

AMALAN PEKERJA CEMERLANG

IBADAH

Amanah, jujur, cekap, setia.

PEMBANGUNAN DIRI

- ☹️ Hari ini lebih buruk dari semalam = malang.
- ☹️ Hari ini sama dengan semalam = rugi.
- ☹️ Hari ini lebih baik dari semalam = cemerlang.





POTENSI DIRI

Allah / Tuhan beri dua bahu :
Kita mampu angkat 10 tetapi

- + angkat kurang = membazir.
- + Angkat sentiasa 10 = kebiasaan (routine).
- + Angkat lebih 10 = cemerlang.



MEMBENTUK DIRI

- + Mengakui kelemahan.
- + Mengakui kelebihan.
- + Memanfaatkan kelebihan ke arah mengatasi kelemahan.



POTENSI DIRI

- + Amal ma'rof nahi mungkar.
- + Demi masa...sesungguhnya manusia itu sentiasa dalam kerugian.
- + Semulia-mulia pekerjaan ialah dilakukan dengan tangan.
- + Allah jadikan.....sempurna tetapi manusia melakukan kurang sempurna.

THE POWER OF INFLUENCE

If you're going to play together as a team, you've got to care for one another. You've got to love each other.

Vince Lombardi

~~~~~

In getting along with others, 98 percent depends on our behavior with others.

~~~~~

No matter how much work you can do, no matter how engaging your personality may be, you will not advance far in business if you cannot work through others.

John Craig

INSTRUMEN MOD KONFLIK - Thomas Kilmann

ARAHAN :

Bulatkan A atau B mengikut rasa hati anda.

1. A. Ada kalanya saya membiarkan orang lain bertanggungjawab untuk menyelesaikan masalah.
 B. Saya selalu menekankan perkara-perkara yang kami setuju daripada berbincang tentang perkara -perkara yang kami tidak setuju.

2. A. Saya cuba berkompromi dalam mencari penyelesaian.
 B. Saya sentiasa cuba menangani semua masalah mereka yang berkaitan dengan saya.

3. A. Saya sentiasa nekad dalam memburu matlamat.
 B. Untuk mengekalkan hubungan baik kami, saya mungkin berlembut.

4. A. Saya cuba berkompromi dalam mencari penyelesaian.
 B. Kadang-kadang saya mengorbankan keinginan diri demi kepentingan orang lain.

5. A. Saya sentiasa mendapatkan pertolongan orang lain dalam menyelesaikan masalah.
 B. Saya melakukan sesuatu yang asas sahaja untuk mengelakkan daripada tekanan yang tidak perlu.

6. A. Saya cuba mengelakkan diri daripada menimbulkan sesuatu yang tidak menyenangkan.
 B. Saya berusaha untuk mencapai kedudukan diri.

7. A. Saya cuba menangguhkan sesuatu isu sehingga mempunyai masa untuk memikirkannya semula.
 B. Saya sanggup mengurangkan sesuatu demi untuk mendapat yang lain.

8. A. Saya sentiasa nekad dalam memburu matlamat.
B. Saya cuba mendapatkan maklumat dan isu dengan segera secara terbuka.
9. A. Saya rasa perbezaan pendapat tidak selalunya wajar dirisaukan.
B. Saya berusaha untuk mencapai matlamat.
10. A. Saya nekad dalam mencapai matlamat.
B. Saya cuba berkompromi dalam mencapai penyelesaian.
11. A. Saya cuba mendapatkan maklumat dan isu dengan segera secara terbuka.
B. Saya mungkin cuba menjaga perasaan orang lain untuk mengekalkan hubungan baik kami.
12. A. Kadang kala saya menghindari daripada mengambil keputusan yang boleh menimbulkan kontroversi.
B. Saya akan membenarkan orang lain mengeluarkan pendapat, sekiranya mereka melakukan perkara yang sama kepada saya.
13. A. Saya mencadangkan jalan tengah.
B. Saya berkeras supaya cadangan saya diterima.
14. A. Saya memberitahu idea saya dan meminta idea mereka.
B. Saya cuba menunjukkan kepada orang lain tentang logik dan kelebihan pendapat saya.
15. A. Saya mungkin cuba menjaga perasaan orang lain untuk mengekalkan hubungan baik kami.
B. Saya cuba melakukan yang perlu sahaja untuk mengelakkan tekanan.
16. A. Saya cuba untuk tidak menyakitkan perasaan orang lain.
B. Saya cuba meyakinkan orang lain tentang keutamaan kedudukan saya.

17. A. Saya sentiasa nekad dalam mencapai matlamat.
B. Saya melakukan yang asas sahaja untuk mengelakkan tekanan yang tidak perlu.
18. A. Jika ia memberi kegembiraan kepada orang lain, saya mungkin membenarkan mereka mengekalkan pandangan masing-masing.
B. Saya akan membenarkan orang lain mengeluarkan pendapat sekiranya mereka melakukan perkara yang sama kepada saya.
19. A. Saya cuba mendapatkan maklumat dan isu dengan segera secara terbuka.
B. Saya cuba menangguhkan sesuatu isu sehingga mempunyai masa untuk memikirkannya semula.
20. A. Saya berusaha menyelesaikan perbezaan pendapat dengan segera.
B. Saya sentiasa mencari situasi "menang-menang" untuk kami berdua.
21. A. Saya cuba bertimbang rasa terhadap kemahuan orang lain semasa perundingan.
B. Saya sentiasa membincangkan sesuatu masalah secara terus terang.
22. A. Saya cuba mencari jalan tengah di antara kami.
B. Saya nekad dalam setiap kemahuan.
23. A. Saya selalu mengambil perhatian dalam memenuhi setiap kemahuan kumpulan.
B. Adakalanya saya membiarkan orang lain bertanggungjawab untuk menyelesaikan masalah.
24. A. Jika kedudukan lain kelihatan sangat penting kepada mereka, saya akan cuba memenuhi kemahuan mereka.
B. Saya akan menyuruh orang lain berkompromi dalam pertikaian.

25. A. Saya cuba menunjukkan kepada orang lain tentang logik dan kelebihan pendapat saya.
B. Saya cuba bertimbang rasa terhadap kemahuan orang lain semasa perundingan.
26. A. Saya mencadangkan jalan tengah.
B. Saya selalunya mengambil perhatian dalam memenuhi setiap kemahuan kumpulan.
27. A. Kadang kala saya menghindari daripada mengambil keputusan yang boleh menimbulkan kontroversi.
B. Jika ianya menggembirakan orang lain, saya mungkin membiarkan mereka mengekalkan pandangan masing-masing.
28. A. Saya sentiasa nekad dalam memburu matlamat.
B. Saya selalu mendapatkan bantuan orang lain dalam merangka sesuatu penyelesaian.
29. A. Saya mencadangkan jalan tengah.
B. Saya rasa perbezaan pendapat tidak selalunya wajar dirisaukan.
30. A. Saya cuba untuk tidak menyinggung perasaan orang lain.
B. Saya selalu berkongsi masalah dengan orang lain supaya dapat diselesaikan bersama.

SKOR DAN INTEPRETASI INSTRUMEN MOD KONFLIK - Thomas Kilmann

ARAHAN : Bulatkan huruf A atau B seperti mana anda melakukan pada setiap soalan soal-selidik Dan jumlahkan itemnya.

Bersaing/ Bertanding/ (Competing)	Bekerjasama (Collaborating)	Kompromi/ Tolak ansur (Compromising)	Mengelak/ Menyisih (Avoiding)	Menyesuaikan (Accomodating)
---	--------------------------------	--	-------------------------------------	--------------------------------

1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A

Bersaing

Bekerjasama

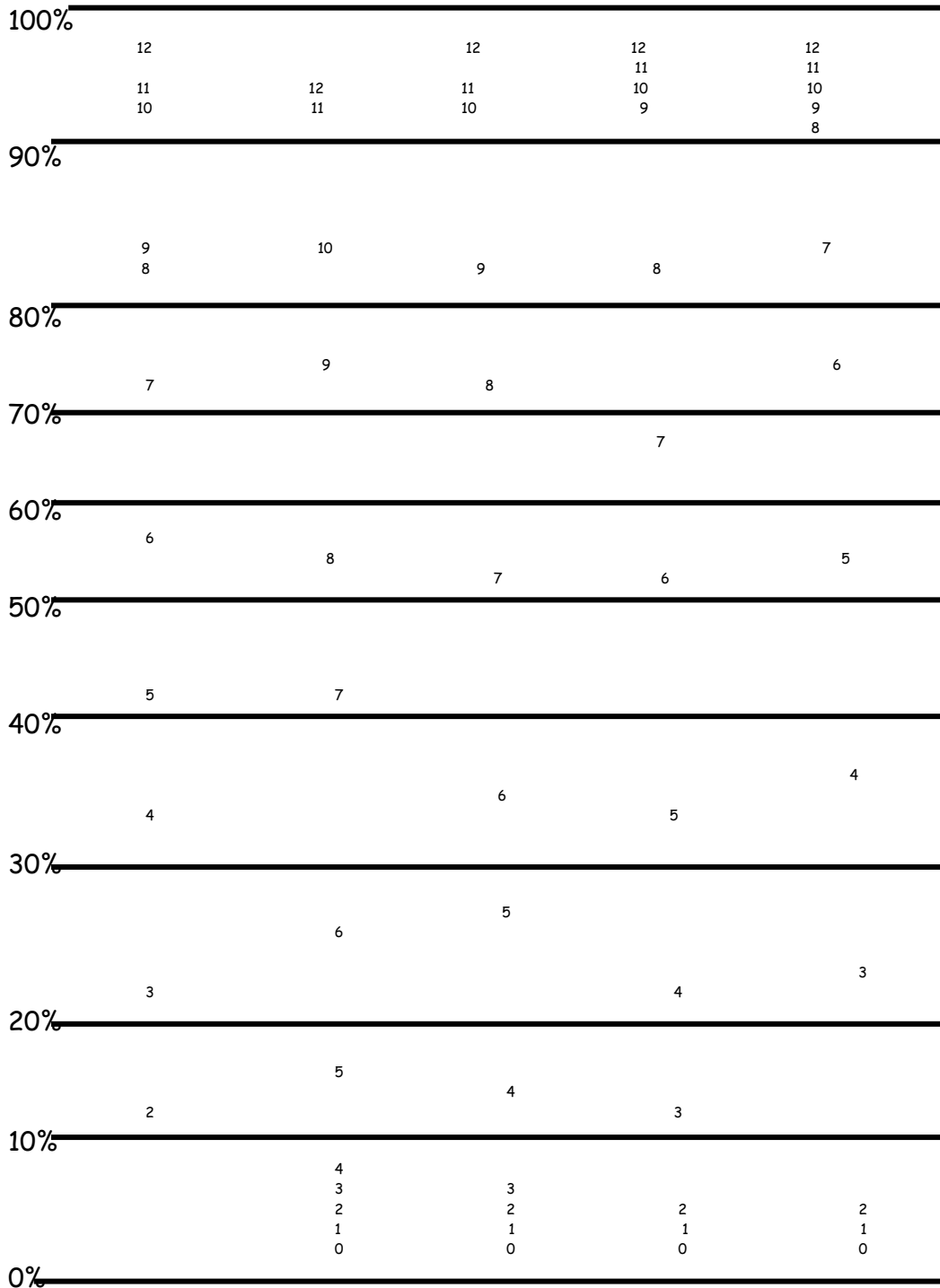
Berkompromi

Mengelak

Menyesuaikan

PENCAPAIANANDA DALAM INSTRUMEN MOD KONFLIK THOMASS KILMANN

BERSAING BEKERJASAMA TOLAK MENGELAK MENYESUAIKAN
ANSUR



MATLAMAT

Kita mempunyai dan harus tahu matlamat hidup kita.

Matlamat hidup seseorang bergantung kepada apa yang anda hajati daripada hidup; apa anda mahu jadi.

Dorongan untuk mencapai matlamat bergantung kepada “keperluan” anda. Lebih tinggi keperluan anda, maka lebih tinggilah motivasi anda untuk mencapai gol-gol yang dihajati itu.

MENCAPAI MATLAMAT TIDAK PERNAH TERCAPAI?

Adakalanya kita gagal mencapai matlamat yang telah ditetapkan walaupun pada peringkat awalnya semangat untuk mencapainya begitu kuat.

Kegagalan itu mungkin disebabkan oleh langkah-langkah pelaksanaan yang tidak teratur atau kelemahan dalam diri kita yang tidak disedari.

Cuba teliti faktor-faktor di bawah. Salah satu atau kesemuanya mungkin merupakan faktor penyebab kepada kegagalan pencapaian matlamat hidup.

1. Tidak dituliskan secara hitam putih

Mengikut prinsip perancangan matlamat, setiap matlamat hendaklah ditulis secara hitam putih. Matlamat yang cuma tersimpan dalam pemikiran kita akhirnya akan hilang dan lenyap begitu saja. Dengan menulis, kita akan dapat merasakan dan menjelaskan apa yang kita inginkan sebagaimana yang tergambar di pemikiran. Kita juga akan menjadi lebih *committed*.

2. Tidak tahu kepentingan matlamat dan bagaimana hendak merencangnya

Kita memulakan dengan perancangan matlamat jangka panjang yang mana memerlukan masa yang agak lama untuk mencapainya. Ini akan menghalang kita daripada melihat kesan segera sebagaimana yang diimpikan mengakibatkan kita hilang kepercayaan dan patah semangat (*discourage*).

Dengan mengamalkan prinsip perancangan matlamat yang telah disebut tadi dengan memberi penekanan terhadap prinsip jangka pendek, jangka

sederhana dan jangka panjang, akan membolehkan kita mengetahui dengan lebih mendalam bagaimana perancangan kita boleh berkesan.

3. Tiada keyakinan kepada kebolehan diri sendiri

Tanpa keyakinan diri adalah mustahil bagi kita untuk mendapat apa yang dicita-citakan dan tanpa keyakinan juga kita tidak akan dapat mengenal pasti dan menggunakan segala bakat dan potensi yang ada dalam diri kita. Dengan erti kata lain kita tidak akan berupaya membangunkan dan meransangkan 'high talent' sel otak kita seperti kata pepatah Inggeris '*faith moves the mountain*'.

Hanya dengan mempercayai pada sesuatu matlamat barulah kita mempunyai keyakinan dan kepercayaan untuk melakukannya. Kita harus mempunyai pendirian bahawa kita boleh mencapai apa jua yang kita inginkan. Jika benar-benar yakin, kita boleh mencapainya. Sebaliknya kita tidak akan melakukan sesuatu jika kita menganggap mustahil bagi kita untuk mencapainya.

4. Berfikiran negatif adalah penghalang pencapaian matlamat

Sesiapa sahaja yang berfikiran negatif akan menganggap bahawa matlamat yang telah ditetapkan sukar dicapai. Dia enggan membuat imaginasi dan bersikap negatif. Dia lebih menilai halangan dan masalah yang bakal timbul, daripada memikir tentang faedah yang boleh diperolehi dan dimilikinya. Oleh itu dia tidak akan dapat melihat rahmat dan peluang yang tersirat di sebalik halangan yang timbul.

5. Menjadi mangsa kepada perasaan takut

Perasaan takut dan bimbang ini menyebabkan peluang-peluang yang terbentang luas dipersia-siakan. Setiap orang berkemampuan dan mempunyai bakat dan potensi yang tertentu dalam diri masing-masing tanpa disedari selama ini, tetapi akhirnya akan terkubur bersama-sama dirinya jika ia berperasaan takut untuk mencubanya. Alangkah ruginya!

6. Semangat yang lumpuh di tengah jalan

Salah satu sebab utama mengapa matlamat kita tidak tercapai ialah kerana kita tidak memiliki semangat yang kuat dalam menempuh dugaan. Sememangnya dalam mencapai sesuatu yang diinginkan, terdapat bermacam-macam rintangan dan halangan. Ini memerlukan azam, ketekunan, ketabahan dan semangat yang kental seperti kata pepatah '*Di mana ada kemahuan, di situ ada jalan*'.

7. Matlamat dilaksanakan serentak

Kita tidak boleh mempunyai begitu banyak matlamat dalam satu masa. Oleh yang demikian kita perlu membuat senarai keutamaan yang ingin dicapai. Jangan cuba laksanakan kesemua serentak. Jika kita melakukannya, berkemungkinan kita akan gagal dalam kesemuanya sekali. Sebaliknya amalkan pelaksanaannya mengikut kepentingan dan keperluan secara perlahan tapi pasti.

8. Bersikap pesimis

Sikap pesimis merupakan satu batu penghalang dalam mencapai matlamat. Seseorang yang bersikap pesimis sentiasa berfikir tentang perkara yang buruk dan menganggap matlamat yang telah ditetapkannya sukar untuk dicapai. Perasaannya selalu gundah, gelisah dan tidak tenteram. Sifat ini akan menjejaskan kesemua langkah-langkah dan strategi yang bakal diatur.

9. Tidak membuat bayangan positif – “positive imaging”

Positive imaging merupakan konsep yang melibatkan aktiviti mental di mana sesuatu matlamat yang ditetapkan dibayangkan dalam fikiran kita. Sebagai contoh, sekiranya kita mempunyai matlamat untuk menjadi seorang eksekutif yang berjaya, cubalah bayangkan dengan jelas keadaan kita setelah berjaya meyandang jawatan tersebut, yakin seolah-olah kita telah berada di tempat itu, dengan erti kata lain, pemikiran, perasaan dan tindakan kita akan membayangkan diri seperti seorang eksekutif.

Bayangkanlah satu persatu baik dari segi personaliti, pakaian, percakapan, tindakan dan keadaan sekeliling yang akan dinikmati setelah memegang jawatan yang kita idam-idamkan selama ini. Gambaran ini akan disampaikan oleh pemikiran sedar kepada pemikiran separuh sedar. Pemikiran separuh pula akan menerima gambaran ini dalam ingatan secara tetap.

Perbuatan ini tanpa disedari akan memberi kesan kepada gerak-geri dan perbuatan kita terutama sekali yang berkenaan dengan pencapaian matlamat. Oleh itu kita akan dapati adalah lebih cepat dan senang bagi kita untuk mencapai sesuatu matlamat itu sekiranya kita mempraktikkan bayangan positif (*positive imaging*).

Tanpa bayangan positif adalah mustahil bagi kita untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan kerana kita tidak tahu apakah sebenarnya yang kita mahukan.

Bagaimana melatih diri merancang matlamat?

Berikut adalah latihan bagi menolong kita merancang tindakan yang perlu diambil dalam mencapai matlamat.

- Nyata dengan terang dan jelas matlamat yang kita ingin capai dalam masa enam bulan akan datang.
- Mengapakah kita ingin mencapai matlamat tersebut?
- Jika kita berjaya mencapainya apakah kebaikan yang kita perolehi? Ganjaran kepada keluarga kita umpamanya.
- Apakah risiko yang terlibat dalam mencapai matlamat ini?
- Apakah pencapaian matlamat ini akan menyumbang ke arah pencapaian matlamat jangka panjang?
- Apakah yang terjadi sekiranya kita tidak berjaya dan apakah alternatifnya?
- Apakah rintangan yang bakal dihadapi dalam menjayakan matlamat ini? Bagaimana cara untuk mengatasinya?

Setelah kita mengemukakan pelbagai pertanyaan seperti di atas, maka kita akan dapat gambaran yang jelas untuk merancang strategi bagi mencapai matlamat kita. Kita mesti jujur pada diri kita sendiri bila merancang matlamat. Tidak guna mempunyai matlamat yang terlalu tinggi hingga kita sendiri tidak mampu mencapainya. Jangan jadi seperti kata orang '**nafsu besar tenaga kurang**'. Kita mesti akur kemampuan kita, menilai strategi kita dan berusaha sedaya upaya untuk mencapai matlamat tersebut.



**Matlamat tidak
Tercapai !!!**

MOTIVASI DIRI

Apa dia motivasi itu?

Motivasi ialah satu daya yang menggerakkan kita berbuat sesuatu. Daya-usaha, galakan, kudrat diri, peransang, penggerak, adalah sama ertinya dengan nama modennya – *motivasi*.

Kita mempunyai motivasi kerana mahu mengisi '*keperluan*' (*needs*) yang kita hajati. Kita memerlukan, dan berazam untuk mencapai sesuatu. Daya-tenaga dan gerak yang wujud untuk mencapai keperluan itu datang dari *motivasi*. Lebih tinggi keperluan kita, maka lebih gigihlah *motivasi* kita untuk mencapai keperluan itu.

Kerana terdapat pelbagai keperluan, maka banyaklah jenis *motivasi* yang menggerakkan kita. Oleh itu tiap motivasi mempunyai tujuan-tujuan untuk memenuhi sesuatu keperluan. Kita bergerak untuk membuat sesuatu ialah kerana *motivasi*.

Oleh kerana daya yang digunakan untuk menyudahkan kerja seharian yang senang dan simple itu tidak menggunakan banyak masa dan tenaga maka kita tidak sedar tentang *motivasi* yang wujud untuk mengerjakan kerja itu. Mengerjakan kerja yang senang merupakan motivasi nilai rendah. Usaha untuk mengerjakan matlamat hidup umpamanya sepanjang hayat (dan menempuh liku-liku hidup yang pahit maung) merupakan *motivasi* nilai tinggi.

Jika tinggi nilai *motivasi* maka tinggilah tahap pencapaiannya; jika rendah nilai *motivasi* maka rendahlah tahap pencapaiannya.

Semua motivasi datang dari dalam diri sendiri.

Setiap orang yang waras fikirannya mempunyai motivasi. Orang yang tak siuman otaknya (seperti gila) dianggap tidak mempunyai *motivasi* kerana keperluannya tidak mempunyai hala dan arah. Ia bertindak secara spontan saja dan tidak mengikut tujuan.

Motivasi diri

Semua motivasi datang dari dalam diri sendiri. Oleh sebab itu, adalah lebih senang perkara itu dipanggil *motivasi diri*. Mendera, mengugut, memaksa yang datang dari luar bukan motivasi. Usaha dari cara-cara ini boleh menyudahkan perkara yang menakjubkan seperti *Piramid* di negeri Mesir, *Benteng Besar* di

negeri Cina. Mengapa tidak mengamalkan cara begitu kalau ia memberi hasil yang lumayan? Cara bekerja di zaman silam menggunakan cara paksa. Cara bekerja di zaman moden menggunakan *motivasi diri*. Tidak seorang pun akan

datang bekerja sekiranya dipaksa dan diugut. Kini undang-undang melindungi hak asasi manusia.

Di Tempat Kerja

Tidak terdapat lagi di mana-mana pun, di dalam negeri yang maju dan yang sedang maju yang menggunakan cara paksaan atau ugutan untuk menjalankan kerja. Justeru itu maka *memotivasikan* tiap-tiap pekerjalah menjadi kaedah melaksanakan tugas. Ia mengambil kira apa keperluan-keperluan seseorang itu yang mungkin menjadi sebahagian besar daripada matlamat hidup yang dikejarinya.

Motivasi dan *keperluan*; satu letaknya di dalam diri sendiri, yang satu lagi, sebilangan besar keperluan kita letaknya di luar diri (di persekitaran alam hidup kita termasuk tempat kerja).

Pihak pengurusan organisasi menggunakan falsafah ini untuk menggerakkan (*memotivasikan*) pekerja agar mengisi/mencapai pelbagai keperluannya yang ada di sisi tempat bekerja.

Cara yang besar dan juga yang mudah diperhitungkan kuantitinya ialah ganjaran (yakni wang atau gaji). Ada juga ganjaran yang bercorak lain seperti tanggungjawab, iktirafan, kenaikan pangkat, tempat tinggal/rumah, diberi kuasa, diberi kunjungan yang dibiayai oleh majikan dan sebagainya. Tetapi kebanyakan pekerja mahukan wang, khususnya pekerja kilang.

Keperluan-keperluan bawahan (lower needs) tidak *memotivasikan* lagi? Apakah cara melanjutkan *motivasi*?

Seperti yang kita sedia maklum apabila kehendak-kehendak tahap bawah (asasi; makan, minum, kain-baju) sudah diisi dan tercapai maka kuranglah *motivasi* pekerja terhadap keperluan ini. Maka daya dan gerak untuk menjalankan kerjayanya tidak lagi begitu rapi semacam dulu.

Sebab itulah pihak pengurusan mendedahkan beberapa corak keperluan (tahap tengah dan tinggi, seperti yang disebutkan di perenggan di atas) kepada pekerja untuk mengilhamkan diri (*bermotivasi*) ke arah mencapai keperluan baru.

Seperti yang dihuraikan tadi, kepada majikan satu cara yang mudah dan senang mengukur prestasi pekerja ialah cara menambahkan gaji; sedangkan *motivasi* pekerja beralih ke arah keperluan tahap tengah dan tahap atas (milik dan dimiliki,

sosial dan kasih sayang, menjadi ahli kelab/kumpulan/team sukan, menghormati diri, menjaga maruah dll). Satu cara meniti jurang ini ialah untuk pekerja mendapatkan gaji yang lebih dengan bekerja keras. Kemudian menggunakan wang itu untuk mendapatkan keperluan tahap tengah dan tinggi umpamanya berkahwin (milik dan dimiliki) membeli kereta mewah (status); menjadi ahli kelab sukan (sosial dan kasih sayang).

MEMOTIVASI DIRI SENDIRI

KENAPA BEKERJA?

- Wang
 - Nama (Masyhur)
 - Kuasa
 - Berkhidmat
 - Memenuhi Gol-gol
 - Ungkapan
- Kegiatan
 - Disiplin
 - Commitment
 - Variasi
 - Pencabaran
 - Kerana Allah

KENAPA MOTIVASI DAN PEMIKIRAN POSITIF MEMBOLEHKAN

“Pikiran positif tidak membolehkan anda berbuat **sesuatu**; tetapi, **Pikiran positif** membolehkan anda berbuat **segala-galanya** lebih baik daripada **pikiran negatif**”.

Dr.Zig Ziglar

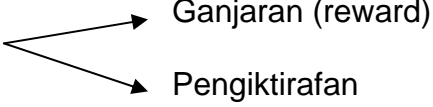
Maksudnya: Jika seseorang mempunyai *pikiran positif* bukan berarti ia boleh melaksanakan kerja orang lain dengan baiknya jika ia tidak mempunyai pengalaman di dalam kerja itu. Contohnya seorang guru tidak mampu menjalankan kerja seorang doktor. Walaupun demikian di masa-masa darurat (emergency) atau di satu keadaan yang terdesak di mana seorang “pesakit” itu akan mati atau melarat sakitnya, disituasi itulah *pikiran positif* sungguh berguna. Tanpa seorang doktor di tempat kejadian, guru itu boleh melaksanakan/memberi bantuan agar dapat mengubati pesakit tersebut. Tindakan seperti inilah yang wujud dari *pikiran positif*. Orang-orang yang *berpikiran negatif* tidak berbuat apa-apa. Ia duduk diam dan tidak memberi bantuan, tidak menghasilkan apa-apa.

Perbandingan antara orang yang bersikap positif dengan orang yang bersikap negatif ialah *berpikiran positif* membolehkan kita melaksanakan sesuatu kerja. Khususnya apabila terdesak; apabila tidak ada jalan lain. *Berpikiran positif* membangunkan inisiatif; berikhtiar, berdaya-usaha, bersikap kreatif dan membina. Ia bernekad baik, menaafatkan diri sendiri dan orang lain, serta menguntungkan. Sebaliknya, *berpikiran negatif* semata-matanya melembapkan, memudahkan serta merugikan.

Pikiran positif boleh menggunakan kebolehan anda dan bakat anda yang terpendam. Sebaliknya *pikiran negatif* terus melumpuhkan, memendamkan bakat (potensi) dan terus berkarat buta selama-lamanya (selama kita tidak menukar sikap).

Adalah perlu diingatkan bahawa perbandingan ini bukan dibuat antara pengkhususan kerja; perbandingan dibuat semata-mata antara corak pemikiran-*positif* dan *negatif*.

Motivasi moden pada zaman ini boleh dirumuskan kepada tiga bentuk:

- 1) Motivasi menakutkan;
- 2) Motivasi "insentif" 
 - Ganjaran (reward)
 - Pengiktirafan
- 3) Hidup membesar

BERTINDAK UNTUK KAWALAN DIRI YANG LEBIH POSITIF

- Terimalah pujian dan kritikan dengan jujur dan sikap terbuka.
- Gunakan dorongan perasaan tanpa sebarang paksaan. "*Saya mengambil keputusan....*"
- Belajar bagaimana untuk bertenang dari segi mental dan jasmani.
- Sediakan rangka yang tepat dan sesuai setiap minggu. Perancangan!
- Tindakan – **HARI INI JUGA!**
- Duduk dan ciptakan horoskop yang paling baik untuk anda. Adakan *role model/ mentor*.
- Laburkan kewangan anda ke arah memperkayakan ilmu pengetahuan dan kemahiran diri.
- Sediakan jam loceng kita setengah jam lebih awal pada esok hari.
- Adakan moto untuk meransangkan anda.
- Untuk 30 hari yang berikutnya, bekerja bersungguh-sungguh terhadap tugas kita.

AMALKAN SIKAP POSITIF DALAM KEHIDUPAN KITA

- **ELAKKAN DIRI DARIPADA BERSIKAP PESIMIS**
 - Pemikiran – boleh merosakkan suasana kehidupan kita.
- **RANGSANGKAN PENGELUARAN ENDORFIN DALAM DIRI KITA MELALUI PEMIKIRAN POSITIF**
- **JANGAN JADI ORANG YANG MUDAH MARAH**
 - Gunakan daya pemikiran yang paling berkuasa untuk mengembalikan imej diri.
- **BANGUN PAGI DENGAN RASA GEMBIRA**
 - Mulakan pemikiran positif kita pada awal pagi lagi.

=====

Tabiat dan sikap kita bukan seperti ukiran di batu yang kekal.
Diri kita mempunyai kuasa untuk mengawal dan mengikis
tabiat dan Sikap negatif yang tidak membina.
Tidak seorangpun yang boleh membantah pilihan kita
kecuali diri kita sendiri.

=====

SIKAP POSITIF

Orang-orang berjaya adalah orang yang menjadikan atau menyebabkan sesuatu terjadi kepada diri mereka.

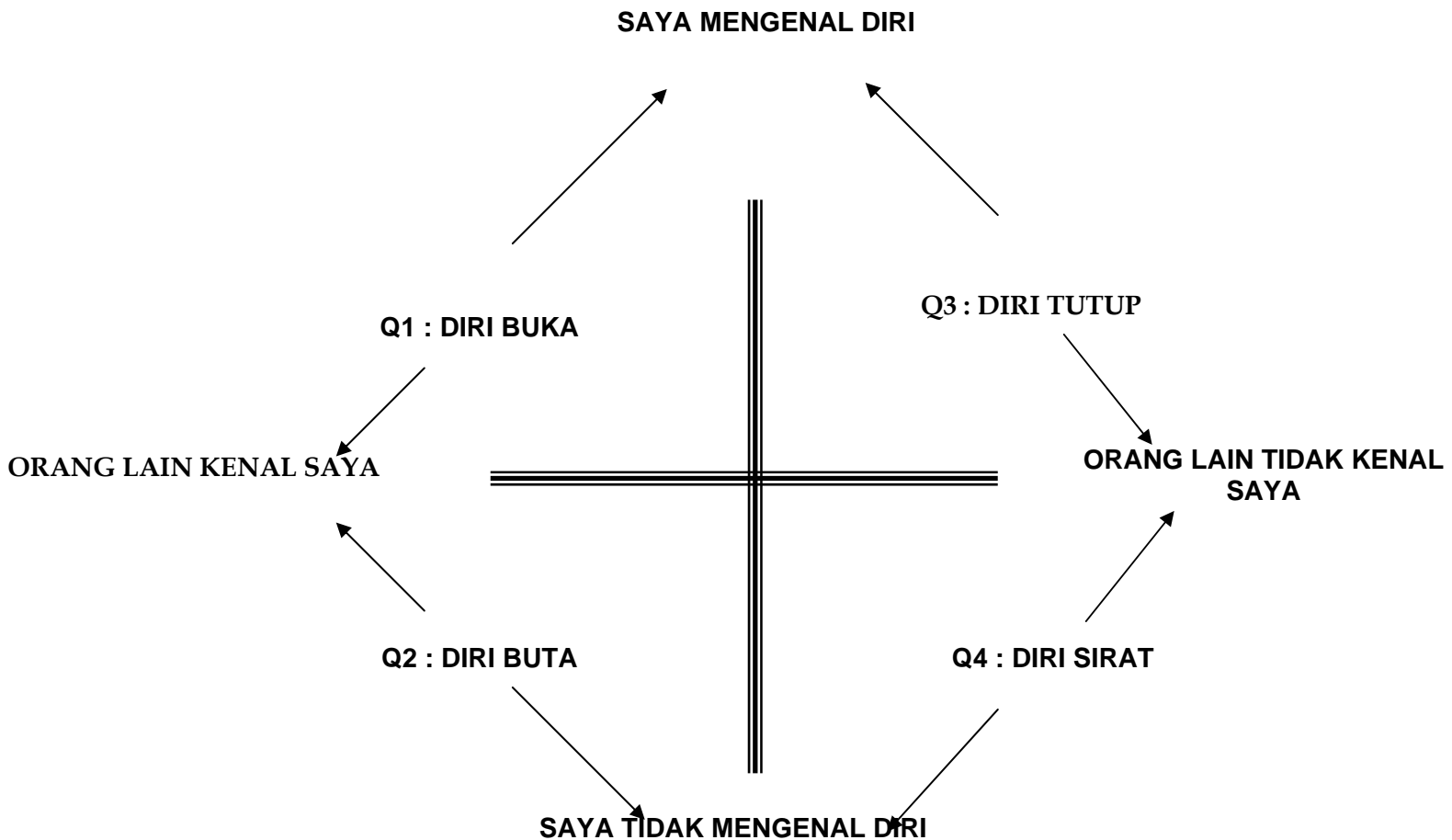
“Losers let it happen.”

“Winners make it happen!”

PANDUAN MENGAWASI TINGKAH LAKU

OBJEKTIF

- Dapat mengenal empat diriku.
- Dapat mengawasi setiap tingkah lakumu.



Quadran 1 : Diri Buka

Saya kenal diri dan orang lain kenal saya. Diri buka berlaku apabila sifat, sikap, perlakuan dan tingkah laku yang anda tahu juga diketahui oleh orang lain. Jika anda buka diri jahat anda, imej dan maruah akan dijatuhkan. Misalnya, maruah dan imej anda akan jatuh jika anda, rakan-rakan dan ketua tahu anda datang lewat ke pejabat. Jika anda berbohong dan kawan-kawan anda juga tahu anda berbohong, maruah anda juga tahu akan jatuh. Seseorang yang membuka diri

jahat akan dipulaukan. Mereka tidak akan dihormati atau dipercayai oleh yang mengenal diri jahatnya. Sebaliknya, jika diri baik dibuka, ia akan menaikkan imej diri. Misalnya, anda tahu anda bersifat peramah dan suka menolong. Orang lain

juga mengetahui tentang perkara ini dan kesannya anda akan disegani dan dihormati oleh orang-orang yang mengenal diri baik anda. Membuka diri baik anda akan mengeratkan perhubungan manakala membuka diri jahat anda akan menjarakkan perhubungan.

Quadran 2 : Diri Tutup

Diri tutup berlaku apabila anda mengenali diri sendiri tetapi orang lain tidak tahu tentang perkara itu. Diri tutup yang jahat akan mencetuskan pertengkaran, salah faham, syak wasangka dan ketegangan. Misalnya, anda tahu anda tidak mengepam tandas. Apabila rakan yang masuk tandas itu menuduh orang lain tidak mengepam tandas, tercetuslah pertengkaran dan salah faham di antara rakan-rakan lain akibat daripada diri tutup anda. Apabila diri tutup yang jahat itu dibuka, maruah dan imej anda akan jatuh. Diri tutup yang baik disegani apabila diketahui oleh orang lain. Misalnya, anda menolong seorang kawan secara senyap tetapi kawan tersebut tidak tahu mengenainya. Apabila dia mengetahui anda menolongnya, dia akan berasa terharu dan perhubungan anda dengan kawan tersebut akan menjadi lebih erat lagi.

Quadran 3 : Diri Buta

Diri buta berlaku dalam keadaan anda tidak mengenal diri tetapi orang lain mengenal anda. Diri buta akan kekal kiranya akan tidak mahu mengambil tahu apabila orang lain menyentuh kelemahan-kelemahan anda. Apabila anda menolak maklumbalas diri jahat kita dari orang-orang lain, kita tidak akan berubah. Hal ini akan menghalang dan menggugat perkembangan dan pertumbuhan diri. Untuk bergerak ke arah menjadi manusia yang lebih sempurna, anda harus menganalisis diri apabila anda menerima maklumbalas akan diri jahat dan diharapkan anda **MEMBUANG** Encik Tong Sampah dalam diri sendiri.

Quadran 4 : Diri Sirat

Diri sirat berlaku dalam keadaan anda tidak mengenal diri, begitu juga orang sekeliling. Misalnya, anda tidak pernah menyanyi di khalayak ramai. Dalam sebuah majlis kenduri, kawan-kawan anda menjemput anda menyanyi di pentas. Dari galakan yang diberi, anda terpaksa menyanyi. Suara anda begitu merdu dan lunak sehingga selepas anda menyanyi, orang ramai berdiri dan memberi tepukan yang gemuruh kerana suara anda menggetarkan jiwa mereka. Dari pengalaman ini, anda dapat mengenalpasti bakat anda sebagai penyanyi. Untuk membuka diri sirat, anda harus mencari pengalaman-pengalaman baru. Mungkin anda dapat mengenalpasti potensi dan bakat yang tersirat dalam diri.

KOMUNIKASI YANG BERKESAN

PENGENALAN

Komunikasi adalah satu proses dua hala. Ia juga merangkumi suatu bidang yang amat luas dalam ertikata sama ada melibatkan himpunan manusia yang ramai, ataupun hanya melibatkan dua orang perseorangan. Proses perantaraan ini merupakan satu proses yang amat kompleks kerana ia boleh menonjolkan pelbagai rupa akibat daripada yang sekecil-kecilnya seperti perselisihan faham, kesilapan, kecelaruan, hingga perkara-perkara yang lebih besar seperti kecederaan, kemarahan, busuk hati, permusuhan dan seterusnya kepada bencana-bencana seperti keganasan, peperangan, kebinasaan dan kematian.

Kegagalan komunikasi merupakan akar-umbi kebanyakan daripada pertelagahan manusia dan kekehuruhan seluruh dunia. Dalam pada itu ia juga merupakan satu ciri di mana negara-negara besar telah hidup bersama dengan aman di dalam semangat kesefahaman dan bantu-membantu. Umat manusia memang telah zaman-berzaman menyedari kepentingannya, tetapi masih lagi mencari-cari keadaan komunikasi berkesan yang ideal.

Dunia pengurusan dan perniagaan tidak terkecuali dari masalah komunikasi antara manusia dan dalam beberapa tahun kebelakangan ini penasihat-penasihat pengurusan telah mengambil perhatian yang agak berat mengenainya. Hasil dari kajian-kajian menyeluruh, pemikiran dan perbincangan mengenai perkara ini, pelbagai panduan disiplin dan peraturan telah dicatatkan. The Harvard Business Review telah menyenaraikan "kebolehan berkomunikasi" sebagai syarat utama kepada kenaikan pangkat seseorang eksekutif. Mereka dinilai dari segi berkomunikasi dengan berkesan.

MAKNA KOMUNIKASI

Komunikasi adalah penyampaian dan penukaran maklumat dalam bentuk yang boleh difahami supaya kedua-dua pihak boleh memahami antara satu sama lain.

PERANAN KOMUNIKASI

Tidak hairanlah mengapa topik komunikasi amat penting dalam pengurusan amnya dan gelagat organisasi khususnya. Komunikasi memainkan peranan yang

penting dalam pengurusan. Malah, komunikasi memainkan peranan dalam tiap-tiap aktiviti pengurusan, misalnya dalam mesyuarat, surat-menyurat, panggilan

telefon, semuanya adalah sebahagian yang diperlukan dalam setiap tugas pengurus. Setiap peranan adalah sebahagian yang diperlukan dalam setiap tugas pengurus. Setiap peranan pengurus melibatkan komunikasi:

1. *Peranan Antara Perseorangan (Interpersonal Role)*, yang melibatkan interaksi dengan penyelia, pekerja, rakan sekerja dan orang lain diluar organisasi.
2. *Peranan Membuat Keputusan (Decisional Role)*, yang memerlukan pengurus berusaha untuk membuat sesuatu keputusan (yang melibatkan komunikasi) dan kemudian menyampaikan keputusan kepada orang lain (yang juga melibatkan komunikasi).
3. *Peranan Maklumat (Informational Role)*, yang melibatkan perolehan dalam menyebarkan maklumat.
4. Komunikasi juga berkaitan secara langsung dengan *fungsi-fungsi utama pengurusan*, iaitu merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengawal.

FUNGSI-FUNGSI UTAMA KOMUNIKASI

Dari sini kita boleh lihat empat fungsi utama komunikasi di dalam sesuatu kumpulan atau organisasi.

1. *Kawalan*. Komunikasi bertindak untuk mengawal gelagat ahli-ahli kumpulan melalui standard atau garispandu yang ditetapkan dan yang boleh mengawas prestasi dan mengambil tindakan pembetulan.
2. *Pengekodan (encoding)*. Penyampai mengekodkan maklumat/ide yang hendak disampaikan dalam bentuk yang boleh difahami, misalnya perkataan, simbol, isyarat dan gerak geri.
3. *Mempamerkan Emosi*. Kumpulan kerja adalah sumber utama untuk interaksi sosial dan komunikasi di dalam kumpulan merupakan mekanisme asas di mana ahli-ahli menunjukkan perasaan kepuasan atau kekecewaan mereka. Komunikasi memberi saluran untuk menunjukkan emosi perasaan dan pencapaian keperluan-keperluan sosial.

4. *Maklumat.* Komunikasi memainkan peranan dalam memudahkan membuat keputusan. Ia memberi atau menyalurkan maklumat yang diperlukan untuk membuat keputusan.

PROSES KOMUNIKASI

Proses komunikasi melalui peringkat-peringkat berikut (lihat gambarajah di mukasurat berikut)

1. *Penyampai,* iaitu seorang individu atau satu kumpulan yang hendak menyampaikan sesuatu.
2. *Pengekodan (encoding).* Penyampai mengekodkan maklumat/ide yang hendak disampaikan dalam bentuk yang boleh difahami, misalnya perkataan, simbol, isyarat dan gerak geri.
3. *Mesej dan Saluran/Medium.* Apa yang hendak disampaikan akan keluar sebagai mesej dan dihantar melalui saluran-saluran tertentu, seperti telefon, telegram, surat, radio, gambar ataupun melalui perbualan bersemuka.
4. *Huraian Kod (Decoding).* Mesej yang disampaikan akan diinterpretasikan oleh penerima. Intepretasi ini akan membentuk persepsi penerima terhadap mesej.
5. *Penerima.* Mesej yang telah di “decode” diterima oleh penerima.
6. *Maklumbalas.* Penerima memberi respon (maklumbalas) kepada penyampai melalui lisan, tanpa lisan, bertulis atau lain-lain cara.
7. *Gangguan (Bunyi).* Di tiap-tiap peringkat akan berlaku pelbagai gangguan (atau disebut bunyi) yang boleh memutarbelitkan mesej. Misalnya, seorang pengurus yang dalam keadaan tertekan masa memberi arahan kepada pekerja yang kurang jelas – seperti “Saya hendak kerja ini siap hari ini juga, tidak kira apa kosnya” – pada hal kos adalah mustahak. Mesej ini akan sampai kepada pekerja dalam bentuk yang kurang jelas.

JENIS-JENIS KOMUNIKASI

1. Komunikasi antara Perseorangan.
2. Komunikasi Organisasi.

KOMUNIKASI ANTARA PERSEORANGAN

Makna komunikasi ini adalah sama seperti definisi di atas. Tujuan komunikasi antara perseorangan adalah untuk

1. Mempengaruhi orang lain.
2. Menunjukkan perasaan dan emosi.
3. Memberi, menerima dan menukar maklumat.
4. Memperkukuhkan struktur formal organisasi, seperti menggunakan saluran-saluran formal komunikasi.

Jenis-jenis Komunikasi Antara Perseorangan

Terdapat empat jenis komunikasi antara perseorangan:

1. Lisan (apa yang dituturkan).
2. Tanpa lisan (bahasa gerak geri).
3. Bertulis (surat, laporan).
4. Mendengar.

Komunikasi Tanpa Lisan

Kebanyakan kita hanya mencapai kecekapan dalam komunikasi lisan dan bertulis tanpa menyedari kepentingan bahasa gerak geri. Bahasa gerak geri mempunyai pengaruh besar ke atas kejayaan kita dalam organisasi tetapi kita seolah-olah tidak menyedari kewujudannya. Kita boleh melihat bahasa gerak geri ini dari segi:

1. *Masa*. Misalnya, jika kita terpaksa menunggu lama untuk berjumpa dengan seseorang, kita tidak akan dianggap penting baginya.

2. *Ruang*. Misalnya, apabila kita masuk ke pejabat seseorang, kita menerima/melihat pelbagai isyarat tentang seseorang dan kepentingannya, seperti bilik sendiri, seorang setiausaha, carpet.
3. *Pakaian*. Pakaian seseorang akan menunjukkan siapa orang itu, misalnya pengurus, askar.
4. *Rupa Fizikal*. Misalnya, panjangnya rambut, perwatakan atau gaya, kecantikan atau ketampanan memberi isyarat tentang personaliti dan status seseorang itu, tidak kira isyarat-isyarat ini betul atau tidak.
5. *Gelaran Jawatan*. Misalnya, ahli parlimen, peguam, jaga.
6. *Interaksi Antara Perseorangan*. Cara seseorang berkomunikasi dengan kita menunjukkan status dan nilainya. Misalnya, di Jepun adat menunduk apabila bertemu dengan orang lain dan sejauhmana orang itu tunduk ditentukan oleh statusnya.

Pengaruh-Pengaruh Utama Ke atas Komunikasi Antara Perseorangan

1. *Pengaruh Sosial*. Komunikasi adalah proses sosial. Pelbagai faktor-faktor sosial boleh mempengaruhi komunikasi antara perseorangan, misalnya status dalam organisasi (kerani memanggil ketuanya "tuan" dan ketua akan memanggil kerani dengan nama). Status, norma dan peranan menentukan siapa yang memulakan komunikasi, siapa bercakap dengan siapa dan bagaimana seseorang itu menjawab.
2. *Proses Persepsi*. Persepsi seseorang terhadap orang lain boleh mempengaruhi komunikasi. Misalnya, kalau seorang pekerja mempersepsikan ketuanya seorang yang tidak cekap, apa yang diperkatakan oleh ketua tidak akan didengarnya atau diambil kira secara serius.
3. *Struktur Organisasi*. Misalnya, sama ada organisasi mempunyai struktur yang berpusat (centralized) atau tidak berpusat (decentralized). Kalau tidak berpusat, komunikasi adalah lebih baik dari struktur yang berpusat kerana ia membenarkan penglibatan pekerja dalam berkomunikasi.

TEKNIK KOMUNIKASI KECEMERLANGAN TUGAS

Dengan Ketua

- Menerima arahan
- Teguran : dari ketua kepada ketua (masa, tempat, cara)
- Pujian, menghargai, menilai, tindakan.

Dengan Rakan Sekerja

- Berkongsi maklumat kerja
- Masalah / Helah?
- Cadangan / membina atau merosak?
- Menolong / bersubahat?

Orang Bawahan

- Menghargai, mengutamakan.
- Memahami harapan.
- Menyelesaikan :
 - ciptarasa
 - Masalah
 - Meningkatkan kepuasan

Orang Awam

- Imej : Organisasi, produk, diri.
- Rahsia Organisasi (perluuk nasi)
- Perhubungan Awam (khidmat masyarakat, mesra)



KEBOLEHAN

Kepimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain, dan untuk tujuan ini, ia perlu memiliki kebolehan meyakini (persuasion) orang lain. Kebolehan ini adalah satu daripada kemahiran kritikal yang boleh membezakan pemimpin yang berjaya dan yang tidak berjaya.

Satu daripada jenis kebolehan ini adalah kebolehan meyakini secara lisan (oral persuasion). Kebolehan meyakini secara lisan adalah manipulasi lisan yang sedar terhadap simbol-simbol untuk membolehkan orang lain mengambil tindakan.

STRATEGI-STRATEGI MEYAKINI ORANG LAIN

1. **Kredibiliti.** Anda boleh meyakini orang lain apabila mereka menyukai, mempercayai, dan mempunyai keyakinan terhadap anda. Kredibiliti mestilah sesuatu yang diusahakan. Ia boleh dibentuk melalui
 - *Kecekapan* - Dengan menunjukkan pengetahuan dan kebolehan anda.
 - *Niat Baik* - Dengan menunjukkan objektiviti dan kejujuran anda.
 - *Sifat Peribadi* - Dengan menunjukkan anda beretika dan boleh diharap.
 - *Personaliti* - Dengan menonjolkan sifat peramah, perihatin, bersemangat.
2. **Kebolehan Memberi Sebab (Reasoning).** Anda boleh meyakini orang apabila anda boleh memberi sebab-sebab yang logikal terhadap tingkahlaku yang anda perlukan dari mereka. Ini boleh dilakukan melalui merancang dahulu dan menjangka respon-respon yang negatif.
3. **Kebolehan Menggunakan Emosi.** Anda boleh meyakini orang dengan lebih berkesan jika anda menggunakan bahasa yang boleh menyentuh emosi mereka, seperti perasaan takut, cinta, suka, kecewa, dan lain-lain.

TAKTIK-TAKTIK MEYAKINI ORANG

4 taktik yang boleh digunakan untuk meyakini/mempengaruhi orang lain adalah:

1. Berkemudahan Aktif (Active Facilitative) – Dengan menunjukkan anda dalam keadaan bersedia dan teratur, menyatakan sesuatu pendapat dengan meyakinkan, memberi maklumat, meminta maklumat, membuat perakuan, bersedia untuk berunding, mengambil inisiatif. Cara ini adalah berkesan untuk menjelaskan sesuatu, membetulkan kesalahan dan ketidaktepatan, dan mengubahsuaikan keutamaan.
2. Berkemudahan Pasif (Passive Facilitative). Kedangkala cara yang paling berkesan untuk meyakini orang adalah dengan tidak membuat apa-apa. Misalnya berdiam, menunggu dengan sabar, dan membiarkan orang lain bercakap.
3. Penghalang Aktif (Inhibiting Active), misalnya menyatakan pendapat secara tentatif, tiada kemahuan untuk berunding, menunjukkan sikap agresif, tidak menggalakkan maklum balas dan perbincangan, mengkritik, mengubah topik perbincangan, menolak ide-ide.
4. Penghalang Pasif (Inhibiting Passive), yang bermaksud kegagalan yang disebabkan oleh sesuatu yang tidak diambil kira. Misalnya, menyimpan maklumat, tidak memberi/menumpukan perhatian, tidak mengendahkan ide-ide orang lain, kegagalan menunjukkan simpati, membiarkan isu-isu menjadi samar/kabur, kegagalan memberi kepujian atau penghargaan, tidak memberi bantuan atau sokongan, dan membiarkan orang lain menentukan peranan anda.

MEMPERBAIKI KEMAHIRAN MEYAKINI ANDA

1. Tentukan Kredibiliti Anda. Ketiadaan kredibiliti boleh menjejaskan usaha-usaha anda untuk meyakini orang lain. Orang lain tidak mahu mendengar dan mengikuti anda jika mereka tidak mempercayai dan menghormati anda.
2. Gunakan Nada Suara Yang Positif dan Sopan. Jangan memandang rendah terhadap orang, lebih-lebih lagi jika mereka bijak dan matang. Tunjukkan sikap menghormati, jujur, dan sopan.
3. Buat Persembahan Yang Jelas. Anda perlu jelas tentang apa yang mahu atau ingini sebelum anda persembahkannya kepada orang lain. Apabila objektif-objektif anda jelas, anda boleh mengemukakan hujah anda satu

- persatu. Tumpukan perhatian anda kepada objektif anda dan jangan menyimpang.
4. Kemukakan Bukti Kukuh Untuk Menyokong Kedudukan Anda. Anda perlu menerangkan mengapa sesuatu yang anda perlukan itu mustahak dan menyokongnya dengan bukti yang kukuh. Jangan hanya sebut sesuatu itu penting atau segera atau “ Saya Ketua ” – ini tidak mencukupi.
 5. Suaikan Hujah Anda Dengan Orang Yang Mendengar. Anda perlu bersikap fleksible. Anda perlu ketahui siapakah orang yang anda cuba meyakini. Apakah matlamat, keperluan, kepentingan, kekhuatiran, dan aspirasi orang itu? Anda perlu mengubahsuaikan strategi anda mengikut ciri-ciri peribadi orang itu.
 6. Kenalpasti Kepentingan Kendiri Orang Lain. Anda perlu meletakkan diri anda ke dalam orang lain. Tingkah-laku setiap individu adalah biasanya berarah kepada memenuhi kepentingan dirinya sendiri. Anda perlu menjangka kepentingan ini. Anda boleh mendorong orang lain melakukan sesuatu dengan menunjukkan mengapa dan bagaimana tindakan sedemikian boleh memenuhi kepentingan mereka.
 7. Gunakan Logik. Anda perlu memiliki fakta-fakta dan sebab-sebab untuk menyokong hujah anda.
 8. Kenali Emosi Orang Lain. Anda perlu mengenali emosi-emosi orang lain. Cuba memahami dan mendalami perasaan cinta, takut, benci dan kecewa mereka. Kemudian gunakan maklumat ini untuk membentuk apa yang anda ingin sebutkan dan bagaimana anda sebutkan.

KAJI SELIDIK PERHUBUNGAN SETIAKAWAN

Kaji selidik ini adalah berdasarkan kepada satu kajian keberkesanan yang telah dilakukan oleh Jay Hall. Kaji selidik ini direka khusus untuk menilai kefahaman dan sikap/perangai anda di dalam konteks perhubungan setiakawan. Di sini tiada jawapan 'betul' atau 'salah'. Cuma yang diperlukan ialah pilihan jawapan yang paling sesuai bagi anda untuk mencapai satu perhubungan setiakawan yang paling baik.

Untuk setiap soalan/situasi, anda diminta memberikan pilihan jawapan yang menyatakan cara anda menghadapi situasi tersebut. Jika anda merasakan kedua-dua jawapan itu memang sesuai, pilihlah jawapan yang anda rasakan lebih sesuai. Untuk setiap situasi/ terdapat dua pilihan dan jumlah mata untuk kedua-dua pilihan itu mestilah 5 mata seperti di bawah:

1. Jika pilihan A anda rasa paling sesuai dan pilihan B paling tidak sesuai, berikan kombinasi seperti ini. A = 5 dan B = 0

2. Jika pilihan A itu anda rasa sesuai dan pilihan B pula anda rasa ada sedikit kesesuaiannya, berikan kombinasi seperti ini A = 4 dan B = 1

3. Jika pilihan A itu anda rasa sesuai lebih sedikit sahaja daripada B, berikan kombinasi seperti ini A = 3 dan B = 2

4. Seterusnya, ketiga-tiga kombinasi di atas juga boleh digunakan untuk sebaliknya seperti ini A=2 dan B=3 atau
A=1 dan B=4 atau
A= 0 dan B=5

Secara amnya, cuba hubungkan situasi yang dinyatakan itu dengan pengalaman anda sendiri. Anda boleh mengambil sedikit masa untuk memberikan jawapan supaya ianya benar-benar melambangkan diri anda. Kejujuran amat perlu untuk mendapatkan keputusan yang tepat.

1. **Jika seorang kawan saya menghadapi pertelingkahan peribadi dengan seorang lagi kenalan kami berdua dan kenalan tersebut penting baginya, saya akan:**
 - a. Memberitahu kawan tersebut bahawa saya merasakan dia juga bertanggungjawab tentang masalah itu dan akan memberitahunya bagaimana masalah itu mendatangkan kesan buruk kepada kenalan tersebut.
 - b. Tidak akan masuk campur kerana saya merasakan akan susah bergaul dengan mereka berdua kelak apabila saya sudah mencampuri urusan pertelingkahan mereka.
2. **Jika saya dan seorang kawan saya pernah bertengkar sebelum ini dan selepas kejadian tersebut saya menyedari bahawa dia tidak lagi merasa selesa apabila berada bersama saya, saya akan:**
 - a. Mengelak dari memburukkan lagi keadaan dengan melupakan saja pertengkaran tersebut.
 - b. Menyatakan kepada kawan saya itu tentang sikapnya dan bertanya kepada beliau bagaimana beliau merasakan pertengkaran itu mempengaruhi persahabatan kami. .
3. **Jika seorang kawan mula mengelakkan diri dari saya dan perhubungan kami semakin renggang, saya akan:**
 - a. memberitahu beliau tentang sikapnya dan meminta dia memberitahu saya apa yang menyebabkan beliau bersikap demikian.
 - b. saya juga akan berbuat demikian kerana merasakan itu adalah apa yang dia mahu.

4. Jika saya dan dua orang kawan sedang berbual dan seorang dari mereka terlepas cakap mengenai masalah peribadi saya yang bersangkutan dengan kawan yang ke dua tadi tetapi beliau belum tahu lagi mengenai masalah tersebut, saya akan:

- a. menukar tajuk perbualan dan memberi isyarat kepada kawan saya itu berbuat sama.
- b. memberitahu kawan yang ke dua tadi mengenai masalah itu dan mencadangkan supaya ianya dibincangkan kemudian.

5. Jika seorang kawan memberitahu saya bahawa pada pendapatnya saya kurang berkesan dalam melakukan sesuatu kerja sosial dari apa yang sepatutnya, saya akan:

- a. bertanya kepada beliau apa maksudnya dan meminta beliau menyatakan apakah perubahan yang perlu saya lakukan.
- b. memarahi beliau dan memberitahu beliau kenapa saya bersikap begitu.

6. Jika seorang kawan saya bercita-cita untuk mendapat satu jawatan tinggi di dalam organisasi kami tetapi saya merasakan dia tidak layak dan jika dia telah diberikan jawatan itu secara sementara oleh Presiden syarikat kami, saya:

- a. tidak akan menceritakan keraguan saya kepadanya dan akan membiarkannya mengendalikan keadaan tersebut mengikut caranya sendiri.
- b. akan menyatakan tentang keraguan saya kepadanya dan membiarkan dia membuat keputusan akhir.

7. Jika saya merasakan salah seorang dari kawan-kawan saya tidak bersikap adil kepada saya serta kawan-kawan yang lain tetapi tiada siapa pun bercakap mengenainya, saya akan:

- a. bertanya kepada beberapa orang dari mereka bagaimana mereka melihat situasi tersebut dan adakah mereka merasakan bahawa kawan tersebut tidak bersikap adil.
- b. tidak membangkitkan isu itu dan menunggu orang lain membangkitkan isu itu kepada saya.

8. Jika saya sedang leka memikirkan beberapa masalah peribadi dan seorang kawan memberitahu saya bahawa sikap saya menjengkelkannya dan kawan-kawan lain serta saya sering menyalahi beliau di atas perkara yang remeh-temeh, saya akan:

- a. memberitahu beliau bahawa saya sedang asyik leka memikirkan beberapa persoalan peribadi dan meminta agar tidak diganggu buat sementara waktu.
- b. mendengar rungutan beliau tetapi tidak akan cuba menerangkan kenapa saya bersikap begitu.

9. Jika saya mendengar beberapa orang kawan sedang berbincang tentang khabar angin yang tidak baik mengenai seorang kawan kami yang saya tahu akan berkecil hati dan jika kawan tersebut bertanya sama ada saya tahu apa-apa mengenai khabar angin itu, saya akan:

- a. menyatakan bahawa saya tidak tahu apa-apa dan memberitahu beliau bahawa tiada seorang pun akan percaya khabar angin tersebut.
- b. memberitahu beliau dengan tepat apa yang saya dengar, bila dan di mana serta dari siapa saya mendengar berita tersebut.

10. Jika ada seorang kawan memberitahu saya bahawa saya mempunyai perbalahan peribadi dengan seorang kawan lain yang penting dalam pergaulan kami saya akan:

- a. memberitahu beliau yang saya tidak mahu membincangkan dengan lebih lanjut soal tersebut kerana merasakan komen-komen beliau tidak tepat.
- b. berbincang secara terbuka mengenai isu itu dengan beliau.

11. Jika persahabatan saya dengan seorang kawan menjadi rosak kerana kerap bertengkar mengenai suatu isu yang penting bagi kami berdua, saya akan:

- a. berhati-hati dalam perbualan saya denganya supaya isu itu tidak timbul lagi dan semakin menghancurkan lagi persahabatan kami.
- b. berbincang dengan beliau mengenai isu itu dan menunjukkan bagaimana isu itu menjejaskan persahabatan kami.

12. Jika di dalam perbincangan peribadi di antara saya dan seorang kawan mengenai masalah dan sikap saya serta masalah dan sikap beliau, saya akan:

- a. cuba mengelak dari banyak berbincang tentang saya serta memberitahu beliau bahawa kawan-kawan rapat lain juga sering berbincang dengan saya mengenai diri saya
- b. mengalu-alukan peluang untuk mendengar apa yang beliau fikirkan tentang saya dan menggalakkan beliau memberikan komen-komen beliau.

13. Jika seorang kawan saya mula menceritakan tentang perasaan ketidakpuasan hatinya mengenai seorang lagi kawan yang beliau rasa tidak berlaku adil kepada kawan-kawan lain (ini memang saya bersetuju sepenuhnya), saya akan:

- a. mendengar dan saya juga akan menyatakan perasaan saya terhadap kawan tersebut agar beliau tahu tentang pendirian saya:
- b. mendengar tetapi tidak menyatakan perasaan saya kerana takut beliau akan menyampaikannya kepada kawan saya yang seorang lagi itu.

14. Jika saya berfikir ada khabar angin yang tidak baik mengenai saya disebar dan mengesyaki salah seorang dari kawan-kawan saya mungkin telah mendengarnya, saya akan:

- a. menghindari dari bercakap tentang isu tersebut dengannya dan membiarkan dia sendiri menceritakannya kepada saya.
- b. mengambil risiko dengan bertanya kepada beliau secara terus terang apa yang beliau tahu tentang khabar angin itu

15. Jika saya memerhatikan gerak-geri seorang kawan di dalam situasi-situasi sosial dan berpendapat yang dia sering melakukan perkara-perkara yang dapat menjejaskan perhubungannya, saya akan:

- a. mengambil risiko digelar 'pak sibuk' dan memberitahu beliau apa yang saya lihat dan pendapat saya mengenainya
- b. menyimpan pendapat itu sendiri kerana tidak mahu dilihat suka mencampuri urusan orang lain.

16. Jika saya dan dua orang kawan sedang berbual dan seorang dari mereka terlepas cakap mengenai masalah peribadi membabitkan saya tetapi tidak saya tahu langsung, saya akan:

- a. mendesak mereka memberikan gambaran lebih jelas mengenai masalah itu dan perasaan mereka mengenainya.
- b. membiarkan saja isu itu dan terpulang kepada mereka untuk bercerita tentang perkara tersebut.

17. Jika seorang kawan saya kelihatan banyak berfikir dan sering menyalahkan saya mengenai persoalan-persoalan yang remeh-temeh dan menjelakkan saya dan kawan-kawan lain, saya akan:

- a. melayan karenah beliau sekejap kerana menyedari yang beliau sedang menghadapi beberapa masalah peribadi yang bukan urusan saya.
- b. cuba bercakap dengan beliau dan menunjukkan kepada beliau bagaimana sikapnya itu meninggalkan kesan terhadap orang lain.

18. Jika saya mula tidak menyukai sikap yang ditunjukkan oleh seorang kawan, saya akan:

- a. tidak berterus terang tentang perkara tersebut tetapi akan memberitahunya secara tidak langsung dengan tidak mempeduli jika sikap yang tidak disenangi itu mula ditunjukkan.
- b. berterus-terang tentang perkara tersebut untuk memastikan perhubungan yang terjalin akan terus kukuh dan disenangi oleh kedua-dua belah pihak.

19. Apabila berbincang tentang sikap manusia dengan seorang kawan yang sensitif, saya akan:

- a. mengelak daripada memperkatakan tentang kekurangan dan kelemahannya kerana tidak mahu menyakiti hatinya.
- b. tumpukan kepada kekurangan dan kelemahan dirinya supaya dapat memperbaiki kemahiran interpersonalnya.

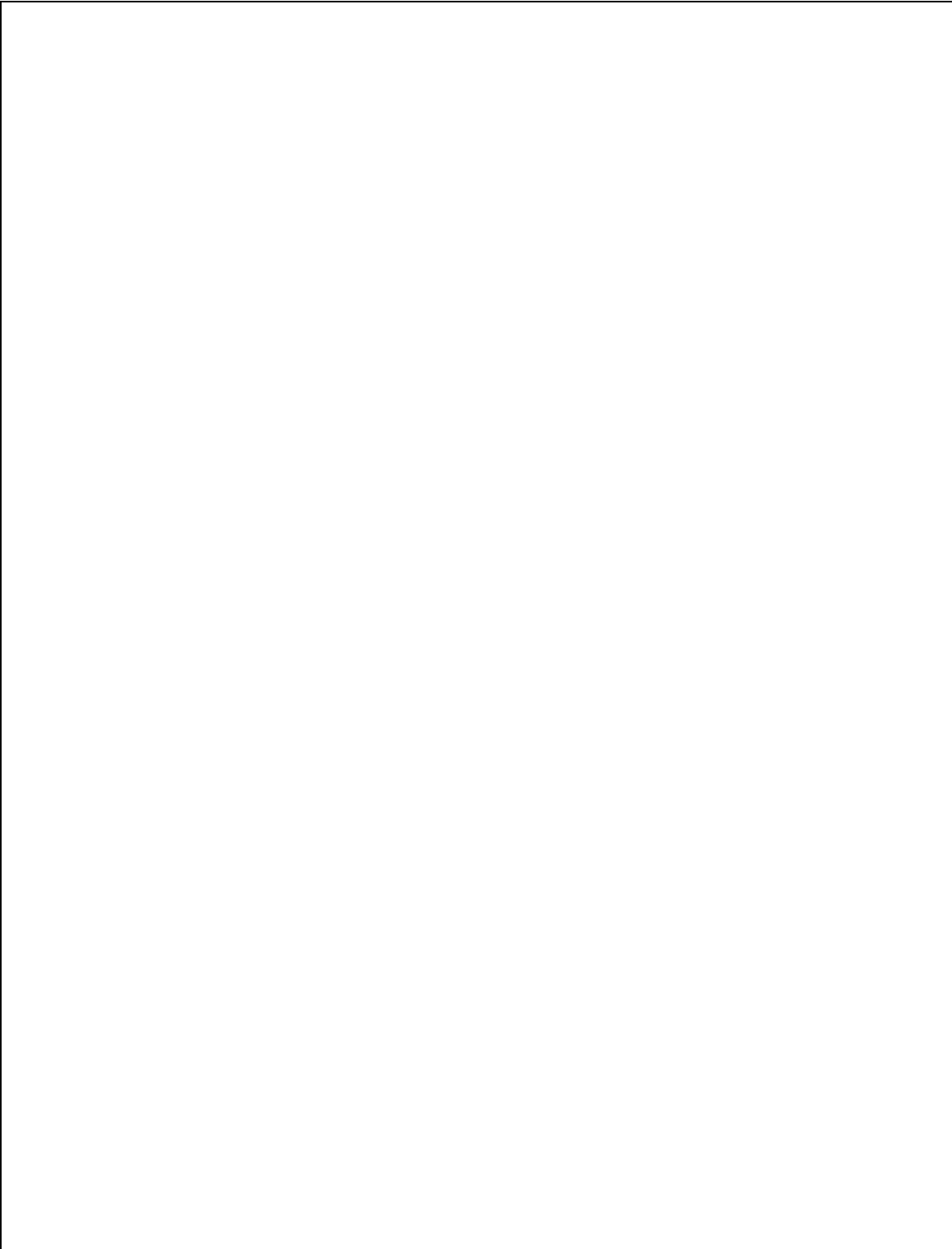
20. Jika saya mendapat tahu akan diberikan tanggungjawab yang berat di dalam kumpulan dan kawan-kawan yang lain mula menunjukkan sikap negatif disebabkan perkara tersebut, saya akan:

- a. berbincang dengan kawan tentang kelemahan saya supaya boleh diperbaiki
- b. cuba menyelidik sendiri kelemahan yang ada supaya boleh diperbaiki.

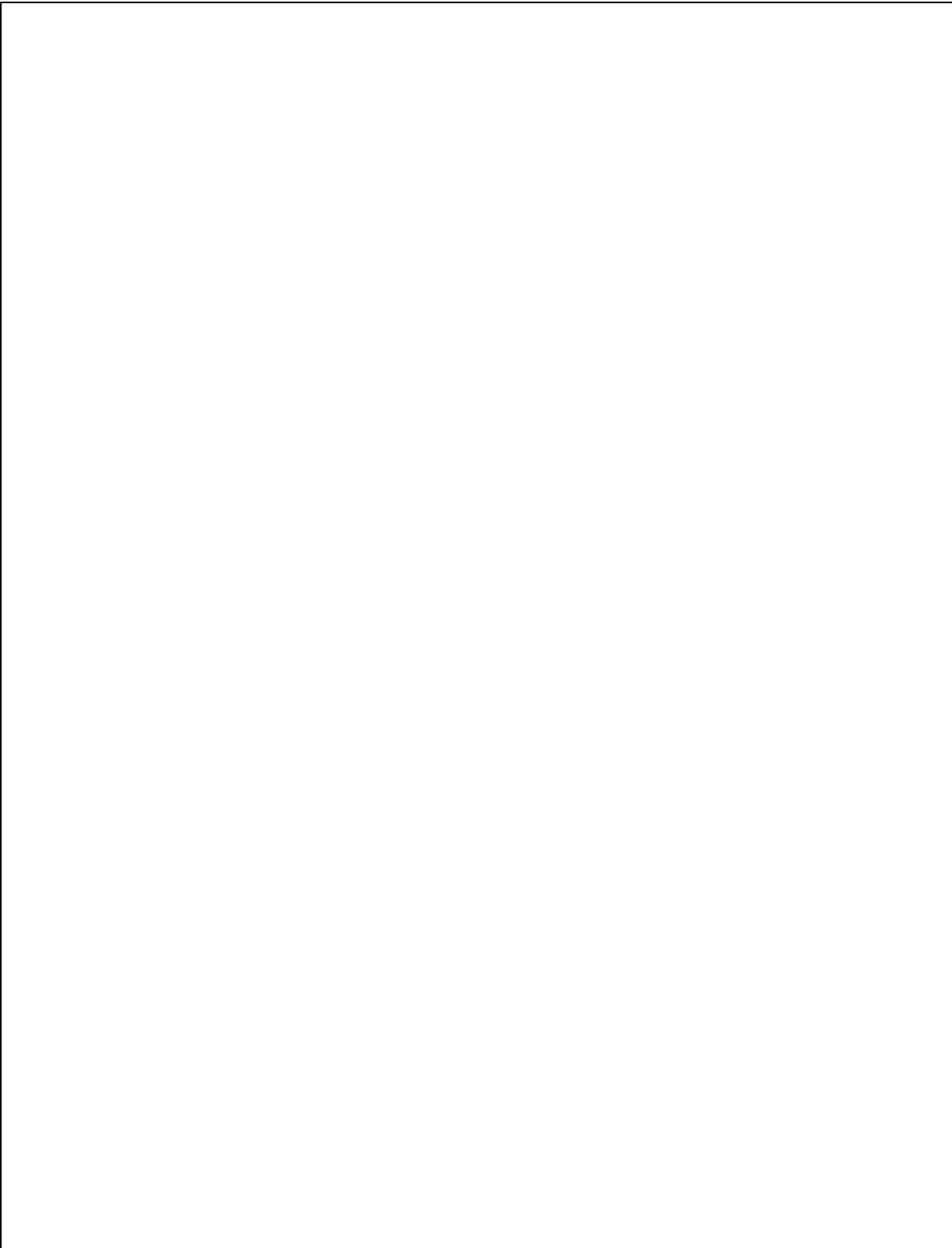
Sila senaraikan apakah perkataan yang anda sering gunakan apabila anda berasa marah, bosan dan rasa tertekan terutamanya kepada pekerja bawahan anda.

NO	PERKATAAN NEGATIF	PERKATAAN POSITIF
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

NOTA



NOTA



NOTA

