

## Komunikasi Bahagian 3 / Akhir



**Dr. Ali Qassem**

[www.aliqassem.com](http://www.aliqassem.com)

Kemahiran komunikasi yang lemah membuatkan kita sukar hendak menyampaikan pemikiran dan perasaan kepada orang lain. Ia menimbulkan kebanyakan masalah, seperti salah faham yang membawa kepada kekeliruan serta konflik dan seterusnya menyebabkan tekanan dan kemarahan.

Kemahiran berkomunikasi yang baik dapat berkongsi pemahaman dan membina perhubungan yang kukuh dengan orang lain. Oleh itu, pembelajaran, latihan dan penguasaan kemahiran komunikasi berkesan adalah penting dalam kehidupan peribadi dan sosial setiap individu.

Terdapat golongan orang yang mahir berkomunikasi secara semulajadi. Mereka mempunyai nada suara yang tepat, bahasa tubuh badan yang baik dan kemahiran komunikasi yang lain. Namun, keberkesanan komunikasi adalah satu kemahiran. Dengan itu, kita boleh belajar dan menjadi mahir.

Untuk meningkatkan kemahiran komunikasi, perkara pertama yang perlu dibuat adalah menaikkan keyakinan diri. Tahap keyakinan diri dan harga diri mempengaruhi cara anda berkomunikasi, kata-kata yang anda pilih, dan anggapan orang lain terhadap anda.

Perkara kedua adalah habit untuk belajar. Adalah lebih mudah untuk menyampaikan mesej sekiranya anda mempunyai banyak maklumat tentang sesuatu subjek. Anda boleh mencapai habit itu dengan membaca buku, rencana, suratkhbar, majalah, dan

mendengar atau melihat kedua yang berguna. Semua ini dapat menolong anda meningkatkan kosa kata, struktur ayat dan kecerdasan otak.

Bercampur gaul dengan orang yang mempunyai komunikasi berkesan serta belajar daripada mereka dapat menolong memperbaiki cara komunikasi anda. Perkara ketiga adalah bersikap positif dan terbuka dengan menerima pendapat, kritikan serta respon orang lain.

Perkara keempat adalah pemilihan saluran komunikasi yang tepat. Seseorang perlu menentukan cara yang terbaik untuk menyampaikan mesej; sama ada melalui surat, emel, perbualan telefon atau bersemuka.

Yang kelima adalah menunjukkan kepada orang yang sedang anda berkomunikasi itu bahawa anda mengambil berat dengan memberikan fokus terhadap mesejnya. Anda boleh mencapai melalui pandangan mata (eye contact) yang baik dan menjelaskan semula dengan kata-kata lain (paraphrasing). Semua orang suka dengan pujian. Sekiranya saya bertanya negeri asal anda dan anda menjawab, "Saya dari Sabah." Saya berdiam tanpa apa-apa komen. Sekiranya saya memberikan respon, "Oh Sabah! Itu satu negeri yang sangat indah!" Bagaimanakah perasaan anda ?

Pandangan mata yang baik membuatkan orang yang sedang berkomunikasi dengan anda itu fokus, memberikan satu perasaan yang anda sememangnya bercakap dengannya, seterusnya orang itu akan memberi sepenuh perhatian terhadap apa yang anda ingin sampaikan.

Yang keenam adalah dengan mengawal komunikasi bukan lisan, yang mana merupakan bahagian penting dalam komunikasi. Komunikasi berkesan lebih memerlukan yang bukan lisan. Perkara-perkara seperti ekspresi muka, pergerakan tangan, cara anda melihat orang itu, respon anda memainkan peranan yang penting dalam komunikasi berkesan.

Yang ketujuh adalah mengawal komunikasi lisan. Anda perlu bercakap mengikut tahap pendengar, kata-kata yang tepat dan nada suara. Gunakan ayat yang mudah difahami. Elakkan daripada merungut, mengadu dan bercakap dengan laju.

Yang kelapan adalah menjadi pendengar yang baik. Pendengar yang baik adalah mereka yang mengekalkan pandangan mata yang baik, anggukkan, respon serta merta dan memberikan galakan untuk teruskan bercakap.

Perkara kesembilan adalah menyampaikan mesej dengan ikhlas, menunjukkan minat dengan fokus kepada orang dan topik. Adalah mudah untuk mengenalpasti adakah seseorang itu memberikan tumpuan atau tidak.

Perkara terakhir adalah elakkan mencela atau memotong cakap. Biarlah orang itu menghabiskan apa yang ingin disampaikan. Selepas itu bolehlah anda memberikan respon.