

**UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU****PEPERIKSAAN AKHIR****SEMESTER II SESI 2018/2019 (SARJANA MUDA)**

|                   |          |                                  |
|-------------------|----------|----------------------------------|
| <b>KURSUS</b>     | <b>:</b> | <b>KOMUNIKASI INTERPERSONAL</b>  |
| <b>KOD KURSUS</b> | <b>:</b> | <b>COM2101</b>                   |
| <b>TARIKH</b>     | <b>:</b> | <b>13 JUN 2019 (KHAMIS)</b>      |
| <b>TEMPAT</b>     | <b>:</b> | <b>DEWAN SULTAN MIZAN</b>        |
| <b>MASA</b>       | <b>:</b> | <b>9.00 – 11.00 PAGI (2 JAM)</b> |

|                     |          |       |
|---------------------|----------|-------|
| <b>NO. MATRIK</b>   | <b>:</b> | _____ |
| <b>NAMA PROGRAM</b> | <b>:</b> | _____ |
| <b>NO. MEJA</b>     | <b>:</b> | _____ |

**ARAHAN KEPADA CALON**

1. Kertas ini mengandungi seratus (100) soalan, sila jawab semua soalan.
2. Semua jawapan hendaklah ditanda dalam kertas OMR yang disediakan.

**JANGAN BUKA BUKU SOALAN INI SEHINGGA DIBERITAHU**

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI DUA PULUH TUJUH (27) MUKA SURAT BERCETAK

**Arahan:** Soalan-soalan berikut dibekalkan dengan pilihan jawapan A, B, C dan D. Pilih jawapan yang paling tepat berdasarkan soalan atau situasi yang diberi.

1. Komunikasi berkesan akan meningkatkan nilai tambah dalam perhubungan antara personal. Frasa '*stop talking, let's communicating*' paling tepat menggambarkan maksud \_\_\_\_\_ .
  - A.      banyakkan mendengar, kurangkan bercakap
  - B.      komunikasi berkesan melibatkan dua hala antara sumber dan penerima
  - C.      komunikasi berkesan melibatkan semua elemen fizikal, minda, emosi dan psikologi
  - D.      bercakap hanya mengulang informasi sedia ada, sebaliknya mendengar memberi peluang memperolehi informasi baru
  
2. Antara berikut, apakah situasi-situasi yang menggambarkan definisi komunikasi?
  - I.      Salsabila mendiamkan diri selepas kawannya beritahu ingin meminjam sedikit wang.
  - II.     Seorang ibu menjenggil mata kepada anaknya yang menunjukkan tingkah laku tidak sopan di tempat awam.
  - III.    Rahim mengambil dan tolong bawa pulang beg kawannya yang tertinggal dalam dewan selepas kuliah berakhir.
  - IV.    Seorang calon pilihan raya menyampaikan sumbangan kepada penduduk kampung dalam siri kempenya bagi menghadapi PRU 14 tidak lama lagi.
  - A.      I dan II
  - B.      II, III dan IV
  - C.      I, II dan IV
  - D.      Semua di atas
  
3. Komunikasi sangat penting untuk menyempurnakan kehidupan manusia. Melalui komunikasi, urusan harian jadi lebih mudah, cepat dan teratur. Antara tujuan-tujuan komunikasi adalah \_\_\_\_\_ .
  - I.      sosial
  - II.     pekerjaan
  - III.    kekeluargaan
  - IV.    perhubungan
  - A.      I, II dan III
  - B.      II, III dan IV
  - C.      I, III dan IV
  - D.      Semua di atas

4. Komunikasi berperanan melengkapkan keperluan dalam kehidupan manusia. Antara berikut, yang manakah merupakan peranan komunikasi?
- I. Keperluan fizikal
  - II. Keperluan identiti
  - III. Keperluan sosial
  - IV. Keperluan amalan
- A. I, II dan III
  - B. II, III dan IV
  - C. I, III dan IV
  - D. Semua di atas
5. Komunikasi berkesan sangat perlu bagi melancarkan interaksi antara dua pihak yang berhubung. Definisi yang paling tepat untuk komunikasi berkesan adalah \_\_\_\_\_ .
- A. komunikasi yang menyampaikan mesej dengan berkesan
  - B. komunikasi yang mengekal dan memanjangkan hubungan
  - C. komunikasi yang memberi manfaat kepada sumber dan penerima
  - D. komunikasi yang bersifat dua hala antara sumber dan penerima maklumat
6. Komunikasi berkesan penting dalam perhubungan interpersonal. Antara berikut, apakah sebab-sebab komunikasi berkesan diperlukan?
- I. Lebih kepuasan dalam hubungan.
  - II. Memperoleh nilai tambah dalam kehidupan.
  - III. Untuk mencukupkan dan memuaskan keperluan manusia.
  - IV. Memastikan mesej yang disampaikan difahami dengan baik oleh penerima.
- A. I, II dan III
  - B. II, III dan IV
  - C. I, III dan IV
  - D. Semua di atas
7. Komunikasi adalah salah satu cabang daripada bidang dalam ilmu Sains Sosial. Antara berikut, yang manakah termasuk dalam jenis-jenis komunikasi?
- I. Komunikasi organisasi
  - II. Komunikasi pengajaran
  - III. Komunikasi intra-personal
  - IV. Komunikasi kumpulan kecil
- A. I, II dan III
  - B. II, III dan IV
  - C. I, III dan IV
  - D. Semua di atas

8. Sesuatu pesanan perlu dirawat dengan teliti oleh sumber sebelum disampaikan kepada penerima. Proses enkod dan dekod ini untuk memastikan sesuatu komunikasi berlaku secara berkesan. Antara berikut, apakah situasi yang menggambarkan kelemahan dalam proses enkod dan dekod?
- I. Sazali diam apabila seorang kawan ingin meminjam kasut bola yang baru dibelinya. Melihat Sazali hanya mendiamkan diri, kawannya itu terus mengambil kasut tersebut dan pergi bermain.
  - II. Sekumpulan pelajar bercakap-cakap semasa Dr Yusri menyampaikan kuliah. Melihat keadaan itu, Dr Yusri beritahu pelajar-pelajar tersebut supaya teruskan percakapan mereka. Mereka kemudiannya diam.
  - III. Fatimah diam apabila ibunya bertanya sama ada beliau bersetuju atau tidak dengan pinangan lelaki yang datang dengan rombongan itu. Melihat Fatimah diam, mereka sekeluarga bersetuju menerima pinangan tersebut.
  - IV. Dr Yusri tersenyum sinis apabila satu kumpulan pelajar meminta untuk melewati penghantaran tugas kumpulan. Daripada maklum balas Dr Yusri itu, kumpulan pelajar tersebut menghantar lambat tugas tersebut seperti yang mereka minta.
- A. I dan II
  - B. II dan III
  - C. III dan IV
  - D. I dan IV
9. Gangguan adalah salah satu elemen yang menyebabkan proses komunikasi tidak berlaku secara berkesan. Antara berikut, situasi mana yang menunjukkan gangguan dalam komunikasi?
- I. Kuliah COM2101 bermula pukul 5 petang setiap hari.
  - II. Fahimi resah memikirkan pinjaman PTPTN belum masuk semasa mengikuti kuliah COM2101 oleh pensyarah.
  - III. Slaid projektor kabur menyebabkan pelajar tidak jelas bahan pengajaran yang dipaparkan oleh pensyarah COM2101.
  - IV. Pensyarah di kelas sebelah mengajar dengan kuat menggunakan pembesar suara sehingga suaranya didengar dengan jelas dalam kelas COM2101.
- A. I, II dan III
  - B. II, III dan IV
  - C. I, III dan IV
  - D. Semua di atas
10. Pembaca berita segmen sukan TV3 melaporkan Malaysia memenangi pingat emas dalam cara badminton dalam Gold Coast 2018. Situasi tersebut adalah merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. komunikasi awam
  - B. komunikasi massa
  - C. komunikasi organisasi
  - D. komunikasi kepimpinan

11. Dato Naib Canselor UMT menyampaikan ucapan dalam perhimpunan hari kesihatan di Stadium Sultan Ismail. Situasi tersebut adalah merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. komunikasi awam
  - B. komunikasi massa
  - C. komunikasi organisasi
  - D. komunikasi kepimpinan
12. Model komunikasi terdiri daripada model linear dan model transaksi. Apakah elemen utama yang membezakan antara model linear dan model transaksi?
- A. Arah mesej.
  - B. Sumber mesej.
  - C. Penerima mesej.
  - D. Kandungan mesej.
13. Terdapat pelbagai model yang dibangunkan oleh pelbagai sarjana untuk menghuraikan tingkah laku dalam ilmu komunikasi. Model SMCR (Source, Message, Chanel, Receiver) dibangunkan oleh \_\_\_\_\_.
- A. Berlo
  - B. Laswell
  - C. Shannon
  - D. Schraumn
14. Membuat persepsi merupakan salah satu kemahiran penting dalam komunikasi interpersonal. Persepsi interpersonal lebih sesuai untuk dirujuk sebagai \_\_\_\_\_.
- A. proses memberi makna terhadap orang sekeliling
  - B. proses menentukan sikap terhadap orang sekeliling
  - C. proses pertimbangan dalam komunikasi dengan orang sekeliling
  - D. proses penilaian dalam perhubungan dengan orang-orang sekeliling
15. Berikut merupakan situasi-situasi yang menggambarkan maksud persepsi, **kecuali** \_\_\_\_\_.
- I. Chua melihat seorang pelanggan yang berkelakuan pelik di Mydin Gong Badak.
  - II. promoter yang berpakaian badut telah menarik perhatian sekumpulan kanak-kanak.
  - III. seorang peniaga memberi diskaun harga satu barangan yang dibeli oleh seorang pelanggan yang berpakaian lusuh.
  - IV. seorang pelajar UMT menitis air mata melihat seorang perempuan membilang duit syilingnya untuk membayar ikan di pasar Batu Enam.
- A. I dan II
  - B. III dan IV
  - C. I dan III
  - D. II dan IV

16. Persepsi adalah proses yang melibatkan beberapa langkah. Antara proses persepsi adalah \_\_\_\_\_.

- I. *attention*
- II. *selection*
- III. *organization*
- IV. *interpretation*

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. I, III & IV

17. Pengalaman dengan seseorang, pengetahuan tentang mereka serta sejauh mana rapat hubungan dengan mereka. Kenyataan ini merujuk kepada faktor-faktor yang mempengaruhi proses membuat persepsi pada langkah \_\_\_\_\_.

- A. *attention*
- B. *selection*
- C. *organization*
- D. *interpretation*

18. Tidak jangka akan terdedah kepada rangsangan, kekerapan rangsangan serta kekuatan rangsangan. Kenyataan ini merujuk kepada faktor-faktor yang mempengaruhi proses membuat persepsi pada langkah \_\_\_\_\_.

- A. *attention*
- B. *selection*
- C. *organization*
- D. *interpretation*

19. Razali adalah seorang belia yang dibesarkan di perkampungan nelayan Tok Jembal. Dalam lawatan ke Kuala Lumpur, beliau melihat banyak kelakuan orang yang agak pelik pada padangannya. Antara berikut, apakah faktor yang mempengaruhi proses Razali membuat persepsi?

- I. Sikapnya sama ada positif, negatif, terbuka dan sebagainya.
- II. Penampilan fizikal beliau sama ada mengikut gaya bandar atau kampung.
- III. Budaya beliau seperti tradisi, adat dan sebagainya yang dipengaruhi oleh persekitaran.
- IV. Pengalaman beliau dalam peraturan sosial yang ditempuhi dalam kehidupannya.

- A. I, II & III
- B. I, III & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas.

20. Hubungan antara individu akan jadi bertambah baik jika mengamalkan persepsi berkesan kerana \_\_\_\_\_.
- I. mengurangkan salah faham terhadap seseorang
  - II. tidak melabelkan seseorang mengikut keturunan, agama dan sebagainya
  - III. tidak menegur perbuatan salah seseorang kawan sehingga menyebabkan dia kecil hati
  - IV. tidak menganggap semua kejayaan yang diperoleh adalah kerana usaha sendiri manakala kegagalan disebabkan oleh orang lain.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas.
21. Banin kurang disenangi oleh kawan-kawan kerana belia sering cenderung membuat persepsi mengikut apa yang belia ingin persepsikan. Masalah Banin dalam membuat persepsi tersebut adalah merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. skeptikal
  - B. keegoan
  - C. negatif bias
  - D. set persepsi
22. Dalam proses membuat persepsi yang berkesan, seseorang individu sepatutnya \_\_\_\_\_.
- I. bina persepsi alternatif
  - II. asingkan interpretasi daripada fakta
  - III. menyemak semula persepsi jika perlu
  - IV. mendapat penerangan daripada sumber
- A. I, II & III
  - B. I, III & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas.
23. Malik mempunyai kelemahan dalam membuat persepsi. Antara berikut, situasi mana yang menunjukkan kelemahan Malik?
- I. Malik tidak mahu berkawan dengan Ali kerana Ali menyokong Parti Payung. Bagi belia semua penyokong Parti Payung tidak setia dalam persahabatan.
  - II. Malik tidak mahu berkawan dengan Sudin kerana pengalamannya menunjukkan Sudin seorang yang kedekut, tidak mesra dan sangat berkira.
  - III. Malik tidak mahu berkawan dengan Azam kerana merasakan Azam seorang yang sombong, sebaliknya kawan-kawan lain majoriti mengatakan Azam tidak sombong.
  - IV. Malik tidak mahu berkawan dengan Naim kerana serik dengan perangai Naim yang suka mengambil kesempatan daripada persahabatan tersebut, pendek kata dia banyak rugi dalam perhubungan itu.

- A. I & II  
B. I & III  
C. II & III  
D. III & IV
24. Jasmani dikenali dalam kalangan kawan-kawan sebagai seorang yang bagus dalam membuat persepsi. Antara contoh beliau bagus membuat persepsi seperti \_\_\_\_\_.
- I. beliau mesra dengan kawan-kawan  
II. beliau terbuka dengan pendapat kawan-kawan  
III. beliau jarang syak wasangka terhadap kawan-kawan  
IV. beliau melihat seseorang kawan dalam konteks individu tersebut, bukan kumpulan yang dikaitkan dengan individu itu
- A. I, II & III  
B. I, III & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas.
25. Seorang pemimpin memiliki ciri yang berbeza berbanding pengurus dan pentadbir. Ciri utama yang membezakan pemimpin berbanding pengurus dan pentadbir adalah dalam aspek \_\_\_\_\_.
- A. mengarah  
B. mempengaruhi  
C. menyusun tugas  
D. memantau kerja ahli
26. Akmal adalah ketua dalam sebuah organisasi. Dalam urusan kerja seharian, beliau akan memastikan semua pekerja mengikut semua peraturan kerja yang ditetapkan oleh piawaian operasi (SOP) syarikat. Beliau juga akan memastikan semua pekerja mematuhi semua ketetapan yang ditetapkan serta memastikan sasaran produksi syarikat tercapai. Akmal memiliki ciri ketua yang baik, walau bagaimanapun dia bukan seorang \_\_\_\_\_ yang baik.
- A. bos  
B. pentadbir  
C. pengurus  
D. pemimpin
27. Norma kerja seseorang pemimpin adalah sering berhubung dengan pengikutnya bagi memastikan matlamat organisasi tercapai. Antara berikut, yang mana benar tentang fungsi pemimpin?
- I. Mengarah  
II. Berhubung  
III. Memberi inspirasi  
IV. Menjalankan peranan



- A. I, II & III  
B. I, II & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas
28. Dalam proses demokrasi, sebahagian pemimpin organisasi dilantik oleh pengikutnya. Antara faktor utama pemilihan seseorang pemimpin adalah rekod prestasi kepimpinannya. Prestasi seseorang pemimpin organisasi diukur berdasarkan \_\_\_\_\_.
- I. sifat sendiri  
II. jawatan yang dipegang  
III. tugas yang dilaksanakan  
IV. pencapaian yang mereka peroleh
- A. I, II & III  
B. I, II & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas
29. Ada pelbagai faktor yang menentukan keberkesanan seseorang pemimpin organisasi. Faktor terpenting adalah \_\_\_\_\_.
- A. kemahiran berkomunikasi  
B. kemahiran memberi arahan  
C. kemahiran membuat keputusan  
D. kemahiran membuat pertimbangan
30. Dalam organisasi, pemimpin perlu menggunakan sepenuhnya kebolehan dan sumber komunikasi untuk \_\_\_\_\_.
- I. mengatasi gangguan  
II. berhubung secara positif dengan sasaran  
III. menghantar pesanan untuk membimbing, mengarah dan memberi inspirasi  
IV. memastikan persepsi terhadap pemimpin adalah baik untuk membolehkan terus dipilih sebagai pemimpin.
- A. I & II  
B. II & III  
C. I, II & III  
D. Semua di atas.
31. Komunikasi kepimpinan mempunyai pelbagai elemen untuk memastikan interaksi dalam dan luar organisasi berlaku secara berkesan. Antara berikut, yang manakah merupakan elemen komunikasi kepimpinan dalam organisasi?
- I. Interaksi ke atas.  
II. Interaksi pelbagai.  
III. Interaksi ke bawah.  
IV. Interaksi mendatar.

- A. I, II & III  
B. I, III & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas.
32. PRU 14 ini adalah kali pertama James akan mengundi kerana telah mencapai umur 21 tahun. Nasihat terbaik yang boleh diberikan kepada beliau sebagai panduan untuk melantik pemimpin adalah?
- I. Buat penilaian terhadap sifat peribadi seseorang calon tersebut.  
II. Buat penilaian sama ada pemimpin tersebut sesuai dengan skop tugas kepimpinan yang beliau ingin tawarkan.  
III. Semak rekod-rekod prestasi lepas untuk menentukan sama ada calon pemimpin tersebut memiliki rekod prestasi yang baik atau tidak.  
IV. Semak kemampuan kewangan calon tersebut untuk menjangkakan sama ada pemimpin tersebut boleh membantu golongan susah atau tidak, khususnya ketika kos sara hidup meningkat mutakhir ini.
- A. I, II & III  
B. I, III & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas.
33. Bahasa adalah medium utama yang digunakan dalam komunikasi verbal. Fungsi bahasa adalah untuk \_\_\_\_\_.
- I. interaksi  
II. penamaan  
III. keteraturan  
IV. kepelbagaian
- A. I & II  
B. I & III  
C. I, II & III  
D. Semua di atas.
34. Komunikasi verbal mempunyai kelemahan disebabkan keterbatasan bahasa. Antara keterbatasan bahasa yang menyebabkan kelemahan tersebut adalah adalah \_\_\_\_\_.
- I. jumlah perkataan yang ada  
II. perkataan yang bersifat kontekstual  
III. perkataan yang mengandungi bias budaya  
IV. perkataan yang mengandungi skeptikal budaya
- A. I, II & III  
B. I, III & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas.

35. Komunikasi verbal menggunakan medium atas talian juga berhadapan dengan kelemahan. Apakah penyebab kepada kelemahan tersebut?
- I. Kesilapan ejaan yang boleh menyebabkan silap faham.
  - II. Penggunaan ejaan pendek yang menyebabkan tidak faham.
  - III. Komunikasi atas talian tidak memaparkan emosi menyebabkan komunikasi kurang berkesan.
  - IV. Penggunaan bahasa yang kasar dan lucah menyebabkan komunikasi berlaku secara tidak harmoni.
- A. I, II & III
  - B. I, III & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas.
36. Selain komunikasi verbal, komunikasi non verbal juga sangat penting dalam interaksi interpersonal. Definisi paling tepat untuk menggambarkan komunikasi non verbal adalah \_\_\_\_\_.
- A. proses komunikasi tanpa menggunakan suara
  - B. proses menyampaikan mesej tanpa perlu berkata-kata
  - C. proses menyampaikan mesej tanpa menggunakan perkataan
  - D. proses menyampaikan mesej dengan menggunakan anggota badan
37. Komunikasi non verbal sangat penting dalam perhubungan interpersonal. Pernyataan-pernyataan berikut boleh dikaitkan dengan komunikasi non verbal.
- I. Digelar meta-komunikasi.
  - II. Paling banyak wujud semasa perbualan.
  - III. Lebih dipercayai berbanding komunikasi lisan.
  - IV. Kurang berkesan berbanding komunikasi lisan.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, III & IV
38. Dalam perhubungan, komunikasi non verbal wujud lebih banyak berbanding komunikasi verbal. Antara tujuan komunikasi non verbal adalah untuk \_\_\_\_\_.
- I. menzahirkan emosi
  - II. mengurus perbualan
  - III. memudahkan interaksi
  - IV. mengekalkan hubungan
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, III & IV

39. Komunikasi verbal menggunakan bahasa sebagai medium untuk menghantar pesanan, manakala komunikasi non verbal sebaliknya. Berikut merupakan mekanisme (channel) yang digunakan dalam komunikasi non verbal.
- I. *Artifact*
  - II. *Dialectics*
  - III. *Proxemics*
  - IV. *Chronemics*
- A. I, II & III
  - B. I, III & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas
40. Perbualan adalah satu contoh komunikasi antara dua pihak atau melibatkan pelbagai pihak dalam satu kumpulan. Komunikasi akan jadi lebih berkesan jika pihak-pihak yang terlibat mampu mengurus perbualan dengan berkesan. Antara contoh-contoh situasi perbualan kurang berkesan adalah \_\_\_\_\_.
- I. Adi tolong menyudahkan ayat yang tidak sempat dihabiskan oleh Akif
  - II. Jamil bertanya soalan ketika Kumar sedang menerangkan sesuatu perkara
  - III. Mazlan meminta penjelasan sesuatu yang beliau tidak faham selepas Abi menerangkan perkara tersebut.
  - IV. Dengan suara keras Lee mempertahankan pendapatnya apabila beliau melihat kawan-kawan lain kurang bersetuju cadangan yang beliau berikan.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, III & IV
41. Dalam komunikasi non verbal, *oculesics* adalah merujuk kepada proses menghantar pesanan melalui \_\_\_\_\_.
- A. sentuhan
  - B. memek muka
  - C. intonasi suara
  - D. tingkah laku mata
42. Bahasa badan (body language) adalah medium berkesan untuk menyampaikan sesuatu mesej, khususnya melibatkan emosi dan perasaan. Bentuk-bentuk *gesture* badan dalam komunikasi non verbal termasuk \_\_\_\_\_.
- I. *emblems*
  - II. *illustrators*
  - III. *instructors*
  - IV. *affect displays*

- A. I, II & III  
B. I, II & IV  
C. II, III & IV  
D. Semua di atas.
43. Dalam komunikasi non verbal, *olfatics* merujuk kepada menyampaikan pesanan menggunakan \_\_\_\_\_.
- A. bau  
B. intonasi  
C. sentuhan  
D. pergerakan badan
44. *Chronemics* adalah berkaitan \_\_\_\_\_ untuk berkomunikasi secara non verbal.
- A. penggunaan bau  
B. penggunaan masa  
C. penggunaan ruang  
D. penggunaan perantaraan
45. Pak Ali bekerja sebagai pengawal keselamatan di UMT. Semasa membuat rondaan, beliau sering membawa cota untuk menunjukkan dia tegas dan bersiap siaga semasa menjalankan tugas. Dalam kes ini, beliau menggunakan \_\_\_\_\_ untuk berkomunikasi.
- A. *artifact*  
B. *dialectics*  
C. *proxemics*  
D. *chronemics*
46. Keberkesanan komunikasi non verbal boleh ditingkatkan melalui \_\_\_\_\_.
- I. peka terhadap mesej-mesej bukan lisan  
II. menafsir makna mesej-mesej bukan lisan dengan baik  
III. belajar dengan individu-individu yang memiliki kemahiran ekspresi yang baik  
IV. mengambil bahagian dalam permainan-permainan yang boleh meningkatkan kemahiran ekspresi
- A. I, II & III  
B. I, II & IV  
C. II, III & IV  
D. I, II, III & IV
47. Aisyah dan Nora Danish adalah kawan baik, mereka mengambil kursus yang sama di UMT. Dalam pergaulan seharian-harian, jarak yang sepatutnya antara mereka berdua adalah?
- A. 0-1½ kaki  
B. 1½-4 kaki  
C. 4-12 kaki  
D. Lebih 12 kaki

48. Jalal dan Jamilah daripada program pengajian yang berlainan, mereka berdua mengambil kursus elektif COM2101 pada semester ini. Jarak interaksi yang sesuai antara mereka berdua dalam anggaran?
- A. 0-1½ kaki
  - B. 1½-4 kaki
  - C. 4-12 kaki
  - D. Lebih 12 kaki
49. Farhana dan Anis berkawan kerana mereka ditempatkan di syarikat yang sama untuk mengikuti latihan industri. Pada suatu hari berlaku perselisihan faham antara mereka yang menyebabkan berlaku pergaduhan dan bermasam muka. Mereka berdua cuba menyelesaikan perkara itu dengan cara berbincang secara atas talian menggunakan teks melalui aplikasi WhatsApp. Apakah jangkaan anda terhadap situasi tersebut?
- I. Isu tersebut tidak dapat diselesaikan sepenuhnya kerana interaksi atas talian adalah terbatas.
  - II. Komunikasi atas talian tidak menzahirkan emosi, elemen terpenting untuk menjernihkan hubungan antara mereka.
  - III. Komunikasi atas talian boleh digunakan untuk merapatkan hubungan mereka kerana masing-masing bebas meluahkan perasaan melalui pesanan teks.
  - IV. Komunikasi atas talian lebih pantas dan jimat untuk berinteraksi, namun komunikasi ini tidak disokong oleh isyarat non verbal yang merupakan elemen utama komunikasi tahap tinggi.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV
50. Mr Bean merupakan pelakon komedi yang terkenal dan diminati ramai. Lebih menarik, lakonan beliau majoritinya tidak berdialog. Situasi itu sesuai digambarkan sebagai \_\_\_\_\_.
- I. komunikasi non verbal juga disebut sebagai meta komunikasi
  - II. komunikasi non verbal lebih berkesan berbanding komunikasi verbal
  - III. komunikasi non verbal lebih dipercayai berbanding komunikasi verbal
  - IV. komunikasi non verbal lebih banyak wujud dalam interaksi sehari-harian.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV
51. Mendengar (listening) adalah kemahiran penting dalam komunikasi. Antara berikut, pernyataan mana yang paling tepat untuk mendengar (listening).
- A. Pasif
  - B. Aktif
  - C. Automatik
  - D. Tidak selektif

52. Komunikasi berkesan banyak dipengaruhi oleh kemampuan untuk mendengar (*listening*) secara berkesan. Namun begitu, sering berlaku silap faham terhadap konsep mendengar. Antara silap konsep tentang *listening* adalah \_\_\_\_\_.
- I. *listening* berlaku secara aktif
  - II. *listening* berlaku secara natural
  - III. *listening* adalah sama dengan *hearing*
  - IV. semua *listener* mendengar perkara yang sama
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV
53. Pendengaran berkesan adalah penting bagi mewujudkan komunikasi yang berkesan. Berikut merupakan elemen-elemen dalam model pendengaran berkesan HURIER, **kecuali** \_\_\_\_\_.
- A. *hearing*
  - B. *recording*
  - C. *interpreting*
  - D. *understanding*
54. Proses mendengar boleh dibahagikan kepada beberapa kategori. Berikut merupakan jenis-jenis pendengaran yang dialami oleh manusia, **kecuali** \_\_\_\_\_.
- A. kritikal
  - B. empati
  - C. interaksi
  - D. informasi
55. Ali didatangi oleh seorang juru jual yang ingin mempromosi produk jualannya. Dia mendengar sambil memberi perhatian untuk menentukan sama ada ingin membeli atau tidak produk yang dijual tersebut. Dalam proses ini, Ali sedang melalui proses \_\_\_\_\_.
- A. pendengaran Kritikal
  - B. pendengaran Empati
  - C. pendengaran Interaksi
  - D. pendengaran Informasi
56. *Pseudolistening* adalah contoh halangan dalam pendengaran berkesan. Istilah tersebut merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. mendengar apa yang diminati sahaja
  - B. streotaip dalam memilih semasa mendengar
  - C. pura-pura mendengar kepada sesuatu sumber
  - D. mendengar tanpa memberi fokus kepada mesej yang disampaikan

57. *Glazing* adalah halangan dalam proses mendengar yang merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. sumber bunyi terlampau kuat
  - B. sumber bunyi terlampau perlahan
  - C. terlalu banyak sumber bunyi dalam satu masa
  - D. sumber bunyi tidak difahami kerana perbezaan bahasa perantaraan
58. *Rebuttal tendency* adalah kecenderungan pendengar untuk \_\_\_\_\_.
- A. mencelah semasa orang sedang bercakap
  - B. menyatakan tidak bersetuju kepada sumber yang bercakap
  - C. berbahas dengan sumber yang bercakap apabila tidak bersetuju idea
  - D. membahaskan isi-isi percakapan oleh sumber dan merencana hujah balas dalam minda semasa sumber sedang bercakap
59. Untuk mendengar (listening) secara berkesan, seseorang pendengar kritikal seharusnya \_\_\_\_\_.
- I. ketepikan bias
  - II. perlu skeptikal
  - III. menilai kredibiliti pengucap
  - IV. memahami kebarangkalian-kebarangkalian
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV
60. Jahal sedang mendengar kuliah yang disampaikan oleh pensyarah subjek COM2101. Dalam kes ini, beliau sepatutnya \_\_\_\_\_.
- I. mengasingkan apa yang patut dan tidak patut didengar (listened)
  - II. menilai kredibiliti pensyarah tersebut sama ada boleh dipercayai atau tidak
  - III. fokus terhadap apa yang disampaikan oleh pensyarah berbanding gaya penyampaian yang digunakan.
  - IV. perlu elak membuat bias pengesahan sama ada maklumat yang disampaikan tersebut betul atau tidak.
- A. I, II & III
  - B. I, III & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas.



61. Razali mengikuti ceramah kempen pilihanraya yang disampaikan oleh seorang calon yang bertanding dalam PRU 14 nanti. Sebagai seorang pengundi, apakah kemahiran yang perlu diterapkan oleh Razali semasa mendengar (listening) ceramah tersebut?
- I. Jadilah seorang yang skeptikal.
  - II. Menilai kredibiliti penceramah tersebut.
  - III. Fokus terhadap isi ucapan berbanding siapa yang menyampaikan ucapan.
  - IV. Cuba memahami kebarangkalian-kebarangkalian dan kemungkinan-kemungkinan terhadap apa yang disampaikan.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas.
62. Aisyah didatangi kawannya yang ingin mengadu masalahnya yang baru putus cinta. Sambil menangis teresak-esak, kawannya itu bercerita kesedihan dan tekanan perasaan yang dialaminya. Dalam kes pendengaran (listening) ini, Aisyah sepatutnya \_\_\_\_\_.
- I. tunjukkan muka simpati
  - II. tunjukkan sokongan dengan komunikasi non verbal
  - III. menilai kredibiliti beliau sama ada apa yang disampaikan tersebut betul atau tidak
  - IV. menegur kesilapan beliau yang terlalu mudah percaya dengan cinta, akibat tersilap cinta buruk akibatnya terutama dalam alam pengajian
- A. I & II
  - B. III & IV
  - C. I, II & III
  - D. Semua di atas
63. Gangguan (noise) akan menyebabkan proses mendengar (listening) jadi tidak berkesan. Antara berikut, yang mana boleh dikategorikan sebagai gangguan dalam proses pendengaran?
- I. Bunyi bising dari tapak pembinaan semasa pensyarah sedang mengajar.
  - II. Pembesar suara yang digunakan terlalu perlahan sehingga pendengar di belakang tidak dengar apa yang disampaikan.
  - III. Seorang pelajar berhujah dalam mindanya tentang kebenaran fakta yang disampaikan oleh pensyarah subjek teras universiti yang diambalnya.
  - IV. Seorang pelajar asyik memikirkan masa depannya yang kelam jika gagal pengajian ini kerana dialah satu-satunya anak yang jadi harapan keluarga.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas.

64. Sikap individu juga seringkali menjadi halangan kepada proses pendengaran berkesan. Antara berikut, apakah situasi yang menggambarkan halangan dalam proses pendengaran berkesan?
- I. Menjelang PRU 14 tidak lama lagi, Jamal hanya mendengar kempen daripada parti yang diminati sahaja.
  - II. Disebabkan keletihan, seorang pelajar berpura-pura mendengar kuliah yang disampaikan oleh pensyarahnya.
  - III. Seorang pelajar sering mencelah sewaktu kawan mereka sedang membenteng kerja kumpulan yang ditugaskan kepada mereka.
  - IV. Seorang pembeli asyik menilai kredibiliti penjual barangan MLM yang sedang menerangkan pelan pemasaran supaya disertai oleh pembeli tersebut.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas
65. Sifat sendiri seseorang personel akan mempengaruhi keberkesanan dalam komunikasi. Antara elemen sendiri yang akan mempengaruhi komunikasi adalah \_\_\_\_\_.
- I. konsep sendiri
  - II. penilaian sendiri
  - III. pengurusan sendiri
  - IV. pendedahan sendiri
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas
66. Dalam komunikasi interpersonal, konsep sendiri merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. idea yang stabil tentang diri sendiri
  - B. kemampuan seseorang untuk menghargai diri
  - C. kebolehan seseorang untuk menentukan imej yang akan dibawa
  - D. kebolehan seseorang untuk mendedahkan diri kepada sistem sosial
67. Mengenali diri sendiri dengan baik adalah langkah awal dalam usaha meningkatkan keberkesanan komunikasi interpersonal seseorang. Antara ciri-ciri konsep sendiri adalah \_\_\_\_\_.
- I. pelbagai
  - II. subjektif
  - III. boleh berubah
  - IV. semula jadi dan kekal
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV

68. Tingkap Johari adalah satu konsep yang digunakan untuk mengenali diri. Berikut adalah antara elemen-elemen dalam Tingkap Johari.

- I. Buta (blind)
- II. Terbuka (open)
- III. Diketahui (known)
- IV. Semula jadi (nature)

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

69. Alif adalah pelajar UMT yang baru mendaftar kemasukan semester lepas. Dia berasal daripada keluarga nelayan yang menetap di kampung tradisional Melayu yang terletak di persisiran pantai. Konsep sendiri Alif dipengaruhi oleh faktor \_\_\_\_\_.

- I. perbandingan sosial
- II. personaliti dan biologi
- III. pekerjaan dan ekonomi
- IV. peranan jantina dan budaya

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. I, II, III & IV

70. Pengurusan imej sangat penting untuk menghasilkan komunikasi interpersonal yang berkesan. Pengurusan imej secara umumnya bersifat \_\_\_\_\_.

- I. sensitif
- II. kompleks
- III. kolaboratif
- IV. pelbagai identiti

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

71. Devi memiliki kemahiran melukis yang baik. Lukisan-lukisan yang dihasilkan secara bersahaja seringkali menarik perhatian dan mendapat pujian kawan-kawan. Walau bagaimanapun, beliau tidak kembangkan bakat tersebut ke tahap yang optimum. Bagi situasi ini, paling ketara Devi mempunyai kelemahan dalam aspek \_\_\_\_\_.

- A. mengurus diri
- B. mengenali diri
- C. menghargai diri
- D. membuat pendedahan diri

72. Persahabatan dan perhubungan sosial merupakan elemen penting dalam komunikasi interpersonal. Perhubungan sosial menghasilkan pulangan berikut, **kecuali** \_\_\_\_\_.
- A. emosi
  - B. material
  - C. kesihatan
  - D. penghargaan
73. Secara umumnya, penampilan fizikal Ex sangat tidak menarik. Barangkali disebabkan faktor itu, tidak ramai yang sudi berkawan dengannya. Walau bagaimanapun Alim tetap berkawan dengan Ex. Apakah konsep persahabatan yang menjelaskan tindakan Alim berkawan dengan Ex?
- I. Persahabatan adalah pilihan sendiri.
  - II. Alim bersimpati kepada Ex yang tidak mempunyai kawan.
  - III. Faktor-faktor tarikan kepada persahabatan bersifat subjektif.
  - IV. Ex memiliki sesuatu kelebihan yang boleh dimanfaatkan oleh Alim.
- A. I, II & III
  - B. I, III & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II & IV
74. Sesuatu hubungan terjalin disebabkan oleh beberapa faktor. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tarikan dalam perhubungan?
- I. Fizikal
  - II. Sosial
  - III. Tugas
  - IV. Psikologi
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, III & IV
75. Hubungan sosial terjalin apabila ada kriteria-kriteria yang menjadi tarikan antara individu yang menjalinkan hubungan tersebut. Antara kriteria-kriteria yang mempengaruhi tarikan dalam perhubungan seperti \_\_\_\_\_.
- I. *flexibility*
  - II. *proximity*
  - III. *similarity*
  - IV. *complementarity*
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, III & IV

76. Jamaliah baru mendaftar sebagai pelajar UMT pada semester lepas. Semasa minggu suai kenal, beliau berkenalan dengan Akma yang juga merupakan siswi baru. Semasa peringkat awal perkenalan itu, Jamaliah menilai sama ada hubungan tersebut akan membawa keuntungan atau tidak kepada beliau. Perilaku Jamaliah ini selari dengan \_\_\_\_\_.
- A. Teori ketidakpastian (uncertainty reduction theory)
  - B. Teori jangkaan hasil (predicted outcome value theory)
  - C. Teori pertukaran sosial (social exchange theory)
  - D. Teori kesamaan (equity theory)
77. Pada peringkat awal bertemu, Razif dan Chua tidak begitu mesra. Namun selepas semakin mengenali antara satu sama lain, perhubungan mereka bertambah erat dan akhirnya jadi kawan baik. Dalam kes Razif dan Chua ini, teori yang paling sepadan untuk menerangkan tingkah laku ini adalah \_\_\_\_\_.
- A. Teori ketidakpastian (uncertainty reduction theory)
  - B. Teori jangkaan hasil (predicted outcome value theory)
  - C. Teori pertukaran sosial (social exchange theory)
  - D. Teori kesamaan (equity theory)
78. Alex dan Lim bekerja di jabatan yang sama di UMT. Walaupun berlainan bangsa, mereka bersahabat baik. \_\_\_\_\_ adalah salah satu ciri berkenaan sesuatu persahabatan.
- I. Sukarela
  - II. Ada peraturan
  - III. Sama tahap sosial
  - IV. Di tempat kerja
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV
79. Mahadi dan Cheng cuba untuk jadi kawan baik kerana mereka ditempatkan dalam bilik yang sama di asrama. Walaupun cuba jadi kawan baik, namun mereka berdua sering berselisih faham disebabkan pelbagai perkara. Antara faktor berikut, apakah nasihat yang sesuai diberikan kepada mereka berdua untuk mengeratkan sesebuah persahabatan.
- I. Positif
  - II. Keterbukaan
  - III. Berkongsi tugas
  - IV. Saling melindungi
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV

80. Jantina sering menentukan sifat sesebuah persahabatan. Antara berikut, yang mana benar?
- I. Lelaki berkawan kerana minat aktiviti yang sama
  - II. Perempuan berkawan kerana minat aktiviti yang sama
  - III. Lelaki berkawan kerana suka bersembang isu yang sama
  - IV. Perempuan berkawan kerana suka bersembang isu yang sama
- A. I & II
  - B. I & IV
  - C. II & III
  - D. III & IV
81. Perhubungan interpersonal banyak dipengaruhi oleh emosi seseorang individu. Antara kategori-kategori emosi yang wujud dalam diri individu adalah \_\_\_\_\_.
- I. seronok dan gembira
  - II. sedih dan dukacita
  - III. dendam dan permusuhan
  - IV. kasih dan sayang
- A. I, II & III
  - B. I, III & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas
82. Emosi individu wujud dalam pelbagai dimensi. Antara dimensi emosi adalah seperti \_\_\_\_\_.
- I. komponen psikologi
  - II. komponen kognitif
  - III. komponen tingkah laku
  - IV. komponen sosial dan budaya
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas
83. Seringkali juga emosi disebut sebagai meta emosi. Antara pernyataan berikut, pernyataan mana dianggap menggambarkan meta emosi?
- I. Seorang isteri rasa malu apabila terlalu cemburu kepada suaminya.
  - II. Seorang pelajar rasa teruja setelah ketakutan selepas terjun bunge daripada puncak yang tinggi.
  - III. Perasaan benci dan menyampah seorang siswi bertukar jadi cinta terhadap seorang siswa yang tidak jemu-jemu mengurangnya.
  - IV. Kesedaran terhadap nasib keluarga yang miskin dan susah menyebabkan seorang pelajar berusaha keras hingga berjaya dalam pelajarannya.

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

84. Dahlan seorang individu yang beremosi, mudah naik angin dan melenting apabila ada sesuatu yang mencuit perasaannya. Beliau ingin berubah menjadi seorang yang tenang dan penyabar. Antara berikut, nasihat yang mana patut diberi kepada Dahlan?

- I. Cuba tukarkan emosi negatif kepada emosi positif.
- II. Jangan terjemahkan emosi kepada aksi yang merugikan.
- III. Kenali badan sendiri, cuba kawal tindak balas yang terhasil daripada rembesan hormon-hormon.
- IV. Beri perhatian terhadap pemikiran, cuba kawal supaya tidak berfikir dalam sudut yang negatif apabila tercetus situasi.

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas.

85. Dalam hubungan interpersonal sering berlaku konflik. Antara punca kepada berlaku konflik seperti \_\_\_\_\_.

- I. berebut sumber
- II. berbeza matlamat
- III. menunjukkan kekuatan
- IV. tidak dipengaruhi orang ketiga

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

86. Berikut merupakan faktor yang sering menyebabkan konflik dalam perhubungan interpersonal, **kecuali** \_\_\_\_\_.

- A. budaya
- B. kewangan
- C. seks dan gender
- D. interaksi secara maya

87. Dalam perhubungan interpersonal, konflik adalah \_\_\_\_\_.

- I. natural
- II. boleh mendatangkan bahaya
- III. boleh mendatangkan faedah
- IV. berlaku secara langsung sahaja

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

88. Konflik dalam perkahwinan berlaku disebabkan beberapa faktor. Antara berikut, yang manakah bukan penyebab konflik dalam perkahwinan?

- A. Pekerjaan
- B. Kewangan
- C. Kritikan peribadi
- D. Penampilan peribadi

89. Konflik dalam perhubungan dipengaruhi oleh \_\_\_\_\_.

- I. jantina
- II. budaya
- III. pekerjaan
- IV. interaksi atas talian

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

90. Untuk memanjangkan sesuatu perhubungan, konflik sepatutnya diurus secara berkesan. Cara terbaik mengurus konflik adalah \_\_\_\_\_.

- I. bersaing
- II. mengelak
- III. bekerjasama
- IV. berkompromi

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. I, II, III & IV

91. Masduki dan Syahrin dua sahabat baik. Mereka terjerumus dalam konflik apabila mereka berdua jatuh hati dan menyintai gadis yang sama. Dalam konteks pengurusan konflik interpersonal, apakah penyelesaian terbaik untuk menangani kes tersebut?

- I. Salah seorang perlu mengalah dan mengundur diri.
- II. Masduki dan Syahrin masing-masing berusaha untuk memenangi hati gadis tersebut, biarlah gadis itu membuat keputusan.
- III. Mereka berdua perlu mengelak daripada bercakap perkara itu. Apabila isu tersebut tidak disebut, lama kelamaan konflik itu akan berakhir.
- IV. Berbincang dengan baik untuk sama-sama menyelesaikan krisis tersebut. Jika tiada pilihan, mereka berdua boleh melupakan gadis tersebut demi menjaga persahabatan mereka.



- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. I, II, III & IV

92. Sazali menghantar suatu pesanan dalam kumpulan WhatsApp rakan-rakan pejabatnya berkaitan kerja. Pesanan tersebut telah menyebabkan silap faham berbanding maksud asal yang ingin beliau sampaikan. Kesilapan tersebut telah menimbulkan sedikit konflik dalam kalangan mereka, terutama Fatimah yang menyerang Sazali bertubi-tubi. Situasi tersebut membenarkan bahawa konflik interpersonal dipengaruhi oleh \_\_\_\_\_.

- I. jantina
- II. budaya
- III. pekerjaan
- IV. interaksi atas talian

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas

93. Syarikat UMT Holding mengadakan temu duga untuk pengambilan pekerja baru mereka. Definisi untuk temu duga merangkumi elemen \_\_\_\_\_.

- I. proses pengesahan
- II. memilih yang terbaik
- III. memastikan calon memiliki kelayakan asas
- IV. berbincang dengan calon tentang sumbangan kepada syarikat

- A. I & II
- B. III & IV
- C. I, II & III
- D. I, II, III & IV

94. Sebelum menghadiri temu duga untuk memohon sesuatu jawatan, calon-calon perlu membuat persediaan terlebih dahulu. Antara berikut, yang mana merupakan persediaan sebelum menghadiri sesuatu temu duga?

- I. Mengkaji profil bakal majikan.
- II. Menghubungi dan membiasakan diri dengan bakal majikan.
- III. Mengenal pasti sumbangan yang boleh diberi kepada majikan jika diterima bekerja.
- IV. Mempraktikkan kemahiran komunikasi verbal dan bukan verbal untuk diaplikasikan semasa sesi temuduga.

- A. I, II & III
- B. I, III & IV
- C. II, III & IV
- D. Semua di atas.

95. Bagi melamar sesuatu pekerjaan, calon perlu menyediakan *resume*. Pernyataan-pernyataan berikut adalah benar tentang *resume*.

- I. Ringkas, padat dan berfokus.
  - II. Maklumat kelayakan akademik, kemahiran dan pengalaman.
  - III. Perlu ubah persembahan mengikut keperluan majikan yang ingin dilamar.
  - IV. Menyenaraikan transkrip keputusan akademik setiap semester pengajian.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. Semua di atas

96. Semasa temu duga, calon perlu \_\_\_\_\_.

- I. berpakaian kemas sesuai dengan jawatan yang dipohon
  - II. mengaplikasikan kemahiran verbal dan bukan verbal secara berkesan
  - III. berunding dengan bakal majikan tentang gaji dan elaun yang akan dibayar
  - IV. sebelum undur diri, ucap terima kasih kerana diberi peluang temu duga dan berharap akan diterima
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. II, III & IV
  - D. I, III & IV

97. Antara berikut, perilaku mana yang tidak sesuai diamalkan semasa sesi temu duga?

- I. Mencelah semasa panel mengemukakan soalan
  - II. Bertanya semula apabila tidak jelas dengan soalan yang diajukan
  - III. Mempertahankan diri apabila diprovokasi oleh para panel temuduga
  - IV. Berbahas dan mempertahankan hujah apabila idea yang dilontar tidak dipersetujui oleh panel temu duga.
- A. I, II & III
  - B. I, II & IV
  - C. I, III & IV
  - D. Semua di atas

98. Sebagai majikan, anda akan mengambil pekerja yang \_\_\_\_\_.

- I. boleh bekerja dalam kumpulan
  - II. sedia dan berani belajar kemahiran baru
  - III. sanggup mengabaikan keluarga demi untuk majikan
  - IV. sedia mengenyepikan matlamat diri demi mencapai matlamat organisasi.
- A. I & II
  - B. I, II & III
  - C. II, III & IV
  - D. I, II, III & IV

99. Devan telah menghadiri temu duga untuk memohon jawatan di sebuah syarikat swasta. Kemahiran interpersonal dalam aspek \_\_\_\_\_ sesuai diaplikasikan oleh Devan sepanjang sesi temu duga tersebut untuk meyakinkan panel pemilih.

- I. persepsi
- II. perbualan
- III. mendengar
- IV. mengurus emosi

- A. I & II
- B. I, II & III
- C. II, III & IV
- D. I, II, III & IV

100. Degilan dan Marahi baru sahaja berkahwin, namun rumah tangga mereka kurang bahagia. Mereka sering bergaduh disebabkan pelbagai faktor. Dalam konteks komunikasi interpersonal, apakah nasihat yang boleh diberikan kepada mereka berdua?

- I. Mereka berdua perlu lebih banyak mendengar (listening), mendengar adalah dengan berkesan adalah strategi terbaik meningkatkan kualiti komunikasi.
- II. Mereka perlu berusaha dengan cepat untuk memperolehi anak. Anak adalah pengikat kasih antara suami isteri yang boleh meningkatkan kebahagiaan.
- III. Mereka harus pandai mengurus emosi masing-masing. Selain mengurus emosi sendiri, mereka juga harus memahami emosi pasangan supaya mereka boleh membataskan tindakan yang boleh mencetus emosi negatif pasangan.
- IV. Suami isteri perlu bijak mengurus dan menangani persepsi masing-masing, jangan terlalu cepat membuat persepsi negatif dan sangkaan buruk terhadap pasangan masing-masing.

- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. I, III & IV