

## Komunikasi Bahagian 2 / 3



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

Komunikasi dalam kehidupan seseorang individu adalah seperti darah dalam badan; yang tidak boleh hidup tanpanya. Oleh itu, adalah mustahak sekali untuk memperolehi maklumat asas tentang komunikasi, amalan dan belajar bagaimana berkomunikasi secara berkesan, dan mempelajari kaedah serta peraturan untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda.

Terdapat empat jenis dan empat bentuk komunikasi. Mereka adalah komunikasi intrapersonal, iaitu berfikir dan bercakap untuk diri sendiri. Komunikasi interpersonal, iaitu bercakap dengan orang lain. Komunikasi awam, iaitu bercakap kepada kumpulan besar. Komunikasi massa, iaitu media massa seperti Tv, radio dan sebagainya. Kita berkomunikasi melalui empat cara iaitu lisan, tulisan, imej visual dan bahasa tubuh badan.

Komunikasi mempunyai empat elemen yang wajib dilengkapi supaya proses komunikasi dapat berterusan dan berkesan. Elemen pertama adalah penghantar mesej. Elemen kedua adalah penerima mesej. Elemen ketiga adalah mesej itu sendiri dan elemen keempat adalah respon dari penerima.

Penghantar mesej perlu memilih perkataan-perkataan yang jelas untuk difahami oleh penerima. Penerima pula perlu memberikan respon selepas menerima mesej; jika tidak ia akan menyukarkan dan tidak elok untuk meneruskan proses komunikasi tersebut.

Kegagalan memberikan respon adalah penghalang komunikasi yang pertama. Ini menunjukkan orang kita sedang berkomunikasi itu tidak memberikan tumpuan atau tidak mendengar apa yang diperkatakan oleh kita.

Penghalang lain adalah kebisingan, kemahiran komunikasi yang lemah, menganggap penerima memahami apa yang diterima, penghinaan, menyatakan pendapat seseorang sebagai fakta, ancaman, dan banyak lagi. Mesej tidak akan sampai ke penerima dan komunikasi akan terhenti sekiranya mana-mana satu penghalang yang disebutkan berlaku semasa berkomunikasi.

Orang yang berkomunikasi dengan efektif akan mengelakkan berlakunya halangan komunikasi. Mereka mempunyai pengetahuan dan kemahiran komunikasi yang membolehkan mesej mereka difahami oleh orang lain.

Komunikasi lisan bermaksud bahasa yang digunakan, perkataan yang dipilih, nada suara dan kelajuan suara anda. Orang yang anda sedang berkomunikasi perlu memahami bahasa dan perkataan yang anda gunakan. Suara perlu jelas, nada yang tepat, kelajuan dan cukup kuat supaya boleh didengar.

Komunikasi bukan lisan adalah lebih penting daripada komunikasi lisan. 45% daripada komunikasi secara bersemuka adalah dicapai melalui bahasa tubuh badan. 45% lagi dicapai melalui ekspresi muka. 10% sahaja daripada perkataan yang disebutkan.

Komunikasi bukan lisan bermaksud pandangan mata (eye contact), ekspresi muka, gerak-geri, cara kita berpakaian, penampilan, dan orientasi badan kita.

Pandangan mata yang baik membuatkan penerima mesej sentiasa terjaga dan berasa anda sememangnya sedang berkomunikasi dengannya. Dengan itu penerima akan menumpukan perhatian terhadap apa yang diperkatakan.

Namun, pandangan mata semasa komunikasi tidak patut melebihi 5 saat. Jika itu ia akan menjadi satu 'renungan', yang membolehkan penerima berasa kurang selesa. Elak dari menggerakkan mata dari kiri dan kanan ataupun memandang ke tempat yang lain.

Muka pula sepatutnya senyum atau memberikan ekspresi emosi mengikut situasi dan padan dengan perkataan-perkataan yang diucapkan.

Gerak-geri yang bermakna dan sesuai membolehkan orang lain memberikan tumpuan yang lebih bagi memahami mesej yang disampaikan. Semasa berkomunikasi, elakkan bermain dengan kunci, pen, dan menyentuh mana-mana bahagian di muka.

Orientasi badan dan penampilan juga memainkan peranan penting dalam komunikasi. Tanggapan pertama sama ada positif atau negatif adalah kekal. Adalah susah untuk mengubah tanggapan pertama yang telah ditinggalkan untuk orang lain.

Sikap, tingkahlaku, pendapat, habit dan emosi juga mempengaruhi cara dan keberkesanan komunikasi seseorang.

Manusia selalunya lebih suka memberi respon mengikut pendapat dan sikap yang sudah set di minda. Mereka lebih suka menerima maklumat yang sudah sedia ada dan menolak yang lain.

Emosi (seperti suka duka, marah, takut dan lain-lain) semasa menghantar dan menerima mesej juga memberikan kesan dalam keberkesanan komunikasi.

**Bersambung...**