

Polis Wira Negara: Tegas tapi Mesra

Ingin meningkatkan kemahiran komunikasi yang betul dalam memberi arahan, penerangan dan pujukan anda semasa menjalankan tugas sebagai anggota polis?

Ingin tahu bilakah masa dan cara yang tepat menjalankan tugas dengan tegas tetapi mesra semasa menghadapi pelbagai isu dan situasi karenah masyarakat sebagai pelanggan?

Adakah anda berminat mempelajari rahsia bagaimana membuat penyampaian mesej yang mesra, mudah difahami tetapi juga tegas pada masa yang sama serta sesuai dijadikan contoh dan diikuti ramai?

Pengenalan

Sebagai seorang pegawai polis yang banyak terlibat secara langsung dengan masyarakat umum sebagai pelanggan, anda harus sangat bersedia dengan teknik-teknik komunikasi tegas tetapi boleh diterima oleh umum. Kursus ini mendedahkan para peserta kepada teknik komunikasi yang menyeluruh, seperti pemilihan mesej, intonasi dan gaya 'non-verbal' positif, mengadakan perbincangan di situasi-situasi mencabar, mengurus dan menerapkan tabiat positif berimpak tinggi, menggunakan bahasa badan dan kemahiran-kemahiran utama di dalam keperluan menghadapi pelanggan yang sentiasa mencabar.

Objektif Kursus

Kursus ini bertujuan:

- Memupuk dan melatih kemahiran berkomunikasi untuk menghadapi segala karenah pelanggan dengan lebih efektif dan berkesan
- Memberikan keyakinan diri yang lebih tinggi kepada pegawai-pegawai supaya dapat menjalankan kerja dengan lebih baik dan dapat menangani pelbagai isu berkaitan pelanggan dengan lebih profesional

Hasil Pembelajaran

Setelah menamatkan kursus ini, para peserta akan dapat :

- Menangani cabaran dalam menghadapi pelbagai karenah masyarakat umum sebagai pelanggan
- Memperolehi dan mengembangkan kemahiran untuk menyampaikan arahan dan mesej dengan jelas, berpengaruh dan mesra
- Menangani sebarang provokasi yang ditempuhi dengan berhemat
- Menggunakan kaedah 'reverse psychology' kepada pelanggan agar lebih bertenang

- Menggunakan bahasa badan yang bersesuaian untuk menjalinkan perhubungan yang lebih mesra dengan pelanggan

Siapakah yang mesti hadir:

Sub-Inspektor (SI), Sarjan Mejar (SM), Sarjan (SJN), Koperal (KPL), Lans Koperal (L/KPL), Konstabel (KONST)

Kerangka Latihan

Masa	Hari Pertama
9.00am - 10.30am	Dilema Anggota Polis Semasa Menjalankan Tugas Peserta akan berkongsikan pengalaman dan masalah mereka hadapi semasa bertugas sebagai anggota polis melalui perkongsian di Google Jamboard. Masalah yang sering dialami oleh peserta akan dapat dikenal pasti seterusnya cadangan tindakan yang sesuai boleh diajukan. Sesi ini akan dijalankan dengan kaedah perkongsian pengalaman oleh tenaga pengajar dan peserta kursus. Peserta akan dinilai tahap pengetahuan mereka mengenai kefahaman mereka menggunakan kaedah yang betul semasa berinteraksi dengan orang awam dalam pelbagai situasi. Kaedah yang dijalankan adalah kuiz secara atas talian dan penyelesaian masalah.
10.30am - 11.00am	Rehat
11.00am- 1.00pm	Anda Merupakan Super Hero! Peserta akan didedahkan dengan ciri ciri yang diperlukan untuk menjadi seorang anggota polis yang baik, efisien dan mesra. Sesi ini dijalankan menggunakan kaedah sesi jana minda” brainstorm” dikalangan para peserta. Peserta akan dapat mengetahui bagaimanakah cara yang betul dalam menghadapi sesuatu keadaan dan apakah tindakan terbaik untuk mengatasi sesuatu isu yang mereka hadapi. Perbincangan dalam kumpulan akan dijalankan dalam sesi ini.
1.00 pm - 2.00 pm	Rehat
2.00pm - 5.00 pm	Ketegasan Diutamakan dan Kemesraan Dipastikan Peserta akan dapat mempelajari kaedah yang bagaimana dan bilakah waktu yang tepat untuk mereka bertegas dan bila waktu yang sesuai untuk bersikap ramah pada pelanggan. Peserta akan mempelajari kaedah melayani pelanggan dan cara berkomunikasi serta memberi maklum balas yang sesuai mengikut situasi. Peserta akan di dedahkan tentang kajian kes yang pernah berlaku membabitkan jenayah siber, serta

	bagaimana kemahiran tinggi dalam siasatan forensik digital membantu menyelesaikan kes kes yang tersebut.
--	--