

Komunikasi Dua Hala & Active Listening

Membina Kepercayaan Melalui Dialog, Empati
dan Penyoalan Berkesan.

Armadi Ahmad
Mei 2026

Amalan Komunikasi Kepimpinan

Beralih daripada sekadar memberi arahan kepada membina pemikiran kritis.

Dari Mendikte kepada Menyokong

Berhenti Mendikte

Elakkan menetapkan setiap langkah kerja secara mikro. Mendikte setiap perincian membantah kreativiti dan autonomi pekerja.

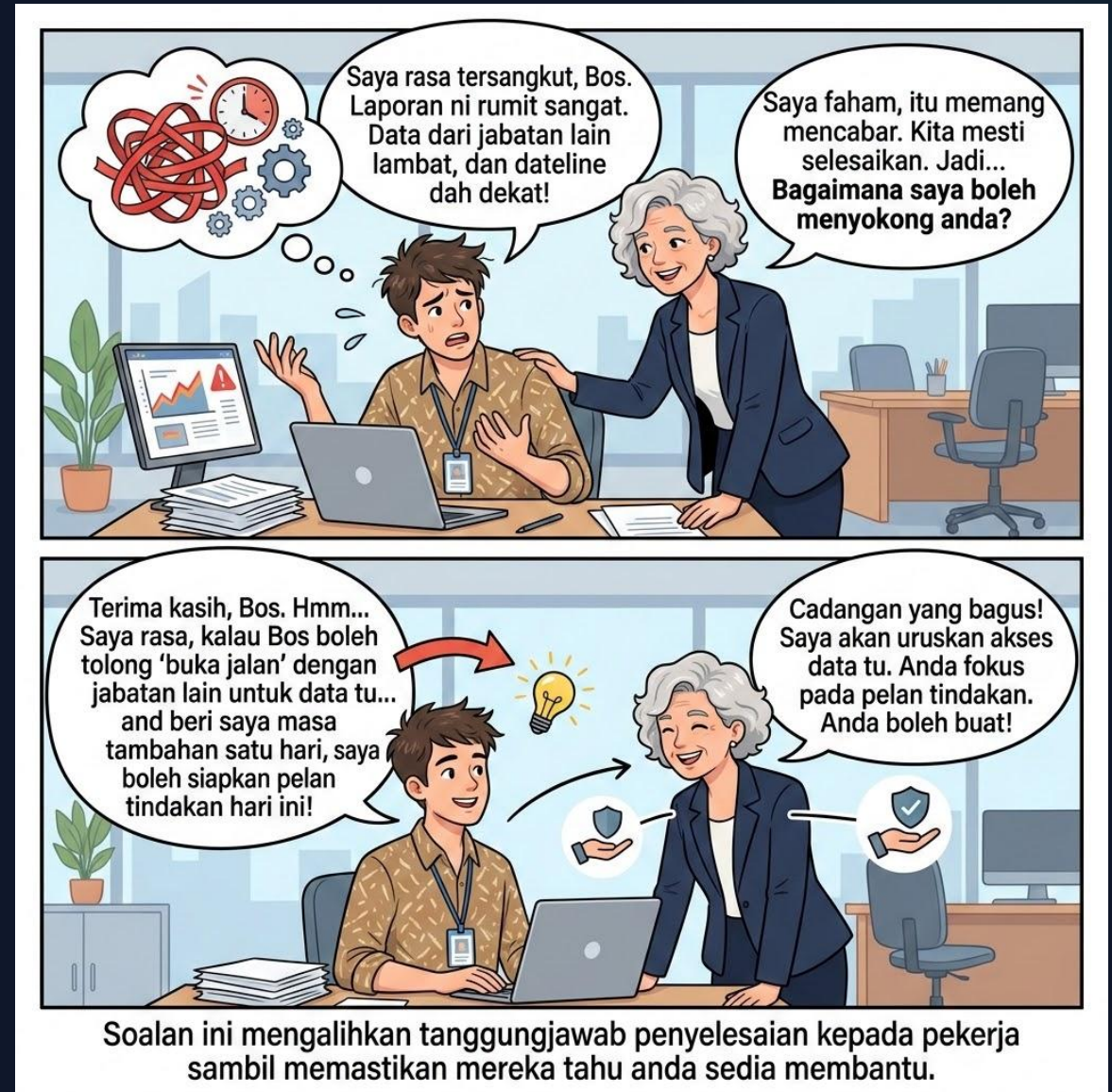
Mula Menyokong

Gunakan teknik penyolongan sokongan untuk membantu pekerja berfikir secara kritis dalam menyelesaikan masalah mereka sendiri.

Kuasa Penyoalan Sokongan

"Bagaimana saya boleh menyokong anda?"

Soalan ini mengalihkan tanggungjawab penyelesaian kepada pekerja sambil memastikan mereka tahu anda sedia membantu.



Soalan ini mengalihkan tanggungjawab penyelesaian kepada pekerja sambil memastikan mereka tahu anda sedia membantu.

Teknik Active Listening



Bukan Sekadar Diam

Active Listening memerlukan perhatian penuh, menanggungkan penilaian awal dan memberi maklum balas yang menunjukkan anda benar-benar memahami perspektif mereka.

Model Trust Triangle

Memahami tonggak kepercayaan berdasarkan kajian Harvard Business Review
(2020).

Tiga Tonggak Kepercayaan



Empati

Pekerja percaya bahawa anda benar-benar peduli tentang kebajikan dan pengalaman mereka.



Logik

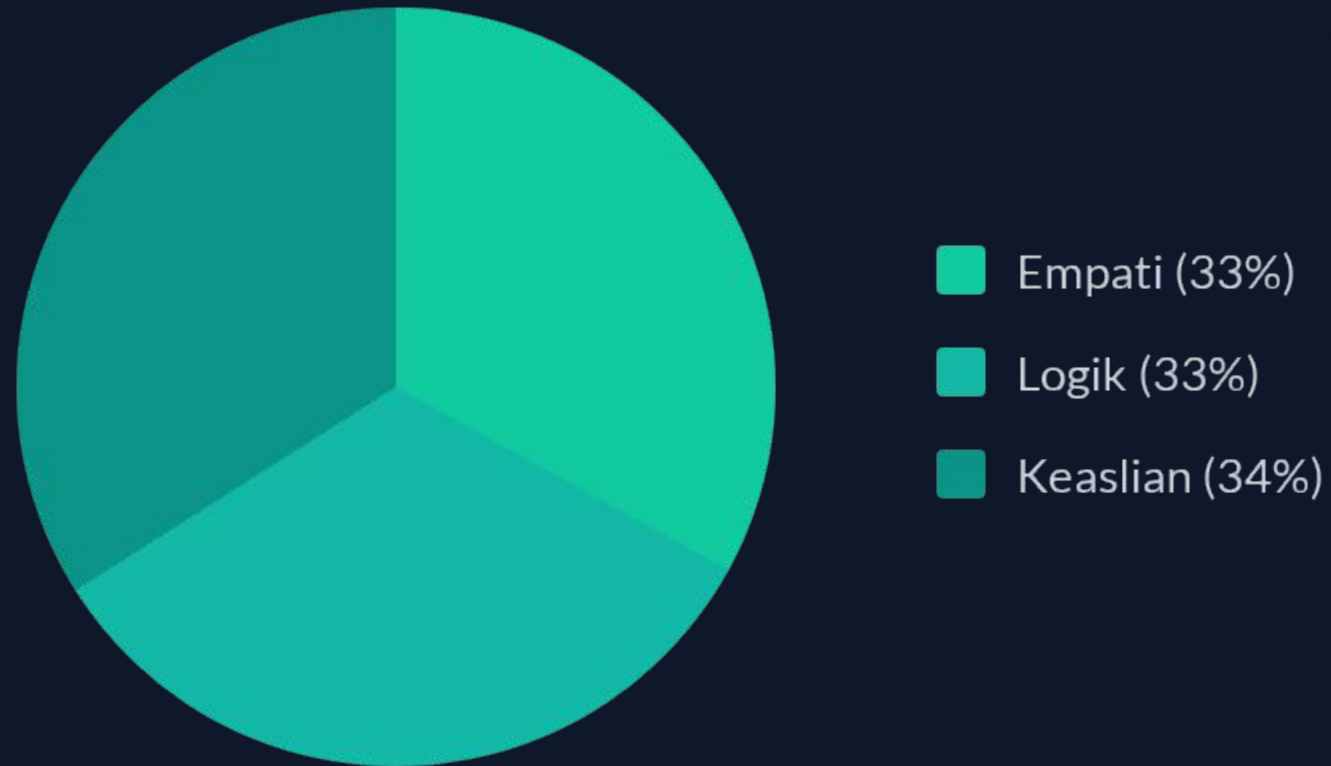
Pekerja mempunyai keyakinan terhadap kualiti idea, pertimbangan dan keupayaan anda.



Keaslian

Pekerja merasa mereka berinteraksi dengan diri anda yang sebenar, bukan sekadar watak korporat.

Keseimbangan Trust Triangle



Kepercayaan akan "goyang" (wobble) jika mana-mana satu tonggak ini lemah.

Bahaya Budaya "CC" Emel

Isyarat Ketidakpastian

Kajian Frances Frei menunjukkan bahawa tabiat meletakkan pengurus dalam CC emel secara berlebihan memberi isyarat bahawa anda tidak yakin dengan keupayaan logik pekerja. Ini meruntuhkan tonggak Empati dan membina jurang antara pemimpin dan pasukan.



Mendikte vs Menyokong

Aspek	Gaya Mendikte	Gaya Menyokong
Aliran Komunikasi	Satu Hala (Top-down)	Dua Hala (Dialog)
Tahap Kepercayaan	Rendah (Micromanage)	Tinggi (Empowerment)
Hasil Kerja	Kaku & Mekanikal	Inovatif & Kreatif
Fokus Pemimpin	Mencari Kesalahan	Membina Keupayaan

"Kepercayaan adalah mata wang pemimpin. Ia dibina atas empati, logik dan keaslian yang konsisten setiap hari."

– Frances Frei & Anne Morriss, HBR 2020

Sesi Soal Jawab

Bagaimana anda boleh mengaplikasikan Active Listening dalam pasukan anda hari ini?

Terima kasih atas perhatian anda.