

CABARAN DALAM KOMUNIKASI SUKARELAWANAN

Oleh

Haslinda Hashim

Abdullah Adnan Mohamed

Encik Khoo Yeoh Gan Hong, Pengerusi Settlement Youth Council bagi penggal 1956-1957, dalam ucapan sulung beliau selepas dipilih selaku Pengerusi pada 5 Mei 1957 menyatakan bahawa,

“Within a few months we shall welcome a new era in the history of this country. We must be prepared to face and accept greater challenges and responsibilities. To this end let us pray for a strong back rather than for a light burden. As youth leaders and workers of all races, classes and creeds, may we be given the strength to spread the spirit of the brotherhood, goodwill and tolerance and may our personal examples be worthy of emulation” (Misni Surif, Mohamed Maliki Mohamed Rapiee & Ishak Saat (2008) *60 Tahun Perjalanan Majlis Belia Negeri Pulau Pinang, 1948-2008.*)

Banjir besar 2014 di Malaysia menyaksikan wujudnya keperluan semangat sukarelawan dalam kalangan belia untuk membantu mangsa banjir. Banjir terburuk yang melanda Malaysia kali ini telah menimbulkan pelbagai rasa keinsafan dalam masyarakat untuk mengembeleng tenaga bagi membantu mangsa-mangsa banjir ini. Setiap sudut kawasan yang dilanda banjir seolah-olah menjerit, memanggil sukarelawan dari seluruh negara. Pelbagai pihak berusaha untuk memujuk para belia supaya turun sebagai sukarelawan untuk menyumbang bantuan kepada beratus ribu mangsa banjir seluruh Malaysia. Sukarelawan yang berumur 18 sehingga 39 diseru

untuk membantu dari setiap sudut, samada kewangan, fizikal, mental dan emosi. Hasilnya, ledakan jumlah sukarelawan yang besar telah menampilkan diri untuk membantu mangsa banjir terutamanya di seluruh Negeri Kelantan dan Pahang.

Pada tahun 2010 jumlah belia di Malaysia dianggarkan meningkat kepada 11.65 juta (40.2%). Kesediaan warganegara Malaysia untuk turun sama membanting tulang sebagai sukarelawan amat dihargai namun seringkali kita menghadapi kekangan daripada segi jumlah mereka yang bersedia untuk bekerja siang dan malam, membantu mangsa banjir. Antara cabaran-cabaran besar dalam kerja-kerja sukarelawanan ini adalah mencari sukarelawan baru di kalangan generasi X mengekalkan momentum semangat sukarelawanan dan akhirnya membina pemimpin di kalangan sukarelawan.

Komunikasi berkesan mampu menjana kebijaksanaan diri dan masyarakat serta kelangsungan ajaran Islam secara berterusan selagi yang disampaikan itu baik dan menepati ajaran Islam. Rasulullah bersabda, “Sampaikanlah daripadaku walaupun sepotong ayat.” (Riwayat Imam Bukhari). Dalam kerja sukarelawanan Di Malaysia, sudah semestinya komunikasi yang berkesan harus dikekalkan demi menjaga kejayaan setiap pihak sukarelawan. Namun masalah komunikasi dalam kalangan sukarelawan dan pihak mangsa banjir juga telah membantutkan perjalanan kerja-kerja sukarelawanan. Kekangan dalam proses komunikasi kerja-kerja sukarelawanan sering terjadi kerana ramai sukarelawan datang dari pelbagai lapisan umur, latarbelakang, pendidikan dan sebagainya.

Dalam situasi organisasi sukarelawan, ada pemimpin sukarelawan yang memberikan arahan dan permintaan kepada ahli dengan baik dan jelas, ada pula yang menyampaikannya dengan tegas, ada pula yang menyampaikannya secara perli dan sindiran, ada juga yang menyampaikannya dengan gurauan. Pelbagai bentuk penyampaian komunikasi boleh memberikan kesan yang berbeza kepada ahli sukarelawan sehingga ada yang menerima dan mendengarnya dengan senang hati atau secara serius untuk tindakan, ada yang tidak faham dan bersungut, ada yang buat tidak tahu kerana menyangka ia bukan arahan tetapi hanya suatu pernyataan serta macam-macam reaksi lain berbeza kerana cara dan gaya seseorang berkomunikasi.

Dalam situasi sukarelawan lain, walaupun seseorang itu terpelajar, berjawatan tinggi, memiliki kekayaan tetapi tidak semestinya mampu menyesuaikan diri atau disenangi orang sekeliling sama kerana perbezaan pendapat dan juga emosi yang terbabit dalam setiap perbualan dan mesyuarat. Pepatah Melayu ada menyebut, 'kerana pulut santan binasa, kerana mulut badan binasa'. Oleh yang demikian, melalui komunikasi berkesan, kita akan dapat menjalinkan hubungan, mengeratkan persaudaraan, menyampaikan ilmu pengetahuan dan buah fikiran, menyalurkan arahan, maklumat, memberi peringatan, pengajaran, malah membina tamadun bangsa. Akan tetapi kerana mulut juga manusia boleh bercakaran, bermusuhan, bercerai-berai dan saling berbunuhan. Justeru, bagi umat Islam yang beriman, perlulah menjaga adab ketika berkomunikasi dalam kerja sukarelawan dengan menuturkan perkataan baik dan dengan cara betul, sesuai dengan keadaan serta golongan sasaran. Bagi mengekalkan sukarelawan terus bertenaga dan fokus dalam kerja mereka, organisasi perlu memberi penjelasan tentang

kehendak mereka, menghargai usaha mereka dan memberi tekanan kepada kepentingan sumbangan sukarelawan ini.

Alat Komunikasi Surelawanan

Semua organisasi yang bergantung kepada sokongan sukarelawan mesti mengambil langkah-langkah positif untuk memastikan sukarelawan ini kekal dalam perkongsian masa dan bakat mereka, juga untuk mencari sukarelawan baru untuk membantu meneruskan kerja-kerja sukarelawanan. Terdapat pelbagai alat dalam komunikasi sukarelawanan di mana setiap satu memainkan peranan yang penting untuk membina perhubungan yang berpanjangan.

Pertemuan Bersemuka

Apabila membina hubungan dengan individu sukarelawan, pertemuan bersemuka merupakan teknik terbaik untuk mengekalkan mereka yang menyumbang masa dan bakat mereka di dalam organisasi sukarelawanan. Pertemuan bersemuka patut diadakan secara sistematik samada secara mingguan mahupun bulanan dengan sukarelawan yang memegang jawatan dalam unit pengurusan organisasi sukarelawanan. Perbualan menggunakan telefon juga merupakan satu cara yang efektif untuk mengekalkan perhubungan dengan sukarelawan tanpa memanggil sukarelawan datang berjumpa secara rasmi.

Mesyuarat Jawatankuasa

Mesyuarat jawatankuasa sukarelawan amat mustahak dalam kejayaan setiap projek. Apabila satu projek baru bermula, dinasihatkan agar setiap Ketua Projek akan mengadakan mesyuarat untuk sukarelawan yang berminat untuk melibatkan diri. Maklumat mengenai peranan yang terbuka dan apakah tanggungjawab dan komitmen yang diperlukan juga harus disampaikan dengan tepat kepada para sukarelawan. Apabila jawatankuasa telah terbentuk, pihak sukarelawan perlu mengadakan mesyuarat yang konsisten untuk mendapatkan mandat atau tugas dan untuk memantau proses perjalanan untuk melaksanakan kerja-kerja sukarelawan. Dalam mesyuarat ini, komunikasi dua hala perlu dilaksanakan secara jelas kerana ketika inilah, hubungan antara Pemimpin dan ahli jawatankuasa akan terjalin dengan rasa hormat, bertolak ansur serta disulami dengan lawak jenaka. Hal ini tercermin daripada slogan yang digunakan oleh Majlis Belia Malaysia iaitu, “Belia Bertindak untuk Kebenaran dan Keadilan” yang merupakan suatu sentuhan untuk membangunkan jiwa-jiwa belia di Malaysia. Kualiti diri seperti ini tidak saja bersandarkan kepada kehebatan individu atau satu kumpulan semata-mata, tetapi berdasarkan kepada kekuatan kolektif dan kepimpinan menyeluruh (collective leadership) yang akhirnya akan melahirkan keunggulan.

Komunikasi Digital

Melihat kepada kehendak Generasi Y kepada penggunaan komunikasi digital seperti blog, `facebook`, `whatsapp` dan `tweeter`, pihak sukarelawan mestilah bersedia untuk menggunakan semua komunikasi digital yang boleh dicapai pada ketika kerja-kerja sukarelawan sedang berlangsung. Muatnaik gambar dan video yang menarik dan boleh ditonton oleh semua lapisan masyarakat boleh membantu mengukuhkan perhubungan komunikasi sesama ahli sukarelawan. Ahli-ahli lain perlu didedahkan kepada penglibatan dan kejayaan sukarelawan yang lain sebagai motivasi agar kerja-kerja sukarelawan terus kukuh dalam masyarakat kita. Hal ini bersesuaian dengan pendapat Paul Ardenn (2003) dalam buku beliau yang bertajuk "It's not how GOOD you are, it's how GOOD you want to be". Menurut beliau, misi setiap kumpulan mestilah disertai dengan sokongan ke atas kejayaan setiap individu dan cara terbaik untuk mewar-warkan kejayaan ini adalah menggunakan komunikasi digital sebagai medium untuk mendekati ahli sukarelawan yang lain.

Kesimpulan

Kita mesti menerima hakikat setiap ahli sukarelawan adalah berbeza samada dari segi kehendak, keperluan dan minat. Semua kehendak ini berubah dari masa ke semasa. Namun penyampaian informasi secara tepat dan padat dapat membantu mengukuhkan komunikasi para sukarelawan. Oleh itu komunikasi interaktif yang berfokus kepada kejayaan boleh membantu ahli sukarelawan untuk memberikan sokongan dan bantuan tanpa henti kepada pihak masyarakat. Halatuju yang jelas juga perlu dalam komunikasi kerja-kerja sukarelawan. Sukarelawan senior boleh membantu yang muda untuk menjadi pemimpin dan menggerakkan kerja-kerja sukarelawan secara

tersusun dan terus mengamalkan komunikasi yang berkesan demi membantu masyarakat. Untuk berkomunikasi dengan baik memerlukan kecerdikan emosi selain akal. Emosi yang boleh menimbangkan antaranya kesesuaian bahasa, masa, aspek perbualan, tempat, kekerapannya dan nada pertuturan. Justeru, Nabi Musa pernah berdoa kepada Allah, “Dan lepaskanlah simpulan dari lidahku, supaya mereka faham perkataanku; dan jadikanlah bagiku, seorang penyokong dari keluargaku. Iaitu Harun saudaraku.” (Surah Taha, ayat 27-30). Oleh itu diharapkan, setiap sukarelawan dapat menghadapi dan mengatasi setiap cabaran dalam kemunikasi supaya dapat membantu mangsa-mangsa bencana alam di mana saja.