

KOMUNIKASI

Oleh: Hamdan Haji Hassan

Berani saya mengatakan bahawa punca kepada segala masalah pengurusan ialah dalam cara mana kita berurusan dengan orang lain. Istilah ilmiah yang selalu diguna dan ditulis ialah 'komunikasi'.

Apa dia komunikasi?

Tiap-tiap hari manusia perlu berkomunikasi dengan orang lain. Begitu juga organisasi-organisasi yang memerlukan kerjasama dari kakitangan mereka tidak dapat lari dari memerlukan kemahiran dalam berkomunikasi. STONER dalam bukunya 'MANAGEMENT' mentakrifkan komunikasi sebagai 'satu proses di mana manusia berusaha berkongsi makna agar perancangan yang realistik dapat diusahakan hasil dari kesedaran bersama.' (1)

Mungkin ada di kalangan pembaca yang tidak dapat memahami pesanan STONER itu. Lebih memudahkan jika ianya dilihat dalam konteks pengurusan organisasi hari ini. Bayangkan organisasi itu terdiri dari kalangan manusia yang sangat tersendiri dalam pembinaan pemikiran mereka. Sudah tentu menjadi tanggungjawab pimpinan organisasi berkenaan melakukan sesuatu agar makna pemikiran tiap individu dapat diertikan sebaik-baiknya kerana hanya di atas premis kesedaran itu organisasi berkenaan dapat bekerja sebagai satu kumpulan menuju ke arah satu matlamat. Ianya dapat dilakukan jika pimpinan dapat memahami apa dia komunikasi dan sistem berkomunikasi yang bagaimana perlu dilakukan sehingga dapat mewujudkan suasana pengurusan dan perkhidmatan yang dinamik dan berkesan.

Berurusan dan Berkomunikasi

Terdapat ramai di kalangan kita khususnya sebagai kakitangan kerajaan yang gagal memahami hakikat berkomunikasi dalam erti kata yang sebenarnya. Pada awal penulisan ada saya mengatakan bahawa sebahagian besar masalah kita ialah hasil dari tidak sedar hakikat sebenar komunikasi ini. Ini mungkin disebabkan pengertian komunikasi yang sempit dan terbatas pemahamannya. Ada yang menganggap bahawa dengan menghantar 'pekeliling' sahaja maka organisasi itu telah melaksanakan tugas komunikasi ini. Ada yang menganggap dengan mengadakan 'mesyuarat' maka tugas komunikasi ini telah terlaksana. Dengan lain perkataan komuniikasi tadi hanya dilihat

1. James A.F. Stoner, "MANAGEMENT," (New Delhi : Prentice-Hall of India 1986 Third Edition), p. 500.

dari segi formal sahaja. Kalau begitulah keadaannya penekanan organisasi tersebut hanya kepada perkara luaran sahaja. Kita mesti ingat bahawa jika kita hendak melihat organisasi bergerak dengan penuh kemandapan ianya juga mesti digerakkan dengan penuh 'jiwa dan raga'. Persoalannya ialah jika komunikasi diertikan dan dilakukan dalam konteks formal sahaja dapatkah ianya merealisasikan tanggungjawab organisasi dengan berkesan?

Di sinilah tergeraknya saya hendak menggunakan perkataan 'berurusan' dan dengan serentak memudahkan kefahaman kita terhadap komunikasi yang sedang dibincangkan. Insyallah. Berkomunikasi dan penggunaannya secara sendirian tidak nampakkan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah. Lebih tepat jika kita mendampingkannya dengan perkataan 'berurusan' agar maknanya lebih terserlah. Mengapa kita perlu berurusan dengan manusia lain? Jika kita menyingkap kejadian kita, tidak ada dua manusia yang dijadikan sama. Dan titik-tolak dalam berurusan dengan orang lain ialah sama ada 'kita yang tahu' perlunya berurusan dengan 'mereka yang tidak tahu' supaya semua jadi tahu. Atau 'kita yang tidak berupaya' berurusan dengan 'mereka yang berupaya' dan akhirnya kesemuanya berupaya melakukan apa yang dituntut oleh organisasi berkenaan. Tetapi apa yang terjadi ialah 'yang tahu' akan berurusan dengan 'yang tahu' atau 'yang tidak memerlukan' berurusan dengan 'yang tidak memerlukan'. Lantas jika begitulah tabiat manusia maka tidak hairanlah terjadinya, keadaan buruk sangka, umpat mengumpat, fitnah memfitnah yang selalunya berlaku di kalangan 'mereka yang memerlukan' terhadap 'yang tidak memerlukan', 'yang berkuasa' terhadap 'yang tidak berkuasa'. Begitu juga sebaliknya.

Allah Ta'ala berfirman maksudnya:

"Dan janganlah sebahagian dari engkau semua itu mengumpat (ghibah) kepada sebahagian yang lain. Adakah seseorang di antara engkau semua itu suka, jikalau makan daging saudaranya dalam keadaan mati, maka tentu kamu tidak menyukainya."

(al-Hujurat : 12)

Rasulullah s.a.w. bersabda pula:

"Janganlah kamu sekalian saling hasut-menghasut, putus-memutuskan, benci-membenci, belakang-membelakang (tidak menyapa antara yang satu dengan lainnya) dan jadilah kamu sekalian hamba-hamba Allah sebagai saudara-saudara sebagaimana yang Allah perintahkan kepadamu sekalian."

Jika kita memperdalami suruhan Allah dan ajaran Rasul, sudah tentu kita dapat membaca akan sistem berurusan yang wujud di organisasi, baik swasta mahupun kera-

jaan. Sedikit sekali masa yang diluahkan oleh ketua organisasi mengenal kakitangannya secara informal sedangkan dengan cara itu juga kita dapat mengelakkan diri kita dari buruk sangka atau tanggapan yang tidak benar. Tetapi apa yang sering berlaku ialah berurusan secara informal hanya dilakukan di kalangan peringkat 'yang tidak memerlukan' dengan 'yang tidak memerlukan' sahaja. Justeru itu timbullah kumpulan-kumpulan yang 'cohesive' di berbagai peringkat, pangkat atau umur yang memandang serong terhadap satu dengan yang lain. Apabila keadaan begini wujud maka ianya tidak lagi konstruktif tetapi destruktif dan jika dibiarkan dan berlarutan akan merosakkan dan mengahkiskan tujuan organisasi itu ditubuhkan.

Jelasnya tiap-tiap individu perlu berurusan. Adalah satu perkara yang mustahil seseorang itu tidak ada 'defisit' dalam dirinya. Yang tua memerlukan yang muda, yang 'atas' memerlukan yang 'bawah' dan begitulah sebaliknya. Jika dilihat yang mana besar 'defisit', guru atau pelajar, sudah tentu jawapannya ialah pelajar itu sendiri yang sanggup memerlukan guru. Dan interaksi demikian adalah mencerminkan peranan komunikasi yang sebenarnya. Pelajar akan menghormati gurunya bukan sahaja kerana ajarannya di dalam kuliah menarik lagi padat tetapi juga secara informal guru tadi boleh merendahkan diri dan boleh berbicara di mana dan bila-bila sahaja dengan pelajar-pelajarnya.

Begitu juga seharusnya berlaku dalam mana-mana organisasi. Tetapi sering terdapat pemimpin hanya 'gagah' berpidato berbicara di khalayak ramai tetapi tidak pernah berusaha merendahkan dan merapatkan diri berbicara seorang dengan seorang di tempat orang bawahan itu sendiri. Lantas timbulah keadaan fitnah memfitnah, umpat mengumpat dan buruk sangka yang tidak menentu asasnya. Persoalannya adakah ketua itu benar-benar memiliki sifat-sifat pemimpin ikhlas berkomunikasi dan ikhlas berurusan baik secara formal mahupun secara informal? Tetapi malangnya takrifan berkomunikasi pada sesetengah kalangan ialah hanya pandai berpidato, pandai bermesyuarat, pandai menulis surat, tetapi dalam keadaan informal mereka merupakan selemah-lemah kakitangan. Tidak bertegur sapa, tidak memberi salam, tidak kunjung mengunjung dan banyak lagi yang tidak dilakukan sebagaimana menepati takrifan komunikasi dan juga sebagaimana yang dituntut oleh Islam.

Renungan

Di dalam dunia perniagaan, jika organisasi menganggap berkomunikasi di khalayak ramai (iklan) sekadar usaha mengambil perhatian dan dalam penggunaan jauh dari benarnya, lambat-laun pengguna akan menyedarinya dan mengakibatkan kemerosotan jualan barangan syarikat berkenaan. Organisasi begini selalunya mendefinisikan komunikasi dalam konteks satu hala (downward) dan melupai bahawa komunikasi juga patut dilihat dari segi bawah ke atas (upward). Begitu juga dalam urusan negara. Rakyat negara-negara blok Timur Eropah telah bosan dengan 'one-way-communication' pemerintah diktator mereka dan akhirnya melakukan 'upward-communi-

cation' dalam bentuk yang paling tidak diinginkan dengan melakukan pemberontakan berdarah. Kesimpulannya, kita tidak dapat lari dari hakikat berkomunikasi atau berurusan dengan orang lain. Yang berkuasa memerlukan mereka yang tidak berkuasa. Yang menjual memerlukan pembeli. Kedua-dua pihak perlu berdamping, berurusan dan berkomunikasi bagi memenuhi cita-cita dan hasrat perpaduan ummah. Adalah merupakan satu perkara yang malang jika komunikasi dikesalkan skopnya dan digagahkan ke atas yang tidak berupaya. Apabila pimpinan gagal melihat keperluan dari sudut itu maka komunikasi adalah merupakan cakap-cakap dan dengar-dengar sahaja. Orang yang suka cakap-cakap dan dengar-dengar adalah terdiri dari mereka yang tidak mampu menyumbangkan khidmat bakti kepada rakyat. Lantas mereka mempejalatkan sistem berkomunikasi atau mengelakkannya sama sekali. Sebaliknya, mereka yang mampu memberi khidmat bakti yang ikhlas akan tidak teragak-agak berkomunikasi dalam semangat wira, dengan jiwa dan raga serta akan berurusan kepada yang memerlukan, tidak mengira pangkat, peringkat, umur, ragam individu atau kumpulan yang diuruskan.

BIBLIOGRAFI

M. ABDAT RATHOMY, Sendi Agama Tiga Serangkai (Singapura: Pustaka Nasional PTE LTD, 1987).

STONER, J.A.F. MANAGEMENT (New Delhi : Prentics-Hall of India, 1986).