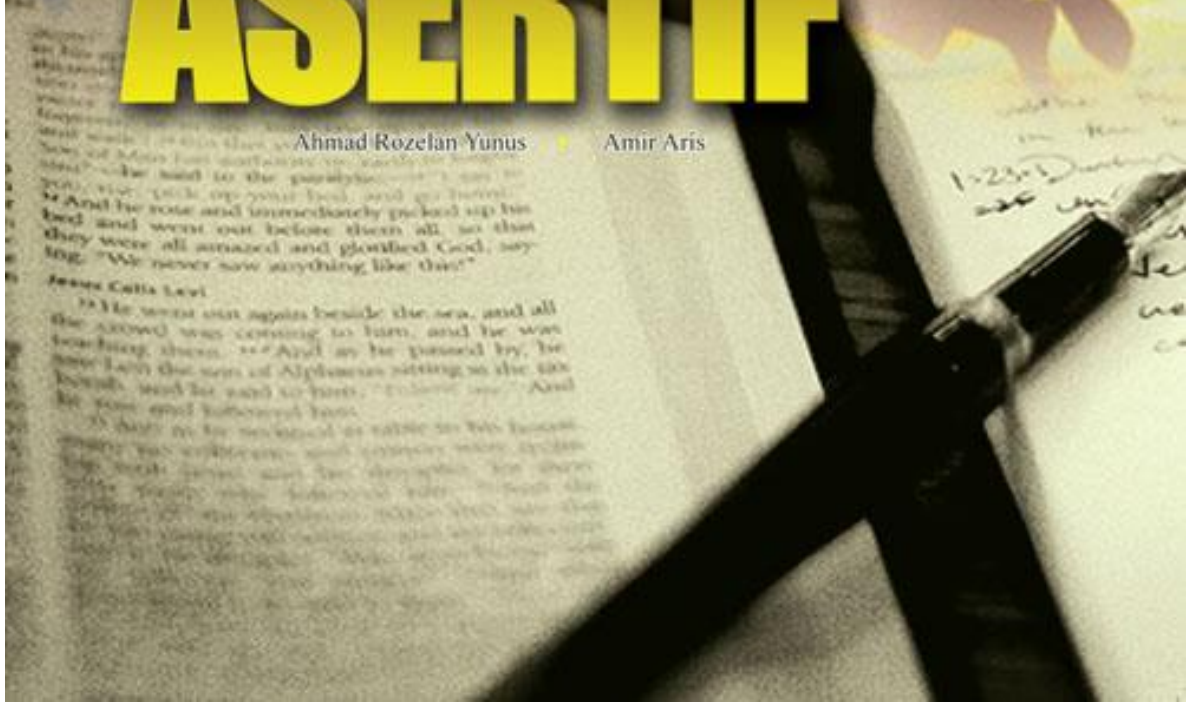


SIRI LATIHAN
PEMBANGUNAN STAF

KENDIRI ASERTIF

Ahmad Rozelan Yunus • Amir Aris



Siri Latihan Pembangunan Staf
KENDIRI ASERTIF

Ahmad Rozelan Yunus
Amir Aris

KANDUNGAN

PRAKATA

PENGENALAN ASERTIF DAN ISU ASERTIF TEMPAT KERJA

ASERTIF DAN KOMUNIKASI BUKAN VERBAL TEMPAT KERJA

ASERTIF DAN TINGKAH LAKU VERBAL TEMPAT KERJA

LANGKAH DAN KAEDAH PERLAKUAN ASERTIF

TAHAP CIRI ASERTIF

PRAKATA

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Sesungguhnya ucapan syukur yang paling dalam dan syahdu adalah kepada Yang Maha Esa kerana mengizinkan kita semua menghirup udara segar, nikmat yang seharusnya menginsafkan kita sebagai hambaNya. Kami dalam ruangan yang penuh maksudnya, ingin menyatakan bahawa kami sangat berasa gembira di atas penampilan modul ini.

Modul ini bertajuk "Siri Latihan Pembangunan Staf: Kendiri Asertif" merupakan bahan-bahan yang telah digunakan oleh kami sejak 15 tahun lalu ditambah nilai dengan bahan-bahan terkini dan telah disampaikan kepada para peserta melalui kaedah latihan kontemporari yang memberikan kesan yang sangat positif. Berdasarkan kepada maklumbalas dan harapan yang diberikan, modul ini diyakini dapat membantu dalam membangunkan individu pekerja dalam sesebuah organisasi.

Modul ini mengetengahkan beberapa strategi perlakuan asertif. Antaranya Pengenalan Asertif dan Isu Asertif Tempat Kerja, Asertif dan Komunikasi Bukan Verbal Tempat Kerja, Asertif dan Tingkah Laku Verbal Tempat Kerja, Langkah dan Kaedah Perlakuan Asertif, dan Tahap Ciri Asertif.

Akhir sekali, persembahan dalam modul ini mungkin ada kekurangan dan kelebihannya, tinggi dan rendahnya. Tapi, sebaiknya biarlah karya-karya dalam modul ini sendiri yang menyampaikan maksudnya. Dengan rendah hati, kami ingin merakamkan jutaan penghargaan dan terima kasih kepada Cik Nor Shuhaney binti Mohd Said yang telah banyak membantu kami dalam penerbitan modul ini. Kami juga ingin memohon maaf di atas kecacatan dan kekurangan yang ada dalam karya ini.

Wassallam dan salam hormat.

Ahmad Rozelan Yunus
Amir Aris

Pengenalan Asertif dan Isu Asertif Tempat Kerja

PENDAHULUAN

Setiap individu tidak terkecuali daripada melalui pelbagai rintangan dalam kehidupan dan pekerjaan.

Halangan dan rintangan ini memerlukan ketegasan diri bagi mengatasinya.

Usaha memahami dan mencari ikhtiar adalah perlu untuk mempraktikkan perlakuan tegas diri.

TAKRIFAN ASERTIF

- Keupayaan berterus terang untuk menyatakan
 - Perasaan
 - Keperluan
 - Buah fikiran
- Pada masa yang sama menghormati keperluan dan perasaan orang lain

Konsep-konsep lain dalam asertif

- Berupaya mengawal diri dan bertanggungjawab untuk diri sendiri
- Membuat keputusan sendiri tentang apa yang diinginkan dalam sesuatu situasi
- Sedia mendengar dan memahami perasaan, keperluan dan kedudukan orang lain

CIRI-CIRI INDIVIDU YANG ASERTIF

- Menyatakan pendapat, perasaan dan kemahuan sendiri
- Faham yang ia berhak untuk menyuarakan perasaan
- Berterus terang, jujur, dan berhati-hati
- Menghormati perasaan orang lain

KEBAIKAN MENGUASAI ASERTIF

- Peluang menyuarakan hak sendiri
- Meningkatkan kesejahteraan
- Meningkatkan harga diri dan keyakinan
- Mengelak daripada orang lain mengambil kesempatan
- Menyatakan buah fikiran dengan tepat dan berkesan
- Berupaya mengatakan TIDAK tanpa rasa bersalah
- Merasa bangga dan menghargai diri sendiri
- Meningkatkan perhubungan dengan orang lain
- Melahirkan perasaan TIDAK BERSETUJU tanpa rasa marah
- Minta pertolongan bila memerlukan
- Mendapat banyak penghormatan dari orang lain

PERBEZAAN PASIF , ASERTIF DAN AGRESIF (BUKAN VERBAL)

Pasif (BUKAN VERBAL)

- Tidak berkebolehan menyatakan perasaan, kehendak, pendapat ataupun keperluan secara langsung dan terbuka
- Senang disalahkan oleh orang lain
- Sukar menonjolkan kebolehan

- Untuk jangka masa panjang, rasa hormat diri menurun dan kerisauan meningkat

Asertif (BUKAN VERBAL)

- Bertujuan menyatakan perasaan, kehendak dan pendapat dengan jujur dan terbuka
- Mencapai matlamat sendiri tanpa menggugat hak orang lain
- Hasil jangka panjang adalah kepuasan diri sendiri dan orang lain

Agresif (BUKAN VERBAL)

- Menyatakan perasaan, pendapat dan kehendaknya dengan cara menakutkan, menindas ataupun mengugut orang lain
- Tidak bertanggungjawab ke atas tingkahlakunya
- Gerak geri mencemuh dan menjatuhkan air muka.
- Kesan jangka masa panjang, akan dipulaukan dan didendam oleh orang lain

PERASAAN ORANG LAIN KESAN PASIF, ASERTIF DAN AGRESIF

Pasif (PERASAAN ORANG LAIN)

- Kesal, marah dan tersentuh
- Kadang-kadang kasihan dan simpati
- Tidak menghormati kerana dilihat mendesak dan tidak bertanggungjawab

Asertif (PERASAAN ORANG LAIN)

- Begitu dihormati
- Dipercayai
- Dihargai
- Tahu kedudukan dan prinsip anda yang tidak hipokrit

Agresif (PERASAAN ORANG LAIN)

- Merasa dihina
- Rasa dipermain-mainkan
- Rasa ditekan serta ditindas
- Mungkin berusaha membalas dendam

KESAN DARIPADA PASIF, ASERTIF DAN AGRESIF

Pasif (KESAN DARIPADA)

- Tidak dapat apa yang dimahu
- Sendiri rasa kesal dan tidak puas hati
- Membuka peluang kepada orang lain
- Hak anda diketepikan
- Marah memuncak dan mencari jalan melepaskan kepada orang yang lemah
- Menderita dan membuat kerja sambil lewa
- Orang lain menguasai anda
- Kesunyian dan disisihkan

Asertif (KESAN DARIPADA)

- Seringkali memperoleh apa yang dicitakan
- Matlamat tercapai
- Dihormati dan menghormati diri sendiri
- Sentiasa mengamalkan menang-menang
- Orang sekeliling puas

Agresif (KESAN DARIPADA)

- Memperoleh apa yang dimahukan dengan cara mengecewakan orang lain
- Tidak diterima orang (menang-kalah)
- Tidak wujud hormat menghormati
- Diselubungi marah, dendam, hasad dengki dalam suasana tegang yang ketara

HALANGAN UNTUK ASERTIF

- Proses sosialisasi dan kebiasaan yang sudah lama terbentuk
 - dididik rendah diri
 - adakah sopan menonjolkan diri
- Kebimbangan (*Anxiety*) keterlaluan
 - selalu kena marah ketika bersuara
 - *dirawat REBT atau penstrukturan semua kognitif*
 - *kebimbangan dirawat dengan systematic desensitization*

Asertif dan Komunikasi Bukan Verbal Tempat Kerja

PENDAHULUAN

Asertif dalam komunikasi adalah asas kepada membentuk perlakuan keseluruhan asertif individu. Konsep menang-menang menggambarkan komunikasi asertif. Manakala konsep kalah-menang adalah komunikasi pasif dan menang-kalah pula adalah komunikasi agresif.

KOMUNIKASI BUKAN VERBAL

- **Pasif**
- **Agresif**
- **Asertif**

Pasif (BUKAN VERBAL)

- Meramas tangan
- Menutup mulut
- Memandang ke lantai
- Mengelak
- Percakapan tersekat-sekat
- Tidak bermaya
- Suara perlahan



Agresif (BUKAN VERBAL)

- Menghentak meja
- Menunding jari
- Menggenggam tangan
- Mundar mandir
- Mengugut
- Bercakap lancar tapi kerap mendadak
- Suara kuat
- Bahasa menyindir



Asertif (BUKAN VERBAL)

- Berdiri tegak
- Memandang tepat
- Bercakap lancar
- Suara tegas
- Jujur
- Jelas





Perbandingan antara perlakuan bukan verbal Pasif, Agresif dan Asertif

	Pasif	Asertif	Agresif
Nada Suara	Kadangkala merengek	Bersahaja dan tegas	Sangat tinggi
	Nada yang tersekat-sekat	Nada yang sederhana dan bermakna	Nada yang lembut tetapi menyindir
	Terlalu lembut	Jujur dan ikhlas	Keras dan tajam
	Mendatar dan kadangkala membosankan	Tidak terlalu kuat atau perlahan	Lantang, nyaring, kadangkala menengking
	Perlahan, hampir menelan perkataan panjang	Terkawal	

	Pasif	Asertif	Agresif
Bentuk Pertuturan	Teragak-agak dan tersekat-sekat	Lancar	Lancar walaupun adakalanya teragak-

			teragak
	Kadangkala tersentak daripada laju kepada perlahan	Menekankan kata kunci	Tiba-tiba mendadak dan berbisa
	Kerap kali serak dan membetulkan anak tekak	Taratur dan bersahaja	Menyalahkan orang lain
			Laju

	Pasif	Asertif	Agresif
Air Muka	"Senyum sumbing" bila marah atau dikritik	"Senyum manis" berpuas hati	"Senyum sinis" seolah-olah menyindir
	Mengangkat kening tanda mengharap	Berkerut apabila marah tetapi selalunya releks	Berkerut dahi atau bermasam muka apabila marah "muncung"
	Air muka berubah dengan cepat	Tenang dan bersahaja	Mengangkat kening tanda kehairanan atau tidak percaya
			Mendongak dagu dan mencemek bibir
			Mengetap bibir

	Pasif	Asertif	Agresif
--	--------------	----------------	----------------

Renungan mata	Mengelak pandangan	Tegas tetapi tidak "merenung tajam"	Merenung tajam dan menguasai
	Tunduk ke bawah	Menerima	Terbuka luas (terbeliak)

	Pasif	Asertif	Agresif
Kedudukan atau pergerakan badan	Pergerakan yang gemetar (mengangkat bahu dan tidak tentu arah)	Tangan terbuka (mempelawa untuk bercakap)	Menuding jari
	Membongkok tunduk	Pergerakan tangan yang sederhana	Tangan berpeluk tubuh dengan megah
	Mengundur ke belakang	Duduk tegak yang releks	Berdiri tegak dan kepala mendongak
	Menutup mulut dengan tangan	Berdiri tegap	Bergerak ke hulu ke hilir (tidak sabar)
	Memulas jari		Genggam penumbuk
	Berpeluk tubuh		

Asertif dan Tingkah Laku Verbal Tempat Kerja

ASERTIF DI TEMPAT KERJA

- Asertif memberi pendapat
- Asertif membuat permintaan
- Asertif memberi pujian
- Asertif menerima pujian

ASERTIF MEMBERI PENDAPAT

Kepercayaan dalam memberi pendapat

- saya & orang lain berhak beri pendapat walaupun berbeza
- saya & orang lain berhak berdebat
- percanggahan adalah normal
- pendapat tidak semestinya betul atau salah, cuma ianya berbeza
- kelainan adalah sihat dalam melahirkan kreativiti

1. Nyatakan rasa tidak setuju dengan jelas
 - *Saya tidak bersetuju dengan apa yang anda nyatakan.*
 - *Saya melihatnya daripada sudut yang lain.*

2. Luahkan keraguan secara positif
 - *Adakah cara ini dapat memperbaiki keadaan?*
 - *Saya nampak ada sedikit masalah di sini*

3. Guna kata ganti diri "saya"
 - *Saya percaya*
 - *Saya dapati*
 - *Pada pandangan saya*

4. Ubah pendapat apabila perlu
 - *Selepas meneliti dan berfikir semula, saya berpendapat.....*

5. Beri sebab atau alasan yang tulen
 - *Saya tidak bersetuju dengan kaedah yang digunakan kerana ia memberi kesan kepada*

6. Nyatakan apa yang anda setuju ataupun tidak setuju dengan jelas

- *Saya bersetuju dengan kaedah pertama yang digunakan iaitu*

ASERTIF MEMBUAT PERMINTAAN

1. Elakkan daripada meminta maaf

Melayu minta maaf walaupun tidaksalah

- *Saya harap awak tidak keberatan untuk membantu saya*

2. Menyatakan hasrat secara berterus terang

- *Adi, saya perlukan buku PTK yang awak pinjam itu. Harap pulangkan kepada saya esok*

3. Beri arahan pendek tetapi padat

- *Saya tidak puas hati dengan laporan yang awak sediakan itu. Saya minta awak perbaikinya semula dan serahkan kepada saya lusa.*

4. Elak daripada rasa bersalah

Tidak perlu beri pelbagai alasan bagi menjelaskan situasi kerja yang tidak berkesan.

- *Saya tak biasa buat permintaan seperti ini, dan saya perlu bentang ia pada mesyuarat lusa, PA saya pulak cuti, jadi awak....*

- *Saya belum nampak laporan itu di atas meja saya. Saya mahu awak siapkan esok laporan itu.*

5. Beritahu tujuan membuat permintaan

- *Tajul, esok pagi saya terus pergi mesyuarat di kampus bandar. Tolong sampaikan kertas kerja itu pada PA Datuk NC.*

6. Elakkan daripada mengampu atau membodek

- *As, saya suka baju awak terkenal mahir menyediakan presentation power point, selalu awak dapat pujian bila orang tengok slide yang awak buat. Jadi awak tentu boleh tolong saya buatkan slide untuk saya bentang minggu depan.*

7. Jangan menyusahkan ataupun membuat orang lain rasa serba salah

- *Saya percaya awak sahaja yang dapat membantu saya. Kita juga dah lama kenal. Kalau awak tak boleh tolong saya kali ni, tak tahu siapa yang saya nak minta tolong. Saya harap awak boleh susun semula fail dalam cabinet tu.*

8. Hormati jawapan "Tidak" dari orang lain

Apabila berkaitan dengan hal peribadi, terima sahaja jawapan "Tidak", tetapi jika berkaitan dengan tugas, apatkan maklumat kenapa tidak dapat membantu

MEMBERI PUJIAN

PASIF

1. Teragak-agak memberi pujian dan kelihatan tidak jujur
 - *Ali, saya suka, umm, ye, maksud saya lukisan awak tu cukup, apa ye...
hmm, menarik*

2. Begitu merendah diri
 - *Hebat betul suara awak ketika mengacara itu tadi. Saya tak mampu menandingi awak.*

3. Serba salah
 - *Minta maaf, agaknya saya tak sepatutnya katakan ini, tetapi saya rasa kuih yang awak buat tempoh hari tu sedap sangat*

AGRESIF

1. Mempunyai dua maksud atau makna
 - *Tulisan awak tu bernas betul. Awak rujuk dari nota Prof Lua ke?*

2. Memperlakukan seperti anak kecil

- *Bagus! Rapi pun buku-buku ini disusun dalam raknya. Macam ini lah dikatakan librarian yang cekap. Pandai pun awak buat kerja.*

3. Menyindir

- *Wah! Kemasnya uniform awak. Mengalahkan ketua polis negeri*

4. Memperkecilkan atau memperlekehkan

- *Hish! Keputusan PTK awak cemerlang betul dapat aras 4 pulak tu. Akhirnya lulus juga awak selepas tiga kali mengulang.*

ASERTIF

1. Memandang dengan tepat tetapi tenang semasa memberi pujian

2. Beri pujian dengan pendek tetapi jelas

- *Bagus! Saya suka dengan laporan bulanan yang awak sediakan ini*

3. Mulakan dengan "saya"

- *Saya tertarik dengan corak banner yang awak sediakan itu. Sungguh sesuai warnanya dan padat maklumatnya.*

4. Berikan pujian secara khusus

- *Saya suka artikel dalam Momentum yang awak tulis itu, ia jelas, padat dan sesuai lengok bahasanya.*

MENERIMA PUJIAN

PASIF

1. LISAN

Contoh pujian: Amboi! Licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawat pun.

- a. Merendah diri

Eh! Tak adalah biasa saja

- b. Membalas kembali dengan pujian

Ah! Apa kurangnya dengan awak. Pipi awak pun licin jugak semenjak lepas nikah ni.

- c. Menidakkan pujian yang diberi

Tak adalah. Pipi orang lain pun licin

- d. Mengubah topik perbincangan

Ah! Apalah awak ni situ pulak. Lebih baik kita cakap pasal majlis yang akan dibuat HEPA petang ni

2. BUKAN LISAN

Contoh pujian: Amboi! Licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawat pun.

- Tersipu-sipu
- Muka merah padam
- Malu
- Tidak tentu arah
- Berpura-pura tidak mendengar
- Terkial-kial
- Tersengih-sengih
- Badan terlentuk sekejap ke kiri, sekejap ke kanan

AGRESIF

1. LISAN

Contoh pujian: Amboi! Licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawat pun.

- a. Membesarkan diri

Ah! Memanglah pipi saya licin. Tiada siapapun dalam UTeM ni memiliki pipi selicin saya

- b. Sombong dan keterlaluan

Awak tahu, pipi saya ni bukan saja licin, malah putih melepak tau

- c. Begitu pantas atau ghairah mengiakan

Saya tahu pipi saya licin. Semua orang kata begitu

- d. Mencabar penilaian yang dibuat

Awak kata pipi saya licin? Bagi saya pipi saya ni tak sehebat mana, ada lagi yang lebih hebat tentang badan saya ini yang awak tak tahu

2. BUKAN LISAN

Contoh pujian: Amboi! Licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawat pun.

- Menaikkan kening
- Mencebik bibir
- Mendonggakkan dagu
- Menaikkan bahu
- Melentikkan badan
- Mengangguk-angguk kepada

1. LISAN

Contoh pujian: Amboi! Licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawat pun.

- a. Ucapkan terima kasih

Terima kasih elin.

- b. Beri tindak balas atau jawapan yang ringkas

Terima kasih elin. Saya gembira kerana awak menghayatinya.

- c. Bersetuju dan terima pujian

Terima kasih erin. Saya rasa usaha dan pelaburan saya selama ini tidaklah sia-sia.

2. BUKAN LISAN

Contoh pujian: Amboi! Licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawat pun.

- Bersahaja
- Nada suara lembut
- Tegas
- Menerima seadanya
- Mengangguk

Langkah dan Kaedah Perlakuan Asertif

MENJADI ASERTIF

1. Mendengar penjelasan orang lain dengan teliti

- Beri peluang orang lain memperketakan pendapatnya supaya difahami maksudnya.
- Setiap kali ingin mencelah, bisikkan pada diri "Saya dengar dulu dengan tenang, selepas itu baru saya menyatakan apa yang hendak diperkatakan"
- Perlu mendengar bukan sahaja dengan telinga tetapi juga dengan mata hati (*intuisi: mengesan mesej melalui tingkah laku lisan dan tanpa lisan*)

2. Fikirkan situasi yang dihadapi

- Asertif pada masa yang sesuai (apabila rasa tergugat anda perlu realistik dengan mempertahankan hak anda tanpa mengambil tindakan melebihi batasan.
- Elakkan mengambil tindakan terburu-buru
- Ambil sedikit masa

3. **Usaha ke arah matlamat**

- Tidak perlu teragak-agak kerana bersikap jujur (pastikan jangan sampai ke tahap biadab)
- Matlamat asertif
 - Melihat diri anda benar-benar tegas dan bertanggungjawab atas ketegasan itu
 - Membetulkan tingkahlaku orang lain yang dapat memudaratkan dirinya dan situasi berkaitan

4. **Bertindak dengan tegas**

- Berpendirian tegas pada prinsip tetapi dengarkan juga luahan rasa orang lain yang membolehkan anda mengubah pendekatan
- Cuba bertolak ansur (kadang anda tidak smesetinya betul)
- Kawal diri khususnya dalam menegakkan prinsip

5. **Berfikir dengan Tegas**

- Kekuatan bersikap asertif adalah kekuatan berfikir dan mengawal emosi
- Cuba rasional dengan melihat pelbagai sudut isu berkaitan

6. **Semak semula situasi**

- Nilai kemampuan diri - melihat kekuatan dan kelemahan diri

- Jika asertif membantu, tingkatkan kemahiran itu dan amalkan
- Tumpu kepada kelemahan diri berdasarkan situasi, dapatkan makulmbalas orang lain

TAHAP CIRI ASERTIF

TAHAP CIRI ASERTIF

Sedar	TAHAP II	TAHAP IV
Tidak Sedar	TAHAP 1	TAHAP III

Tidak Berkemahiran Berkemahiran

TAHAP I

TIDAK	SEDAR
	BERKEMAHIRAN

Anda tidak sedar perlunya asertif dan dalam masa yang sama tidak mempunyai kemahiran asertif

TAHAP II

SEDAR	
TIDAK	BERKEMAHIRAN

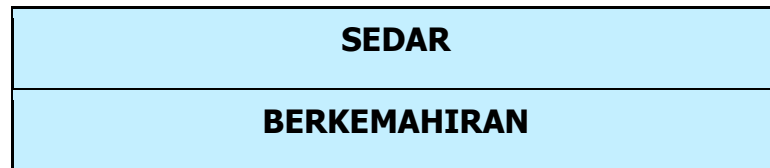
Anda tidak sedar perlunya asertif dan dalam masa yang sama tidak mempunyai kemahiran asertif

TAHAP III

TIDAK	SEDAR
BERKEMAHIRAN	

Anda sedar perlunya tingkahlaku asertif dan dalam masa yang sama mempunyai kemahiran asertif menyebabkan tingkahlaku asertif kaku dan nampak kekok apabila melakukannya

TAHAP 1V



Anda sedar perlunya tingkahlaku asertif dan dalam masa yang sama mempunyai kemahiran asertif menyebabkan tingkahlaku asertif lebih tulen, bersahaja dan spontan

Rujukan

Ahmad Fadzli Yusof, (2004), *Panduan dan asas untuk pekerja cemerlang*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publisihing Sdn. Bhd.

Ainon Mohd, (2001), *Psikologi orang berjaya*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publisihing Sdn. Bhd

Greenwich, C., (2000), *The Handbooks to motivate & energize your staff*. Australia: McGraw-Hill.

Malek Muhamat Said, (2004), *Studi Smart*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publisihing Sdn. Bhd.

Noraini Ahmad, (2001), *Asertif dan Komunikasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.

Salhah Abdullah, (2005), *Guru sebagai fasilitator*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publisihing Sdn. Bhd.