

KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI

KEMAHIRAN TINGKAH LAKU

 ***Komunikasi mata***

 ***Kedudukan tubuh dan pergerakan***

 ***Mimik muka dan air muka***

 ***Ketrampilan***

 ***Suara***

KEMAHIRAN MENIMBULKAN MINAT

✉ ***Libatkan pendengar***

✉ ***“sense of humour”***

✉ ***Mengenalpasti keistimewaan orang lain***

✉ ***kita juga kena minat***

KEMAHIRAN MEMBERI PERHATIAN

- ☺ *Mendengar dengan aktif*
- ☺ *Menumpukan sepenuh perhatian dengan pertembungan mata*
- ☺ *Mata tidak liar*
- ☺ *Duduk hadapan sedikit menghadap orang yang bercakap*
- ☺ *Memberi maklum balas lisan/bukan lisan yang positif*

KEMAHIRAN MEMBERI PERHATIAN

Apa yang perlu diperhatikan?

- *Gaya bercakap*
- *Nada suara*
- *Mimik muka/air muka*
- *Pergerakan Badan*

PETANDA DAN TATA LAKU

BOSAN

- *Kerap melemparkan pandangan ketempat lain, meninjau-ninjau/melihat jam*

MARAH

- *Pandangan tajam, tepat dan menikam*

IKHLAS

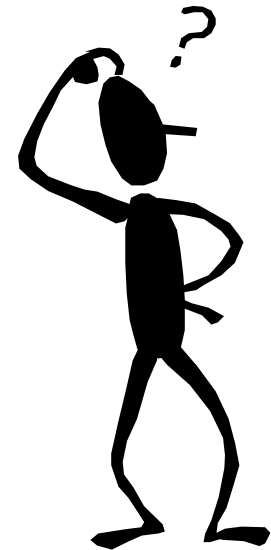
- *Gambaran matanya yang jernih, tenang dan tepat.*

DEFENSIF

- *Berpeluk tubuh*

KEMAHIRAN MENGEMUKAKAN SOALAN

*Tahu bagaimana untuk menggarap soalan
dan mengemukakan soalan tersebut pada
masa yang tepat*



SOALAN TERTUTUP

- *Jawapan pendek samada ya/tidak.*
- *perbincangan terhad*

SOALAN TERPIMPIN

- *Mempengaruhi pendapat supaya sependapat dengan kita*
- *Tidak mengundang perasaan /pandangan sebenar orang lain*

SOALAN TERBUKA

- *Orang lain memberikan pandangan/perasaannya sendiri*
- *Perbincangan lebih lanjut*

INGAT!

“ Mengemukakan soalan yang tepat dengan nada suara yang sesuai , anda dapat menggambarkan minat anda terhadap perbualan yang sedang berlangsung”

KEMAHIRAN MEMBERI MAKLUM BALAS

- ↓ *Tidak bersifat abstrak tetapi jelas dan tepat*
- ↓ *Tidak menyentuh peribadi individu, sepatutnya kepada tata kelakuannya.*
- ↓ *Tidak bersifat menghentam*

↓ *Tidak bersifat menghukum*

↓ *Tidak seolah-olah berleter*

↓ *Mengalu-alukan maklumbalas*

↓ *Bersikap terbuka*

↓ *Keputusan bersama*



KEMAHIRAN MENDENGAR SECARA AKTIF

Berupaya mengosongkan pikiran & menumpukan sepenuh perhatian

Berupaya melihat dan sama-sama merasa perasaan

Bersedia dan berupaya memahami pandangan dan perasaan

STRATEGI MENDENGAR DENGAN AKTIF

Beri peluang kepada orang yang hendak bercakap

**Berikankan masa anda sepenuhnya
kepada percakapan tersebut**