



KEMENTERIAN DIGITAL
JABATAN DIGITAL NEGARA



Mengurus Jangkaan: Merapatkan Jurang Antara Fantasi dan Realiti

Firdaus Wong Wai Hung

Master Trainer | Certified Professional Leadership

Certified REBT Mindset Coach | Certified Professional Life Coach

Certified DISC Professional Facilitator

Activity



Ketahui Jangkaan Anda!

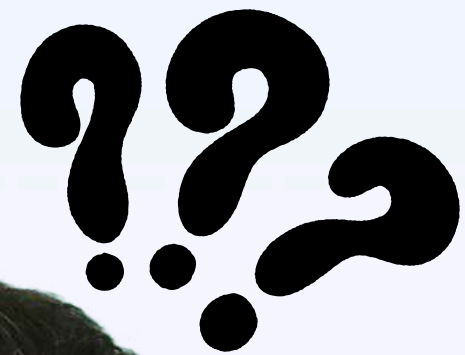
Peraturan Aktiviti:

1. Tulis 4 jangkaan anda daripada senarai yang diberikan.
2. Cari orang yang anda jangkaan (secara senyap-senyap).
3. Terangkan mengapa anda mempunyai jangkaan tersebut terhadap mereka.
4. Lukis ★ jika jangkaan anda tepat dan teruskan ke jangkaan seterusnya.
5. Aktiviti berlangsung selama 10 minit.
6. Tiga orang pertama yang berjaya mendapatkan 3 padanan sempurna diminta ke hadapan pentas.

Senarai contoh jangkaan

1. Menjangkakan mempunyai RM500 tunai
2. Menjangkakan ada syiling di dalam poket
3. Menjangkakan akan membeli rumah
4. Menjangkakan akan berpindah rumah
5. Menjangkakan akan membeli kereta baharu
6. Menjangkakan akan berkahwin tahun ini
7. Menjangkakan akan dinaikkan pangkat.
8. Menjangkakan mempunyai lebih daripada RM115 dalam eWallet (Boost, Grab, TnG)
9. Menjangkakan akan membeli motosikal baharu
10. Menjangkakan akan belanja anda makan dalam tempoh 2 minggu akan datang
11. Menjangkakan akan membelikan anda hadiah
12. Menjangkakan akan menyukai anda
13. Menjangkakan akan menunaikan haji/umrah tahun ini
14. Menjangkakan mempunyai simpanan RM100k
15. Menjangkakan akan membeli jam tangan baharu tahun ini

Apakah itu jangkaan?



*Jangkaan ialah **kerangka pemikiran, kepercayaan atau andaian** tentang apa yang **MUNGKIN** berlaku (hasil tertentu) dalam sesuatu situasi atau pada **masa hadapan**.*

Mengapa kita mempunyai jangkaan?

Dari mana datangnya jangkaan?

Salahkah mempunyai jangkaan?

Kepentingan Mengurus Jangkaan



Dua sifat jangkaan

Positif



Negatif

Risiko apabila tidak mengurus jangkaan dengan baik



Cara
melayan
orang



Ketidak-
puasan hati
meningkat



Rasa hampa



Hubungan
terjejas



Produktiviti
menurun



Semangat
pasukan
rendah



Reputasi
negatif



Ketidakpuasan
pelanggan



Konflik



Masalah
kesihatan

Manfaat mengurus jangkaan dengan baik



Stres
berkurang



Fokus
pasukan
meningkat



Kerjasama
dan kerja
berpasukan
lebih baik



Produktiviti
lebih
meningkat



Kepuasan
pelanggan
meningkat



Semangat
pekerja
bertambah
baik



Lebih
bermotivasi



Lebih baik dalam
membuat
keputusan



Hubungan
yang lebih
kukuh



Konflik
berkurang



Kebarangkalian
mencapai
matlamat lebih
tinggi

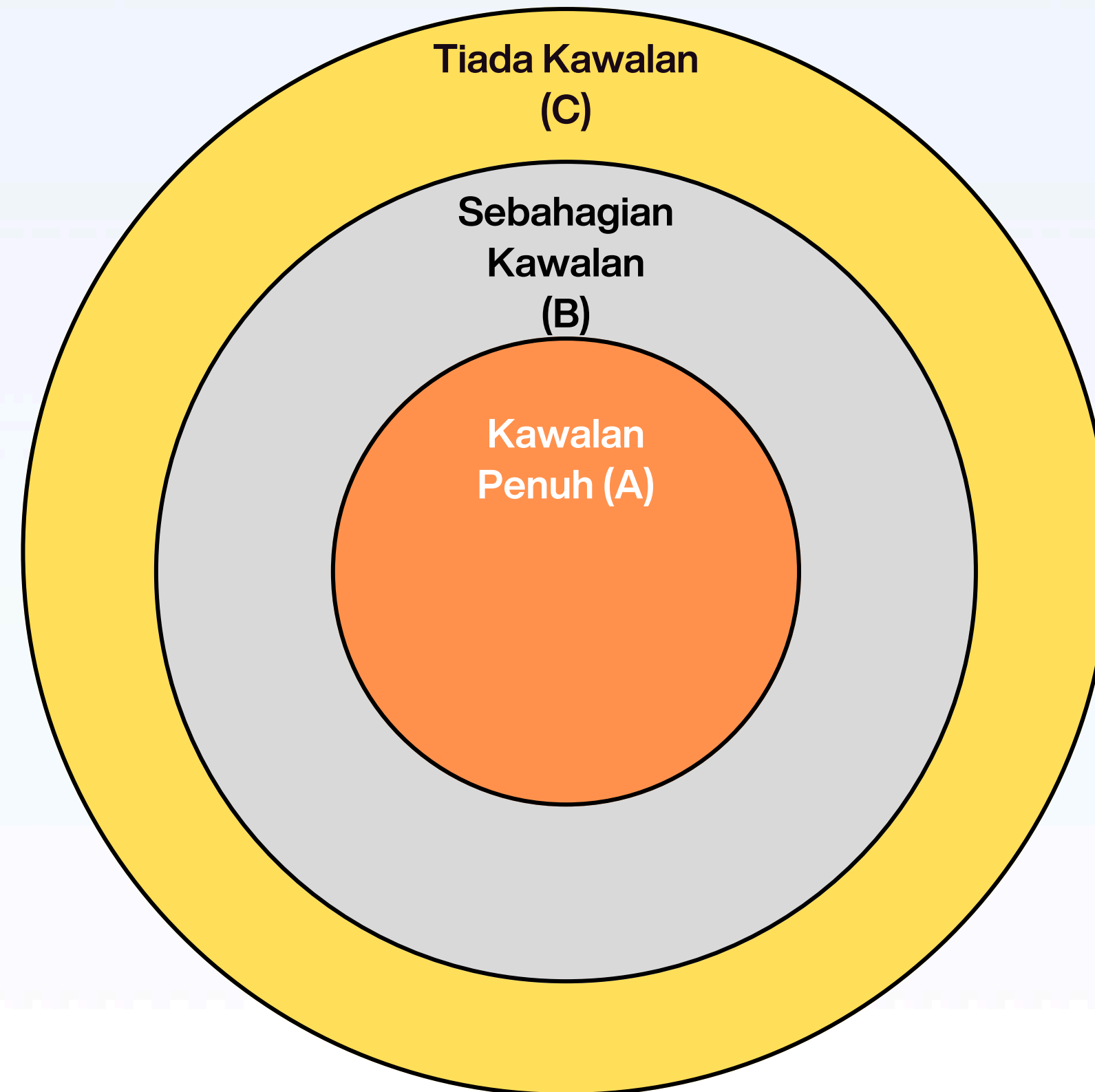
Circle of Control (CoC) & Level of Control (LoC)



Apakah *Circle Of Control* (COC)?

Circle of Control ialah gambaran visual tentang perkara yang kita **BOLEH** dan **TIDAK BOLEH** kawal.

3 Tahap Kawalan (Circle of Control (LOC))



TIADA KAWALAN

“Apa Yang Perlu Saya Terima & Sesuaikan Diri”



Perkara yang sepenuhnya di luar kawalan anda—anda hanya boleh menguruskan bagaimana anda bertindak balas terhadapnya.



Masa Lalu

Anda boleh mengambil pengajaran, tetapi anda tetap tidak boleh mengubahnya.



Tindakan & Pendapat Orang Lain

Anda tidak boleh mengawal apa yang orang lain fikir, katakan, atau lakukan.



Peristiwa Ekonomi & Global

Inflasi, kejatuhan pasaran, dasar kerajaan, peperangan.



Penuaan & Peredaran Masa

Anda boleh menjaga diri, tetapi masa tetap akan berlalu.



Trafik & Kelewatan Perjalanan

Anda boleh merancang awal, tetapi gangguan trafik masih boleh berlaku.



Bencana Alam & Peristiwa yang Tidak Dijangka

Keadaan cuaca, kemalangan, krisis mendadak.

SEBAHAGIAN KAWALAN

“Apa Yang Saya Boleh Pengaruhi, Tetapi Tidak Dapat Kawal Sepenuhnya”



Perkara yang boleh anda memberi kesan, tetapi tidak dapat tentukan sepenuhnya kerana ia melibatkan orang lain atau faktor luaran.



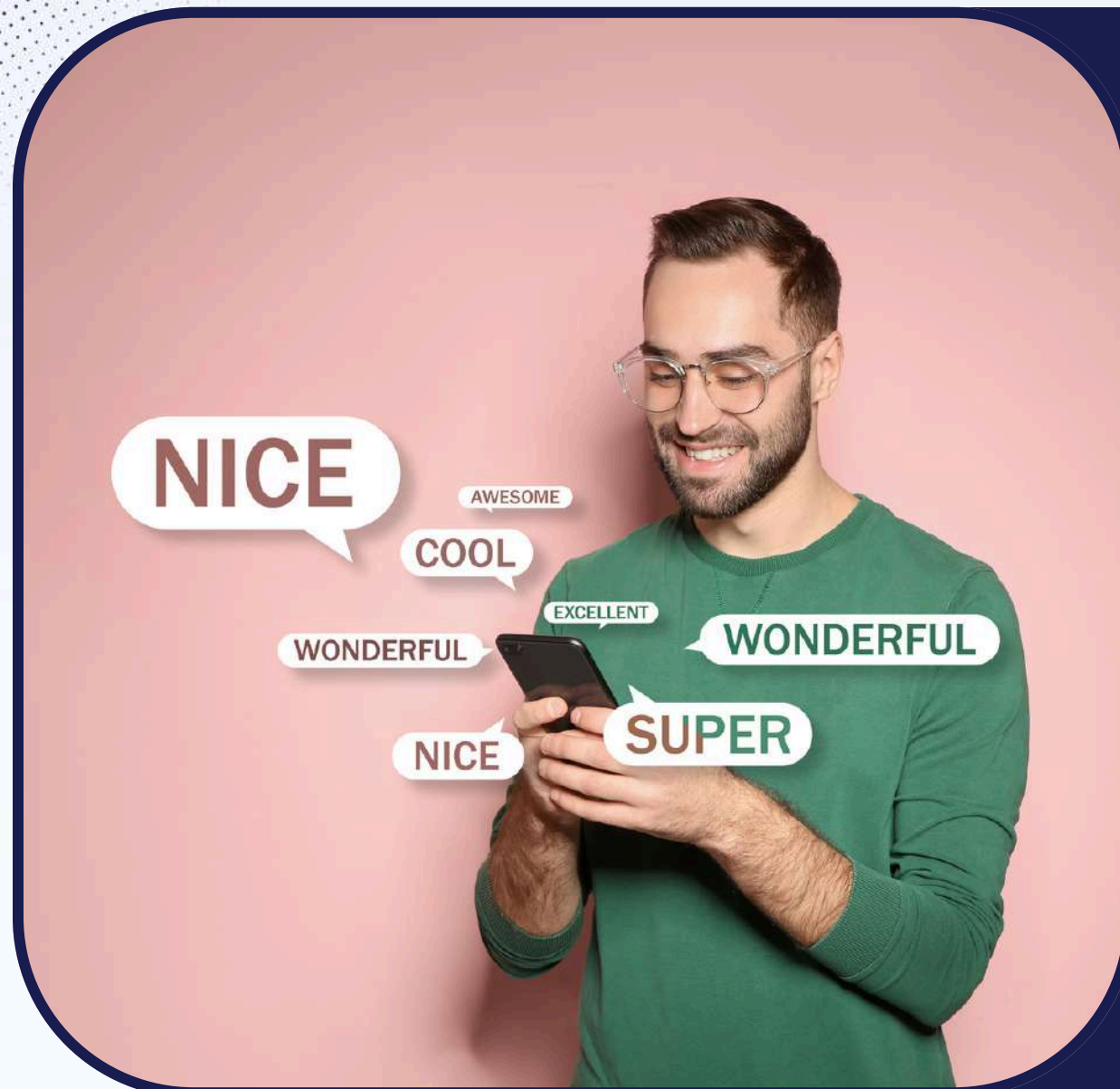
Kejayaan Kerjaya & Perniagaan

Usaha anda penting, tetapi kenaikan pangkat, keadaan pasaran, dan pelanggan juga memainkan peranan.



Hubungan & Kerja Berpasukan

Anda boleh bersikap hormat dan menyokong, tetapi anda tidak dapat mengawal bagaimana orang lain bertindak.



Reputasi & Persepsi Awam

Anda boleh bertindak dengan integriti, tetapi orang lain mungkin tetap salah menilai anda.



Pertumbuhan & Perkembangan Anak

Anda boleh membimbing dan mendidik mereka, tetapi mereka tetap akan membuat pilihan sendiri.



Peluang & Rangkaian Hubungan

Anda boleh berhubung dengan orang lain dan membina hubungan, tetapi hasilnya tidak jaminan.



Risiko Kesehatan

Anda boleh mengamalkan gaya hidup sihat, tetapi faktor genetik dan penyakit yang tidak dijangka berada di luar kawalan anda.

KAWALAN PENUH

“Apa yang Saya Kawal Secara Langsung”



Merujuk kepada perkara yang hanya anda tentukan dan kawal, tanpa pengaruh luar.

KAWALAN PENUH – “Apa yang Saya Kawal Secara Langsung”

Merujuk kepada perkara yang hanya anda tentukan dan kawal, tanpa pengaruh luar.



Mindset & Sikap

Memilih bagaimana anda berfikir, bertindak balas, dan berhadapan sesuatu situasi.



Tindakan & Tingkah Laku

Bagaimana anda bertindak balas atau memberi reaksi terhadap cabaran, kegagalan, dan konflik.



Perkataan & Komunikasi

Cara anda bercakap, menulis,
dan mengekspresikan diri anda.

☒ **1st Priority**

☐ **2nd Priority**

☐ **3rd Priority**

Masa & Keutamaan

Apa yang anda fokuskan dan bagaimana anda mengurus jadual anda.



Perkembangan Diri & Pembelajaran

Kemahiran yang dikembangkan, buku yang dibaca, dan latihan yang anda ikuti.



Kesehatan & Gaya Hidup

Apa yang anda makan,
seberapa kerap anda
bersenam, dan tabiat tidur anda.



Batasan & Hubungan

Siapa yang anda benarkan dalam hidup dan bagaimana anda berinteraksi dengan orang lain.



Iman & Kerohanian

Ibadah, doa, dan hubungan peribadi anda dengan kepercayaan anda.

Komponen Utama dalam *Circle Of Control:*

1. Cara fikir saya
2. Tindakan saya
3. Reaksi/Respon saya
4. Tabiat saya
5. Nilai saya

Cara fikir saya:

- Bagaimana saya menilai situasi.
- Mindset yang saya pilih (positif vs. negatif)
- Keupayaan saya untuk mencabar kepercayaan yang membataskan diri

Tindakan saya:

- Keputusan yang saya buat.
- Cara saya berhadapan situasi itu.
- Usaha yang saya berikan terhadap kerja atau matlamat.



Reaksi/Respon saya:

- Tindak balas emosi terhadap situasi
- Memilih bertenang daripada marah atau kecewa
- Bangkit dan teguh menghadapi cabaran

Tabiat saya:

- Rutin kesihatan (senaman, pemakanan, tidur).
- Pengurusan masa dan tabiat produktiviti.
- Pembangunan diri dan amalan pembelajaran.



Nilai saya:

- Prinsip yang mendorong keputusan dan pilihan saya.
- Berintegriti, jujur dan cara bagaimana saya berhubung dengan orang

Dua jenis jangkaan



Aktiviti

Senaraikan jangkaaan anda



Personal Expectations Worksheet

Instructions:

1. For each subcategory, write down up to five expectations.
2. Rate the stress level associated with each expectation.
3. COC-LOC: Further instruction will be given.

Subcategory: Self-Development

Expectation	Stress Level	COC-LOC
Achieving career goals.	3	
Overcoming bad habits (e.g., procrastination).	3	
Developing new skills (e.g., cooking, public speaking).	2	
Building confidence or self-esteem.	3	
Managing stress and emotions.	3	

Subcategory: Health & Wellness

Expectation	Stress Level	COC-LOC
Maintaining physical fitness (e.g., weight management, regular exercise).	3	
Managing chronic health conditions (e.g., diabetes, hypertension).	3	
Adopting a balanced diet.	2	
Prioritizing mental health (e.g., therapy, mindfulness).	3	
Getting sufficient sleep.	3	

Subcategory: Hobbies & Interests

Expectation	Stress Level	COC-LOC
Learning a new hobby (e.g., painting, gardening).	3	
Traveling to specific destinations.	3	
Pursuing creative passions (e.g., writing, music).	2	
Building a social media presence for hobbies.	3	
	3	

Subcategory: Career/Business

Expectation	Stress Level	COC-LOC

Skala Tekanan & Bebanan Mental (1-10)

1	Chilling on a Beach 🌴	"Tiada tekanan langsung. Hidup lancar, dan anda sedang menikmati air kelapa tanpa sebarang kebimbangan."
2	Weekend Vibes 🍲	"Beberapa kebimbangan kecil, tetapi secara keseluruhan, anda merasa baik. Mungkin hanya berfikir tentang apa yang hendak dimakan."
3	Monday Morning Alarm ⌚	"Agak stres, tetapi masih boleh diuruskan. Hanya beberapa frustrasi kecil, seperti terperangkap dalam kesesakan ringan."
4	Missed a Deadline 📅	"Mulai merasakan tekanan. Ia mengganggu tetapi belum terlalu membebankan."
5	Stuck in Traffic 🚗	"Kesabaran anda mulai hilang, gangguan semakin meningkat, dan stres mulai masuk."
6	Too Many Tabs Open in Your Brain 🧠	"Perlu mengimbangi banyak urusan, merasa tertekan tetapi perlu berjuang untuk kekal fokus."
7	Phone at 1% Battery 🔋	"Kebimbangan meningkat. Tenaga hampir habis tetapi masih berusaha untuk teruskan."
8	Drowning in Work Emails 📧	"Anda hampir tidak dapat bertahan. Segala-galanya terasa penting, dan anda tidak tahu apa yang harus diselesaikan dahulu."
9	WiFi Down Before a Big Meeting ❌📶	"Mod panik total. Rasa hilang kawalan, stres, dan hampir keletihan."
10	Game Over 🎮	"Rasa benar-benar letih, putus asa, dan sukar untuk berfungsi. Campur tangan diperlukan."

Peraturan menulis jangkaan:



1. Jelas



2. Kata Kerja & Nama



3. Masa

Contoh *Circle of Control*



1. Peribadi:

- Meningkatkan kemahiran atau pengetahuan diri.
- Memilih tabiat pemakanan yang lebih sihat.
- Mengurus jadual harian dengan berkesan.



2. Profesional:

- Menyelesaikan tugas dengan cemerlang.
- Mencari maklum balas untuk perkembangan diri.
- Membina hubungan baik dengan rakan sekerja.



3. Hubungan:

- Cara saya berkomunikasi dengan orang lain.
- Menetapkan batasan apabila perlu.
- Menunjukkan sikap baik dan memahami.

Aktiviti

Tentukan *Level Of Control* (LOC) anda

- A - Kawalan Penuh
- B - Sebahagian Kawalan
- C - Tiada Kawalan

SHIFT

Your Expectations Framework

S: Set iSMART Goals

What is iSMART?

Islamic, Specific, Measureable,
Achievable, Relevant & Time

iSMART Goal-Setting Worksheet

Instructions:

1. Use this worksheet to set meaningful, faith-aligned goals using the iSMART framework.
2. Fill in each section for your goal to ensure it meets the iSMART criteria.
3. Reflect on your progress regularly and make adjustments as needed.

1. Islamic:

Is this goal halal and aligned with Islamic teachings? Why or why not?

2. Specific:

What exactly do you want to achieve? Be clear and detailed.

3. Measurable:

How will you measure progress or success for this goal?

4. Achievable:

Is this goal realistic with your current resources and time? How?

5. Relevant:

How does this goal align with your priorities and values?

6. Time-based/Timely:

What is your timeline to complete this goal?

Example of an iSMART Goal

Goal: Learn to cook 5 new halal dishes within 1 month.

- **Islamic:** The dishes are halal, and cooking supports family well-being.
- **Specific:** Learn 5 specific dishes (e.g., biryani, rendang).
- **Measurable:** Successfully cook each dish at least once.
- **Achievable:** Dedicate 2 hours each weekend for cooking practice.
- **Relevant:** Aligns with my goal of improving family meals and skills.
- **Time-based/Timely:** Complete the goal within 1 month.

H - Handle What You Can Control

Instructions:

1. Write down 3 current challenges you are facing.
2. Divide each challenge into two categories: 'Within My Control' and 'Out of My Control.'
3. Develop actionable steps to address the aspects within your control.

Examples are included for guidance.

Challenge	Within My Control	Out of My Control
Preparing for a Job Interview	Researching the company and role. Practicing interview questions. Dressing professionally.	Interviewer mood. Competing candidates. Traffic delays.
Delivering a Work Presentation	Preparing slides. Rehearsing thoroughly. Staying calm.	Audience reactions. Technical issues. Peer feedback.
Managing a Conflict with a Colleague	Communicating calmly. Listening actively. Proposing solutions.	Colleague attitude. Resolution speed. Company policies.

Develop Actionable Steps for What You Can Control

For each challenge, write specific steps to address aspects within your control.

Example Actionable Steps for Challenges:

- Preparing for a Job Interview:

1. Spend 2 hours researching the company and recent news.
2. Practice with a friend or mentor for mock interviews.
3. Leave home 30 minutes earlier to avoid delays.

- Delivering a Work Presentation:

1. Dedicate 1 hour daily for a week to rehearse.
2. Check the equipment and venue setup beforehand.
3. Prepare a backup of the slides on a USB drive.

- Managing a Conflict with a Colleague:

1. Schedule a private meeting to discuss the issue respectfully.
2. Prepare specific examples to explain your perspective.
3. Suggest actionable solutions and follow up.

I - Initiate

Initiate communications

Dua jenis jangkaan



F - Focus and Prioritize What Matters

Eisenhower Matrix Worksheet with Examples

Instructions:

1. Use the Eisenhower Matrix to categorize your tasks into four quadrants based on urgency and importance.
2. Write tasks in the corresponding quadrant to decide how to prioritize and manage them.
 - Quadrant 1: Urgent and Important (Do Now)
 - Quadrant 2: Not Urgent but Important (Plan for Later)
 - Quadrant 3: Urgent but Not Important (Delegate)
 - Quadrant 4: Not Urgent and Not Important (Eliminate)

Urgent and Important (Do Now)	Not Urgent but Important (Plan for Later)
Urgent but Not Important (Delegate)	Not Urgent and Not Important (Eliminate)

Example Tasks in Each Quadrant

Quadrant 1: Urgent and Important (Do Now)

- Completing a project with a deadline in 24 hours.
- Preparing for an imminent presentation or meeting.
- Handling a medical emergency.
- Responding to a critical email or client issue.

Quadrant 2: Not Urgent but Important (Plan for Later)

- Creating a strategic plan for your business.
- Scheduling time for regular exercise or self-care.
- Attending a professional development course.
- Building relationships with family and friends.

Quadrant 3: Urgent but Not Important (Delegate)

- Answering non-critical emails or phone calls.
- Scheduling team meetings for minor updates.
- Completing routine paperwork that does not require your expertise.
- Handling interruptions that others can address.

Quadrant 4: Not Urgent and Not Important (Eliminate)

- Mindlessly browsing social media.
- Watching excessive amounts of TV.
- Engaging in gossip or unproductive conversations.
- Playing video games for hours without a purpose.

T: Take a break

Kesimpulan



<https://bit.ly/PengurusanJangkaan>