

hi-online



ZT2223

- [Kalender](#)
 - [Pengenalan](#)
 - [Pembentangan](#)
 - [Tugasan](#)
 - [Tutorial](#)
 - [Peperiksaan](#)
 - [Aduan](#)
 - [View Guestbook](#)
 - [Sign Guestbook](#)
-

DOWNLOAD FILES

- [Disket 1](#)
 - [Disket 2](#)
 - [Disket 3](#)
-

NOTA KULIAH

- [Pengenalan](#)
 - [Human Relations](#)
 - [Hugungan Interpersonal](#)
 - [Pengenalan Komunikasi](#)
 - [Kom. Bukan Lisan](#)
 - [Konsep Kepimpinan](#)
 - [Fungsi Kepimpinan](#)
 - [Kuasa Kepimpinan](#)
 - [Kepimpinan Islam](#)
 - [Motivasi](#)
-

LAMAN SUMBER

PENSYARAH

[Ahmad Zamri Mansor](#)

Pusat Pengajian Umum, UKM
azamri@pkriscc.ukm.my



AYAH LONG

Kenali Ayah Long
[Laman Zamrita](#)
[Album Keluarga](#)
[Mutiara Kata](#)

WEBMASTER
Ayah Long 1999
Semua Hakcipta Terpelihara

417
Beseen
bermula 20 Oktober 1999

ZT2223 Hubungan Insan

Sinopsis Kursus

Kursus ini bertujuan untuk memberikan kefahaman asas kepada para pelajar berkenaan prinsip-prinsip asas perhubungan sesama insan. Penekanan kepada hubungan sesama insan semakin perlu memandangkan peningkatan jumlah interaksi sesama insan yang diperantarakan oleh mesin. Kursus ini diharapkan dapat memupuk sifat positif dalam hubungan insan yang berlandaskan nilai-nilai murni masyarakat. Dengan cara ini, mereka mampu mewujudkan hubungan insan yang produktif dan berkesan.

Tujuan

1. Memberikan kefahaman asas kepada pelajar berkenaan dengan prinsip-prinsip asas perhubungan insan;
2. Memupuk sikap positif terhadap hubungan sesama insan yang berlandaskan kepada nilai-nilai murni masyarakat.
3. Memberikan pendedahan awal tentang kemahiran-kemahiran berkaitan dengan hubungan interpersonal.

Liputan Kursus

Kursus ini dibahagikan kepada 2 bahagian

Bahagian 1: Perkuliahan - **3 jam** seminggu (Minggu 01-09)

Bahagian 2: Pembentangan - 2 jam seminggu (Minggu 10-14)

Kuliah meliputi tajuk-tajuk berikut:

- Pengenalan (Dressler, 1983: 5)
- Memahami Keperluan Manusia (Weiss, 1996: 81-85) (Fulmer, 1983: 137-138)
- Memahami Persepsi Individu (Middlemist & Hitt, 1981: 52-59)
- Hubungan Interpersonal
- Komunikasi (Bolton) (Samsudin A. Rahim)
- Komunikasi Bukan Lisan (Nierenberg) (Pease)
- Kepimpinan (Carnegie) (Van Fleet)
- Komunikasi Kumpulan Kecil
- Konsep 'Mengutamakan Pelanggan' (PKPA)
- Kemahiran-kemahiran dalam HI seperti : *Relationship Skills* (Carnegie), *Conversation Skills*, *Kemahiran Mendengar* (Bolton) (Pease) , *Panduan Perkhidmatan Kaunter* , *Panduan Layanan Urusan Melalui Telefon* (PKPA), *Transactional Analysis* (Fulmer, 1993: 103-104), *Four Personality Types* (Alessandra, et. al, 1994), *Assertiveness*, *Pengurusan Konflik* (Bolton) dsb.

Rujukan

- Alessandra, T, et. al. 1994. *People Smart: Bending the Golden Rule to Give Others What They Want*. Amsterdam: Pfeiffer.
- Bolton, R. 1986. *People Skills*. Brookvale: Simon & Schuster.
- Dressler, G. 1983. *Applied Human Relations*. Reston: Reston Publishing Company.
- Carnegie, D. 1989. *How To Win Friends and Influence Others*. Sydney: Angus & Robertson.
- Carnegie, D., et.. al.1995. *The Leader In You*. Pocket Books..
- Fulmer, R.M. 1993. *Practical Human Relation (rev. ed)*. Homewood: Richard D. Irwin Inc.
- Middlemist, R. and Hitt, M. 1981. *Organizational Behavior*. Chicago: Science Research Association.
- Nierenberg, G.I. and Calero, H. 1971. *How To Read a Person Like a Book* . New York: Pocket Books.
- International Law Book Service. 1997. *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam*. Kuala Lumpur: ILBS.
- Pease, A. 1985. *Body Language*. Sydney: Camel Publishing Company.
- Pease, A. 1985. *Talk Language*. Sydney: Camel Publishing Company.
- Samsudin A. Rahim. 1997 . *Komunikasi Asas*. Kuala Lumpur: DBP.
- Weiss, J.W. 1996. *Organizational Behavior and Change*. Minneapolis: West Publishing Company.
- Van Fleet, J.K, 1992. *21 Days to Unlimited Power With People*. Englewood Cliffs: Prentice Hall

Pensyarah

Encik Ahmad Zamri Mansor
Bilik 8, Pusat Pengajian Umum
Aras 3, Bangunan Canselori
azamri@pkriscc.ukm.my

Masa Rundingan

Setiap Khamis 2.45 - 4.45 petang
Untuk masa-masa lain, sila buat temujanji.

Penilaian Kursus

Projek Ulasan Buku : 40 %
Markah Kehadiran : 10 %
Peperiksaan Akhir : 40 %

Projek Ulasan Buku

Tugasan 1: Ulasan Tajuk Pilihan (20%)
Tugasan 2: Pembentangan Lisan (20%)
Tugasan 3: Ulasan Tajuk-tajuk Lain (10%)

Buku Asal: "How To Win Friends and Influence Others" oleh Dale Carnegie.

Terjemahan: 'Bagaimana Untuk Mendapat Kawan dan Mempengaruhi Orang Lain' oleh dan 'Bagaimana Untuk Mendapat Sahabat dan Mempengaruhi Orang Lain' oleh .

Pengurusan Projek Ulasan Buku

Langkah 1: Bentuk kumpulan

Langkah 2: Dapatkan tajuk ulasan daripada pensyarah (untuk Tugasan 1 dan 2)

Langkah 3: Persiapan untuk pembentangan (Tugasan 2)

Langkah 4: Menghadiri pembentangan tajuk-tajuk lain untuk tulis ulasan (Tugasan 3)

Langkah 5: Menyiapkan Tugasan 1 berasaskan kepada draf awal dan maklumbalas semasa pembentangan.

Langkah 6: Menghantar Tugasan 1 dan Tugasan 3 (digabungkan bersama) pada hari Jumaat, Minggu ke 14.

Isi Kandungan Tugasan 1 & 2

- Intisari idea pengarang
- Contoh-contoh terpilih oleh pengarang
- Situasi di mana idea tersebut boleh diamalkan
- Situasi di mana idea tersebut perlu dielakkan
- Contoh-contoh terpilih daripada pengalaman dan pengamatan sendiri
- Contoh-contoh terpilih daripada pembacaan sendiri (sertakan buku, keratan akhbar, majalah, artikel daripada internet dsb)

Untuk Tugasan 1, panjang penulisan ialah 4000 patah perkataan (12 halaman)

Untuk Tugasan 2, sila susunkan isi supaya cukup dengan tempoh 15 minit untuk pembentangan.

Isi Kandungan Tugasan 3

- Intisari idea pengarang
- Bagaimana anda boleh memanfaatkan idea ini

(satu tajuk, satu halaman)

Maklumat Lanjut Tugasan

[Sila klik](#)

PEMBENTANGAN SEMINAR ZT2223

SKEMA PEMARKAHAN UNTUK PEMBENTANGAN

Skala 0-2 menggunakan kriteria berikut:

1. Pembentang memberikan banyak maklumat dan pengetahuan baru yang berguna kepada kami
2. Pembentang menyusun dan menghuraikan isi secara berstruktur, berkesan dan memudahkan pemahaman kami
3. Pembentang dapat menjawab persoalan yang dikemukakan dengan tenang dan memuaskan hati kami
4. Pembentang menggunakan gaya persembahan yang kreatif, menarik, bertenaga dan meyakinkan kami
5. Pembentang menggunakan OHP, poster, bahan edaran dan pengurusan masa dengan berkesan.

ULASAN PEMBENTANGAN

Ulasan pembentangan bermaksud membuat ulasan bertulis tentang persembahan kumpulan lain. Kumpulan anda hanya membuat ulasan pada slot masa di mana kumpulan anda tidak membentang. Ulasan terbaik mempunyai ciri-ciri berikut:

1. mempamerkan kefahaman kumpulan anda terhadap konsep-konsep HI yg dibincangkan dalam kuliah;
2. berupaya mengupas permasalahan secara kritikal tetapi dalam masa yang sama improvement-oriented;
3. berfokuskan kepada isi kandungan, bukannya gaya pembentangan para pembentang.
4. tidak berbentuk pointform

Panjang- satu halaman untuk satu laporan dan ditaip dengan kemas menggunakan *spacing* 1.5, *dibind* atau *staple* bersama dengan kertaskerja projek "Catatan Minda" kumpulan anda. Jumlah ulasan yg perlu kumpulan anda buat ialah enam (6) mengikut format berikut:

TAJUK PEMBENTANGAN:
KUMPULAN PEMBENTANG:
KUMPULAN PENILAI:

ULASAN:

DOWNLOADABLE FILES

Sila download fail-fail berikut:

Disket 1

File 1: [ARAHANPENTING.doc](#): Password 'ZT2223HI' (guna HURUF BESAR!)

File 2: [notazt2223.pdf](#) : Dapatkan password daripada ARAHANPENTING.doc!

File 3: [Bengkel Hubungan Insan.doc](#)

File 4: [BENGGEL_KEPIMPINAN.doc](#)

File 5: [PEMBENTANGAN-SKEMA_PEMARKAHAN.doc](#)

File 6: [pkpa-telefon.pdf](#) : Dapatkan password daripada ARAHANPENTING.doc!

File 7: [Konsep Kepimpinan](#)

File 8: [Fungsi Kepimpinan](#)

File 9: [Kuasa Kepimpinan](#)

File 10: [Kepimpinan Islam](#)

File 11: [Motivasi](#)

Kemaskini: 27 Jun 2002

ZT2223 DISKET 2

- [1senaraifail_disket2.doc](#)
- [2panduan_mencetak_fail_ppt.doc](#)
- [bahasa_dan_jantina.htm](#)
- [groupcomm.ppt](#)
- [groupformation.ppt](#)
- [how_to_win_friends-summary.htm](#)
- [kemahiran_mendengar.ppt](#)
- [komunikasi.ppt](#)
- [komunikasi_antara_individu.ppt](#)
- [komunikasi_bukan_lisan.ppt](#)
- [komunikasi_bukanlisan.ppt](#)
- [tug1-cover_kandungan.doc](#)
- [tug1-diari-agihantugas.doc](#)
- [tug1-kriteria_markah_ulasan_buku.doc](#)
- [tug2-jadual_pembentangan.doc](#)
- [tug2-kriteria_markah_pembentangan.doc](#)
- [tug2-peraturan_pembentangan.doc](#)
- [tug3-kriteria_markah_ulasan_pembentangan.doc](#)
- [tug3-panduan_pembentangan.doc](#)
- [tug3-ulasan_pembentangan.doc](#)

ZT2223 Hubungan Insan

PENGENALAN

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Memahami latarbelakang yang menyebabkan tercetusnya gerakan hubungan manusia (human relations movement)

Menerangkan pengertian hubungan insan

Menerangkan tema-tema penting yang terkandung di dalam topik HI.

DAFTAR ISTILAH/NAMA

Revolusi Perindustrian

Frederick Taylor

Pengurusan Saintifik

Elton Mayo

Gerakan Hubungan Manusia

Ujikaji Hawthorne

Komunikasi Persuasif

LATARBELAKANG

Revolusi industri memberi kesan yang besar terhadap penekanan kepada produktiviti. Penekanan ini menyebabkan tenaga buruh dipandang sebagai sesuatu yang setaraf dengan barangan. Majikan, dalam mengejar keuntungan yang tinggi, tidak lagi prihatin tentang keperluan diri pekerja. Demi mengejar keuntungan yang tinggi, masa kerja adalah panjang dan upah pula adalah rendah.

Perkembangan seterusnya menyaksikan usaha Frederick Taylor untuk memperbaiki produktiviti pekerja. Taylor berpendapat bahawa produktiviti akan bertambah sekiranya sesuatu tugas itu dibahagikan kepada beberapa bahagian dan setiap bahagian akan dilakukan oleh pekerja-pekerja yang khusus. Pandangan Taylor ini dikritik hebat kerana hanya menambahkan lagi eksploitasi terhadap pekerja. Walaupun produktiviti bertambah, kesannya kepada keperluan individu pekerja adalah negatif.

UJIKAJI HAWTHORNE

Ujikaji ini bermula pada 1920an bertujuan untuk menentukan perhubungan di antara persekitaran kerja dan produktiviti.

Gerakan hubungan manusia tercetus setelah hasil kajian Hawthorne disebarkan. Dalam kajian itu Mayo telah

mendapati bahawa;

- perhatian yang diberikan kepada kumpulan menyebabkan pekerja merasakan bahawa diri mereka dihargai.
- interaksi antara pekerja akan mewujudkan jaringan hubungan informal dalam organisasi.

APA ITU HUBUNGAN INSAN

Sekiranya ditanya apakah maksud "hubungan insan" atau "human relations" ramai orang menjawab bahawa HI bermaksud membina hubungan baik dengan seseorang. Setengahnya berpendapat bahawa HI bermaksud kajian saintifik ke atas individu. Ada juga yang berpendapat bahawa HI ialah usaha licik untuk memikat hati orang lain.

Hubungan insan ialah kajian dan pengaplikasian bagaimana manusia dapat bekerja secara berkesan untuk mencapai matlamat organisasi dan kepuasan diri. HI meliputi semua jenis interaksi sesama insan seperti konflik, kerjasama, kepimpinan, perhubungan, motivasi dan sebagainya. Pembelajaran tentang HI menekankan kepada analisis tingkahlaku manusia, strategi pencegahan dan resolusi masalah tingkahlaku.

HI mempunyai kaitan dengan disiplin-disiplin sains tingkahlaku seperti psiaikologi, sosiologi dan anthropologi. Disiplin-disiplin tersebut menekankan kepada "kenapa" sesuatu perkara berlaku manakala HI pula lebih fokus kepada "kenapa" dan apa perlu dibuat untuk mengatasi masalah itu. HI menekankan kepada pengetahuan yang boleh diaplikasi secara praktikal dalam mengatasi masalah hubungan insan.

Onong Effendi (1988), di dalam bukunya berjudul, "Hubungan Insani" mendefinisikan "hubungan insani" sebagai komunikasi persuasif:

"Hubungan insani dalam arti luas ialah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang secara tatap muka untuk mengubah sikap, pandangan dan perilaku orang lain, dalam segala situasi dan semua bidang kehidupan, yang menimbulkan kepuasan kepada kedua pihak." (Onong Effendi, 1988: 14).

Beliau juga telah membina garis pemisahan yang jelas di antara hubungan antara manusia dan hubungan insani. Perbezaan yang wujud di antara keduanya ialah hubungan insani berorientasikan kepada kegiatan (action-oriented), melibatkan usaha pengaruh mempengaruhi, bersifat psikologikal, dan memberi kepuasan kepada kedua-dua belah pihak. Seorang yang berjumpa temannya di jalan dianggap sebagai hubungan antara manusia dan bukannya hubungan insani kerana tidak memenuhi ciri-ciri yang disebutkan di atas (Onong Effendi, 1988: 1).

HI DALAM KONTEKS PENGURUSAN

HI dipentingkan dalam organisasi kerana ianya boleh membawa kepada kebaikan-kebaikan dari segi peningkatan dalam persembahan kerja dan kepuasan pekerja (Graham, 1982: 11). Peningkatan ini dapat di sabitkan kepada perhubungan yang baik di antara ahli-ahli organisasi yang menghasilkan kualiti perkhidmatan yang lebih baik. Persembahan kerja yang baik tanpa diiringi oleh kepuasan pekerja juga tidak akan mencapai matlamat. Pekerja perlu mendapat kepuasan ke atas kerja yang dilakukan. Dalam hal ini HI mempunyai matlamat serampang dua mata iaitu untuk menambah mutu persembahan kerja dan meningkatkan kepuasan pekerja.

RUJUKAN

Onong Uchjana Effendy (1988). *Hubungan Insani*. Bandung: Remadja Karya.

Graham, G.H (1982). *Understanding Human Relations*. Chicago: Science Research Associates.

HUMAN RELATIONS

IMPORTANCE OF HUMAN RELATIONS

Relationships have a strong link with health and happiness. Gaining a relationship is one of the most pleasant life events, while losing one is the worst and the most distressing. Human beings are created with certain needs. Apart from physiological needs, human being also need appreciation, which Maslow, in his Hierarchy of Needs, explains as social or acceptance needs. The need for appreciation can only be fulfilled if we have someone who can at least listen to us. It is also good to have someone, a friend or a spouse, with whom we can share our happiness and sadness as in the saying, "A burden shared is a burden halved."

To propose the course, let us begin by examining the concept from Islamic and western perspectives.

ISLAMIC PERSPECTIVE

One of the characteristics of Islam is its comprehensiveness. Islam is rather a deen or a way of life that encompasses all aspects of life. It covers both aspects of relationships:

- Hablun minallah (relationships between man and God)
- Hablun minannas (relationship between man and man)

One of the important aspects is the relationship between human beings. The verse that should serve as a reference is az Dzariat verse 56;

"And I have not created jinn and men except to serve me"

In this verse Allah has commanded that the Muslims should base all their actions on the correct intention that is to serve Allah. Their behaviours and interactions with others must come within this framework.

There are numerous verses in the Qur'an which calls for the importance of human relations. One of them is al Hujurat verse 13 which reveals the reason why the Creator creates men into nations and tribes, that is to know and to love one another:

" O men! Behold, We have created you all out of a male and female and have made you into nations and tribes so that you might come to know one another."

Islam regards having good relationship as very important in order to build a harmonious society. In a famous hadith, Prophet Muhammad says,

“By Allah, in Whose Power is my life, you will not enter heaven until you have iman (faith), and you will not have iman till you love one another.”

The best model of human relations is none other than the Prophet Muhammad s.a.w whose behaviours inspire millions of his followers. According to Khurram Murad (Holland, 1980: 8), the Director General of Islamic Foundation, London,

"One of the greatest blessings of Islam is its admirable success in creating strong, warm, rich and durable bonds of love and brotherhood between man and man. It has done so on the basis of faith in one God, tawhid; but it has also inspired man to follow a pattern of behaviour which make behaviour which will sustain and strengthen mutual brotherhood."

WESTERN PERSPECTIVE

The term "human relations" is commonly associated with two definitions:

- Managerial definition
- Legal definition

Managerial definition of "human relations" refers to the interaction of people in all types of situations and, therefore, to social relations in general. It focuses on the development of relationships that result in both productive organisations and employee satisfaction (Sanford, 1973: 11). Human relations in the work environment and from a management point of view can be classified into two main points:

- Industrial relations, or human relations which results from the meetings of management and workers.
- The personal or human relationship which spring up, grow and exist in any work place environment.

The importance of human relations was inspired by experiments conducted in the Hawthorne plant of the Western Electric Company, near Chicago. This study gave rise to human relations movement where managers started to aware of the importance of looking after the relationship aspect.

The legal definition of "human relations" concerns about inter-racial and human right issues such as discrimination, equality and minority rights. For example, Ronald McElrath, Executive Director of The Florida Commission on Human Relations declares that:

"The Florida Commission on Human Relations is dedicated to eliminating discrimination on the basis of race, color, religion, sex, national origin, age, handicap or marital status. Thousands of Floridians turn to us every year seeking justice in human rights matters. Their voices must be heard and their rights protected. We are committed to continuing our quest for equality".

HUMAN RELATIONS MODEL

Between 1927 and 1932, a project known as Hawthorne experiments were conducted in the Western Electric Company, Chicago. In these experiments, Mayo and his fellow researchers attempted to determine the relationship between working conditions and productivity. They discovered that motivation, satisfaction and the type of supervision impacted on productivity. They also saw that the informal group had a great influence on productivity levels. Here they discovered the Hawthorne Effect- when work groups were treated as "special" by management their productivity increased (Arnold et. al, 1991:150). These findings initiated a new era of organisational model- the emergence of human relations model. The researchers argued that the increased routinisation of tasks brought about by industrial revolution had served to drastically reduce the possibilities of finding satisfaction in the task itself. In order to answer his or her attitude, he or she needs consider a worker as a "whole person" and not a machine. Bendix (1966:294 quoted in Steers and Porter 1979:18) aptly summarised this evolution in organisational thinking by noting that the " failure of low morale, poor craftsmanship, unresponsiveness, and confusion."

Human relations models used behavioural knowledge to build team co-operation to achieve corporate objectives (Arnold et.al, 1991:150):

- It required workers to be motivated so they could gain psychological, economic and social satisfaction.
- The focus was on people rather than on technology and economics. It recognised that people are a valuable resource.
- It required co-ordinating workers and integrating their efforts, and at the same time meeting important human needs.

The models presented by human relations movement had served as templates for managers to design motivational strategies that emerged were several (Steers et.al, 1979:18)

- Management felt it had a new responsibility to make workers feel important.
- Many organisations attempted to open up vertical communication channels so employees would know more about the organisation and would have greater opportunity to have their opinions heard by management.
- Workers were increasingly allowed to make routine decisions concerning their own jobs.
- As managers began to realise the existence of informal groups with their own norms and role prescriptions, greater attention was paid to employ in group incentive systems.

REFERENCES

Arnold, J, Gleeson, F and Peterson, C (1991). Moving Into Management. Melbourne: Swinburne Press.

Florida Commission on Human Relations (No date). Florida Commission on Human Relations [Online]. Available: <http://fchr.state.fl.us/fchr/> [2000, April 8].

Holland, M (1980). The Duties of Brotherhood In Islam: Translated From the Ihya of Imam Al-Ghazali. London: The Islamic Foundation.

Pace,C.R, "Evaluating the Outcome of General Education" in Journal of General Education, Oct 46:11

Steers, R and Porter, L (1979). *Motivation and Work Behavior* (2nd ed.). New York: Mc Graw-Hill Book.

Valentine, P.F (1948). "Acceptable Principles for General Education" in *Journal of General Education*, Oct 48:56.

Created on November 21th, 2000. Copyright Ayahlong 2000.

HUBUNGAN INTERPERSONAL

KEPENTINGAN

TUNTUTAN NALURI MANUSIA

Membina hubungan interpersonal adalah sesuatu yang diperlukan oleh naluri manusia. Islam telah mengakui tuntutan manusia ini dan menggalakkan perhubungan yang erat yang dinamakan ukhuwwah. Di antara hadith yang menyentuh betapa pentingnya sifat prihatin dan perhubungan baik dengan orang lain ialah, "*Siapa yang tidur malam dan tidak mengambil hirau urusan umat umat Islam, beliau bukanlah dari golongan mereka*" dan "*Dan tidak beriman seseorang itu setelah dia mencintai saudaranya seperti dia mencintainya sendiri*". Perspektif Barat juga turut mengemukakan pandangan yang sama. Marslow sebagai contoh meletakkan keperluan sosial sebagai salah satu keperluan manusia.

SESUATU YANG MENGGEMBIRAKAN

Membina hubungan adalah sesuatu yang paling menggembirakan dalam hidup seseorang. Bagi seorang kanak-kanak kecil seperti Salma, saat paling menyeronokkan dalam hidupnya ialah ketika dia berjumpa dengan Fatima di taman permainan dan persahabatan mereka berterusan selepas itu. Bagi teruna seperti Osman, saat yang paling indah dalam hidupnya ialah pinangannya terhadap gadis idamannya diterima.

SOKONGAN MORAL DAN MATERIAL

Perhubungan interpersonal ini adalah penting kerana ia dapat mewujudkan sistem sokongan moral dan material. Sudah menjadi sifat manusia untuk hidup dalam kelompok sosial yang saling bantu membantu antara satu sama lain. Perhubungan interpersonal yang merupakan satu bentuk hubungan dalam kelompok sosial sudah tentu mewujudkan kecenderungan untuk saling bantu membantu yang lebih kuat. Dalam Islam contohnya perhubungan antara dua insan adalah diawasi oleh hak dan tanggungjawab masing-masing. Barangkali anda pernah mendengar kisah Robinson Crusoe yang hidup seorang diri. Kehidupan seperti Crusoe sebenarnya adalah di luar dari kebiasaan manusia dan tidak sempurna. Dalam kisah tersebut, Crusoe sebenarnya di bantu oleh seorang Asli bernama Friday, ertinya beliau tidaklah bersendirian dalam erti kata yang sebenarnya.

SUASANA POSITIF DAN BERMOTIVASI

Perhubungan juga mewujudkan suasana positif dan bermotivasi. Bayangkanlah jika anda memasuki sebuah pejabat di mana semua staff mempunyai hubungan baik antara satu sama lain. Sudah tentu mereka kelihatan

bersemangat bekerja. Kita pasti akan di layan dengan begitu mesra. Suasana begini adalah sesuatu yang diperlukan oleh organisasi yang menekankan konsep kepuasan kepada pelanggan.

SUMBER KUASA

Salah satu sumber kuasa yang memberi kelebihan kepada seseorang pemimpin ialah kuasa perhubungan. Pemimpin yang mempunyai kelebihan ini biasanya dapat menyelesaikan masalah organisasi yang rumit melalui kuasa perhubungan yang ada padanya.

GERAKAN HUBUNGAN KEMANUSIAAN

Kajian di Western Electric Company

Gerakan ini bermula secara kebetulan. Pada awal 1930an, satu kajian telah dijalankan di Western Electric Company. Tujuan kajian itu ialah untuk melihat adakah pertambahan cahaya lampu boleh meningkatkan produktiviti pekerja. Setelah ujikaji dijalankan didapati bahawa produktiviti pekerja bertambah dengan percahayaan lampu. Kemudian ujikaji kedua dijalankan untuk melihat adakah pengurangan cahaya lampu akan mengurangkan produktiviti pekerja. Setelah ujikaji dijalankan, hasil yang didapati ialah sama dengan ujikaji yang pertama iaitu produktiviti pekerja tetap bertambah. Hasil ini membingungkan para pengkaji kerana mereka tidak menyangka hasil ini. Beberapa minggu setelah ujikaji selesai, produktiviti pekerja mula kembali ke tahap asalnya.

Keputusan Kajian Ini

Kesimpulan yang didapati dari kajian ini ialah produktiviti pekerja meningkat kerana mereka merasa pihak pengurusan memberi perhatian kepada mereka. Produktiviti menurun ke tahap asal selepas ujikaji tamat kerana pekerja merasakan bahawa pihak pengurusan tidak lagi memberi perhatian kepada mereka.

Berita tentang hasil ujikaji ini berkembang dengan cepat. Majikan-majikan yang prihatin mula mengaplikasikan hasil kajian ini dalam syarikat mereka dengan cara memberi perhatian dan penghargaan kepada pekerja mereka. Ini sebenarnya merupakan sesuatu perkara baru kerana sebelumnya majikan percaya bahawa para pekerja mempunyai tiga sikap:

1. Tidak mempunyai cita-cita dan ingin lari dari bekerja;
2. Tidak suka bekerja dan jika boleh ingin mengelakkan dari membuat kerja;
3. Bermotivasikan upah semata-mata.

Dengan bermulanya trend ini maka lahirlah gerakan hubungan kemanusiaan. Majikan mula memandangkan pekerja bukan lagi sebagai hamba tetapi sebagai sumber yang bernilai untuk pengeluaran. Hasil dari gerakan ini, pada akhir akhir 1950an, para majikan mula berpegang kepada prinsip-prinsip berikut:

1. Jika keadaan kerja adalah baik, kebanyakan pekerja bukan saja inginkan tanggungjawab tetapi juga tanggungjawab.
2. Potensi intelek bagi pekerja belum dipergunakan sepenuhnya oleh pengurusan.
3. Bila seseorang pekerja komited dengan sesuatu organisasi, pekerja itu akan ada self-direction dan self-

control.

UNSUR-UNSUR PENTING DALAM PERHUBUNGAN INTERPERSONAL

MEMINATI ORANG LAIN

Wujudkan minat anda pada insan lain tanpa mengira bangsa dan agama. Ini sesuai tujuan mencipta berbagai-bagai kaum di dunia ini iaitu untuk kenal-mengenal antara satu sama lain. Meminati orang lain juga bermaksud kita prihatin pada dirinya dan cara untuk menunjukkan keprihatinan itu ialah dengan selalu bertanya khabar. Minat mestilah berbentuk dua hala untuk menjamin perhubungan yang memberi kepuasan kepada kedua-dua belah pihak, bak kata pepatah, "Bertepuk sebelah tangan tidak kan berbunyi".

Adat dan budaya sesuatu bangsa sebenarnya memupuk ke arah ini. Sebagai contoh di antara amalan yang biasa dilakukan yang boleh mengeratkan perhubungan ialah

- berjabat salam
- berkirim-kirim salam
- berutus kad ucapan

Bagaimana memupuk minat yang mendalam terhadap orang lain? Kita boleh

- ambil tahu minat seseorang
- belajar berkomunikasi dengan cara yang menarik
- bertanya kabar diri dan keluarga- guna teknik 'menjejak kesinambungan' dan 'memilih katakunci'
- berbual tentang minat atau topik kegemarannya

WAJAH YANG MANIS

Seandainya anda menghalakan wajah manis anda pada teman anda di sebelah, kemudian senyum padanya, sudah pasti ini menimbulkan suasana yang menceriakan. Anda telah memberinya sedekah hanya dengan berwajah manis, dan ini adalah sedekah yang tidak memerlukan anda mengeluarkan wang.

Terdapat 3 jenis senyum

- Broad smile -senyuman lebar. Gigi atas dan bawah kelihatan, berlaku bila seseorang terlalu riang dan disebabkan oleh sesuatu yang amat melucukan dan diikuti dengan ketawa yang kuat.
- Upper smile -senyuman atas. Hanya gigi atas yang kelihatan, berlaku dalam situasi seperti diatas tapi tidak diikuti dengan ketawa.
- Slight smile -senyuman kecil. Gigi tidak kelihatan, berlaku bila seseorang itu tersenyum sendiri atau bila berselisih dengan kenalan.

Biasanya 'slight smile' adalah pemanis wajah yang selalu digunakan. Bagaimana memupuk suasana ini?

- Berazam memaikan wajah dalam situasi yang sesuai
- Berlatih depan cermin, atau menguji pada teman
- Sentiasa memaikan wajah, walaupun ketika menalipon

Senyuman sepatutnya adalah sesuatu yang natural. Usaha dan latihan yang dibuat hanyalah untuk membiasakan diri supaya lama kelamaan ianya lahir secara natural. Perlu juga diingat bahawa senyuman di sini tidak menjurus kepada sesuatu yang boleh menggoda tetapi hanya sebagai mempamerkan imej diri yang positif.

INGAT DAN SEBUTKAN NAMANYA

Kita dianjurkan kita supaya mengingati nama sahabat kita.

- 2 orang yang berjumpa tanpa bertanyakan nama masing-masing termasuk dalam satu dari tiga golongan manusia yang dayus (Hadith dari Abu Mansur ad Dilami)
- Pergaulan dua orang yang tidak mengetahui nama masing-masing adalah pergaulan bodoh. (Kata-kata dari Hassan al Basri)

Dengan menyebut namanya, kita akan mendapat perhatian. Ini ialah kerana nama adalah sesuatu yang amat bermakna bagi seseorang. Kemesraan akan terjalin sekiranya seseorang itu dipanggil dengan nama kegemarannya. Biasanya nama disebut

- pada permulaan ayat
- pada pengakhir ayat
- menggantikan gantinama

MENDENGAR DENGAN BAIK

Jadilah pendengar yang baik. Hati kita akan puas bila ada orang yang mahu mendengar luahan hati dan minda kita. Walaubagaimanapun fakta menunjukkan bahawa kemahiran ini tidak diambil berat oleh orang lain. Mendengar dengan baik tidak bererti cukup dengan ada sepasang telinga. Mendengar dengan baik adalah bererti memberi perhatian, mendengar dan memberi respons dengan cara yang baik.

MEMBERI PENGHARGAAN

Mengucapkan 'terimakasih' adalah sesuatu yang amat mudah untuk dilakukan. Penghargaan bukanlah setakat itu saja. Penghargaan boleh diberikan bilamana kita menemui sesuatu yang positif dalam dirinya samada dari segi tingkahlaku atau keadaan fizikalnya. Penghargaan mestilah berbentuk rasional, bukannya ada udang di sebalik batu. Beritahu mengapa anda suka sesuatu aspek yang positif pada dirinya, bukan setakat, "Awak baik!". Berawaslilah bila memuji dengan cara yang tidak sepatutnya kerana ia boleh menjadi racun. Apa yang kita anjurkan di sini ialah menghargai pada seseorang yang ada hak untuk dihargai. Masalah kita sekarang ialah mata kita terbeliak bila nampak orang buat silap dan bila seseorang itu melakukan sesuatu yang istimewa kita buat-buat pejam mata. Ini tak adil!!

SYARAT UNTUK MEMUPUK PERHUBUNGAN YANG BERKESAN

Menurut Pace dan Boren (1973) cara-cara berikut dapat memperbaiki perhubungan

1. Memupuk perhubungan langsung dengan menyampaikan sesuatu dengan berterus-terang
2. Melahirkan rasa empati dengan cara membuka maklumat diri.
3. Saling faham memahami dengan cara yang mesra dan positif melalui gaya mendengar dan memberi maklumbalas yang membina.
4. Menunjukkan bahawa masing-masing sama-sama ikhlas dan saling diterima
5. Memberikan maklumbalas tanpa prasangka untuk menyampaikan sikap yang mesra, sepenuh hati dan positif terhap satu sama lain.
6. Memupuk suasana komunikasi yang terbuka melalui pertemuan bersemuka yang membina.
7. Menunjukkan sikap saling percaya mempercayai sambil mengukuhkan perasaan kesejahteraan antara satu sama lain.

PEMIMPIN YANG BERJAYA

Menurut Goldhaber, faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah kualiti hubungan antara pekerja dengan penyelia. Sifat-sifat berikut adalah merupakan teras kepada hubungan yang berkualiti

- Seorang ketua yang memuji pegawai bawahannya
- Seorang ketua yang memahami kerja pegawai bawahannya
- Seorang ketua yang boleh dipercayai
- Seorang ketua yang mesra
- Seorang ketua yang jujur
- Seorang ketua yang mengizinkan pegawai bawahannya tidak bersetuju dengannya.

Menurut Likert (1961), pegawai atasan yang berjaya adalah mereka yang dianggap oleh pegawai-pegawai bawahan sebagai mempunyai sifat-sifat berikut.

"... sedia memberi sokongan, mesra, dan sedia membantu dan tidak bersikap bermusuhan. Dia baik hati tetapi tegas. Dia tidak pernah mengugut. Dia benar-benar mengambil berat tentang kesejahteraan pegawai-pegawai bawahan dan melayan mereka dengan peka dan bertimbang rasa. Dia adil. Dia berusaha untuk menjaga kepentingan pekerja dan juga syarikat. ... Dia menunjukkan bahawa dia mempunyai keyakinan terhadap keutuhan, kebolehan, dan dorongan pegawai bawahannya dan bukan mencurigai dan tidak mempercayai mereka. ... Oleh kerana dia tidak begitu yakin kepada pegawai-pegawai bawahannya, dia berharap mereka akan mempunyai paras prestasi yang tinggi. Oleh kerana dia begitu yakin dia tidak akan dikecewakan, dia mempunyai harapan yang tinggi."

KOMUNIKASI

A.Zamri Mansor
Pusat Pengajian Umum
Universiti Kebangsaan Malaysia

DEFINISI

"Proses memindahkan makna dalam bentuk idea-idea atau maklumat dari seorang kepada seorang yang lain".
(*"Process of transferring meaning in the form ideas or information from one person to another"*).

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Kebolehan berkomunikasi adalah satu kriteria penting untuk mendapat kenaikan pangkat. Semakin tinggi seseorang itu berada di tingkat pengurusan maka semakin banyaklah dia berkomunikasi. Seseorang pengurus menggunakan 80% dari masa kerjanya untuk berkomunikasi secara lisan.

Terdapat beberapa bentuk komunikasi dalam organisasi:

1. Komunikasi Ke bawah
2. Komunikasi Menegak
3. Komunikasi Mendatar
4. Komunikasi Tak Formal

Komunikasi kebawah, menegak dan mendatar adalah termasuk di dalam kategori komunikasi formal.

Komunikasi Ke Bawah

Merujuk kepada komunikasi dari pegawai atasan kepada pegawai atau orang bawahan. Katz dan Kahn mengenalpasti lima jenis komunikasi menghala ke bawah:-

1. Arahan tugas - bagaimana melakukan tugas-tugas yang tertentu. Misalnya, "*Sebelum anda masuk ke bilik bedah, sila cuci tangan dan pakai pakaian khas untuk pembedahan.*"
2. Rasional tugas - mesej tentang bagaimana sesuatu tugas itu mempunyai kaitan dengan tugas yang lain. Contohnya, "*Elektrod untuk ECG perlu dipasang dengan betul untuk mendapatkan bacaan yang tepat.*"
3. Prosedur dan amalan - sebagai contoh, "*Setelah menjalani internship selama setahun, anda layak untuk mendapat title 'doktor'.*"
4. Maklum balas - mesej tentang sejauh manakah kebaikan atau keburukan seseorang itu melaksanakan

tugasnya.

5. Penerapan matlamat - mesej untuk memotivasikan pekerja dengan menarik perhatian mereka terhadap misi organisasi. Sebagai contoh, "*Tahniah!*"

Komunikasi Menegak

Merupakan mesej yang mengalir dari pegawai atau orang bawahan kepada pegawai atasan. Digunakan untuk tujuan mengemukakan soalan, menyediakan maklumbalas serta membuat cadangan. Terdapat 4 sebab mengapa komunikasi ini perlu diambil perhatian:

1. Ia menandakan bahawa suasana persekitaran menerima komunikasi menghala ke bawah.
2. Ia memudahkan penerimaan keputusan dengan menggalakkan pegawai/orang bawahan mengambil bahagian dalam proses membuat keputusan.
3. Ia memberi maklumbalas mengenai kefahaman pegawai/orang bawahan terhadap komunikasi menghala ke bawah.
4. Ia menggalakkan idea yang bernilai dibentangkan.

Komunikasi Mendatar

Merupakan pertukaran mesej yang samarata di kalangan orang yang sama peringkat autoritinya di dalam organisasi. Tujuan-tujuan bentuk komunikasi ini adalah seperti berikut:

1. Penyelarasan tugas.
2. Penyelesaian masalah
3. Perkongsian maklumat
4. Penyelesaian konflik.

Komunikasi Tak Formal

Komunikasi jenis ini dikenali sebagai "grapevine". Ianya berlaku di luar dari rangkaian komunikasi yang formal, tidak ditentu secara khusus, amat pantas, berkembang secara tidak sengaja melalui proses pengaturan, juga melalui sifat peribadi dan kebolehan manusia.

Grapevin dapat memberi maklumbalas mengenai sentimen pekerja kepada pihak pengurusan. Ia merupakan tempat untuk mencurahkan mesej yang boleh membangkitkan perasaan marah dan mewujudkan sikap permusuhan di kalangan pekerja jika mereka ditekan. Grapevine juga mungkin dapat membantu mentakrifkan sebahagian dari arahan pihak pengurusan agar menjadi bahasa yang mudah dan boleh difahami oleh pekerja.

Aspek paling negatif tentang grapevine ialah ia juga bertindak sebagai rangkaian yang menyebarkan "khabar angin".Khabar angin ialah maklumat grapevine yang tersebar tanpa bukti yang sah.

FUNGSI-FUNGSI KOMUNIKASI

Terdapat 4 fungsi komunikasi. Kita berkomunikasi untuk memenuhi keperluan-keperluan berikut:

1. *Keperluan Fizikal*
2. *Keperluan Ego*
3. *Keperluan Sosial*
4. *Keperluan Praktikal*

1. Keperluan Fizikal

Awas! Tiada komunikasi bukan saja membahayakan kesihatan malah boleh membawa maut! Maharaja Frederick dari Empayar Rumawi pernah memerintah supaya beberapa orang bayi diasingkan dari segala bentuk komunikasi dengan manusia. Penjaga-penjaga bayi diberi perintah supaya tidak mengeluarkan sebarang bentuk pertuturan dengan bayi tersebut. Hasil dari eksperimen ini ialah satu demi satu bayi tersebut meninggal dunia. Kajian-kajian perubahan berikut menunjukkan betapa perlunya komunikasi:

1. Orang-orang yang suka mengasingkan diri (pemencil) lebih cenderung untuk mati awal 2 atau 3 kali ganda berbanding dengan mereka yang bergaul dengan masyarakat.
2. Duda di bawah umur 70 lebih cenderung untuk mati disebabkan oleh penyakit jantung, kanser dan angin ahmar 2 kali ganda berbanding dengan lelaki yang berkahwin.
3. Kadar bagi semua jenis kanser adalah 5 kali lebih tinggi bagi janda dan duda berbanding dengan mereka yang belum ada pasangan.
4. Komunikasi yang tidak baik boleh menyebabkan sakit jantung.
5. Kadar kematian seseorang meningkat apabila salah seorang dari saudara terdekat mati.

2. Keperluan Identiti

Identiti diri ditentukan oleh penafsiran orang lain. Oleh itu komunikasi adalah penting dalam menentukan identiti seseorang. Siapakah saya? Saya bukanlah seperti yang saya fikirkan. Saya bukanlah seperti yang anda fikirkan. Saya adalah apa yang saya fikir anda fikir tentang saya.

"I am not what I think I am"

"I am not what you think I am"

"I am what I think you think I am"

Identiti kita ditentukan bukan hanya dari pandangan luaran tetapi adalah hasil interaksi kita dengan orang lain. Sekiranya kita tidak berkomunikasi dengan cukup, kita mungkin tidak mempunyai unsur-unsur identiti. Kita mendapat idea siapa diri kita dari cara orang mentafsir kita. Mesej yang kita terima di awal zaman kanak-kanak adalah paling memberi kesan terhadap hidup kita tetapi pengaruh lain juga mempunyai kesan secara berterusan.

3. Keperluan Sosial

Terdapat 3 bentuk keperluan sosial iaitu:

- Inclusion
- Control
- Affection

- *Inclusion*

Keperluan untuk membina perhubungan dengan orang lain dalam bentuk persahabatan, perkahwinan, pekerjaan dsbnya.

- *Control*

Keperluan untuk mengambil berat tentang orang lain. keinginan untuk mempengaruhi orang lain. Terdapat jenis pengawalan yang dapat dilihat seperti, ketu atau kapten sesebuah pasukan. Terdapat juga bentuk pengawalan yang tidak begitu jelas, contohnya kanak-kanak yang "tantrum" contohnya menangis di khalayak ramai kerana inginkan mainan yang diminatinya.

- *Affection*

Keinginan untuk mengambil berat tentang orang lain dan tahu mereka mengambil berat tentang diri kita. Mesti ada rasa prihatin pada orang lain.

Mengikut Teori Keperluan Marslow, Keperluan sosial ialah keperluan peringkat ketiga dalam hierarki keperluan, iaitu selepas keperluan fizikal dan keselamatan.

4. Keperluan Praktikal

Komunikasi diperlukan dalam keperluan sehari-hari. Contohnya ialah bila kita berjumpa doktor, doktor akan bertanyakan masalah kita. Komunikasi adalah cara untuk mempelajari maklumat penting di sekolah. Seorang pelajar perlu berkomunikasi untuk merayu supaya markahnya dinaikkan. Ia juga adalah cara untuk meyakinkan majikan yang kita adalah calon terbaik untuk sesuatu kerja. Komunikasi juga adalah cara untuk memujuk majikan untuk menaikkan gaji.

PROSES KOMUNIKASI

Terdapat 6 unsur penting dalam satu proses komunikasi:

1. Sumber mesej
2. Enkoding (penafsiran mesej oleh pengirim)
3. Pemindahan mesej
4. Penerimaan mesej
5. Dekoding (penafsiran mesej oleh penerima)
6. Maklumbalas (dari penerima)

PENYELEWENGAN DALAM RANGKAIAN MESEJ

Jumlah perantara yang ramai dalam pengiriman sesuatu mesej akan menyebabkan berlakunya ketidaktepatan atau penyelewengan. Terdapat 3 bentuk ketidaktepatan iaitu:

1. Ada mesej yang di tambah (*addition*)
2. Ada mesej yang ditinggalkan (*ommission*)
3. Ada mesej yang dipesongkan (*distortion*)

Sebagai contoh, renungkanlah scenario berikut. Seorang kolonel di sebuah kem tentera ingin menghantar mesejnya kepada askar-askar biasa di bawah jagaannya. Lihat! Apa jadi pada mesej beliau?

- Kolonel kepada Mejar:

"Pada pukul sembilan pagi esok akan berlaku gerhana matahari, suatu perkara yang tidak berlaku setiap hari. Perintahkan askar berbaris di jalanraya di luar berek ketika mereka berada dalam keadaan keletihan agar dapat melihat fenomena yang jarang berlaku ini, dan kemudiannya saya akan menerangkannya kepada mereka. Jika hujan turun, kita pasti tidak dapat melihat apa-apa, jadi bawa askar itu ke gimnasium."

- Mejar kepada Kapten:

"Atas perintah kolonel, esok pada pukul sembilan matahari akan gerhana. Jika hujan turun, anda tidak akan dapat melihatnya dari jalan raya di luar berek, dan dengan penuh keletihan, gerhana matahari akan berlaku dalam gimnasium, sesuatu perkara yang tidak berlaku setiap hari."

- Kapten kepada leftenan:

"Atas perintah kolonel yang berada dalam keletihan esok pada pukul sembilan upacara gerhana matahari akan berlaku di gimnasium. Kolonel akan memberi perintah bahawa jika hujan turun, sesuatu yang tiada berlaku setiap hari."

- Leftenan kepada sarjan:

"Pada pukul sembilan esok, kolonel yang berada dalam keletihan akan menggerhanakan matahari di gimnasium, sebagaimana ia berlaku setiap hari jika hari itu cuaca baik. Jika hujan turun, ini akan berlaku di jalan raya di luar berek."

- Sarjan kepada koperal:

"Esok pada pukul sembilan gerhana matahari kolonel akan berada dalam keletihan akan berlaku disebabkan oleh matahari. Jika hujan turun di gimnasium, sesuatu yang tiada berlaku setiap hari, anda sekalian akan berbaris di jalanraya di luar berek."

- Askar kepada askar yang lain:

"Esok, jika hujan turun, ada tanda-tanda matahari akan menggerhanakan kolonel di gimnasium. Adalah memalukan bahawa ini tiada berlaku setiap hari."

MENTAFSIR MESEJ

Adalah sukar bagi kita untuk menyelami perasaan orang lain kerana kita tidak dapat melihat dengan mata kasar kita apa-apa yang tersirat dalam hatinya. Apa yang kita boleh buat ialah membuat andaian atau tafsiran ke atas mesej yang didengar.

Untuk menyampaikan mesej, pengirim mesti memilih kod yang bertepatan yang dapat menggambarkan perasaannya kepada penerima. Keberkesanan proses komunikasi hanya berlaku bila kesan penerima selari

dengan apa-apa yang tersirat dalam pernyataan mesej pengirim.

Malangnya, kefahaman begini sukar untuk dicapai kerana:

- Manusia tidak merasa bebas untuk menzahirkan apa-apa yang mereka maksudkan tentang sesuatu.
 - Perasaan adalah sesuatu yang sukar untuk digambarkan dengan perkataan (sukar untuk menggambarkan kod yang sesuai).
 - Perkataan yang sama (kod) mempunyai makna yang berlainan untuk setiap individu.
 - Dalam banyak keadaan kita hanya mendengar apa yang mahu didengar berdasarkan minat, prioriti dan nilai-nilai yang dipegang (kita membuat dekoding secara selektif).
 - Penerima sering sibuk memikirkan bahan-bahan untuk mereka membalas kepada pengirim sehingga terlupa untuk memahami kesemua mesej pengirim.
 - Sukar untuk pengirim mengetahui dengan tepat samada pihak penerima memastikan samada dia telah mentafsir mesej bertepatan dengan makna pengirim.
-

ZT2223 Hubungan Insan

KOMUNIKASI BUKAN LISAN

Pengenalan KBL

KBL ialah komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata samada dengan suara atau tanpa suara. Contoh KBL yang menggunakan suara ialah penggunaan intonasi suara manakala KBL tanpa menggunakan suara ialah seperti mimik muka, gerak anggota badan dan sebagainya.

KBL merupakan sumber maklumat yang banyak dan berguna untuk mendapatkan idea awal tentang sikap atau reaksi seseorang tentang sesuatu perkara, peristiwa atau perkataan yang kita ucapkan. Menurut Albert Mehrabian (Pease, 1985: 6), sesuatu mesej adalah 7% berbentuk lisan, 38 % berbentuk vokal (contohnya, intonasi suara) dan 55% berbentuk bukan lisan. Peribahasa Cina, "*sebuah potret menggambarkan seribu kata*" dan ungkapan "*actions speak louder than words*" menggambarkan pentingnya KBL.

Ciri-ciri KBL

KBL memang wujud

KBL wujud di mana-mana. Anda mungkin berfikir komunikasi tidak wujud sekiranya anda gagal mendapat respon dari seseorang setelah bertanyakan soalan. Sebenarnya komunikasi adalah wujud, tetapi dalam bentuk bukan lisan. Individu itu mungkin menggunakan bahasa badan yang boleh kita tafsirkan sebagai tidak faham, keliru dan mungkin juga tidak mendengar soalan yang kita ajukan.

Kita tidak boleh tidak berkomunikasi

KBL bukanlah seperti komunikasi lisan yang boleh ditutup pintunya. Sekiranya anda cuba mengelakkan dengan cara menutup mata, anda sebenarnya masih lagi berkomunikasi dengan cara menghantar mesej melalui reaksi menutup mata anda. Jadi, menyekat pengaliran KBL merupakan misi mustahil. Cuba juga lihat posisi badan anda sekarang. Posisi badan anda samada tegak, condong ke hadapan atau condong ke belakang memberikan penanda kepada reaksi atau sikap anda pada apa yang dilakukan sekarang.

KBL melahirkan perasaan

Perasaan, tidak seperti pemikiran, dapat dilahirkan secara bukan lisan. Setiap perasaan dapat

digambarkan melalui isyarat-isyarat atau lambang-lambang tertentu. Sebagai contoh, sila pameran bahasa-bahasa badan bagi perasaan-perasaan berikut:

- Anda marah kepada seseorang
- Anda terlalu letih
- Anda suka kepada seseorang
- Anda sayang kepada seseorang
- Anda benci kepada seseorang

KBL adalah kabur

Seseorang kelihatan tersenyum kepada anda. Apakah yang anda dapat tafsirkan dari aksi tersebut? Di sini, tidak seperti komunikasi lisan, mesejnya adalah lebih kabur. Mungkin maksudnya dia senyum sebagai pengganti "salam" atau "hello"? Atau mungkin juga dia senyum sebab anda memakai baju terbalik! Jadi, satu isyarat itu boleh ditafsirkan dengan berbagai tafsiran dan tidak selalunya tepat.

KBL adalah terikat kepada budaya

Menuding jari telunjuk adalah tidak sopan dalam budaya Melayu, tetapi tidak dalam budaya lain. Orang Melayu menyendengkan badan bila melintasi orang lain tetapi ini tidak dilakukan dalam budaya lain. Ketika bersalam orang Melayu akan merapatkan tangan ke badan bagi menggambarkan kemesraan dan ini tidak ada dalam budaya lain.

Bagi masyarakat barat, terdapat beberapa aksi yang janggal pada pandangan masyarakat lain. Misalnya wanita mengendurkan lutut ketika berjabat tangan, berpeluk cium di khalayak ramai dan tidak sendawa di khalayak ramai, dan mementingkan kontak mata.

Bagi masyarakat di sekitar Mediterranean, setiap pertemuan dimulai dengan pelukan dan ciuman.

PERBEZAAN DENGAN KOMUNIKASI LISAN

KBL menggunakan saluran yang pelbagai

KBL tidak dilahirkan dalam bentuk yang tertib dan tersusun seperti komunikasi lisan. Mesej-mesej akan disalurkan secara serentak dengan berbagai isyarat. Jadi KBL merupakan limpahan maklumat yang perlu digunakan.

KBL menyampaikan mesej secara berterusan dan tanpa henti

Ini ialah kerana kita tidak dapat menyekat penyaluran mesej kita ianya pasti berlaku tanpa ada noktahnya.

KBL menyampaikan mesej tanpa sedar

Kita tidak boleh bersandiwara menggunakan KBL kerana KBL tidak pernah menipu. Tapi kita boleh mengukuhkan mesej kita dengan menggunakan isyarat yang sesuai.

KBL membawa mesej yang kabur

Berbanding dengan komunikasi lisan, KBL terbuka kepada berbagai tafsiran. Adalah penting kita melihat secara 3C.

FUNGSI-FUNGSI KBL

Mengiringi mesej lisan

Misalnya mengganggu dan menggelengkan kepala mengiringi ya atau tidak. Menggantikan mesej lisan Senyum bila disapa "Apa khabar?"

Melengkapkan mesej lisan

Misalnya rakan anda minta maaf kerana lupa untuk datang seperti dijanjikan. Ucapan maaf ini hendaklah dilengkapi dengan bahasa badan yang sesuai agar mesejnya tidak bercanggah.

Memberi penekanan kepada perkataan tertentu

Misalnya, cuba tekankan perkataan berikut, ia akan memberikan makna yang berlainan:

INI buku saya

Ini BUKU saya

Ini buku SAYA

Mengawal aliran mesej lisan

Kita secara tidaksedar mengirim mesej BL untuk memula, menyambung atau menghentikan percakapan kita.

Menunjukkan percanggahan dengan mesej lisan

Misalnya berkata "*Awak boleh pinjam motor saya seberapa lama yang awak suka*" dengan mengacip gigi merupakan percanggahan mesej.

JENIS-JENIS KBL

Postur (posisi badan)

Condong sedikit kehadapan- positif, berminat, memberikan perhatian

Condong kebelakang- tidak berminat, tidak kisah

Bersandar kepada kereta atau orang- pemilikan

Gesture (pergerakan anggota badan)

Tangan - terbuka atau bersilang

Kaki- terbuka atau bersilang, menopang dagu, mencubit lengan, menggaru kepala, menutup hidung.

Kepala- menggeleng, mengangguk atau dicondongkan ke sisi

Bahu- dikenyut atau diangkat

Tanda bagus- ibujari ke atas

Mimik muka

Senyum- luas, atas, kecil

Mengerut dahi

Tutup mulut- kurang pasti, nak tanya soalan, boring.

Mata

Kontak mata

Pergerakan anak mata

Jangkauan mata

kerdipan mata

Eye contact- jujur

Mata pandang dahi- keliru, marah, serious

Mata membesar- jujur

Mata mengecil- tipu

Kebil mata- nervous, tak cakap benar

Intonasi suara

Meninggi

Merendah

Mendatar

Sentuhan

Berjabat tangan

Memegang tangan
Menepuk bahu
Meletakkan tangan di bahu

Cara berpakaian

Menghargai majlis
Mencipta impression yang baik
Menggambarkan status
Menggambarkan akhlak

Jarak

Jarak Intim
Jarak Personal
Jarak Sosial
Jarak Awam

Wilayah Peribadi

Pemilikan
Kebenaran untuk guna atau masuk
Marah jika diceroboh atau guna tanpa kebenaran
Wilayah autoriti pemimpin
Penanda hakmilik

Persekitaran

Pencahayaan lampu
Warna dinding
Susunan perabut
perhiasan dalaman
Bunyi
Rekabentuk bangunan
Meja- bulat atau empat segi
Kerusi- simple atau mahal
Tempat- tinggi atau rendah

PANDUAN MENTAFSIR KBL

Cluster (tanda-tanda yang membawa makna yang sama)

Sat isyarat tidak cukup untuk membuat tafsiran. Kita mesti kenalpasti isyarat-isyarat lain supaya tafsiran kita lebih kuat.

Context (mengikut situasi)

Seorang yang menyilangkan kakinya mungkin tidak boleh ditafsirkan sebagai bersifat beladiri, kerana mungkin dia memerlukan tandas.

Culture (mengikut budaya sesuatu tempat)

Terdapat isyarat-isyarat yang mempunyai makna yang berlainan dalam budaya yang berlainan.

RUJUKAN

Adler, R.B dan Rodman, G. (1988). *Understanding Human Communication*. Fort Worth: Holt, Rinehart and Winston.

Pease, A (1985). *Body Language*. NSW: Camel Publishing Company