



INTAN Sarawak CITRA

Bil. 1

Jan - Apr 2016

PERCUMA

ISSN 1823-8807

Buletin Keluaran **INTAN Sarawak**

MAJLIS PENYERAHAN BANGUNAN KAMPUS INTAN SARAWAK FASA II-PAKEJ 2B

Majlis Penyerahan Bangunan INTAN Kampus Sarawak Fasa II - Pakej 2B telah disempurnakan pada 22hb. Januari, 2016 oleh YBhg. Tan Sri Dato' Sri Mohamad Zabidi Zainal, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam yang diwakili oleh YBhg. Dato' Jalil bin Marzuki, Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pembangunan). Majlis tersebut telah diadakan di Dewan Seminar, Blok Auditorium dan Dewan Seminar, INTAN Kampus Sarawak. Majlis tersebut dihadiri oleh YBhg. Datuk Othman bin Haji Mahmood, Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri; YBhg. Datuk Ir. Adanan bin Mohamed Hussain, Ketua Pengarah, Jabatan Kerja Raya Malaysia; Datuk Haji Md Yahaya bin Basimin, Setiausaha Persekutuan Sarawak; Dato' Haji Raihan bin Yusoff, Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi); YBhg. Dato' Dr. Mazlan bin Yusoff, Pengarah INTAN; YBhg. Ar. Prof. Datuk Dr. Amer Hamzah bin Mohd Yunus, Pengarah Kanan, Cawangan Kerja Bangunan Am 1, JKR Malaysia; Encik Abdul Ajis Abdul Majeed, wakil Mechunma Sdn. Bhd. dan Ketua-ketua Jabatan di sekitar Kota Samarahan serta wakil kontraktor.

Bangunan-bangunan dalam projek Fasa II-Pakej 2B ini telah diserahkan kepada INTAN Kampus Sarawak pada 20hb. November, 2015 yang merangkumi Bangunan Auditorium, Dewan Seminar, Dewan Serbaguna, Astaka, Gelanggang, Blok Asrama, Blok Kuarters Kelas D, Blok Kuarters Kelas E dan Blok Kuarters Kelas G.

Adalah diharapkan dengan adanya fasiliti dan bangunan baharu yang kondusif ini, INTAN Sarawak terus komited akan tanggungjawab dalam melaksanakan visi untuk menjadi institut pembelajaran sektor awam yang unggul bagi memperkasa modal insan agar kompeten dengan keperluan semasa dan masa akan datang dengan menawarkan lebih banyak kursus dan program yang berkualiti kepada lebih ramai penjawat awam khususnya di Sarawak.



Para jemputan di Majlis Penyerahan Bangunan Kampus INTAN Sarawak Fasa II-Pakej 2B.



Pengarah INTAN menerima Sijil Layak Menduduki Bangunan daripada Encik Simon Wong Hong Yong, Setiausaha Majlis Daerah Samarahan.



Penyerahan Perakuan Serahan Kerja Siap daripada JKR kepada INTAN.



Penyerahan Replika Kunci daripada Ketua Pengarah, JKR Malaysia kepada Pengarah INTAN.



YBhg. Dato' Jalil bin Marzuki, TKPPA(P) menyerahkan Sijil Penghargaan kepada Encik Abdul Ajis Abdul Majeed, wakil Mechunma Sdn. Bhd.



YBhg. Dato' Jalil bin Marzuki, TKPPA (P) menyerahkan Sijil Penghargaan kepada YBhg. Datuk Ir. Adanan bin Mohamed Hussain, Ketua Pengarah, JKR Malaysia.

A Responsive Civil Service



It is an accepted fact that we're living in a world that witness changes taking place at far greater speed and magnitude than most of us anticipate. Under this circumstance, it is understandable as to why management gurus words of wisdom that, "*change is the norm rather than option*" had now gained more acceptance among us.

The Malaysian civil service is no exception when it comes to managing change. One can recall that since the 1980's, the government had initiated various measures aim at creating a civil service that is more robust and dynamics. Such efforts are a continuous effort, even up to this day whether at federal or state level.

The last five years in particular had seen the Malaysian civil service undergoing various changes be it in term of structural capital (systems, procedures and processes) or the way we manage our human capital. It is due to the various agencies relentless effort and wise move to improve on their structural capital that we, the *rakyat* are enjoying better level of service compared to previously. Examples are aplenty such as shorter time to renew our identity card, passport, driving licences, etc. Nowadays, the *convenient* element is also there with the setting up of Urban Transformation Centre (UTC) throughout the country.

Alongside the above, the government latest move to rationalise the various service schemes is indeed laudable. This move is indeed in tandem with the government's move to create a lean civil service.

What the above means is that members of the Malaysian civil service must brace for more changes ahead. The government had sounded a warning through the introduction of its exit policy that everybody must be on board. There is no room for laggards. If this sounds a bit harsh, then consider the *rakyat* who demand nothing less than a world class civil service. The point is; it's better to change before you're being changed. This is the reality in the civil service that we're part and parcel of today. This requires civil servants to have a growth mindset as opposed to fixated mindset.

Dr Dusit Jaul
Ketua Editor
(dusit.intan@1govuc.gov.my)

Penasihat

Tuan Haji Hussin bin Mahmud
Pengarah INTAN Sarawak

Ketua Editor

Dr. Dusit Jaul

Penolong Editor

Puan Faizah binti Edrus
Cik Emelia anak Gunggu

Penyelaras

Encik Hasbi bin Zainuddin

Edaran

Puan Kolly Lee Hui Jen
Encik Hilmi bin Wahab

Jurugambar

Encik Joefrey Roy Joroh

CITRA, diterbitkan oleh :
INTAN SARAWAK,
No.2, Lot 5452, Jln Datuk Mohd Musa,
94300 Kota Samarahan
Tel: 082-626025 Faks: 082-615060

Dicetak dan direkaletak oleh :
Lee Ming Press Sdn Bhd,
No. 48, Jalan Ellis, 93300
Kuching, Sarawak, Malaysia.
Tel: 082-253 303, 253 273
Faks: 082-426 382

Kandungan...

Majlis Penyerahan Bangunan Kampus INTAN Sarawak Fasa II - Pakej 2B	1
Dari Meja Ketua Editor	2
Mutiara Kata	
- Budaya Berfikir	3
Laporan Aktiviti INTAN Sarawak	
• Chief Secretary Annual Lecture 2016.....	4
• Taklimat Perjanjian Perkongsian Trans-Pasifik (TPPA)	5
• Majlis Amanat KPPA dan Taklimat Dasar Pemisah	6
• Program Sejiwa Senada 2016	7
• Seminar Pemantapan Setiausaha dan Pembantu Setiausaha	8
Randan Ruai	
- Getting Your Ideas Through To Your Audiences	10
Forum Pengurusan	
• Pimpin dan Memimpin	18
Book Review	
• The Power of Your Subconscious Mind ...	23
Berita Perkhidmatan	24



Budaya Berfikir

Fikir jangan tak fikir. Tolonglah fikir secara serius. Pernahkan anda berhadapan dengan situasi berkenaan. Tidak ramai yang suka jika mereka dikatakan berfikir sempit dan tiada idea. Tetapi adakah kita berfikir setiap hari? Persoalan ini sering bermain dalam minda kita.

Kali ini saya cuba untuk berkongsi berkaitan dengan "fikir". John C. Maxwell melalui bukunya berjudul **How Successful People Think** menggariskan beberapa cara berfikir iaitu:

- Berfikir secara "big picture". Pemikiran ini berpandangan lebih jauh dengan melihat visi dan misi sebelum orang lain, dapat memahami situasi, arah, cabaran dan halangan yang mungkin dihadapi, bertindak dalam masa yang sesuai dan menerokai perkara baru.
- Berfikir dengan fokus. Pemikiran ini meletakkan matlamat sebagai fokus utama dengan memberikan prioriti, masa dan idea kepada matlamat yang ditetapkan. Meluangkan lebih masa untuk berfikir terhadap matlamat yang ditetapkan dan jauhkan segala gangguan yang akan mengganggu fokus berkenaan.
- Berfikir kreatif. Berusaha mencari idea-idea baru dan bukan sekadar mencari penyelesaian kepada masalah-masalah sedia ada. Berfikir diluar batasan sedia ada dan mencipta kreativiti dan inovasi.
- Berfikir secara realistik. Pemikiran secara realistik membantu kita mengenal pasti akibat. Maka kita akan merancang untuk menghadapinya. Ianya membantu kita memudahkan prosedur dan memberikan keberkesanan yang tinggi. Membantu kita membuat perancangan sokongan jika perancangan asal menemui kegagalan seperti yang diharapkan. Mengetahui pasti, membayangkan dan memeriksa skenario perkara buruk yang mungkin berlaku dalam setiap perancangan akan menjadikan kita bersedia.
- Berfikir secara strategik. Melaksanakan perancangan mengikut matlamat/objektif yang ditetapkan. Kenal pasti objektif, isu dan sumber selaras dengan matlamat yang ditetapkan. Orang yang betul, tempat yang betul dan perancangan yang baik.
- Berfikir secara 'Possibility'. Segalanya mungkin. Berfikir secara positif dalam setiap cabaran dan sentiasa menyatakan bahawa tiada perkara mustahil dalam dunia ini. Berusaha dan mencari setiap peluang dan ruang untuk menjayakannya. Sentiasa berusaha untuk mencapai impian yang besar dan mencabar status quo.
- Pemikiran reflektif. Pemikiran ini membolehkan kita membuat penilaian sama ada baik atau buruk berdasarkan pengalaman yang lepas dan menilainya semula melalui perancangan yang baru. Ini membantu kita membuat keputusan dan melihatnya secara "big picture". Pemikiran ini akan membantu dalam membuat keputusan dan tidak akan mengulangi semula jika kita berhadapan dengan permasalahan yang sama.

"Berfikir dengan hati-hati, bertindak dengan pantas; menyerah dengan cara bermaruah atau menentang dengan tegas." – Charle Hole-

Selain dari gaya-gaya berfikir diatas terdapat beberapa lagi gaya berfikir yang digariskan dalam buku berkenaan. Jika kita dapat berfikir seperti di atas, akan memantapkan lagi kerja kita dan mungkin hidup kita menjadi lebih baik. Fikir-fikirkan, semoga berjaya.

Salam Hormat dan Semoga Berjaya

"1 Sentiasa Di Hadapan"
"MEMACU TRANSFORMASI MELALUI PEMBELAJARAN"

HUSSIN BIN MAHMUD
hussin.intan@1govuc.gov.my

CHIEF SECRETARY ANNUAL LECTURE 2016

"MERAKYATKAN PERKHIDMATAN AWAM / PRIORITISING THE PEOPLE"



Ketua-ketua jabatan dan pegawai-pegawai kanan jabatan/agensi kerajaan persekutuan dan negeri telah menghadiri program ini

YB Tan Sri Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak menyampaikan ucapan aluan.



YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara menyampaikan ucapan beliau



YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara, YB Tan Sri Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak dan YBrs. Dr. Hamidin Abd Jamid, Chief Executive Officer, Razak School of Government semasa sesi soal jawab



Dr. Sabariah binti Putit, Pengarah Unit Sumber Manusia Negeri, Jabatan Ketua Menteri mengemukakan soalan kepada YBhg. Tan Sri KSN



Peserta sedang menumpukan perhatian sepanjang program berlangsung



YB Tan Sri Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak menyampaikan cendaramata kepada YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara



YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara menandatangani Buku Pelawat INTAN Sarawak

KSN Annual Lecture yang diperkenalkan oleh *Razak School of Government* (RSOG) mengenai Kepimpinan Perkhidmatan Awam merupakan platform kepada orang awam untuk berinteraksi dengan YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara (KSN). Program ini menggabungkan ucapan oleh KSN dan diikuti dengan sesi soal jawab dan interaksi di antara beliau dan peserta. Program ini juga memberi peluang perkongsian pandangan serta pengalaman dalam perkara yang berkaitan dengan dasar awam dan tadbir urus yang lebih berdaya saing di mata dunia.

Pada 7 April 2016, KSN Annual Lecture yang bertemakan "Merakyatkan Perkhidmatan Awam/ *Prioritising The People*" telah dianjurkan secara kolaboratif antara INTAN Sarawak, RSOG, Pejabat Setiausaha Persekutuan Sarawak dan Jabatan Ketua Menteri bertempat di INTAN Sarawak. Seramai 445 orang ketua-ketua jabatan dan pegawai-pegawai kanan dari pelbagai jabatan, agensi kerajaan persekutuan dan negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan telah menghadiri program ini.

Majlis ini turut dihadiri YB Tan Sri Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak yang seterusnya memberikan ucapan aluan. Motto Negeri Sarawak "An Honour to Serve" adalah sangat relevan dengan aspirasi negara "Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan" untuk kecemerlangan penyampaian perkhidmatan. Bagi memastikan pelan transformasi yang berstruktur dan komprehensif, Kerajaan Negeri Sarawak telah memperkenalkan Pelan Tindakan SCS 10-20 yang meliputi lapan (8) bidang utama iaitu Mengurus Perubahan Budaya, Mengurus Keperluan Pelanggan, Inovasi dan Kreativiti, Pengurusan Bakat Sumber Manusia, Kecemerlangan Penyampaian Projek dan Program, Transformasi Pengurusan Kewangan dan Perkhidmatan Cemerlang dalam Perkhidmatan Perundangan Sarawak. Pelan tindakan ini adalah bagi memberikan penyampaian perkhidmatan yang lebih efektif dan memudahkan transformasi Sarawak selaras dengan wawasan kepimpinan untuk mencapai status negeri berpendapatan tinggi, penyampaian perkhidmatan yang cemerlang dan akhirnya meningkatkan kualiti hidup rakyat untuk menjadi "Negeri Bergerak Maju".

YBhg. Tan Sri Dr. Ali Hamsa, Ketua Setiausaha Negara mempekenalkan Konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam atau *Prioritising The People* sebagai peringatan mengenai keperluan untuk memulihkan budaya berorientasikan rakyat/ *people-centric* dalam perkhidmatan awam. Konsep ini adalah berdasarkan keutamaan kepada rakyat dengan harapan agar setiap penjawat awam menyedari bahawa mereka adalah sebahagian daripada rakyat dan sesungguhnya lebih berupaya memahami kehendak serta keperluan rakyat.

Tan Sri KSN menekankan 6 prinsip Merakyatkan Perkhidmatan Awam yang harus dihayati oleh setiap penjawat awam dalam perjalanan untuk memenuhi tugas sebagai penjawat awam dan juga rakyat. Pertama, mempunyai keterbukaan atau *openness* dalam urusan kita dengan orang awam, dan kedua, mempunyai penglibatan yang berterusan atau musyawarah dengan pelanggan dan pihak berkepentingan seperti penjawat awam di antara kita dan pengurusan atasan, menteri-menteri, pembekal dan NGO yang terlibat. Ketiga, menjadi pro-aktif untuk turun padang dan bertemu rakyat jelata (*people on the ground*) untuk meninjau dan mendapatkan maklum balas secara langsung. Keempat dan kelima yang perlu ditangani oleh penjawat awam adalah untuk memiliki keseimbangan antara fizikal dan rohani atau Insaniah, dan mempunyai semangat kekitaan kepada perkhidmatan awam, atau *a sense of belonging to the public service*. Akhir sekali, mengutamakan kerjasama dan perkongsian dengan sektor swasta dan badan bukan kerajaan.

Sesungguhnya, peranan penjawat awam kini semakin dipertingkatkan dan diperkaya, terutamanya apabila berhadapan terus dengan rakyat. YBhg. Tan Sri KSN mempunyai keyakinan bahawa penjawat awam yang berupaya menghayati konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam akan dapat menjalankan tanggungjawab dengan penuh dedikasi dan kesungguhan. YBhg. Tan Sri KSN menyeru supaya penjawat awam menjadi lebih cekap dan berkesan dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat serta mengambil langkah-langkah pro-aktif untuk mentransformasikan perkhidmatan awam.

Taklimat Perjanjian Perkongsian TRANS-PASIFIK (TPPA)



Melestarikan pelaksanaan TPPA.



Ucaptama oleh YB. Datuk Amar Haji
Awang Tengah Ali Hasan.



Taklimat TPPA oleh Dato' Sri Mustapa Mohamed,
Menteri Perdagangan Antarabangsa dan Industri.

Pada 15hb. Januari, 2016, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Sarawak dengan kerjasama Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) telah menganjurkan satu taklimat mengenai Perjanjian Perkongsian Trans-Pasifik (TPPA). Taklimat ini telah diadakan di Grand Ballroom 2, Hotel Imperial, Kuching, Sarawak. Turut hadir pada sesi taklimat tersebut adalah ketua-ketua jabatan, ahli persatuan-persatuan, industri dan pertubuhan bukan kerajaan (NGO) dengan jumlah seramai 650 orang.

TPPA ialah singkatan kepada Perjanjian Perkongsian Trans-Pasifik yang melibatkan 12 buah negara dan merupakan salah satu daripada agenda transformasi negara kerana perubahan diperlukan bagi memastikan tadbir urus yang lebih telus seiring dengan perubahan arus global. Sehubungan itu, taklimat ini diadakan untuk memberi penerangan kepada semua agensi yang terlibat supaya lebih memahami TPPA secara lebih mendalam.

Sesi taklimat telah dimulakan dengan ucapnama oleh **YB. Datuk Amar Haji Awang Tengah Ali Hasan**, Menteri Perancangan Sumber Dan Alam Sekitar II, Menteri Kemudahan Awam, Menteri Pembangunan Perindustrian Sarawak. Beliau mengalukan sesi taklimat TPPA kerana ianya membuka ruang dan peluang kepada rakyat di negeri Sarawak khususnya untuk turut sama dalam mengharungi agenda transformasi yang dilakukan oleh kerajaan persekutuan.

Seterusnya, taklimat TPPA disampaikan oleh Dato' Sri Mustapa Mohamed, Menteri Perdagangan Antarabangsa dan Industri. Antara intipati yang disampaikan adalah, TPPA akan meningkatkan akses pasaran yang menyeluruh dalam rantai bekalan untuk perusahaan kecil dan sederhana (PKS), peningkatan pelaburan yang akan memberikan lebih banyak peluang pekerjaan serta meningkatkan pendapatan dan peluang penawaran. Menurut beliau, 1.6 juta penjawat awam bertanggungjawab dalam pelaksanaan TPPA dan perlu memahami konsep perjanjian tersebut terlebih dahulu. Ini kerana, perubahan tidak dapat dielak dan ianya tetap akan berlaku. Sehubungan dengan itu, Malaysia akan menjadi lebih berdaya saing pada masa akan datang serta akan bertambah baik dari segi standard. Selain itu, beliau menegaskan supaya syarikat domestik perlu meningkatkan standard dan lebih berdaya saing serta keluar dari zon selesa (*comfort zone*).

Antara komitmen yang melibatkan penjawat awam melalui TPPA termasuklah agenda membanteras rasuah. Peraturan domestik untuk ahli profesional juga masih terpakai dan tidak akan berlaku banjir profesional asing. Menurut beliau, syarat masuk TPPA adalah untuk memelihara perlembagaan dan Malaysia menyertai TPPA atas syarat-syarat negara ini sendiri.

TPPA dijangka ditandatangani pada bulan Februari 2016. Oleh itu, 26 pindaan undang-undang perlu dibuat dan beberapa pekeling Kementerian Kewangan (MOF) juga akan dipinda untuk ketelusan.

MAJLIS AMANAT KPPA DAN TAKLIMAT DASAR PEMISAH

Pada 22hb. Januari, 2016 telah berlangsungnya Majlis Amanat Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (KPPA) dan Taklimat Pekeliling Perkhidmatan yang dianjurkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam, dengan kerjasama INTAN Sarawak. Majlis tersebut telah berlangsung di Dewan Majma, Kompleks Islam Sarawak dengan kehadiran penjawat awam persekutuan dan negeri yang melibatkan 950 orang.

Majlis tersebut dimulakan dengan dua sesi taklimat pada sebelah pagi dengan tajuk Dasar Pemisah yang disampaikan oleh Encik Mohd Khair bin Kamarudin, Ketua Penolong Pengarah dari Bahagian Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Sesi soal jawab berkenaan dengan Dasar Pemisah (*Exit Policy*) telah mendapat maklum balas yang menggalakkan daripada para peserta yang hadir. Empat orang panel yang terlibat dalam sesi soal jawab tersebut adalah Datuk Yeow Chin Kiong, Pengarah Bahagian Pasca Perkhidmatan JPA; Datuk Azih bin Muda, Presiden Kesatuan Pekerja-pekerja di dalam Perkhidmatan Awam Malaysia (CUEPECS); Dato' Dr Abd Halim bin Mohd Hussin, Pengarah Bahagian Pengurusan Psikologi JPA; dan Encik Ikhbal Hanam bin Mukras, Timbalan Pengarah Kanan Bahagian Perkhidmatan JPA. Sesi taklimat kedua adalah berkenaan dengan Pekeliling Perkhidmatan Awam Bilangan 11 Tahun 2015 iaitu mengenai Kadar Kelayakan Kemudahan Cuti Rehat Tahunan bagi Pegawai Perkhidmatan Awam Persekutuan yang disampaikan oleh Encik Lim Eng Hock, Timbalan Pengarah Kanan, Bahagian Perkhidmatan JPA.

Taklimat ini mendapat sambutan yang amat memberangsangkan dari penjawat awam di negeri Sarawak.



Salah seorang peserta mengemukakan soalan berkenaan Dasar Pemisah.



Sesi dua hala antara para peserta dengan panel-panel jemputan.



Dato' Jalil bin Marzuki, TKPPA (P) menyampaikan cenderamata buku terbitan JPA kepada Dr. Sabariah Putit, Pengarah Unit Sumber Manusia, Jabatan Ketua Menteri Sarawak sebagai tanda penghargaan kepada Kerajaan Negeri Sarawak.

Objektif majlis ini diadakan adalah untuk memberikan penerangan dengan lebih lanjut mengenai Dasar Pemisah (*Exit Policy*) yang merupakan salah satu sesi engagement bersama penjawat awam persekutuan dan negeri di Sarawak, di bawah inisiatif pihak Jabatan Perkhidmatan Awam.

Dalam sesi taklimat ini, diterangkan bahawa Dasar Pemisah merupakan mekanisme strategik Kerajaan yang terbaik dalam mewujudkan Perkhidmatan Awam yang berprestasi tinggi, produktif dan berintegriti. Dasar ini membolehkan perkhidmatan pegawai kerajaan berprestasi rendah ditamatkan lebih awal melalui pelbagai peringkat tapisan yang ketat dan diadili dengan telus dan saksama. Di samping itu, kriteria-kriteria pegawai yang boleh dikenakan tindakan Dasar Pemisah iaitu pegawai yang mendapat markah Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) kurang daripada 60% turut diterangkan dengan jelas. Bagi Kumpulan Pelaksana dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional mereka akan melalui enam tapisan bagi memastikan keputusan yang adil dan telus berbanding kumpulan Pengurusan Tertinggi yang perlu melalui dua peringkat tapisan. Ini bermakna, Kumpulan Pengurusan Tertinggi mempunyai risiko yang lebih tinggi untuk ditamatkan perkhidmatan lebih awal, selaras dengan tanggungjawab yang diberikan.

Sesi penutup bagi majlis tersebut diakhiri dengan amanat daripada Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak yang diwakili oleh Dr. Sabariah Putit, Pengarah Unit Sumber Manusia, Jabatan Ketua Menteri Sarawak. Beliau menyatakan penghargaan kepada pihak JPA dengan kerjasama strategik INTAN Sarawak kerana sudi turun padang untuk sesi engagement bersama penjawat awam di negeri Sarawak. Amanat YBhg. Tan Sri KPPA telah disampaikan oleh Timbalan KPPA (Pembangunan), Dato' Jalil bin Marzuki. Beliau berharap semoga taklimat yang diadakan di Sarawak ini dapat memberi penerangan dengan jelas mengenai Dasar Pemisah yang dilaksanakan sebagai mekanisme strategik kerajaan yang terbaik dalam mewujudkan Perkhidmatan Awam yang berprestasi tinggi, produktif dan berintegriti.

Program Sejiwa Senada 2016

Program Sejiwa Senada adalah sebahagian daripada pendekatan strategik yang dilaksanakan oleh kerajaan negeri Sarawak dalam usaha mendekati rakyat di peringkat akar umbi. Program Sejiwa Senada merupakan satu program transformasi Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak yang melibatkan jabatan dan agensi kerajaan untuk turun padang bertemu dengan rakyat bagi merapatkan hubungan kerajaan negeri dan persekutuan dengan segenap lapisan masyarakat. Antara aktiviti yang diadakan termasuklah pameran oleh pelbagai agensi Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri Sarawak, swasta, badan penguatkuasaan serta institusi pendidikan. Selain pameran, aktiviti-aktiviti hiburan seperti persembahan daripada artis-artis tempatan, ceramah, aktiviti sukan dan cabutan e-peraduan turut diadakan.

INTAN Sarawak juga tidak ketinggalan dalam menyertai pameran bagi program tersebut di kawasan-kawasan seperti berikut:

Bil.	Kawasan	Tarikh	Perasmian
1.	Sibu	12hb. - 14hb. Februari, 2016	YAB. Datuk Patinggi Tan Sri (Dr.) Haji Adenan bin Haji Satem, Ketua Menteri Sarawak
2.	Sarikei	19hb. - 21hb. Februari, 2016	YAB. Datuk Patinggi Tan Sri (Dr.) Haji Adenan bin Haji Satem, Ketua Menteri Sarawak
3.	Saratok	26hb. - 28hb. Februari, 2016	YAB. Datuk Seri Najib Tun Razak, Perdana Menteri Malaysia
4.	Kapit	4hb - 6hb. Mac, 2016	YAB. Datuk Patinggi Tan Sri (Dr.) Haji Adenan bin Haji Satem, Ketua Menteri Sarawak
5.	Mukah	18hb. - 20hb. Mac, 2016	YAB. Datuk Patinggi Tan Sri (Dr.) Haji Adenan bin Haji Satem, Ketua Menteri Sarawak
6.	Limbang	1hb. - 3hb. April, 2016	YAB. Datuk Seri Najib Tun Razak, Perdana Menteri Malaysia
7.	Sri Aman	8hb. - 10hb. April, 2016	YAB. Datuk Patinggi Tan Sri (Dr.) Haji Adenan bin Haji Satem, Ketua Menteri Sarawak
8.	Kota Samarahan	15hb. - 17hb. April, 2016	YAB. Datuk Seri Dr. Ahmad Zahid Hamidi, Timbalan Perdana Menteri Malaysia
9.	Kuching	22hb. - 24hb. April, 2016	YAB. Datuk Seri Najib Tun Razak, Perdana Menteri Malaysia

Menerusi pameran Sejiwa Senada, INTAN Sarawak mengambil kesempatan untuk memperkenalkan E-Pembelajaran Sektor Awam (EPSA). Sehubungan dengan itu, menerusi pameran ini, fungsi dan peranan INTAN Sarawak turut diterangkan kepada penjawat awam sama ada dari agensi atau badan berkanun kerajaan persekutuan mahupun negeri yang bertugas di sekitar kawasan tersebut. Melalui program ini, pihak INTAN Sarawak turut menyedari kesulitan dan kesukaran sesetengah penjawat awam yang bertugas di kawasan luar bandar untuk menghadiri kursus yang dianjurkan oleh INTAN Sarawak disebabkan masalah capaian internet dan peruntukan jabatan yang terhad. Maklum balas ini membolehkan INTAN Sarawak mengambil inisiatif dan pendekatan lain bagi mengetengahkan kursus INTAN kepada penjawat awam di luar bandar.

Warga INSARA memberikan penjelasan berkenaan EPSA di Sejiwa Senada Sibu.



Pengunjung di Sejiwa Senada Sibu.



Dr. Anthony Valentine Laiseh, Residen Bahagian Sarikei menandatangani Buku Pelawat INTAN Sarawak di Sejiwa Senada Sarikei.



Penerangan EPSA kepada penjawat awam di Sejiwa Senada Saratok.



YBhg. Datu Haji Misnu bin Haji Taha, Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak (Pentadbiran, Keselamatan dan Hal Ehwal Korporat) di booth pameran INTAN Sarawak, Sejiwa Senada Limbang.

Kunjungan YBhg. Datu Grunsin Ayom, Pengarah Lembaga Lada Malaysia di booth pameran INTAN Sarawak semasa Sejiwa Senada Saratok.



Puan Aishah menunjukkan penggunaan EPSA kepada pengunjung di Sejiwa Senada Mukah.



Penjelasan penggunaan EPSA kepada pengunjung di Sejiwa Senada Kapit oleh Encik Johan.



YB. Tan Sri Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani, Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak mengunjungi booth pameran INTAN Sarawak di Sejiwa Senada Kota Samarahan.

Seminar Pemantapan Setiausaha dan Pembantu Setiausaha



Bertemakan *Passion for Stilettos*, seramai 43 orang Setiausaha Pejabat dan Pembantu Setiausaha Pejabat daripada Jabatan dan Agensi Persekutuan serta Kerajaan Negeri Sarawak telah menyertai Seminar Pemantapan Setiausaha dan Pembantu Setiausaha. Seminar ini diadakan oleh INTAN Sarawak bersempena dengan Minggu Setiausaha di samping bertujuan untuk mempertingkatkan dan mengukuhkan peranan Setiausaha Pejabat dan Pembantu Setiausaha Pejabat selaku sayap kanan kepada Kumpulan Pengurusan Tertinggi atau pegawai Pengurusan dan Profesional di jabatan dan jua agensi.

Passion for stilettos dipilih sebagai tema Minggu Setiausaha 2016. Seminar dua hari ini yang bermula pada 21hb. April, 2016, menggambarkan komitmen Setiausaha Pejabat dan Pembantu Setiausaha Pejabat yang kebanyakannya terdiri daripada kaum hawa. Lumrahnya bagi si pemakai stilettos atau kasut bertumit tinggi secara fizikalnya ia menambah ketinggian si pemakai dan sekali gus meningkatkan keyakinan kepada si pemakai.

Dalam kesibukan dan komitmen sebagai penjawat awam untuk mengamalkan enam prinsip iaitu cepat, tepat dan integriti serta produktif, inovatif dan kreatif adalah menjadi tanggungjawab sebagai penjawat awam

untuk sentiasa bersopan santun dan berbudi bahasa seperti yang digagaskan dalam Rukun Negara, terutama bagi Setiausaha Pejabat dan Pembantu Setiausaha Pejabat yang menjadi benteng pertama sebelum masyarakat atau pegawai dalaman berjumpa dengan pihak pengurusan atasan jabatan atau agensi. Oleh itu, dalam seminar ini diadakan ceramah protokol dan etiket sosial bagi jamuan minum petang, di mana para peserta juga diberi peluang untuk mempraktikkan etiket yang telah dipelajari, berdasarkan ceramah yang disampaikan oleh Encik Haji Azhar bin Omar pada sesi *Hi-Tea*.

Selaras dengan teknologi terkini, kehendak dan ekspektasi rakyat terhadap perkhidmatan pelanggan sektor awam bertambah yang memerlukan penjawat awam yang boleh berfikir atau *thinking public service*. Komitmen Kerajaan terhadap penyampaian perkhidmatan yang cemerlang dan lebih unggul dinyatakan menerusi Teras Strategik ke-9 dalam Rancangan Malaysia ke-11, di mana semua jabatan dan agensi perlu mentransformasi perkhidmatan masing-masing bagi meningkatkan produktiviti. Pada seminar ini, para peserta didedahkan kepada konsep pemikiran secara kreatif dan inovatif menerusi ceramah Berfikir di Luar Kotak yang disampaikan oleh Encik Mohd Shahrudin bin

Zaidil, Perunding Latihan dari Unit Kemajuan Pengurusan Dan Inovasi, INTAN Sarawak. Menerusi satu jam ceramah tersebut para peserta telah diperkenalkan kepada teknik berfikir secara kritis dan konstruktif, iaitu berfikir di luar kelaziman dalam menjalankan tugas bagi menjana penyelesaian yang kreatif dan inovatif bersesuaian dengan kemajuan teknologi pada masa kini.

bagi meningkatkan tahap kompetensi sebagai Setiausaha Pejabat dan Pembantu Setiausaha Pejabat.

Diyakini dengan pendedahan kepada Lapan Ciri Kecemerlangan 1Serve, penyampaian perkhidmatan para peserta dapat dipertingkatkan dan para peserta terus komited dan bersemangat untuk menampilkan profesionalisme sebagai Setiausaha Pejabat atau Pembantu Setiausaha Pejabat dari segi tingkah laku, percakapan dan penampilan yang kemas dan seterusnya mempamerkan ketertibaan dalam apa jua situasi.



Ketekunan berfikir di luar kotak

Sehubungan dengan itu, para peserta seminar turut didedahkan kepada Lapan Ciri-Ciri Kecemerlangan 1Serve iaitu elemen teras dalam pembangunan dan pembudayaan modal insan oleh Puan Kogila Devi a/p Radakrishnan, Timbalan Pendaftar Kanan, Unit Pengurusan Inovasi dan Kreativiti INTAN Kiara. 1Malaysia Customer Service of Civil Servants (1Serve) merupakan salah satu inisiatif di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan yang telah mula diperkenalkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam pada tahun lepas bagi melatih para petugas barisan hadapan dari agensi dan jabatan Kerajaan agar menyampaikan perkhidmatan yang konsisten, berkesan serta mesra rakyat. Dalam slot ceramah 1Serve ini para peserta diterangkan kepentingan profesionalisme semasa berurusan dan berkomunikasi dengan masyarakat dan pelanggan dalaman organisasi, disamping diperkenalkan dengan teknik mengaplikasikan Lapan Ciri-ciri Kecemerlangan 1Serve dalam tugas harian



Sesi interaksi



Senaman pagi

Sehubungan dengan itu, seminar ini juga menjadi platform bagi para peserta meluaskan jaringan kerja dengan para peserta yang terdiri daripada jabatan dan agensi-agensi berkanun yang lain di samping berkongsi pengetahuan dan pendapat dalam menangani permasalahan dan isu-isu yang timbul di pejabat.

GETTING YOUR IDEAS THROUGH TO YOUR AUDIENCES

By: Dr Dusit Jaul
INTAN Sarawak

"Precision of communication is important, more important than ever, in our era of hair-trigger balances, when a false or misunderstood word may create as much disaster as a sudden thoughtless act". (James Thurber)

Introduction

Most, if not all of us belong to an organisation, the smallest being our immediate family. In an organisation, big or small, am referring to our workplace of course, we are part of a communication web. It is a fact that on a daily basis, in as well as receiving information, we are also the conveyor of information.

When it comes to receiving information, it is generally recognized that one of the major problems we encounter is that we have too much of it till we experience what nowadays we refer to as information overflow. The challenge is thus for us to effectively sieve through the voluminous information made available to us.

The second challenge that confronts us is how to convey a complicated web of ideas in an understandable fashion to ensure that what seem logical to us as the conveyor is also logical to the audiences, or recipients. We have been reminded times and again that successful communications for the most part rely heavily on good organisation to ensure that the messages create meaning to the intended recipients.

This article intends to address the second challenge; how to ensure that what seem logical to the sender also applies the same to the recipients. First of all, let me focus on this issue of "good organisation".

Organising Your Message

According to Bovee and Thill (2000), good organisation means *"creating a linear message that proceeds point by point"*

Now, relate this to our own experience in our respective organisation. I guess that if individual experiences in our respective organisation are anything to go by, presenting messages in an organised manner is one particular skill that we all need to master. Isn't it a very common experience, for example that we often receive long winding messages, and at the end of it, not knowing what the sender really wants?

Add this to the information overload that confront us daily, this particular mail is bound to be treated with less urgency, worst still,

may end up in the rubbish bin. It is therefore crucial that in order to make what is logical in us is also logical to others, to enable them to buy our idea, we really have to organise our sequence of thought or reasoning and henceforth, put it in writing.

Even with the above, there is no full guarantee that people will still accept our reasoning. The rationale behind the dire need for good organisation of messages, especially in a very competitive business environment of today is given by Bovee and Thill (2000). According to them, good organisation of messages is important because:-

- It helps your audience understand your message: When we sent out messages, we want people to understand exactly what we mean. By organising your thought properly and putting it in writing, you are sending out information that is user friendly and easy to understand. This ensures that your information would not end in a NFA (Not For Action) file.
- It promotes acceptance of your messages: Messages that have good organisation helps motivates your audiences to accept your messages. The least it can do is that it helps you get across your ideas without upsetting them.
- It saves your audience time: A message that is well organised contains only relevant ideas. By leaving out superfluous information,

the audience can follow your thought pattern without much difficulty. Because the information is clear, logical and concise, the audience can save even more time reading it.

How to Get Your Message Organised?

Having said that "it is important to organise your message", my next point is the question as to "how to organise your message"?

Over the years, I have come across peoples, some are in the business circles who know of the benefits and advantages of having to come up with good organisation in their messages, they really practice it. These people sent out messages that only include relevant information. Not only that, their messages is clear and concise and well structured in its form. There is "no beating around the bush". They don't bring their audience on A MERRY-GO AROUND trip. They go straight to the point.

Now, what about those who haven't got the skill of organising and composing an audience-centered business messages? *How* can they come up with user-friendly messages?

At this juncture, we all can see the need to get our messages organised in a proper manner. The next step is to address the *how* issue, i.e. how to organise your message so as to get easy buy-in among intended recipients. Understanding the *need* for good organisation is just half the battle. Knowing *how* to organise your messages well is the other half.

The How Issue of Organising Messages

One of America's leading instructors in clear and effective communication, Prof Courtland Bovee and his co-author have this to say on the how issue of organising messages. They suggested the followings:

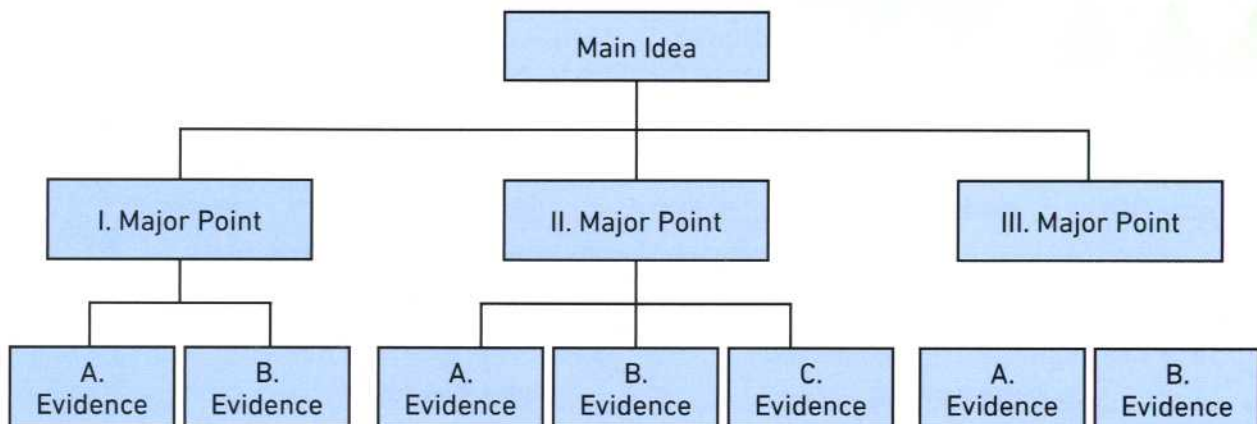
- **Defined the main idea:** Business messages have a general purpose and a specific purpose. In addition to these purposes, a business message can be boiled down to one main idea. That is to say that from the topic covered, there is one central point that we want to convey. The *topic* is the broad subject of the message, whereas the *main idea* makes a statement about the topic. Below is an example of *defining* the *main idea* that distinguishes it from general purpose, specific purpose, and the topic. The presentation is on the topic of company health clubs, with the aim of persuading management to build an on-site facility.
- **Group your ideas:** Here, what you need to do is to group the supporting details in the most logical and effective way. In coming up with the structure of the message, you need to visualize how all the points fit in together. You can start with the main idea. The main idea summarises two things; what you want from your audience and why they should do so. Next, you can state all the major points of your presentation with accompanying evidences. Your evidences can include such thing as facts and figures, examples or illustrations, references to authority etc. An illustration as to how you can group your idea so as to come up with a message that is well organised is shown in the figure below.

Purpose, Topic and Main Idea

Purpose		Topic	Main Idea
General	Specific		
To inform	To teach customer service representatives how to file an insurance claim	Filing insurance claims	Proper filing by employees saves the company time and money
To Persuade	To get top management's approval for increased spending on research and development	Funding for research and development	Competitors spend more than we do on research and development.
To collaborate	To get the human resources and accounting departments to jointly devise an incentive system that ties wages directly to profits	Incentive pay	Trying wages to profits will automatically reduce compensation costs in tough years while motivating employees to be more productive.

Source: Bovee and Thill (2000), page 129.

"Organisation Chart" for Organising a Message

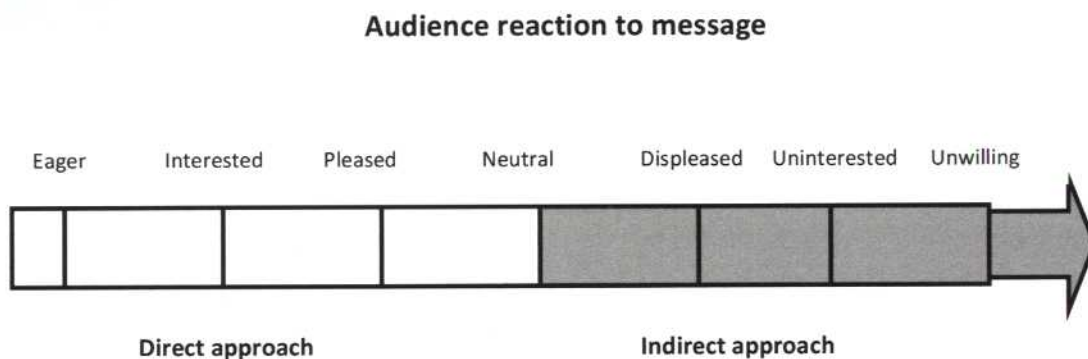


Source: Bovee and Thill (2000), page 133.

- *Choose between direct and indirect approaches:* In direct approach, you put the main idea first, followed by the evidence whilst in an indirect approach, you put the main evidence first and the main idea later. Your choice as to which approach to use depend very much on your audience. Remember the point I mentioned earlier about low context cultures and high context cultures. For example, in the US that is a low context culture where to be direct is not considered rude, you may use the direct approach. The direct approach is effective for messages that will please the reader or will cause no particular reaction. In contrast, if your audiences comprised Malaysians, who are from high context culture, then it is advisable to use the indirect approach. Using the indirect approach gives you an opportunity to get your message

across to an uninterested or skeptical audience. This is not to imply that Malaysians make up an uninterested and skeptical audience. It's just that each cultural world operates according to its own internal dynamics, its own principles, and its own laws-written and unwritten. Any culture is primarily a system for sending, storing, and processing information. Communication, [direct or indirect] underlies everything. The approach that you finally choose therefore has to take into consideration the overall framework as to which culture (low context culture or high context culture) you are in for the presentation as well as your analysis of possible audience reaction. Your choice of approach (direct or indirect) vis-à-vis audience reaction is reflected in the figure below.

Audience Reaction and Organisation Approach



Source: Bovee and Thill, (2000), page 136.

Additional Steps to be Undertaken

What about if, after having organised your ideas well, still you couldn't get your audience to accept it, what other steps can you take to ensure that what seems logical to you is also logical to them? Robbins and Hunsaker (2006) suggested that you develop your *persuasive* skill.

Persuasion is the conscious manipulation of face-to-face communication to induce others to take action. Persuasion preserves others' freedom to do whatever they want after you have tried to convince them to choose a certain course of action. (Robbins and Hunsaker, 1996).

Robbins and Hunsaker list down three general strategies of persuasion i.e., you can persuade through:

- **Credibility:** You are more likely to persuade people when they like, trust and have confidence in you. This credibility doesn't arise out of blind faith. It has to be earned. You of course can earn credibility by displaying competence, made known your good intentions and your display of good personality. Credibility is not easy to attain, but it can be developed. For example, you can develop a reputation for competence or you can concentrate on being friendly and thoughtful to others, conscientious in doing your work, and avoiding actions that might give the appearance of conflicts of interest.
- **Reasoning:** People seek to be rational and thus you are more likely to persuade others when you can cite logical reasons. Reasons cited must be relevant to what you are proposing, support the facts and leave an impact on the audience.

- **Emotional appeal:** You can be more effective in your persuasion if you are able to use a language that touches the audience's emotions. So, when you can, supplement good reasons with appeals to a person's fears, love, joys, frustrations, and the like.

The combination of the three elements, credibility, logic (reasoning) and emotional appeal should be an effective persuasive tool for us to get buy-in from our intended recipients. Reason being that some people can believe in the logic of an argument, but they may not act decisively on that belief. Under this circumstance, what they need is a strong or powerful enough stimulus that will move them from being passive to active. Now, what better way to get them to act other than an appeal to the emotions, more so if such appeal is a passionate one. Emotional connectedness can be a very powerful tool to spur people to act on something.

Down to the Specific

At this point, we have to bear in mind that the triple elements of credibility, reason and appeal to the emotions only provide general strategy for persuading others to go along with you; what seems logical to you is also logical to them. From general strategy, we go to the specific. I mean specifically, in what manner can you really exert influence in your audience, for them without qualm to accept all those excellent ideas that you have?

Robbins and Hunsaker quoted from Hultman (1981) who had identified four tactics people can use to influence others. They are active facilitative, passive facilitative, active inhibiting and passive inhibiting.

- **Active facilitative:** This is when you are actively engaged in behavior that succeeds in influencing others. Some examples of this approach are; being prepared and organised, stating view with conviction, providing information, asking for information, making recommendations, being willing to negotiate, taking the initiatives and paraphrasing.
- **Passive facilitative:** Sometimes the most effective ways to persuade others is to do nothing. This approach recognize that remaining silent, waiting patiently, letting others do the speaking, and similar passive actions, can at times, be highly effective means of influence.
- **Active inhibiting:** Without us realizing it, some of our actions can hinder effective persuasiveness. For example, stating views tentatively, being unwilling to negotiate, being aggressive, discouraging feedback, discouraging discussion, rejecting ideas, and giving advice prematurely. What all these mean is that action without thought is very likely to be counterproductive.

- **Passive inhibiting:** This approach encompasses failures due to omission. Examples include withholding information, not paying attention, being submissive, ignoring others or their ideas, failing to respond with empathy, leaving issues ambiguous, failing to give praise or appreciation, refusing to grant recognition, withholding help or support, failing to ask for help or support or allowing others to define your role.

What we can learn from the above four tactics is that (1), there is always the potential for failure, even with the best of intentions. (2) An active approach is not always preferable. There is time when purposely "doing nothing" is likely to prove most effective. (3) Whether you choose an active or passive approach, it depends very much on whom you are trying to influence.

Due to the above, it is important that you find out in advance about the person's need, interests, goals, and the likes. This help to ensure that what is logical to you is also logical from the perspective of your audience.

Persuasive skills as I said earlier is in support of the first strategy, that of having to organise and composed your business message. It should be applied as a fall back sort of strategy. The good point about persuasive skills is that it can be improved over times.

Gathering from their review of oral communication skills, Robbins and Hunsaker summarised some of the suggestions on how to improve our persuasive skills.

- **Establish your credibility:** Nothing undermines persuasive efforts more than a lack of credibility. People don't want to listen to a person they don't trust and respect. You can build up your credibility by developing your expertise, by being warm and friendly, conveying reliable information, develop mutual trust, uses a dynamic presentation styles and creating good reputation of yourself.
- **Use a positive, tactful tone:** Be respectful, direct, sincere and tactful
- **Make your presentation clear:** Before you can convincingly articulate your view to someone else, you need to be clear about what it is that you want. Once your objective is clear, you should present your argument one idea at a time.
- **Present strong evidence to support your position:** you need to explain why what you want is important. Demonstrate with strong supporting evidence why your audience should do as you wish.
- **Tailor your argument to the listener:** Effective persuasion demands flexibility. You have to select your argument for your specific listener.
- **Appeal to the subject's self-interest:** An individual's behavior is directed towards satisfying self-interest. As a speaker, you need to appeal to that self-interest.

- *Use logic:* Have facts and reasons to support your argument, otherwise your persuasiveness may be undermined.
- *Use emotional appeals:* You should appeal to a person's emotions. Understand a person's loves, hates, fears and frustrations. Use that information to mold what you say and how you say it.

Conclusion

At certain stage in our life, we all have undergone this experience of being a poor salesman. Our ideas failed to go through or were shot down even before being debated. It's indeed not an easy job trying to get your reluctance audience to accept certain ideas that to your good self, looks good and seems logical. What more to say to win them over that resulted in them initiating concrete move doing what you want them to do.

Your job of convincing however can be made much easier if you present your ideas in an organised and composed manner. On top of that, you are also equipped with certain persuasive skills. To present ideas in an organised and composed manner, and at the same time, to equip yourself with persuasive skills in order that your ideas find easy acceptance from the audience form the central theme of this article.

Reference

1. Courtland Bovee & John V. Thill, Business Communication Today, 2000, Prentice Hall, New Jersey, USA.
2. Stephen Robbins and Philip Hunsaker, Training in Interpersonal Skills; Tips For Managing People at Work (4th Edition), 2006, Prentice Hall.



PIMPIN DAN MEMIMPIN

Oleh: Tuan Haji Hussin bin Mahmud
INTAN Sarawak

Minggu lepas saya bersama kawan-kawan berkunjung ke salah sebuah kedai kopi di Kota Samarahan. Seperti biasa kami akan memesan secawan kopi bersama dengan makanan kegemaran masing-masing. Sambil bersembang mengenai urusan kerja masing-masing, saya tertarik dengan perbualan sekumpulan anak muda di meja sebelah. Saya cuba "memasang" telinga untuk mendengar perbualan mereka sambil dalam masa yang sama cuba fokus kepada perbualan bersama kawan-kawan.

Biasalah perbualan orang muda dalam alam pekerjaan. Mereka tidak boleh lari dari tajuk mengenai ketua masing-masing. Ada perkara-perkara sinis dan elemen ketidakpuasan hati mereka terhadap ketua masing-masing. Beberapa ayat-ayat yang mereka utarakan: Bos aku teruk! Bos bukan pandai pun buat kerja! Bos aku hanya pandai mengarah dan marah orang sahaja dan seribu macam yang mereka mungkin tidak puas hati. Mungkin juga ada antara mereka dimarahi oleh ketua tadi.

Bukan itu yang saya nak sampaikan di sini tapi saya rasa terpanggil juga sebab saya juga seperti mereka dulu dan kedudukan saya sebagai ketua. Kekadang datang dari lubuk hati ini adakah saya seperti ketua-ketua mereka. Apakah tindakan yang saya lakukan ini betul atau saya cuma melakukan kerja sama seperti orang lain.

Dari perbualan mereka saya cuba rumuskan beberapa isu yang mereka bangkitkan berkaitan dengan ketua mereka. Antaranya:

- ❖ Ketua dulu dengan ketua sekarang sama saja;
- ❖ Dia jadi ketua sebab naik pangkat bukan atas kebolehan tapi atas kekananan;
- ❖ Dia bukan dilahirkan sebagai pemimpin tetapi hanya sebagi pengikut yang baik;
- ❖ Dia bukan ketua yang boleh dijadikan model dan ikutan;
- ❖ Rasanya dia belum cukup ilmu nak jadi pemimpin;
- ❖ Ketua yang tiada misi dan visi yang jelas; dan
- ❖ Dia hanya pandai mengarah sahaja tapi tidak tunjuk cara yang betul untuk lakukan.

Dari perbualan tersebut saya cuba rangkumkan berkaitan dengan kesalahan-kesalahan yang dilakukan ketua mereka tadi. Antaranya:

- 1) Tidak mempunyai misi dan visi yang jelas. Seorang pemimpin hendaklah mempunyai misi dan visi serta berkeupayaan untuk melaksanakannya. Seorang pemimpin perlu:
 - a. Mempunyai masa untuk melihat semula misi dan visi dan membuat perubahan jika perlu supaya organisasi berada dalam landasan yang betul; dan
 - b. Membantu warga organisasi memahami misi dan visi supaya mereka bersama-sama menjayakannya.
- 2) Kegagalan dalam berkomunikasi. Seorang pemimpin perlu berupaya menjadi pendengar yang baik kepada warga organisasinya. Mempunyai kebolehan beramah mesra dan mudah didekati. Menjadi pendengar yang baik akan memberikan peluang kepada semua warga untuk berkomunikasi dengan pemimpin dan merasakan pandangan/pendapat mereka dihargai termasuk segala idea, nasihat, keluhan dan luahan mereka. Walau bagaimanapun keramahan dan kemesraan yang berlebihan juga adalah tidak baik. Perlu ada jarak supaya kewibawaan dan kedudukan pemimpin dihormati.
- 3) Tidak membuat teguran pada masa yang tepat. Seorang pemimpin juga ibarat sebagai seorang panglima perang. Tahu bila masa untuk mengatur strategi, bila masa harus bertindak dan bila masa untuk menegur barisan ketua unit perang jika serangan tidak mengikut strategi yang ditetapkan. Jika gagal bertindak dengan segera, kemungkinan organisasi telah hancur atau 'keamanan organisasi' telah berada dalam keadaan tenat. Kemungkinan kesalahan berkenaan sudah menjadi budaya dan ianya sukar diubah.
- 4) Tidak mempunyai ilmu yang cukup berkaitan dengan organisasi yang dipimpin. Pengalaman juga penting tetapi tanpa ilmu ianya mungkin menyebabkan pekerja memandang rendah terhadap pemimpin. Penguasaan ilmu juga hendaklah meliputi ilmu yang berkaitan teknikal, pengurusan dan kepimpinan.
- 5) Kurang mempunyai masa untuk organisasi dan pelanggan. Pemimpin yang terlalu sibuk dengan tugas yang lain dan tidak fokus kepada matlamat/visi/misi jabatan akan menyebabkan pekerja hilang arah tujuan. Mereka sukar untuk bertemu dan berbincang berkaitan tugas. Tanpa panduan dan tunjuk arah yang jelas dari pemimpin maka organisasi akan 'hanyut' seperti kapal tanpa arah.

Sebagai seorang pemimpin, perlu berusaha untuk memainkan peranan:

- a. Mewujudkan suasana kerja yang kondusif bagi mencapai kejayaan organisasi dan mewujudkan budaya kerja yang cemerlang.
- b. Menyatakan hala tuju yang jelas kepada seluruh warga organisasi, menghayati dan bersama-sama menjayakannya.

- c. Menjadi pembimbing(mentor) yang baik. Kekuatan yang ada pada pemimpin dibantu oleh sokongan/idea dari warga akan memantapkan organisasi dalam menempuh cabaran dan halangan yang boleh memporak-perandakan organisasi.

"Kepimpinan adalah kebolehan mendorong orang lain ke arah satu matlamat dan mempunyai karakter yang meyakinkan mereka"

-Bernard Montgomery-

- d. Memberi lebih ruang kepada warga dengan pengawasan yang minimum dalam melaksanakan tugas tetapi dalam skop misi dan visi yang telah ditetapkan.
- e. Mewujudkan suasana hormat-menghormati supaya suasana kerja yang harmoni dapat dipupukkan. Meletakkan mereka pada kedudukan yang sesuai dengan kebolehan dan keupayaan mereka amat penting.
- f. Menghargai pendapat warga yang lain dan memberikan pujian jika perlu supaya motivasi mereka terus meningkat dan mereka rasai dihargai.
- g. Menggalakkan warga untuk meningkatkan tahap profesionalisme dan mencadangkan mereka menghadiri kursus-kursus tertentu.
- h. Memberikan arahan yang jelas dan membantu mereka memahami arahan jika perlu. Dalam keadaan tertentu mungkin perlu bersama-sama mereka dalam melaksanakan tugas.
- i. Mengakui kesilapan dan bersedia mendengar teguran dari warga dan berusaha untuk memperbaiki diri pada masa hadapan.

Seorang pemimpin yang baik dan dihormati akan memulakan hari dengan penuh bertenaga dan semangat yang tinggi. Pada awal pagi beliau akan memberi kata-kata semangat kepada warga pekerja sebelum pekerja 'diracuni' oleh unsur-unsur negatif sepanjang hari. Beliau akan mendapatkan maklumat dan maklum balas yang baik di awal pagi dan memberikan maklumat yang sahih dan membetulkan salah anggap pada awal pagi. Pemimpin yang selalu bergantung kepada pihak-pihak tertentu dalam penyampaian maklumat organisasi kemungkinan besar akan memerangkap diri sendiri. Laporan yang diterima kemungkinan ada maklumat 'tersembunyi' dan hanya yang baik sahaja yang dilaporkan.

Raikan kejayaan sesuatu projek bersama warga pekerja walaupun kejayaan tersebut adalah kejayaan kecil. Kejayaan pekerja adalah kejayaan pemimpin juga dan orang akan melihat kejayaan tersebut adalah kejayaan anda. Kejayaan tersebut merupakan hasil kerjasama antara semua warga. Mereka akan rasa dihargai, dihormati dan akan menjadi motivasi untuk terus berusaha.

Galakan pekerja dengan kata-kata ransangan sepanjang masa. Elakkan ucapan yang 'menghancurkan' hati pekerja. Beri peluang kepada pekerja untuk mengemukakan idea dan cadangan. Pertimbangkan cadangan mereka dan cadangan yang baik berikan penghargaan yang sepatutnya. Jika anda mempunyai masa, sekali sekali berjalan sekeliling pejabat untuk bertanya keadaan pekerja. Berikan sokongan dan pandangan jika mereka meminta bantuan. Mungkin ada antara mereka mempunyai masalah dalam melakukan tugas mahu pun masalah keluarga. Sokongan anda membuat mereka berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan cemerlang dan bersemangat untuk datang bekerja. Mereka tidak rasa terbeban untuk pulang ke rumah. Keluarga yang bahagia akan menggalakkan pekerja untuk bekerja dengan lebih bersemangat.

Berikan peluang dan masa untuk pekerja datang berbincang dan berkongsi pandangan atau masalah. Terimalah masalah mereka sebagai sebahagian masalah anda dan bantu mereka mengikut kemampuan anda. Amalkan sifat empati dan berikan sokongan bila perlu. Kawal kemarahan dengan baik dan sebaiknya hanya menyatakan kekecewaan secara umum sahaja dan tidak sekali-kali mengkritik pekerja secara peribadi. Cari masa dan tempat yang sesuai untuk memberikan mereka nasihat. Bukan senang untuk mengawal kemarahan tetapi renungkan hadis:

"Orang yang kuat bukanlah kerana banyak berperang yang disertai tetapi orang yang kuat dalam menahan dirinya dari marah."

– Riwayat Bukhari dan Muslim–

Pemimpin hendaklah mempunyai karakter yang unggul. Tunaikan apa yang dijanjikan. Pemimpin yang baik mempunyai etika yang tinggi, tahu membezakan antara yang betul dan yang salah. Komited terhadap amanat dan tanggungjawab yang diberikan dan tidak mengambil jalan mudah untuk berjaya.

Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang sanggup menerima cabaran. Dalam dunia yang semakin mencabar, kompleks dan penuh dengan pilihan, berhubung dengan ramai orang dan kita tidak mungkin dapat mengawal keadaan memerlukan pemimpin yang berfikir secara kreatif dan mempunyai keazaman untuk menyelesaikan masalah. Pemimpin perlu dapat menjangkakan masalah yang mungkin datang supaya persediaan lebih awal dapat disediakan untuk menghadapi kesukaran berkenaan. Dapat menerima kenyataan dan berhadapan dengan masalah dan tidak tersasar dalam matlamat sebenar apabila menyelesaikan masalah. Cuba menangani masalah satu per satu dan jangan sekali-kali berputus asa.

**"ORANG YANG BERJAYA MEMAKSA DIRINYA UNTUK BERUBAH,
MANAKALA ORANG YANG GAGAL BERUBAH HANYA APABILA TERPAKSA"**

Tugas seorang pemimpin bukan hanya sekadar waktu pejabat sahaja, kadang melangkau masa dan tempat. Itulah yang membezakan antara pemimpin sejati. Kehebatan seorang pemimpin bermula dari dirinya yang hebat. Beliau mempunyai visi dan misi hidup yang jelas, membangunkan tahap potensi diri ke tahap optimum dan berusaha memberikan segala kebaikan dan tunjuk ajar kepada orang lain. Beliau tidak akan membebankan masalahnya kepada orang lain tetapi dialah membimbing mereka ke arah kejayaan. Selamat Memimpin dan Maju Jaya.

Rujukan:

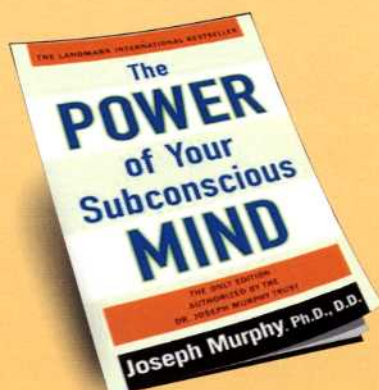
Sometimes You Win Sometimes You Learn, John C. Maxwell, Center Street.

Change!Berubahlah, Rhenald Kasali, PTS Millennia.

The Magic of Thinking Big, David J. Schwartz, PTS Millennia.

Aku Mahu Jadi BOS, Khairur Rizal Ramli. PTS Millennia.

The 21 Indispensable Qualities of A Leader, John C. Maxwell. PTS Professional.



Book Title	: The Power of Your Subconscious Mind
Author	: Joseph Murphy, Ph.D., D.D.
Publisher	: Penguin Group, USA
Year Published	: 2011

INTRODUCTION

Have you wonder why one person happy while another sad, one is joyous and prosperous while another poor and miserable, one is a great success while another an abject failure. According to Dr. Joseph Murphy, founder of the Subconscious Mind movement, these solely depend on how individual make use of their subconscious mind.

CONTENT

The book 'The Power of Your Subconscious Mind' is about how thought patterns of individual's Subconscious Mind can influence all aspects of existence, money, relationship, jobs, happiness ... how one can apply and direct its power to live a life one desire.

According to Dr. Murphy, as a person thinks in his Subconscious Mind, so he is and in order for your world to change, you have to change your mind.... from the inside out. Thus if he thinks 'good', he will get good things and if he thinks 'evil', he will get evil things. If he wants to change from evil to good, he only needs to change his thinking to good things and good will follow.

He used time honoured spiritual wisdom with solid, science-based analysis to explain the vast influences of the Subconscious Mind on one's life, the extraordinary power of the Subconscious Mind in building a life that one's desire. This power is possessed by everyone and to release the marvellous power of one's Subconscious Mind, you just need to learn how to use it.

Dr. Murphy explained that within your subconscious depths lie Infinite Wisdom, Infinite power and an infinite supply of all that is necessary. He shows the ways how the Infinite Intelligence of the Subconscious Mind can be turned into a powerful tool to bring forth dramatic improvements in one's life through using simple, practical and easy to understand techniques and formula as well as proven effective exercises and real-world case studies.

CONCLUSION

Read the Book, learn the techniques and apply them. Let this book work miracles in your life, revitalize you into living a vibrant, meaningful and rewarding life.