

TEKNIK PERUCAPAN UMUM: SATU KEMAHIRAN PERLU DI KALANGAN KOMUNIKATOR PEMBANGUNAN

oleh Mohd Yusof Abdullah

Pengenalan

Para komunikator pembangunan atau yang biasa dikenali sebagai agen perubahan merupakan pihak yang sentiasa perlu berkomunikasi dengan khalayak sasaran mereka. Di dalam penulisan ini perbincangan akan ditumpukan kepada pekerja yang merupakan "orang di barisan hadapan" agensi-agensis pembangunan yang diwakilinya untuk menemukan kedua belah pihak iaitu agensi pembangunan dan penerima faedah yang banyak berbeza dari segi kehendak, hasrat, matlamat dan minat. Di pihak agensi, mereka berusaha menjalankan dan melaksanakan tanggungjawab kerajaan untuk membawa perubahan dan kemajuan sebagai modal untuk mendapatkan sokongan, simpati dan undi daripada rakyat. Agensi-agensis ini mahukan segala apa aktiviti-aktiviti dan dasar-dasar yang dirancang dan digubal berjalan dengan lancar tanpa banyak mendapat penolakan. Orang ramai pula, selaku penerima faedah usaha-usaha pembangunan diharapkan memahami, melibatkan diri dan menerima sepenuhnya perubahan-perubahan yang dirancang dan dilaksanakan itu demi untuk kesejahteraan hidup mereka.

Dalam hal ini, agen perubahan yang ditakrifkan sebagai seorang profesional yang berusaha untuk mempengaruhi kata putus, perlakuan dan pola-pola pemikiran khalayaknya (melalui pendekatan pendidikan) ke arah yang dikehendaki oleh kedua-dua belah pihak (Fadzillah: 1988) bertindak sebagai penghubung antara agensi dan penerima faedah pembangunan.

Sebagai penghubung, agen perubahan menggunakan komunikasi untuk mewujudkan persamaan antara kedua-dua sistem sosial ini. Pembangunan dan Komunikasi saling berkait rapat malahan strategi pembangunan tidak akan lengkap kecuali polisi-polisi dan aktiviti-aktiviti komunikasi dimasukkan sama ke dalam usaha-usaha mengenalpasti keperluan dan ke dalam merancang serta melaksanakan program-program pembangunan (Balit: 1988).

Lazimnya, matlamat sesuatu program pembangunan ialah untuk mempermudah dan mempercepatkan sasaran menggunakan inovasi yang diperkenalkan melalui agen perubahan demi untuk meningkatkan mutu hidup, menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi dan memberikan kesejahteraan hidup kepada penerima faedah. Menurut Fadzillah (1988), pengamalan inovasi oleh khalayak sasaran bergantung kepada:

1. Keinginannya untuk menggunakan (motivasi)
2. Pengetahuannya, dan
3. Keupayaannya untuk melaksanakan inovasi itu.

Justeru itu komunikasi sebagai satu kaedah yang boleh memainkan berbagai fungsi seperti menyebarkan maklumat, menerang dan menjelaskan sesuatu perkara, membujuk dan mengumpul maklumat boleh menyedarkan sasaran, mendorong dan membimbing mereka untuk menggunakan inovasi itu. Perkaitan antara kedua-dua aspek ini iaitu pembangunan dan komunikasi boleh digambarkan melalui model di bawah.

Dari Model 1 didapati bahawa pembangunan mempunyai matlamat-matlamat seperti untuk meningkatkan mutu hidup, menyelesaikan masalah-masalah dan ingin membawakan kesejahteraan

hidup dari segi kebendaan dan juga kerohanian. Pencapaian matlamat-matlamat ini memerlukan sasaran atau penerima faedah pembangunan itu sedar kepada usaha-usaha perubahan yang dirancang, melibatkan diri di dalam usaha-usaha itu, memberi sokongan dan seterusnya menerima usaha-usaha yang dirancang untuk mereka. Semua ini boleh direalisasikan melalui jentera komunikasi yang bertindak untuk memberi maklumat, memberi penerangan dan penjelasan, membujuk mereka serta mendapatkan maklumbalas berhubung dengan program-program yang dirancang dan dilaksanakan oleh agensi-agensi pembangunan.

**Model 1
PEMBANGUNAN DAN KOMUNIKASI**

PEMBANGUNAN	KOMUNIKASI	SASARAN
1. Peningkatan mutu hidup	1. Pemindahan maklumat	1. Kesedaran
2. Penyelesaian masalah	2. Penerangandan penjelasan	2. Penglibatan
3. Kesejahteraan hidup	3. Pembujukan	3. Penerimaan
	4. Pengumpulan maklumat	

Pendekatan Komunikasi

Satu tinjauan ke atas agensi-agensi pembangunan (Mohd Yusof: 1987) mendapati kaedah komunikasi interpersonal dan melalui media massa merupakan pendekatan komunikasi yang digunakan oleh agensi-agensi untuk melaksanakan tanggungjawab dan perkhidmatan mereka kepada sasaran. Oleh kerana sifatnya yang berorientasikan khalayak, maka agensi-agensi ini perlu kerap berurusan dan berhubung dengan khalayak sasaran. Proses ini diuruskan oleh kakitangan-kakitangan agensi yang merupakan komunikator pembangunan yang sering bersua muka dengan khalayak sama ada secara perseorangan atau berkumpulan untuk memberi nasihat, berceramah, memberi tunjukajar atau berdialog.

Agensi-agensi pembangunan seperti Bahagian Kemajuan Masyarakat atau KEMAS, Jabatan Penerangan, RISDA mempunyai agen-agen perubahan yang masing-masing dikenali sebagai penyelia/pemaju masyarakat, pegawai penerangan dan pemaju masyarakat RISDA. Mereka ini merupakan kumpulan tenaga manusia yang berpengalaman untuk menjalankan peranan membawa dan melaksanakan program-program pembangunan kerajaan dan kerap kali pelaksanaan tugas dan tanggungjawab itu dilakukan melalui kaedah komunikasi bersemuka. Dalam lain perkataan, mereka perlu bercakap, berucap atau berceramah dengan khalayak sasaran. Justeru itu, kebolehan di dalam perucapan umum adalah satu kemahiran perlu yang mesti dimiliki oleh kakitangan-kakitangan ini.

Komunikasi Melalui Perucapan Umum

Dalam ucapan dasarnya di persidangan tentang "Communication Networks in Health Care" di Sweden pada tahun 1982, Dr. Salah H. Mandil (1982) menyatakan bahawa komunikasi kepada umum dan kepada khalayak yang khusus lazimnya memerlukan pengolahan semula ke atas peraturan-peraturan dan informasi saintifik ke dalam bahasa dan penyampaian yang boleh menarik perhatian

serta difahami oleh khalayak sasaran. Ini bermakna komunikasi yang dilakukan itu mestilah secara sedar dan berancang. Bagi komunikator pembangunan, tugas ini bertambah mencabar kerana mereka bukan sahaja mesti berkomunikasi dengan berkesan, malahan mesti dapat mencapai matlamat itu untuk memberi pengetahuan, mengubah sikap atau mengubah tabiat khalayak sasaran sebagaimana yang dikehendaki oleh agensinya. Maka, para komunikator pembangunan perlu melengkapkan diri dengan kemahiran perucapan umum. Ini adalah kerana perucapan umum dibentuk mengikut strategi tertentu untuk mencipta satu proses komunikasi yang berkemampuan membawa kesan sedalam mungkin ke atas penerima maklumat atau khalayak sasaran perucapan itu (Faridah; 1989).

Dari segi maksudnya, perucapan umum adalah bentuk ucapan yang disampaikan secara berterusan dan tanpa gangguan daripada khalayak. Mengikut definisi oleh Hunt (1987), perucapan umum ialah perucapan yang diucapkan secara fizikal dan vokal kepada khalayak. Idea-idea yang disampaikan dirancang dan disusun mengikut bahasa yang boleh memberi makna dan difahami oleh khalayak. Walau bagaimanapun, dalam keadaan-keadaan tertentu, perucapan umum itu memperlihatkan bentuk komunikasi dua hala di mana perucap menggalakkan penyertaan daripada khalayak di dalam proses komunikasinya seperti menanyakan soalan, masalah-masalah dan bertukar-tukar pendapat. Ini biasa kedapatan di dalam situasi-situasi dialog, ceramah dan taklimat.

Oleh kerana komunikasi melalui perucapan umum itu dilakukan secara sedar, berancang dan ada matlamatnya, maka aspek keberkesanan dari segi menarik perhatian khalayak, mesej difahami dan diterima amat perlu ditekankan. Justeru itu di dalam perucapan umum, pelbagai saluran komunikasi digunakan untuk mendapatkan keberkesanan sedalam mungkin. Mesej disampaikan melalui;

- a) saluran linguistik, iaitu bahasa yang sesuai
- b) saluran paralinguistik yang merujuk kepada bunyi dan intonansi suara
- c) saluran tanpa lisan itu persembahan diri, gerak-geri, mimik muka, hubungan mata dan sebagainya
- d) saluran tampak yang merujuk kepada alat-alat bantu lain seperti lutsinar, carta selak, pita video, papan hitam, poster atau benda-benda hidup. Seperkara yang perlu diingat ialah penggunaan saluran ini mesti disesuaikan dengan keadaan sesuatu acara dan topik yang diperkatakan.

Pengembelian saluran-saluran ini dapat membantu perucap untuk memperkukuhkan isian yang diperkatakannya dan menjamin suatu penyampaian yang baik jika dilakukan secara berse-larasan.

Penyusunan Bahan

Elemen yang penting di dalam perucapan umum ialah isian, atau bahan ataupun mesej yang hendak disampaikan. Bentuk biasa bahan itu disusun ialah bahagian permulaan, badan ucapan dan penutup. Di bahagian permulaan, perucap boleh memulakan ucapan dengan menggunakan kaedah-kaedah menarik perhatian seperti mengutarakan fakta-fakta berkaitan atau memperkatakan tentang pengalaman peribadi yang berkaitan atau memulakan dengan jenaka untuk menarik perhatian dan minat khalayak kepada dirinya dan topik yang hendak diperkatakan.

Manakala, badan ucapan itu mengutarakan isi-isi utama menyentuh topik ucapan. Isi-isi ini perlu disusun dalam bentuk-bentuk yang logikal dan sistematik. Contoh-contoh bentuk susunan logikal ialah mengemukakan masalah-masalah yang dihadapi dan menawarkan penyelesaian-penyelesaian (problem solutions), atau mengutarakan perkara-perkara pro dan kontra terhadap isu itu, atau memberikan sebab-sebab dan kesan-kesan. Susunan bahan mengikut bentuk-bentuk logikal ini membantu bahan itu supaya dapat menyentuh perasaan, menggerakkan pemikiran, menarik perhatian dan daya penyerapan khalayak. Isian-isian utama ini perlu dikuatkan dengan bahan-bahan sokongan

seperti statistik atau pengakuan-pengakuan daripada pakar-pakar, contoh-contoh atau bukti-bukti.

Kebiasaannya, ramai orang beranggapan bahawa bahagian terakhir isian perucapan iaitu penutup kurang penting. Salah anggapan ini dapat dilihat kebenarannya di mana perucap menutup ucapannya dengan tergesa-gesa. Di dalam perucapan umum, penutup adalah sama penting dengan bahagian-bahagian lain di mana ianya memberikan kesempatan terakhir kepada perucap untuk menegaskan semula perkara yang diperkatakan. Di bahagian ini, perucap akan sama ada merumuskan fakta-fakta yang diperkatakan, atau mencadangkan saranan-saranan atau menerangkan tindakan-tindakan yang perlu diambil.

Gaya Penyampaian

Perucapan umum merupakan satu bentuk komunikasi yang memerlukan gaya atau stail penyampaian yang "hidup", "natural" dan menarik. Dalam hal ini, gaya penyampaian dari kedua-dua aspek iaitu lisan dan tanpa lisan perlu ditekankan oleh si perucap dan dilakukan secara berselaras. Menurut McAuley (1988), gaya biasanya ditanggap untuk menunjukkan sikap perucap terhadap khalayak dan subjek dan ianya patut menunjukkan bahawa si perucap itu selesa, berhati-hati, yakin dan berminat. Adalah disarankan bahawa setiap perucap perlu melakukan gayanya yang semulajadi atau natural dan tidak keterlaluan. Dari segi lisan, perucap perlu menyesuaikan penggunaan bahasa yang sesuai dengan khalayak. Perkataan yang dipilih mestilah tepat dan penyebutannya perlu jelas, lancar dan mudah difahami oleh khalayak. Elakkan penggunaan perkataan-perkataan, terminologi-terminologi yang tinggi jika tanpa dihuraikan maksudnya mengikut taraf kefahaman khalayak. Yang pentingnya, perucap perlu lancar atau tidak tersekat-sekat dan kerap tersasul di dalam berucap.

Di dalam proses komunikasi antara manusia, perlakuan tanpa lisan adalah sama pentingnya dengan aspek lisan. Penggunaan secara berselaras kedua-dua aspek ini di dalam situasi perucapan umum akan membantu memberikan kesan mesej yang menyeluruh.

Antara kod-kod tanpa lisan yang perlu diberi perhatian di dalam situasi perucapan umum ialah artifek peribadi iaitu perhiasan diri seperti pakaian yang kemas, sopan dan menutup aurat dan warna yang selesa dipandang, mengenakan mekap muka yang sederhana, rambut yang tersikat rapi; cara berdiri yang betul iaitu yang selesa dipandang oleh khalayak dan memberikan rasa keyakinan diri kepada perucap. Apabila berdiri di hadapan, perucap perlu memastikan kedudukan mikrofon adalah selaras dengan paras mulutnya. Elakkan daripada tertunduk-tunduk kepada mikrofon kerana kedudukannya yang jauh dari mulut atau mikrofon melindungi muka perucap.

Satu lagi aspek tanpa lisan yang perlu diberi perhatian ialah hubungan mata (eye contact). Ini adalah kerana apabila kita mewujudkan temuan mata dengan seseorang, kita mengisytiharkan suatu kemahuan untuk berhubung, untuk terlibat dan untuk berkomunikasi (McAuley; 1988). Di dalam perucapan umum, perucap perlu mengerakkan temuan mata ke seluruh khalayak dan mengekalkannya semasa seluruh ucapan.

Oleh kerana perucapan umum adalah satu bentuk komunikasi yang semestinya "hidup" dan menarik, maka pergerakan badan yang lain adalah penting. Gerak badan yang penting ialah pergerakan tangan dan kepala. Di dalam situasi perucapan umum, gerak tangan dan kepala perlu diselaraskan dengan mesej lisan bagi tujuan-tujuan penegasan, perulangan dan pelengkap. Pergerakan-pergerakan ini bertujuan untuk mengelakkan perucap daripada berdiri kaku ketika berucap. Menurut McAuley (1986);

"gaya mestilah sesuai dengan mesej dan keadaannya. Keadaan yang lebih tidak formal membenarkan gaya yang lebih bersahaja dan tidak formal. Gaya tidak harus bercanggah dengan mesej. Jika anda sedang mencuba untuk mengkagumkan perucap anda dengan keseriusan sesuatu perkara, gaya anda patut mencerminkan sikap itu. Jika mesej anda adalah lebih ringan, gaya anda bolehlah tidak begitu formal. Ingatlah juga bahawa gaya anda patulah berbeza. Ia patut berubah apabila

mood dan mesej berubah. Jangan takut untuk bertukar kedudukan dari semasa ke semasa. Elakkan daripada terlekat pada satu kedudukan dalam seluruh ucapan itu.”

Disamping gerak badan, perucap juga perlu melakukan pergerakan dalam lingkungan jarak yang tertentu agar tidak kelihatan berdiri terpacak di satu tempat dan tidak terlalu bergerak ke belakang atau ke hadapan yang boleh mengganggu. Biasanya, di dalam memberi ucapan di majlis-majlis formal perucap bergerak dalam lingkungan kurang daripada satu kaki. Manakala di dalam situasi mengajar, memberi taklimat, dan berceramah, pergerakan itu adalah di sekitar tempat berucap dan tempat penggunaan alat-alat bantu sahaja.

Di dalam memperkatakan tentang gaya penyampaian ini, adalah elok juga dibincangkan mengenai kelakuan yang patut dielakkan atau sebarang kegiatan fizikal yang menurut McAuley (1988) sebagai bercanggah dengan mesej perucap atau sering dilakukan sehingga ia boleh mengganggu dan menyakitkan hati. Kelakuan itu ialah seperti:

- 1) bergerak ke hadapan dan ke belakang
- 2) menggaru hidung, telinga atau kepala
- 3) menyeluk poket
- 4) menarik sesuatu alat pakaian.

Perbuatan ini biasanya dilakukan tanpa disedari oleh perucap tetapi kalau dibiasakan tidak mengamalkannya, tabiat ini boleh dihindarkan. Ini memerlukan latihan sebelum berucap.

Penggunaan alat-alat bantu

Penggunaan alat-alat bantu di dalam situasi perucapan umum memang digalakkan. Rasionalnya ialah ia dapat menyokong perkataan-perkataan yang diucapkan, mempermudah penjelasan fakta-fakta, senang untuk dilihat, boleh menambah kefahaman khalayak dan meningkatkan daya ingatan. Di dalam kebanyakan keadaan, pekerja-pekerja pembangunan sering berhadapan dengan khalayak di waktu-waktu orang berkecenderungan untuk tidur seperti waktu pagi antara jam 10 hingga 12 tengahari dan waktu petang antara jam 2 hingga 4 petang. Jika perucapan si perucap tidak menarik, membosankan dan hanya bercakap sahaja, besar kemungkinan khalayak akan tertidur. Ada banyak faktor kenapa khalayak tidur atau sibuk berbual sesama sendiri atau membaca suratkhobar semasa mengikuti perucapan. Salah satu sebab ialah mereka tidak mempunyai apa-apa yang perlu dilihat selain daripada mendengar suara perucap. Di dalam hal ini, alat-alat bantu boleh memainkan peranan untuk memperibagakan cara penyampaian itu.

Menurut Dr. Rudin (1989), penyelidikan telah menunjukkan bahawa peratus maklumat yang diterima daripada persekitaran melalui lima deria manusia ialah:

<i>Peratus</i>	<i>Deria</i>
75%	lihat
15%	dengar
10%	sentuh, rasa dan hidu

Penemuan ini menggambarkan bahawa perkataan-perkataan yang diucapkan hanya diterima sebanyak 15% sahaja berbanding dari apa yang dilihat. Tambahan pula, terdapat perkataan-perkataan yang mempunyai lebih daripada satu makna dan ada juga benda-benda yang boleh disebutkan dengan

perkataan-perkataan yang berbeza dan ini membuatkan komunikasi lisan mempunyai kelemahan serta boleh membawa kepada kegagalan komunikasi (Mohd. Hanim dan Musa; 1983).

Penggunaan teknologi ini di dalam perucapan mengenai aktiviti-aktiviti pembangunan dapat menjadikan usaha itu menarik dan meninggalkan kesan di dalam penyampaian itu. Alat-alat ini tidaklah mahal dan sukar hendak dihasilkan dan digunakan. Yang pentingnya ialah kemahuan perucapan itu untuk mengambil daya inisiatif sendiri. Antara alat-alat bantu yang boleh digunakan ialah lutsinar, carta selak, papan hitam, poster, gambar-gambar dan benda-benda hidup. Penggunaan alat-alat ini perlu disesuaikan kepada tujuan komunikasi.

Kemahiran dan Persediaan Yang diperlukan

Satu daripada tugas utama seorang perucap ialah untuk meyakinkan khalayak kepada apa yang diperkatakannya. Untuk mendapatkan keyakinan khalayak, perucap mestilah dua kali yakin kepada topik dan dirinya. Keyakinan itu boleh dibentuk berdasarkan kelengkapan prasarana diri seperti kemahiran dan persediaan yang dilakukan.

Kemahiran di dalam aktiviti-aktiviti komunikasi seperti bercakap, menulis, mendengar, mengolah adalah perlu. Kesemua kemahiran ini boleh dipertingkatkan melalui latihan sama ada secara formal atau tidak formal. Seseorang pekerja pembangunan yang terlibat secara langsung dengan khalayak mesti boleh bercakap dengan menarik, berkesan dan isian yang menyakinkan; boleh menulis laporan, maklumbalas dan bahan ucapan yang terang dan jelas; menjadi pendengar yang baik dan teliti dan pandai mengolah bahan untuk disampaikan semula kepada penerima dengan jelas, terang, tepat dan berkesan.

Kebolehan-kebolehan ini memerlukan seseorang itu peka kepada persekitaran, memahami dengan mendalam subjeknya dan mempunyai pengetahuan yang tinggi. Misalnya, seorang Pembantu Pegawai Penerangan mesti sentiasa mengikuti perkembangan isu-isu semasa, memahami dasar-dasar kerajaan dan sentiasa mendedahkan diri serta mencari, mengumpul dan menganalisa maklumat. Begitu juga seorang penyelia KEMAS perlu mendalami bidangnya sama ada berkenaan dengan program-program pembangunan keluarga seperti tabika, amalan makanan seimbang atau keagamaan. Dalam lain perkataan, mereka perlu banyak membaca buku, majalah, laporan-laporan, kertaskerja, menonton televisyen, mendengar radio dan bergaul dengan semua lapisan masyarakat.

Kelengkapan diri yang telah dibina dan dibantu dengan persediaan dapat menjamin komunikasi yang berkesan terutama ketika berucap. Di dalam perucapan umum, langkah persediaan pertama ialah menyelidik khalayak yang bakal dihadapi. Di sini, kita perlu mengetahui profil individu-individu itu berdasarkan pengutipan maklumat-maklumat objektif iaitu ciri-ciri demografi seperti umur, jantina, taraf pendidikan, pekerjaan, pendapatan, status sosio-ekonomi dan sebagainya dan data subjektif iaitu berkaitan sikap, nilai, kepercayaan dan personalitinya. Berdasarkan maklumat ini kita membuat andaian-andaian tentang bakal penerima mesej itu (Mohd Yusof; 1989).

Tujuan analisis khalayak ini ialah supaya perucap dapat menyusunatur, mengolah dan menghalakan mesej kepada khalayaknya. Walaupun andaian-andaian yang dibuat itu tidak seratus peratus benar tetapi mengetahui sebanyak sedikit tentang khalayak boleh membantu kita memfokuskan subjek, menyampaikannya dengan gaya yang sesuai dan dapat mengelakkan daripada menyentuh hal-hal sensitif bersangkutan dengan mereka.

Maklumat-maklumat ini boleh dikumpulkan melalui kajian atau dengan cara berbual-bual dengan mereka. Kadang-kadang kita juga berpeluang mengetahui khalayak itu melalui penulisan-penulisan di akhbar atau laporan-laporan.

Selepas mengetahui latarbelakang khalayak, perucap perlu menentukan tujuan komunikasinya iaitu sama ada untuk memberi penerangan, mendorong, membujuk, mendidik atau memberi inspirasi. Biasa juga tujuan komunikasi iaitu adalah lebih daripada satu, contohnya di samping untuk memberi penerangan, kita juga mahu membujuk khalayak bertindak sesuatu.

- 1988, UPM, Serdang.
- Hunt, Qary T; 1987 *Public Speaking* (2nd. ed) Englewood Cliffs, New Jersey; Prentice Hall. Inc.
- McAuley, Jack G; 1988 *Komunikasi Antara Manusia* terjemahan oleh Mohd Safar Hashim dan Fatimah Yusoff; Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Mohd Yusof Abdullah; 1987 "Kepentingan dan Penggunaan Komponen Komunikasi di Agensi-agensi Pembangunan" *Jurnal Komunikasi Jabatan Komunikasi, UKM Bangi*.
- _____ ; 1989 "Analisis Khalayak" kertaskerja untuk kursus Perucapan Umum Penyelia KEMAS di UKM pada Mei - Jun 1989 (tidak diterbitkan).
- Mohd Hanim Mohd Tahir dan Musa Abu Hassan; 1983 "Increasing the use of Audio-Visual Aids in Development Works" di dalam prosiding Seminar Kebangsaan tentang "Development Support Communication" di Universiti Pertanian Malaysia pada 5 - 9 Disember 1983.
- Rogers, Everett M dan Shoemaker, Floyd F; 1971; *Communication of Innovations*, The Free Press, New York.
- Balit, Silvia; 1988 "Rethinking Development; Support Communication," *Development Communication Report*; No. 62.