

## Komunikasi Bahagian 1 / 3



**Dr. Ali Qassem**  
[www.aliqassem.com](http://www.aliqassem.com)

Tanpa mengambil kira betapa bagusny sesuatu idea, pemikiran, rancangan, informasi ataupun arahan yang anda ada, adalah tidak bermakna langsung sekiranya anda tidak dapat menyampaikan dan berkongsi dengan orang lain.

Orang yang mempunyai keupayaan untuk berkomunikasi secara berkesan adalah sangat dikehendaki dalam pasaran. Komunikasi berkesan adalah kunci untuk pemahaman, membina perhubungan yang kukuh dan rasa saling hormat-menghormati dengan orang lain yang mana kita perlu berurusan dalam kehidupan harian.

Kebanyakan masalah dengan orang lain adalah kerana kurangnya komunikasi dan salah faham. Dengan itu, pembelajaran, latihan dan menguasai kemahiran komunikasi berkesan adalah mustahak kepada setiap individu untuk kegunaan kehidupan sosial harian dan tempat kerja.

Dalam peribadi, sosial dan kerja, kita perlu berkomunikasi untuk memberi dan mendapatkan maklumat bagi memastikan pemahaman untuk bertindak dengan tepat.

Ahli psikologi dan kamus mendefinisikan komunikasi sebagai, "Satu proses pemindahan maklumat dari seorang ke seorang yang lain; adalah untuk menyampaikan maklumat supaya difahami; adalah untuk berkongsi dan bertukar maklumat dengan menggunakan pelbagai alat kontemporari, penghantaran, dan proses. Ia adalah satu

proses interaktif yang melibatkan penghantaran dan penerimaan mesej secara lisan atau bukan lisan.”

Komunikasi berkesan, walau bagaimanapun, adalah untuk berkomunikasi dengan idea, pemikiran, keperluan atau arahan dengan cara yang tepat. Kita perlu sampaikan mesej dengan jelas supaya orang lain memahami mesej tersebut, serta menerima mesej dari orang lain.

Keberkesanan komunikasi anda menentukan keberkesanan dan kejayaan anda. Kemahiran komunikasi anda akan dapat memberitahu orang lain tentang sikap, latar belakang pendidikan, ilmu pengetahuan, keyakinan dan emosi anda.

Menurut Professor Herta A. Murphy dan Professor Charles E. Peck dari University Washington, kebanyakan syarikat menyenaraikan kemahiran komunikasi berkesan sebagai syarat utama dalam mengisi kekosongan pekerjaan oleh para graduan kolej.

Dalam sesebuah organisasi, tanpa mengira bidang industri, jenis dan saiz, komunikasi berkesan memberikan impak besar dalam produktiviti yang tinggi dan kejayaan sesebuah organisasi.

Organisasi adalah dikendalikan oleh sekumpulan orang bagi tujuan merancang, mengurus dan memproses; tanpa komunikasi organisasi tidak dapat berfungsi.

Organisasi tidak dapat berfungsi jika tidak dapat berurusan dengan pelanggan dalaman dan luaran. Organisasi perlu menyampaikan maklumat, objektif, rancangan, arahan, perkembangan harian dan banyak lagi kepada pekerja mereka. Tambahan pula, mereka perlu membina perhubungan yang baik dengan pelanggan.

Komunikasi yang lemah akan membawa kepada salah faham, konflik dan pelanggan yang tidak puas hati, dan seterusnya mengurangkan produktiviti organisasi.

Dalam ‘Harvard Business Review’, terdapat banyak kajian dan artikel, dan ribuan syarikat mengesahkan bahawa kelayakan utama dalam menaikkan pangkat seseorang adalah kemampuan komunikasi seseorang. Komunikasi berkesan juga menunjukkan kapasiti dan keupayaan untuk bekerja, dapat membuat keputusan munasabah dan daya gerakan dalam kalangan pekerja.

Namun, menurut pelbagai penyelidikan dan kajian, 70% daripada semua komunikasi perniagaan gagal mencapai matlamat yang sebenar. Itu adalah kerana kurangnya kemahiran komunikasi berkesan di antara pekerja dengan pihak pengurusan.

**Bersambung...**