

The slide features a dark blue header, a central blue-tinted image of a business meeting with the text 'PUBLIC SPEAKING' overlaid, and a light grey footer. The central image shows a hand pointing at a screen, with three reflective spheres in the foreground. The text 'PUBLIC SPEAKING' is in large, white, bold, sans-serif capital letters.

PUBLIC SPEAKING

MOHD YUSOFF HJ AHMAD, A.M.N



KONSEP- KONSEP PENTING

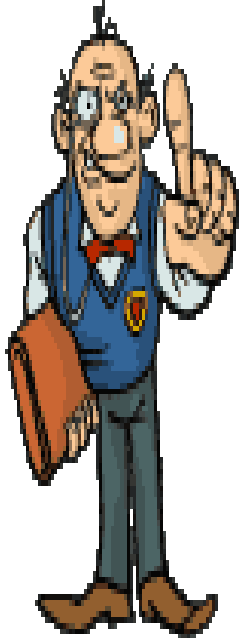
- Bukan pertandingan.....Relax
- Bukan main-main.....
- Ada peraturan dan patuhinya
- Bukan untuk menunjuk kuasa
- Ada adab
- Fokus kepada matlamat,orang dan isu
- Bertolak ansur dan tidak berkeras
- Bukan bagi masalah atau cerita masalah

APA LAGI ?





Adab-adab Berkomunikasi

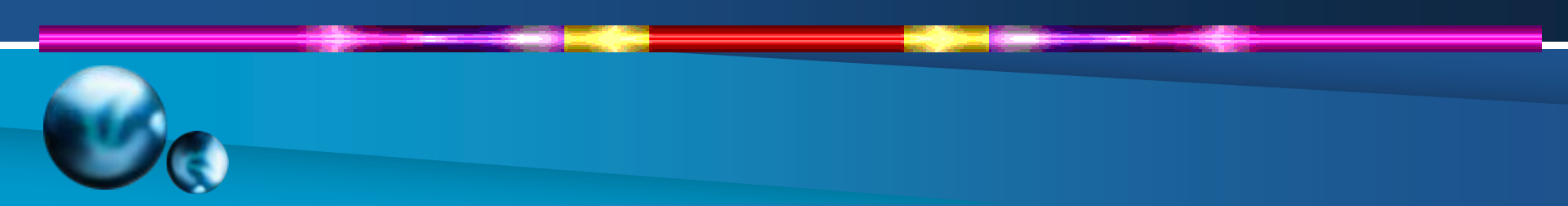


- bersopan-santun (tidak menghina, tidak mencaci, tidak menyumpah, tidak memalukan, tidak maki hamun, tidak mengutuk)
- lembut
- mesra
- bercakap benar (tidak berdusta)
- bersuara lunak
- tidak menggunakan bahasa kasar, bahasa kotor



Berkomunikasilah dengan;

- tidak menimbulkan kemarahan
- tidak menimbulkan perasaan tidak puas hati
- tidak menimbulkan perasaan benci
- tidak menimbulkan permusuhan
- tidak menyalahkan
- tidak memfitnah
- tidak mengajak orang lain melakukan yang mungkar



APAKAH CIRI-CIRI / STAIL ANDA?

- slow & steady vs tidak sabar
 - pasif vs agresif
 - teliti vs gelojoh
 - mahu selesai masalah vs janji menang
 - autonomi vs bersandar
 - peramah vs pendiam
 - boleh tukar topik vs tumpu pada satu
 - fleksibel vs rigid
 - daya ketahanan tinggi vs cepat boring
 - bebas vs mahu sokongan
 - pemimpin vs pengikut
- 



R

Suka bekerja dengan objek, mesin, peralatan, tumbuhan dan binatang; suka bekerja di luar bangunan / praktikal

S

Suka kerja dan berinteraksi dengan manusia; melatih, menolong, memberitahu, berkembang, mengubati dan berbuat kebajikan. Mahir dgn kata-kata (komunikasi)
Matlamat utama – kebajikan.

I

Suka memerhati, pelajari, menyelidik, analisis, menilai dan menyelesaikan masalah melalui penyelidikan. Mempunyai kemahiran saintifik dan matematik.

ENAM PULAU

C

Suka bekerja dengan data dan nombor. Berkemahiran dalam bidang perkeranian dan cekap menggunakan nombor. Melakukan sesuatu secara terperinci, teratur, bersifat akur serta patuh kepada arahan.

E

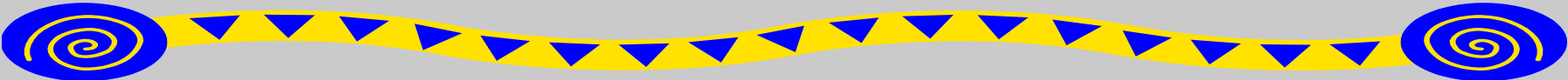
Suka berinteraksi dengan manusia. Minat pengaruhi, pimpin, mengarah dan mengurus individu lain. Cekap memanipulasi orang lain. Matlamat akhir – keuntungan ekonomi dan organisasi.

A

Ada kebolehan artistik, inovatif, intuisi. Suka bekerja dalam situasi yang kurang berstruktur. Tidak selesa dengan kerja rutin/berulang-ulang. Selalu gunakan imaginasi dan kreativiti.

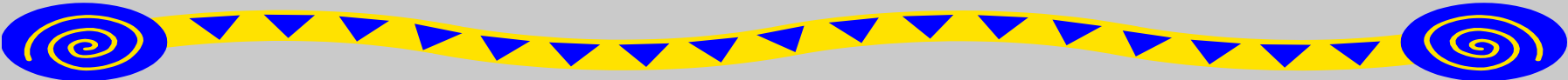


**Apa kaitan ciri diri
dengan Public Speaking?**





Persiapan Sebelum PS...





- **Kenal pasti ciri diri anda dan tindakan selanjutnya**
- **Kenal pasti matlamat PS : beri info? menakutkan?**
- **Ukur baju di badan sendiri – anda boleh deliver?**
- **Kenal pasti siapa audiens anda**
- **Kenal pasti keperluan, kehendak mereka**
- **Lokasi? Kemudahan yang ada (APD dll)?**
- **Lisan dan bukan lisan anda ? Lisan dan bukan lisan audiens?**



KENAL PASTI CIRI DIRI ANDA DAN TINDAKAN SELANJUTNYA

- tidak sabar ?
- pasif ? agresif ?
- gelojoh ? (buat dulu, fikir kemudian)
- janji menang ?
- bersandar/bergantung kepada pihak lain
- over peramah ? pendiam ?
- suka tukar topik ? tumpu pada satu topik ?
- rigid / berstruktur ?
- cepat boring ?
- terlalu mahu sokongan
- selesa menjadi pengikut
- kurang minat mencari kebenaran ?



APAKAH PENAMPILAN ANDA?

- bertanggung jawab?
 - bersih?
 - cekap?
 - amanah?
 - adil?
 - boleh dipercayai?
 - ada keyakinan diri?
 - boleh dibeli?
 - bertakwa?
 - menolong?
 - pandai/inteligen?
 - berani?
 - berdisiplin?
- 



Sikap Anda - OK, TIDAK OK?

- Bekerja keras
- Pemurah
- Berterus-terang
- Menolong
- Jujur
- Suka mempertimbangkan
- Simpati
- Bertanggung-jawab
- Bersyukur
- Taat dan patuh
- Bertimbang-rasa
- Berbudi bahasa
- Mudah mesra
- Mempercayai orang lain
- Berkeyakinan diri
- Berpuas-hati
- Cemburu
- Rasa rendah diri
- Pesimis
- Boleh diharap / dipercayai
- Ada toleransi tinggi
- Berdikari
- Berminat
- Menguasai ilmu / ada autoriti



- Menghormati orang lain
- Merendah diri
- Mengesyaki orang lain
- Sarkastik
- Ikhlas
- Bekerjasama
- Suka keseronokan
- Realistik
- Ceria
- Fleksibel
- Berazam kuat
- Efektif membuat keputusan
- Menerima
- Baik hati
- Mengasihi
- Keseriusan
- Sederhana
- Berhati-hati
- Sopan-santun
- Tidak mudah mengalah
- Tabah hati
- Cepat sakit hati
- Komited
- Tegas
- Ada humor
- Berprinsip
- Bersabar
- Rasa perseturuan
- Optimis



KENAL PASTI MATLAMAT PUBLIC SPEAKING

Beri maklumat ? Memberitahu ?
CARI MAKLUMAT TERKINI, SAHIH & BUAT DERAFA
KAEDAH PENYAMPAIAN ?

Untuk mempengaruhi ? Menyakinkan ? Memujuk ?
CARI MAKLUMAT TERKINI, SAHIH & BUAT DERAFA
KAEDAH PENYAMPAIAN ?

Untuk berhibur saja ?
CARI MAKLUMAT TERKINI, SAHIH & BUAT DERAFA
KAEDAH PENYAMPAIAN ?



Teknik Menyampaikan Maklumat :

Kaedah Menyokong Kenyataan



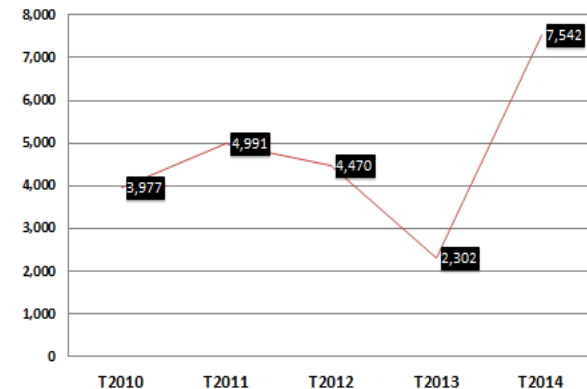
a. Tunjukkan bukti, statistik, hasil kajian, maklumat dengan penerangan ringkas yang menyentuh perasaannya; kesan akibat, dll

b. Maklumat hendaklah ringkas tapi padat – cukup untuk menyampaikan mesej (melalui carta, gambar, jadual yang menarik perhatian, dll)

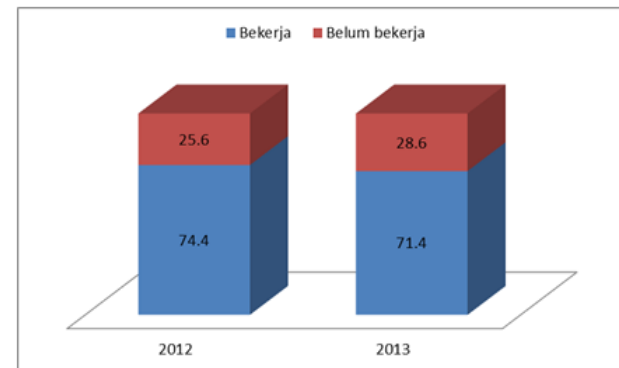
c. menunjukkan testimoni (kata-kata daripada sumber yang boleh dipercayai membuktikan sesuatu perkara)

d. memberi definisi yang mudah difahami (untuk istilah teknikal dan yang tidak biasa)

**BILANGAN KECICIRAN MURID SR
(2011-2014)**



STATUS PEKERJAAN GRADUAN





- e. memberikan contoh-contoh yang pelanggan biasa tahu
- f. membuat analogi
- g. kaedah naratif – cerita
- h. menggunakan alat pandang dengar
- i. menunjukkan imej yang jelas (mungkin buat lakaran)
- j. membuat perbandingan untuk melihat perbezaan



200,000
MAT REMBIT



BAGAIMANA MEMBERI MAKLUMBALAS?



- a. Tujuan memberi maklumbalas
- b. Maklumbalas baik - berkaitan dengan perlakuan (apa yang telah dilakukan), bukannya diri
- c. beri maklumbalas positif segera
- d. beri maklumbalas yang positif dan kritikal bagi peristiwa kecil mahupun peristiwa besar
- e. Amalkan memberi maklumbalas tentang kesan/impak dan akibat perlakuannya kepada dirinya sendiri dan kepada orang lain.





GEN X



BOOMERS II



BOOMERS I



PASCA PERANG



PD II



DEPRESI

f. elakkan beri maklumbalas positif, lepas itu negatif dan positif

g. anda mulakan dengan meminta maklumbalas daripada orang lain

h. minta kebenaran untuk memberi maklumbalas

i. melayan dan mendengar idea dan perasaan individu yang telah mendapat maklumbalas anda.

j. jika ada yang mahu anda tunjukkan perlakuan yang efektif, anda boleh bantu beliau.



UKUR BAJU DI BADAN SENDIRI – ANDA BOLEH DELIVER?

Boleh deliver – ada banyak pengalaman, ada idea, bahan- bahan

Boleh deliver tetapi perlukan penambahbaikan, modifikasi

TIDAK BOLEH DELIVER !





Realistik?

Konvensional ?

Investigatif ?

**Pegawai Atasan
?**

Artistik ?

Staf Sokongan ?

Sosial ?

**Pelbagai
Budaya ?**

Enterprising ?

KENAL PASTI SIAPA AUDIENS ANDA

Investigative
The “Thinkers”

Artistic
The “Creators”

Realistic
The “Do-ers”

Social
The “Helpers”

Enterprising
The “Persuaders”

Conventional
The “Organizers”





R

**KEJURUTERAAN,
PERTUKANGAN,
TEKNIKAL,
PERKHIDMATAN,
TEKNOLOGI**

S

**PENDIDIKAN,
SOSIAL,
KEBAJIKAN**

I

**BIDANG SAINS,
TEKNOLOGI**

C

**KERJA PEJABAT,
PERKERANIAN,**

E

**PENGURUSAN
JUALAN, BISNES**

A

**SENI LUKIS,
MUSIK,
BAHASA,
SENI-SENI
LAIN**



REALITIK

Mereka dalam bidang kejuruteraan, pertukangan, teknikal, perkhidmatan, teknologi

Contoh Pekerjaan REALISTIK

jurutera, pilot, teknologis juruteknik, mekanik, tukang, jurulatih

Ciri-ciri: Kurang bercakap, suka lihat atau pegang daripada disuruh membayangkan sesuatu perkara (praktikal), berdikari, cergas, ikut kelaziman, kuat/bertenaga

INVESTIGATIF

Mereka dalam bidang sains, teknologi

Contoh Pekerjaan INVESTIGATIF

saintis, pakar bedah, veterinar, botanis, pengkaji genetik, ahli biologi

Ciri-ciri: mengkaji, memerhati, menyelesaikan masalah, membaca, berfikir



ARTISTIK

Mereka dalam bidang seni lukis, musik, bahasa, seni-seni lain

Contoh Pekerjaan ARTISTIK

pembuat model, juru ukir, pelukis, arkitek, pereka, composer

Ciri-ciri: suka kepada yang tulen/original, kreatif, tidak gemar peraturan/system yang rigid, bebas, impulsif

SOSIAL

Mereka dalam bidang pendidikan, sosial, kebajikan

Contoh Pekerjaan SOSIAL

kaunselor, guru, penyunting, jururawat, pustakawan pensyarah, saintis politik

Ciri-ciri: suka soal kebajikan, kemanusiaan, kemesraan, tolong-menolong, “sentuhan hati”, bertanggung-jawab, suportif, banyak guna perasaan, perkataan, keharmonian dll.



ENTREPRISING/KEUSAHAWANAN

Mereka dalam bidang pengurusan, jualan, bisnes

Contoh Pekerjaan ENTREPRISING

pengurus, ahli bisnes, peguam, pengarah, penyelia, jurujual, CEO

Ciri-ciri: agresif, ada ciri pemimpin, meyakinkan orang lain, jual idea, bercita-cita tinggi, mudah bergaul, kurang minat sesuatu yang memerlukan analisis mendalam dll

CONVENTIONAL/KELAZIMAN

Mereka dalam bidang kerja pejabat, perkeranian

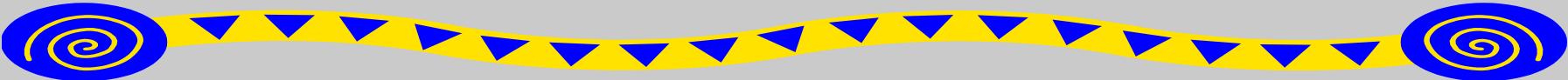
Contoh Pekerjaan CONVENTIONAL

programer komputer, akauntan, pemeriksa, juru analisa bajet,s/usaha,kerani,

Ciri-ciri: ikut tradisi, peraturan, sistem, arahan, berstruktur, kerja terperinci, tersusun, ada planning dll.

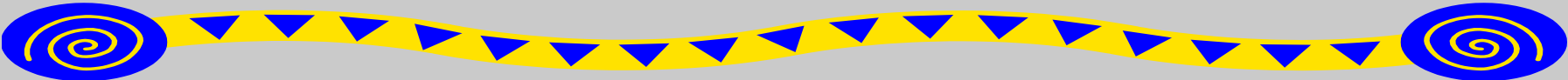


Semasa Lakukan PS...





Lisan & Bukan Lisan Anda dan Audiens





ANDA SENTIASA MEMPUNYAI POWER!

- di mana letaknya kekuatan anda? pangkat? harta? teknologi?, atau...
- konsep-kendiri? harga-diri? keyakinan diri? kepercayaan rasional?





1. TUNJUK MINAT, BERI PERHATIAN
2. ELAK SIKAP 'AKU TAHU SEMUA..'
3. BEKALKAN DIRI DENGAN ILMU DUNIAWI DAN UKHRAWI
4. LAYAN AUDIENS DENGAN PENUH HORMAT
5. SEDIA MENOLONG
6. ELAK MENGAMBIL HATI
7. PELANGGAN/AUDIENS SELALU BETUL...YA KE?
8. DENGAR DAN PERCAYA MEREKA
9. BERHIKMAH MENDIDIK MEREKA
10. JADILAH MODEL YANG BERTAQWA



KOMUNIKASI: PERATURAN RINGKAS & MUDAH



1. JELAS

- a. Ringkas – perkataan, ayat, perenggan yang ringkas
- b. Buat senarai pendek – langkah-langkah, proses, (1, 2, 3...or a, b, c)
- c. Pelbagaikan perkataan dan ayat – elak jemu kan?

2. BOLEH KATA TIDAK ATAU TIDAK BOLEH, TETAPI CARA YANG POSITIF

- a. Elak komen menyentuh diri orang lain

Salahkan benda – baik

“Nampaknya kain ni tak tahan, itu sebabnya koyak...”

Salahkan orang – kurang sesuai

“Macamana tak koyak, tengukla saiz badan you...”



b. Elak kata tidak boleh buat, tetapi apa yang anda boleh buat, dengan kuasa yang ada

c. Guna ayat positif

“kamu jangan datang cari saya...”

“carilah saya kalau ada yang saya boleh bantu”

d. Maklumkan yang negatif secara lembut tapi tegas

“saya tidak akan bersubahat dengan kamu...”

“undang-undang kita secara jelas mengatakan apa yang mahu dilakukan ini menyalahi, saya merayulah tuan tidak lakukannya...”



Tips Tambahan

- pasang telinga walaupun sedang bercakap; mungkin komen yang dikeluarkan ahli lain boleh diberi respons segera
- layan jika ada respons, pertanyaan
- berinteraksi dua hala; bagi pujian jika kena tempat, tanya soalan, elak isu sensitif
- berfikiran terbuka; toleransi tinggi, elak cuba mendominasi
- elak penolakan idea atau tidak setuju yang total – bagi ruang untuk perbincangan
- galakkan maklumbalas



Tips Tambahan

- Hendaklah positif dalam menyatakan 'tidak', menolak sesuatu, dll;
 - bagitahu apa anda boleh buat bukan yang anda tidak boleh buat
 - elak persalahkan mereka tetapi menyalahkan benda seperti benda yang mahal, tidak bagus
- Jadi penyelesaian masalah bukan menjadi sebahagian daripada masalah atau menceritakan masalah

Emotions



happy



sad



angry



excited



afraid



shy



guilty



tired



jealous



loved



hopeful



bored



proud



sorry



embarrassed



surprised



BUKAN LISAN

Ekspresi wajah/mimik muka

Senyuman yang dipamerkan, keceriaan, rileks dll.

Tingkahtaku

Gaya duduk atau kedudukan badan, kontak mata, pergerakan anggota badan, dorongan minima – tanpa lisan seperti mengangguk-anggukkan kepala dll.



Nada / kualiti suara / kelajuan

Kesesuaian mengikut situasi/konteks sama ada tinggi, mendatar, rendah atau lain-lain.

Kesenyapan/Diam

Adakalanya anda sengaja berdiam diri, untuk memberi masa bagi individu lain berfikir. Adakala pula anda biarkan orang itu berdiam diri. Selepas itu barulah anda bertanya kepadanya.



BUKAN LISAN

Jarak di antara anda dengan audien – terlalu rapat? jauh?

Kedudukan anda – terbuka? defensif? tertutup?

Pakaian dan perhiasan anda – terlalu terang?





SISTEM SAPAAN

Sapaan bermaksud teguran atau kata-kata yang dikeluarkan pada mula bertemu atau memulakan perbualan (Kamus Milenium, 2000:619). Dalam Kamus Dewan, Edisi Keempat (2005: 1390) pula sapaan ialah cara atau peraturan memanggil.



Contoh sapaan yang lengkap dengan kata rujukan kehormat, gelaran atau pangkat yang disandang dan nama peribadi yang lengkap - ***Dato' Seri Haji Mohd Yusoff bin Ahmad.***

Contoh sapaan ringkas yang menyebut nama gelaran dan/atau pangkat dengan atau tanpa nama peribadi - ***DYMM (Duli Yang Maha Mulia) Seri Paduka Baginda Yang DiPertuan Agong***

1. Penggunaan kata ganti nama diri

Contoh-contoh kata ganti nama diri bagi urusan rasmi adalah seperti **saya, kami, kita, tuan, puan, beliau, dia, ia dan mereka.**



Negeri	Kata Ganti Nama Diri Orang Pertama	Kata Ganti Nama Diri Orang Kedua
Perak	Teman (saya), Keimer (kami, kita)	Miker (awak), Mengkomer (kamu)
Kedah	Cheq (saya)	Hangpa (kamu)
Sarawak	Kamek (saya)	Kitak (kamu)
Kelantan	ambo (saya)	Demo (kamu)
Terengganu	Kawe, Ambo (saya)	Mung (engkau)
Negeri Sembilan	Eden (saya)	Ekau (engkau)

Jadual 1 – Sumber : Asmah Haji Omar (1982)



Kata ganti diri sapaan	Orang yang ditujukan
Tuan	Orang yang mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada penutur (dari segi status pekerjaan) Orang yang menjadi Pengerusi Majlis Contoh : Tuan Pengerusi Majlis Digunakan bersama nama / jenis jawatan Contoh : Tuan Pengetua Orang yang menjawat jawatan kadi, imam, hakim, doktor. Contoh : Tuan Hakim



Digunakan sebagai rujukan hormat kepada hadirin lelaki dalam sesuatu upacara rasmi.
Contoh : Tuan-tuan sekalian

Pemilik harta.
Contoh : Tuan rumah, Tuan tanah, Tuan kedai

Orang yang bergelar seperti Haji, Profesor
Contoh : Tuan Haji Shukor, Tuan Profesor



Encik	Orang lelaki yang mempunyai status yang lebih tinggi daripada penutur. Orang lelaki yang baru dikenali dan difikirkan mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada penutur.
Puan	Orang perempuan yang sudah berkahwin. Orang perempuan yang memegang jawatan. Contoh : Puan Pengelua Pengerusi sesuatu upacara atau majlis. Contoh : Puan Pengerusi Rujukan hormat kepada hadirin wanita dalam sesuatu upacara rasmi. Contoh : Puan-puan sekalian



Cik	Orang perempuan yang belum berkahwin. Orang perempuan yang berjawatan lebih tinggi daripada penutur.
Saudara (lelaki)	Orang yang baru dikenali.
Saudari (perempuan)	Kakitangan bawahan atau setaraf dengan penutur. Sebagai rujukan kepada hadirin dalam sesuatu majlis. Digunakan dalam mesyuarat dan majlis perdebatan.



2. Gelaran Warisan / Keturunan

Raja :

Tengku, Tunku, Engku, Tuanku

Bangsawan :

En. Megat, Tn. Syed, En. Wan, En.
Nik, Abang, Dayang



GELARAN	BAHASA SAPAAN
Tun, Toh Puan, Tan Sri, Puan Sri, Datin Paduka	Gelaran ini tidak perlu diberi rujukan Tuan, Puan, Encik atau Cik kecuali mereka mempunyai gelaran lain seperti Doktor , Profesor , Tengku , atau Haji. Contoh : Tun Dr. Ismail Tan Sri Tengku Ahmad

GELARAN	BAHASA SAPAAN
Profesor, Doktor, Jeneral, Cikgu, Ustaz	Bentuk panggilan serupa dengan gelaran ikhtisas yang ada pada mereka. Contoh : Seseorang guru agama dipanggil Ustaz. Kata sapaan Tuan / Puan boleh diletakkan sebelum gelaran Profesor dan Doktor. Contoh : Tuan Doktor, Puan Profesor, Tn. Irsenio.



GELARAN	BAHASA SAPAAN
Sahibol Samahah (Mufti/ sarjana yang membuat keputusan penting tentang agama Islam)	Tuan Haji / Pak Haji Osman
Haji/ Hajjah (Umat Islam yang sudah selesai menunaikan haji)	Puan Hajjah / Mak Hajjah Esah
Lebai (Satu pengiktirafan dan penghormatan masyarakat terhadap seseorang apabila mereka melihat kewarakan dan akhlak yang baik yang terdapat pada diri seseorang)	Pak Lebai Kadut

Bahasa Sapaan Dalam Keluarga Asas

PANGGILAN	KEDUDUKANDLM KELUARGA	CARAMENYEBUT
Bapa, ayah, abah, bapak, ba, walid	Ketua keluarga lelaki	Yah, bah, ...
Emak, mak, ibu, bu, umi, wan	Ketua keluarga perempuan	Mak, ibu, ...



Datuk, Tok, Tok Wan	Ayah kepada ibu bapa kita	Datuk, Tok, Tok Wan
Mak Tok, Nenek, Opah, Wan	Emak kepada ibu bapa kita	Mak Tok, Nenek, Opah, Wan



KEMAHIRAN MEMBERI RESPONS



Parafrasa

Bertujuan menunjukkan anda mendengar dan faham niat dan mesej orang lain dan untuk menggalakkan mereka agar meneruskan cerita. Anda mendengar **isi-isi penting** yang diucapkan.

Amin : ‘Saya yakin kalau kita buat betul-betul berniaga ni, kita dapat pahala sebab kita buat ibadat dan kita juga dapat untung di dunia...’

Anda : ‘Amin yakin berniaga dengan betul dapat pahala dan juga untung di dunia.’



Membuat refleksi

Anda membuat respon terhadap perasaan/emosi orang lain, untuk memaklumkan kepada mereka tentang perasaan mereka sendiri.

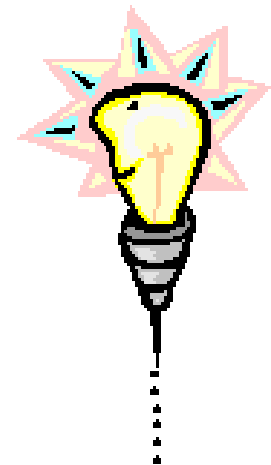
Anda boleh menggunakan ayat-ayat seperti :

" Bunyinya seperti anda rasa"

" Saya dapat rasakan anda"

" Suriya nampaknya merasa tertekan...."

" Saudari rasa apabila"





Perasaan yang diluahkan



- Abdul : *"Saya meradang betul dengan perbuatan jiran saya tu, tak tahu nak hormatkan orang lain, terlalu pentingkan diri sendiri"*
- Anda : *"Ábdul marah sungguh dengan perbuatan jiran tu..."*

ii. Perasaan yang dikesan melalui bukan lisan

lanya mungkin dapat dikesan melalui raut wajah seseorang itu seperti; masam, marah, takut, bimbang, atau nada suara sama ada tinggi atau perlahan, pergerakan badan dan sebagainya.



Membuat refleksi



- Amir : *"Saya tak tahu apa nak buat bila mereka semua tengok saya begitu, duduk saja keliling saya dan menunggu-nunggu saya menyatakan sesuatu"*
- Anda : *'Amir rasa tertekan sebab mereka mengharapkan sesuatu daripada Amir ..."*
- Haji Ali : *"Apa nak jadi dengan sesetengah pelajar ni, dah tau semakin lama semakin ramai yang mendapat keputusan cemerlang, masih juga tidak kisah, tidak sedar diri, masih tidak belajar bersungguh-sungguh....."*
- Anda : *"Tuan Haji hairan dengan sikap pelajar yang tidak mengambil berat tentang pelajaran walhal persaingan semakin kuat".*



MENYOAL (SOALAN TERBUKA, SOALAN TERTUTUP)

Contoh-contoh **Soalan Terbuka** adalah seperti:

"Boleh saudara ceritakan apa yang berlaku?"

"Apa yang menyebabkan anda kata begitu?....."

"Bagaimana anda bertindak dalam keadaan begitu?"

"Boleh kongsi pengalaman pakcik? ..."

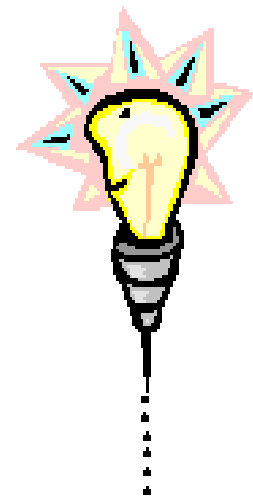
Contoh-contoh **Soalan Tertutup** pula adalah seperti:

"Siapa nama tuan?"

"Dimana anda tinggal? ..."

"Berapa lama saudara kenal dia? ..."

"Siapa yang menjadi bos di sini?"





Merumus (rumusan kecil, rumusan besar)

Memberitahu semula kepada orang lain tentang isu utama, perasaan, isi penting yang telah dibincangkan.

Meminta penjelasan

Apabila anda tidak jelas tentang sesuatu isu yang dibawa, elakkan daripada membuat andaian sendiri. Mintalah penjelasan. Gunakan soalan tertutup atau soalan terbuka (lebih digalakkan).

Membuat Tafsiran

Tujuannya adalah untuk menunjukkan bahawa anda faham, dan membantu orang lain memahaminya dari sudut yang lain.



Memberi Maklumat

Adakalanya klien mungkin meminta maklumat daripada anda dan anda ada maklumat itu, maka boleh dikongsikan. "

Memimpin/Memfokus

Kita boleh memimpin orang lain supaya meneroka atau berbincang



SETELAH Lakukan PS...



DAPATKAN MAKLUMBALAS / FEEDBACK

- bagaimana?
- daripada siapa?
- so apa tindakan anda jika maklumbalas negatif?
- bila masa yang sesuai mendapatkannya?
- maklumbalas apa?
- di mana untuk mendapatkannya?



Terima Kasih

