



Kemahiran Asas Menolong berasaskan KEMAHIRAN KAUNSELING

Bahagian Kesejahteraan Personel Canselori

Siapa Penolong?

→ **PEMIMPIN**

Leaders Attributes

Leaders Attributes Defined

include a large array of characteristics such as

- values
- character
- habits
- traits
- competencies
- motives
- style
- behaviors
- and skills.

Key Elements of Leadership Attributes


Most of the leadership attributes cluster into categories of what you need:

TO BE, KNOW, and DO

Three Categories of Leadership Attributes


The ARE-KNOW-DO Model

- Who leaders ARE:
character and personality, values, motives, abilities
- What leaders KNOW:
competencies, skills, traits
- What leaders DO:
habits, behaviors, styles



Highly Effective People

Your Character Ethic and Personality Ethic



Your primary greatness

YOUR CHARACTER

- > Beliefs & Values
- > Effective Living
- > The Golden Rule

"Do unto others as you would have do unto you."

Your secondary greatness

YOUR PERSONALITY

- > Human and public relations techniques
- > Positive Mental Attitude (PMA)

© Vadim Kotelnikov 1000ventures.com

1. Who leaders ARE: character and personality, values, motives, abilities

Demonstrate personal character

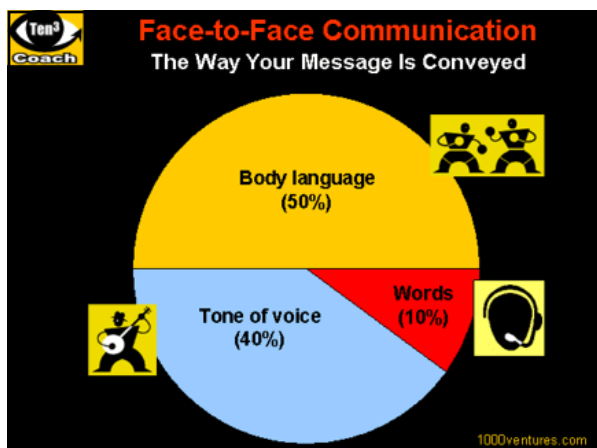
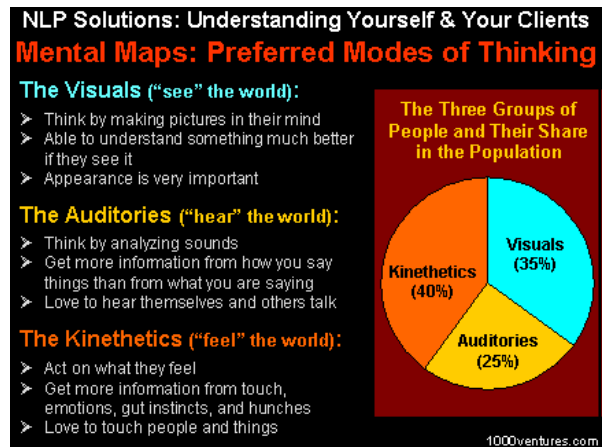
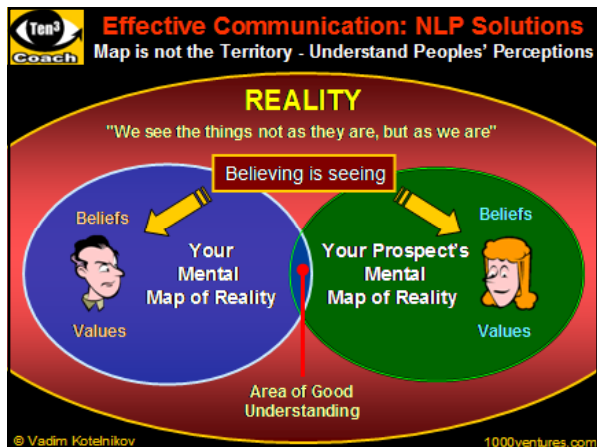
- Present a more **authentic & congruent impression** of you & your business to clients
- Attract more of the **people you really love** to work with
- Communicate even **more persuasively** with your potential customers
- Connect with people on an **emotional level** with your e-mails, business cards, website...
- Get **more of what you love** & less of what you don't
- **Attract more high quality clients** who appreciate what you do

Personality Ethic

The elements of Personality Ethic, such as

**communication skills,
influence strategies,
and positive thinking,**

are essential for success,



KEMAHIRAN MELAYAN

- A. BUKAN LISAN
B. LISAN

A. BUKAN LISAN

1. Cara Duduk

- | | | |
|---|---|--------------|
| S | - | Squarely |
| O | - | Open Posture |
| L | - | Lean |
| E | - | Eyes contact |
| R | - | Relax |

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN *Bukan Lisan*

2. **Ruang**
 - sensitif dengan apa yang diperlukan klien
 - jarak yang menimbulkan rasa selesa klien
3. **Penampilan Diri**
 - pandang pertama
 - raut wajah dan cara berpakaian

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN *Bukan Lisan*

4. **Ekspresi Muka**
 - pengaliran rasa hati, emosi, fikiran
 - selari antara memek dan nada suara
5. **Pandangan Atau Kontak Mata**
 - menumpukan pandangan ke arah muka klien
 - boleh ubah pandangan sekali sekala

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN *Bukan Lisan*

6. **Pergerakan Badan**
 - sensitif terhadap pergerakan dilakukan klien
 - sedar tentang pergerakan dilakukan diri sendiri
 - cth: gosok hidung, goncangkan bahu, melihat jam

KEMAHIRAN ASAS *Bukan Lisan*

7. **Senyuman**
 - penting dalam peringkat awal
 - penjalin hubungan yang baik
 - sensitif terhadap senyuman klien - hilang rasa takut dsbnya.
8. **Nada Suara**
 - nada suara selalu bawa bersama emosi terkandung
 - beri erti tegang, marah, sedih, tidak bermaya

KEMAHIRAN ASAS *Bukan Lisan*

9. **Suara-suara Separa Bahasa
(Paralinguistic Cues)**
 - Suara yang membawa makna tersendiri walaupun sebenarnya itu tidak membawa erti
 - cth: terbatuk-batuk, ketawa, merungut, berbisik sendiri, mengeluh dll
 - Perlu ambil perhatian, ia boleh beri maksud yang dalam
 - dapatkan penjelasan mengenai suara-suara separa bahasa ini

KEMAHIRAN ASAS *Bukan Lisan*

10. **Kemahiran Mendengar**
 - untuk mendapat kefahaman terhadap klien dan isunya
 - untuk memberi tindakbalas yang betul
 - untuk tunjukkan hormat kepada klien
 - beri perhatian kepada tingkah laku lisan dan bukan lisan
 - wujudkan kontak mata dengan memandang ke arah klien ketika mereka bercakap

KEMAHIRAN ASAS

Bukan Lisan

11. Kesenyapan

- senyap seketika tanpa kata-kata
- bukan berhenti antara perkataan, malah lebih lama
- kesenyapan boleh bawa maksud:
 - # berfikir atau memproses
 - # tanda penolakan
 - # tiada idea
 - # halangan - diburu kebimbangan
 - # menghayati kesakitan dirasai
 - # menunggu respons berikutnya
 - # peralihan apa yang dirasa - biasa kepada sedih

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN

Bukan Lisan

12. Teknik Gambar / Melukis

- mendapat maklumat tambahan tentang persekitaran
- harap klien sedar tentang dirinya
- memantapkan klien tentang kelebihan dirinya

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN

Lisan

1. Menyoal

- untuk memahami lanjut isu klien
- mendapat maklumat tepat
- mendapat kepastian

Soalan Tertutup

Soalan Terbuka

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN

Lisan

2. Parafrasa

- satu usaha memahami klien dari sudut pandangan klien
- idea yang disampaikan klien dinyatakan semula oleh kaunselor dengan menggunakan perkataan sendiri yang ringkas dan padat

Cth: "Kerja di pejabat ini berbagai-bagai, semuanya memerlukan kepada kemahiran tersendiri. Oleh itu kami harus diberikan sedikit masa untuk menyesuaikan diri."

Respons:

"Anda rasa perlu masa yang lebih panjang untuk mempelajari berbagai kemahiran yang diperlukan."

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN

Lisan

3. REFLEKSI

@ Refleksi Perasaan

- pernyataan semula tentang perasaan klien

cth: "Kadang-kadang saya sendiri tak faham, apa yang saya buat, semua tak kena, yang dicarinya hanyalah salah saya sahaja. Apakah saya tak pernah betul?"

Respons:

"Anda marah dengan keadaan yang sedang anda alami ini."

KEMAHIRAN ASAS MELAYAN

Lisan

@ Refleksi Pengalaman

- dilakukan dengan memerhati gerak badan klien
- beri perhatian kepada nada suara, pernafasan, wajah, air muka, mata

cth: "Saya sebenarnya sangat sayang kepada anak isteri saya. Inilah yang saya tak faham, mengapa mereka sanggup meninggalkan saya?" (Sambil tunduk dan murung)

Respons:

"Anda terlalu sedih kerana ditinggalkan oleh keluarga yang anda sayangi"

KESIMPULAN

PENOLONG

- + Ciri dan Tret Pemimpin
- + Berkemahiran
- + Berpengetahuan / Ilmu