

BERUCAP UNTUK KHALAYAK UMUM

oleh:

Asiah Sarji
SmSa (UKM), M.Sc. (Syracuse)

1. PENGENALAN:

Komunikasi didefinisikan sebagai satu seni memindahkan informasi, idea dan sikap kepada seorang ke seorang yang lain atau dari satu kumpulan ke kumpulan yang lain.

Kebiasaannya manusia menghubungi manusia yang lain menggunakan lebih dari satu pancainderanya samada penglihatan, pendengaran, merasa atau menghidu. Penggunaan kesemua pancaindera tersebut dalam berkomunikasi adalah merupakan satu seni. Seni berkomunikasi kepada khalayak yang lebih dari seorang adalah lebih susah dari berkomunikasi interpersonal. Penyampai yang menyampaikan ucapannya dihadapan berpuluh atau beratus khalayaknya adalah menghadapi masalah untuk menyesuaikan daya tarikan ucapannya untuk memenuhi kehendak dan selera setiap orang dari mereka. Pendekatan yang si penyampai gunakan itu mungkin sesuai dengan satu kumpulan pendengar sahaja, sementara kumpulan yang lain merasa tidak terlibat.

Seorang penyampai yang baik ialah penyampai yang berjaya menggunakan metod eksperesi yang boleh mengujudkan *empathy* kepada seramai mungkin khalayaknya.

2. KONSEP PENYAMPAIAN MESEJ

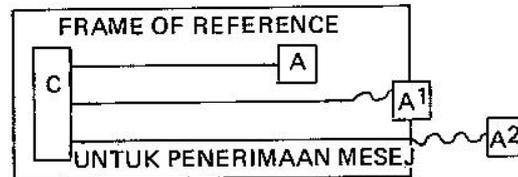
Sebelum kita pergi lebih jauh memperkatakan teknik berucap dihadapan khalayak, adalah elok kita memahami konsep penyampaian mesej yang telah digariskan oleh tiga orang pakar komunikasi terkenal Edwin Emergey, Philip H. Ault dan Warren K. Agee (1960:6):



JADUAL 1: PROSES KOMUNIKASI

Dalam rajah I si penyampai menyalurkan mesejnya mengikut saluran yang dipilih kepada A, iaitu khalayak. Walau bagaimanapun penyampayan atau penerimaan mesej tersebut adalah bergantung kepada 'noise' atau gangguan. Gangguan ini dipanggil sebagai *gangguan saluran*.

Sementara rajah ke II yang diturunkan di bawah ini menjelaskan satu lagi jenis gangguan yang dipanggil sebagai gangguan semantik. Gangguan semantik ini ialah gangguan yang wujud apabila si penerima atau pendengar salahfaham atau kurang faham mengenai apa yang dimaksudkan oleh si penyampai yang mungkin disebabkan oleh perbezaan 'frame of reference'.



RAJAH II

PROSES KOMUNIKASI DAN GANGGUAN SEMANTIK

(C) adalah si Penyampai mesej kepada kumpulan pendengar yang terdiri dari A, A¹, dan A². A memahami mesej tersebut sama seperti si Penyampai, pendengar A¹ hanya memahami sedikit sahaja sementara pendengar A², mungkin tidak faham atau salah faham langsung dengan isikandungan ucapan atau maksud si penyampai.

3. GANGGUAN SALURAN:

Gangguan saluran ini pula dibahagikan kepada dua:

3.1. Gangguan Langsung

Gangguan langsung ini berlaku terus kepada samada si penyampai maupun si penerima yang berlaku di dalam lingkungan dimana ucapan tersebut disampaikan, umpamanya si penyampai atau si penerima secara tiba-tiba merasa kurang sihat, terbatuk, hidungnya diganggu oleh lalat sewaktu mendengar atau berucap, atau sewaktu proses

penyampaian itu dilakukan, seorang dari para khalayak tiba-tiba bangun mengemukakan soalan, dan banyak lagi contoh-contoh yang biasa berlaku dalam amalan kita seharian. Gangguan ini berlaku tanpa dirancang atau diduga.

Gangguan langsung ini pula dibahagikan kepada dua bahagian: yang ketara dan yang tidak ketara. Gangguan langsung yang bersifat ketara ialah seperti terbatuk sewaktu memberikan ucapan atau sewaktu mendengar ucapan, terbersing, mikrofon yang digunakan menghadapi gangguan elektronik, dan sebagainya yang selalunya sukar dikawal dan tidak diketahui atau tidak dapat diduga bila berlakunya.

Sementara gangguan langsung yang bersifat tidak ketara pula ialah sedang si penyampai memberikan ucapannya atau si penerima mendengarnya tiba-tiba badan rasa kurang sihat. Apabila gangguan-gangguan seperti yang disebutkan berlaku, sudah pasti aliran pemikiran yang telah ditumpukan sewaktu ucapan tersebut disampaikan atau didengarkan akan terganggu atau beralih kepada apa yang sedang berlaku. Mungkin apa yang sedang berlaku itu mengakibatkan si penyampai atau si penerima memikirkan satu-satu perkara lain atau insiden-insiden lain yang ada hubungannya dengan apa yang sedang berlaku itu.

3.2 *Gangguan Tidak Langsung*

Gangguan tidak langsung ini ialah gangguan yang berlaku kepada sesuatu yang bukan kepada anggota diruang tersebut. Walaupun begitu gangguan seumpama ini boleh mengganggu kelancaran kuasa berfikir atau menerima si penyampai dan sipenerima. Sebagai contoh, bunyi bising hon kereta di luar bangunan dimana ucapan tersebut diberikan, bunyi bising orang lalu lalang di luar kawasan dimana ucapan

tersebut disampaikan, dan sebagainya yang kesemuanya boleh mengganggu kelancaran berfikir.

4. GANGGUAN SIMANTIK

Gangguan jenis ini berhubung langsung dengan masalah interpretasi. Walaupun gangguan jenis ini boleh dielak atau dikurangkan sekiranya si penyampai bersikap lebih bersedia atau berhati-hati sewaktu menyampaikan ucapannya, tetapi langkah yang perlu diambil untuk mengelak atau mengurangkan gangguan tersebut lebih sukar. Dalam hal ini si penyampai perlulah memahami dengan sebenar-benarnya satu baris pepatah Melayu yang berbunyi; rambut sama hitam hati lain-lain. Ini adalah kerana:

- cara manusia bertindak balas terhadap mesej yang ingin disampaikan itu berbeza;
- cara manusia memahami satu-satu mesej yang telah disampaikan itu juga berbeza;
- cara manusia beranggapan kepada niat, hasrat dan cara penyampaian satu-satu mesej itu adalah berbeza. Akibatnya;
- cara manusia bertindak untuk menerima, menolak atau tidak mesej yang disampaikan itu juga berbeza.

Hal ini berlaku disebabkan oleh kumpulan khalayak adalah terdiri daripada kebiasaannya dari golongan yang telah mengharungi pengalaman hidup yang berbeza, peringkat pendidikan yang tidak sama, taraf kehidupan yang berlainan, sistem sosialisasi yang berbeza, ugama, budaya, bahasa yang mungkin berlainan. Unsur-unsur ini menghasilkan cara berfikir, bentuk tingkahlaku, peringkat kefahaman, dan sikap yang berbeza.

Berdasarkan fakta-fakta inilah timbulnya keperluan bagi si penyampai untuk memahami sebanyak mungkin jenis khalayak yang akan dihadapinya dan laterbelakang pengalaman yang khalayak itu lalui. Sekiranya kenyataan atau perkataan yang disampaikan itu tidak sesuai dengan alam kehidupan si penerima atau peringkat kefahaman mereka, maka sudah tentu reaksi yang negatif diluahkan oleh si penerima.

Dalam hal ini si penyampai telah gagal bukan sahaja untuk menghasilkan daya penghayatan dan kefahaman mereka, mungkin para khalayak akan menolak keseluruhan mesej yang hendak disampaikan.

Di sini jelas menunjukkan bahawa matlamat komunikasi bukanlah semata-mata untuk memindahkan apa yang *difikir, diketahui dan dirasa* tapi menentukan apa yang *difikir, diketahui dan dirasakan* itu *sampai kepada khalayak sasaran, difahami, diterima, diingati dan seterusnya bertindak*.

5. LANGKAH-LANGKAH PERSEDIAAN SEBELUM MEMBERIKAN UCAPAN:

Di bawah ini diperturunkan satu persatu langkah yang perlu diingati oleh si penyampai sebelum satu-satu ucapan itu diberikan:

- i. memilih tajuk dan menentukan tujuan ucapan tersebut dilakukan;
- ii. membuat kajian latarbelakang tempat atau majlis dimana ucapan dan jenis khalayak sasaran tersebut diberikan;
- iii. memikirkan strategi penyampaian mesej dan melakukan ucapan;
- iv. Menulis dan menyusun struktur mesej yang ingin disampaikan;
- v. melakukan ucapan;
- vi. bersedia untuk memberi peluang kepada khalayak sasaran mengemukakan soalan-soalan.

5.1 Memilih Tajuk dan Menentukan Tujuan Ucapan

Tajuk adalah merupakan satu rangkaian ayat atau rangkaian dari beberapa ayat yang mengandungi perkataan yang dipilih yang memberi pengertian yang mendalam. Rangkaian atau ayat yang dipilih itu hendaklah mewakili isi-kandungan ucapan yang hendak disampaikan. Selain dari itu kata-kata yang dipilih juga perlulah boleh menarik perhatian orang yang membaca dan mendengarnya.

5.1.1 Khalayak

Pemilihan tajuk ini juga berkait dengan siapa yang akan menjadi khalayak bagi ucapan tersebut. Sekiranya khalayak itu terdiri dari wanita yang mana peringkat pendidikannya tidak begitu tinggi sedangkan si penyampai telah diarahkan memberi penerangan dan ucapan mengenai gerakan pengguna di Malaysia, maka tajuk yang dipilih mestilah yang dijangka boleh menarik perhatian mereka dan yang mereka boleh faham. Tidaklah sesuai sekiranya tajuk ucapan tersebut dibuat begini:

“Gerakan pengguna di Malaysia dan kepentingannya dalam menjaga ekonomi rumahtangga.”

Tajuk tersebut dikira tidak sesuai kerana perkataan-perkataan yang dipilih terlalu tinggi dan sukar difahami oleh khalayak biasa seperti perkataan pengguna, gerakan, kepentingan dan ekonomi.

Mungkin sesuai sekiranya tajuk ucapan tersebut disusun seperti ini:

“Menjimatkan wang untuk kesihatan dan kebahagiaan keluarga kita.”

5.1.2. Tujuan Ucapan

Setelah berpuashati dengan tajuk yang dipilih, perkara yang difikirkan selanjutnya ialah untuk mengetahui mengapa si penyampai tersebut diminta atau dikehendaki memberikan ucapan atau ceramah tersebut. Mengetahui tujuan ucapan adalah sangat penting kalau tidak samalah seperti kapal dilautan yang tidak mempunyai arah pelayarannya.

Tujuan ucapan boleh menggabungkan fikiran dan semangat si penyampai dalam menyusun isikandungan ucapan atau ceramahnya. Tujuan satu-satu ucapan itu boleh menjadinya seseorang penyampai itu merasa lebih bertanggungjawab terhadap setiap kenyataan yang akan disampaikan, merasa lebih berusaha untuk mengisikan bahan-bahan yang lebih baik dan bernas di dalam ucapan yang akan disampaikan.

5.2 *Membuat Kajian Laterbelakang Tempat atau Majlis Dimana Diberikan dan Jenis Khalayak Sasaran*

Sekiranya si penyampai itu diminta memberikan ceramah atau ucapan mengenai tajuk yang berkenaan di sebuah kampung yang dinyatakan, yang diberitahu, adalah mustahak bagi si penyampai itu mengetahui dengan lebih lanjut mengenai di majlis apakah ucapan tersebut akan disampaikan, di majlis dailog, di majlis perhimpunan wanita, di perhimpunan yang diatur oleh Pejabat Penerangan tempatan dengan disertakan pertunjukan wayang gambar dan sebagainya atau di majlis apa?

Pengetahuan lanjut juga perlu diperolehi untuk mendapatkan maklumat siapakah khalayak yang dijangkakan hadir untuk mengikuti ceramah tersebut, taraf pendidikan, sikap dan cara berfikir serta bertindak masyarakat yang akan dikunjungi/ditemui itu. Dapatkan juga maklumat mengenai apakah perkara-perkara yang boleh mengembira dan mendukacitakan mereka dan ketahui juga peringkat pendapatan mereka.

Maklumat-maklumat tersebut dianggap penting kerana berdasarkan maklumat-maklumat yang berkenaan akan membolehkan si penyampai dan pengarang

ucapan tersebut merancang strategi penyampaian ucapannya.

5.3 *Membuat Kajian Laterbelakang Ucapan dan Merancang Strategi Penyampaian Mesej*

Walaupun bagaimanapun si penyampai itu memberikan pidatonya dari segi mengawal tekanan suara meninggi dan merendahkan, sekiranya isikandungan ucapan yang disampaikan itu tidak disertakan dengan maklumat-maklumat yang penting, yang bernas yang boleh disesuaikan dengan minat, peringkat kefahaman dan kepentingannya dengan persoalan yang dihadapi oleh khalayak sasaran yang berkenaan, maka tidak ubahlah seperti bercakap dengan dinding atau seperti mencurahkan air di atas daun keladi. Tidak memberikan sebarang kesan samasekali.

Ucapan yang baik ialah ucapan yang penuh dengan isi yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh khalayak yang berkenaan. Setiap isi atau setiap kenyataan yang disampaikan hendaklah disertakan dengan bukti-bukti yang telah diuji, yang telah berlaku yang dapat dihubungkan dengan cara hidup khalayak tersebut. Bukti-bukti tersebut perlulah logik, diterima oleh akal khalayak yang berkenaan. Dalam beberapa keadaan kemungkinan contoh-contoh yang sesuai diperlukan untuk menambahkan lagi peringkat kefahaman khalayak tersebut.

Membuat kajian laterbelakang mengenai isi ucapan atau ceramah yang hendak disampaikan jarang sekali diberi perhatian oleh ramai para penceramah. Ini disebabkan ada para penceramah atau penyampai yang mengandaikan bahawa kajian-kajian atau rujukan-rujukan tidak perlu dilakukan kerana tajuk yang hendak disampaikan adalah tajuk biasa sahaja dan mereka boleh reka-rekakan setelah

sampai ke tempat tersebut. Andaian yang sedemikian sangatlah merbahaya dan merugikan, rugi dari segi masa, tenaga, dan kemungkinan boleh mengujudkan kesan yang negatif. Tidak semua khalayak boleh ditipu dan diputarbelitkan.

Katakanlah si penyampai atau si penceramah berucap mengenai tajuk; "Menjimatkan Wang Untuk Kesihatan dan Kebahagiaan Keluarga." Mungkin dalam ucapan tersebut si penyampai ingin memberitahu mengenai makanan yang mengandungi zat dengan menjelaskan makanan yang berzat tinggi tidak semestinya didapati dari barang-barang makanan yang mahal yang mempunyai balutan botol atau kotak yang menarik yang dapat dilihat di dalam iklan televisyen atau akhbar-akhbar.

Dalam hal ini adalah menjadi tanggungjawab si penyampai untuk membuktikan betapa salahnya anggapan yang menyanjung jenis makanan yang berkenaan. Buktikan kenyataan yang disampaikan itu dengan mengatakan mungkin, zat daging yang tersimpan dalam tin kari Yeo's itu telah banyak berkurangan dari apa yang dimasak sendiri di rumah. Nyatakan sebabnya mengapa, nyatakan juga apakah faedahnya mengurangkan pembelian makanan-makanan yang telah siap samada di dalam tin atau dalam kotak tersebut, seperti mengurangkan perbelanjaan dan sebagainya, buktikan kenyataan-kenyataan yang dibuat itu. Sama juga dengan makanan-makanan tin yang lain yang sering dimimpi-mimpikan oleh orang-orang desa yang masing-masing menganggapkan makanan-makanan tersebut ada 'standard' seperti buah-buah dalam tin yang ternyata kurang zatnya jika dibandingkan dengan memakan buah-buahan tersebut secara mentah atau menyediakan makanan yang sedemikian sendiri

sambil mengurangkan perbelanjaan.

Elok juga kalau diselitkan akibat-akibat tertentu dari segi kesihatan, misalnya dengan memakan terlalu banyak buah-buah dalam tin yang bersirap, menggunakan terlalu banyak gula boleh menimbulkan berbagai-bagai penyakit yang sukar diubati. Buktikan secara saintifik dengan menggunakan bahasa yang semudah mungkin untuk membuktikan betapa bahayanya menggunakan gula yang berlebih-lebihan itu. Elok dapatkan maklumat-maklumat pembuktian itu dari tulisan-tulisan yang pernah si penyampai itu baca, atau hubungi pakar *nutrition* yang berdekatan, para doktor, guru-guru sains rumahtangga, buku-buku dan sebagainya.

Setelah isi ucapan dikumpulkan, maka sampailah masanya untuk si penyampai memikirkan bagaimanakah struktur mesej tersebut perlu diatur dan disusun. Masalah di sini ialah masalah menulis dan menyusun strategi isi ucapan atau ceramah.

5.4 *Menulis dan menyusun Struktur Mesej Yang Ingin Disampaikan*

Peringkat mengadun dan menyusun isi ucapan adalah merupakan peringkat yang paling sukar sekali. Dalam hal ini tanggungjawab si penyusun atau penulis ucapan ialah:

5.4.1 *Memikirkan apakah teknik yang paling baik*

untuk memisahkan khalayak yang dihadapi dari alam dan pengalaman yang baru ditemponinya sewaktu dalam perjalanan ke tempat/majlis dialog perkara-perkara yang baru saja dibuahkan dengan rakan yang duduk disebelah sementara menantikan si penceramah atau si penyampai itu tiba adalah agak sukar. Memisahkan di sini ber-

maksud menarik perhatian dan tumpuan fikiran mereka kepada si penyampai dengan sepenuhnya.

Berbagai-bagai teknik boleh digunakan seperti membukakan ucapan dengan bercerita, memperkatakan sesuatu mengenai tempat dan pengalaman yang ditempuhi oleh sipenyampai sewaktu tiba di tempat tersebut, dengan menunjukkan beberapa keratan filem slaid, pertunjukan VTR secara ringkas mengenai tajuk yang hendak disampaikan dan sebagainya, malah mungkin ada ketikanya, si penyampai perlu berucap terus kepada tajuk.

5.4.2 *Mengekalkan tumpuan dan perhatian khalayak;*

sekiranya si penceramah berjaya menarik perhatian khalayaknya langkah selanjutnya yang perlu diambil ialah mengekalkan perhatian dan tumpuan tersebut. Seperti yang telah dijelaskan terlebih awal, faktor gangguan dalam proses penyampaian mesej adalah merupakan satu perkara yang sukar dielakkan. Jadi adalah menjadi tanggungjawab si penceramah atau penyampai ucapan tersebut mencari satu strategi yang paling sesuai dan kena pada khalayaknya untuk mengurangkan peringkat gangguan tersebut, agar khalayak yang berkenaan terus dengan leka dan serius mengikuti penerangan atau ucapan si penceramah tersebut dari awal hingga akhirnya.

5.4.3 *Memikirkan cara untuk menutup ceramah yang berkesan;*

bahagian penutup ini dianggap penting kerana, ayat-ayat di-

bahagian akhir yang merupakan kesimpulan atau penutup ucapan akan menentukan proses membuat keputusan atau kesimpulan dipihak si penerima mesej. Misalnya ucapan-ucapan yang disampaikan itu boleh dipercayai atau tidak, bersedia atau tidak khalayak berkenaan menerima si penceramah yang sama hadir di majlis yang berkenaan di masa akan datang. Bahagian penutup juga berfungsi untuk menyebabkan mereka merasakan yang ucapan disampaikan itu terlalu pendek walaupun si penceramah telah berucap lebih dari dua jam.

Kebanyakan manusia tidak suka dianggap sebagai bodoh yang sering memerlukan tunjuk ajar, yang sering disalahkan. Tetapi ramai yang perlu disanjung dan dipuji sekali-sekala, dihormati dan dimuliakan.

Sesekali manusia yang dianggap kurang berpendidikan itu suka mendengar orang yang lebih berpendidikan itu mengaku bahawa ia juga ada kelemahan, ada perkara-perkara yang ia tidak tahu yang perlu dipelajari dari khalayak sasarannya dan yang bersedia untuk ditegur sekiranya melakukan kesilapan dan sekiranya terdapat isi-isi dalam ucapan tersebut tidak benar.

Seperkara lain yang perlu diingat ialah bahasa yang digunakan dalam penulisan ucapan tersebut. Seboleh mungkin elakkan dari menggunakan bahasa yang terlalu meleret-leret yang terlalu banyak menggunakan kata penyambung.

Sebaik-baiknya satu ayat hendaklah tidak mengandungi lebih dari satu fakta atau fikiran. Setiap

perkataan yang dipilih mestilah disesuaikan dengan peringkat kefahaman khalayak yang dihadapi itu. Setiap ayat itu pula perlulah jelas dan padat maksudnya. Perlu diingat bahawa keupayaan menyerap informasi bagi seseorang itu adalah berbeza. Ada orang yang berupaya menyerap informasi lebih dari satu pada satu masa, ada yang tidak. Yang paling perlu dielakkan ialah penulisan dan pengucapan fakta dan fikiran yang tidak tersusun, tegasnya melompat-lompat dari satu fakta ke fakta yang lain kemudian melompat pula kepada fakta yang awal. Sekiranya khalayak si penyampai itu berjaya menangkap suku dari isi ucapan itu sahaja sudah dikira berjaya. Perlu diingat bahawa bukanlah tempatnya bagi si penyampai untuk menunjukkan kebijaksanaannya dalam berpidato semata-mata.

5.5 Memikirkan Strategi Penyampaian Mesej dan Melakukan Ucapan

Terdapat beberapa teknik utama yang perlu diingat dan harus ada sewaktu menyampai ucapan. Teknik-teknik tersebut ialah:

- i. Ujudkan hubungan mesra dengan khalayak
- ii. Timbulkan sikap positif terhadap khalayak dan terhadap tujuan memberikan ucapan/dailog/ceramah.
- iii. Bersedia untuk mengawal tekanan suara, mengucapkan kata-kata dengan jelas, tenang dan mempelbagaikan rentak suara dan gerak laku mengikut kepentingan isi kandungan ucapan.
- iv. menyediakan alat bantu ucapan seperti VTR, rakaman odio (pita), filem, slaid, *Overhead projector* dan

sebagainya sekiranya perlu.

5.5.1 Ujudkan Hubungan Mesra Dengan Khalayak

Satu fakta penting yang perlu diingat oleh penceramah atau si penyampai ialah setiap individu yang hadir sebagai khalayak mempunyai fikirannya yang tersendiri terhadap si penceramah, ada yang menganggap yang si penceramah ini mestilah cerdik orangnya, ada yang berasa syak dan wasangka terhadap niat si penceramah itu datang dan banyak lagi. Jadi adalah penting bagi si penceramah atau si penyampai ucapan untuk mengujudkan hubungan mesra atau mengujudkan persefahaman dari segi sikap sekurang-kurangnya.

Pengenalan diri di peringkat pertama ini sangatlah mustahak yang mana ia boleh menimbulkan sikap positif atau negatif khalayak terhadap si penyampai. Geraklangkah, perwatakan dan wajah serta airmuka si penyampai akan diperhatikan. Sekiranya aspek komunikasi *nonverbal* (lisan) ini menunjukkan/mengambarkan bahawa si penyampai menghadapi masalah tidak percaya kepada diri sendiri, takut dan gugup ini sudah tentu akan menimbulkan sikap negatif khalayak terhadap si penyampai mesej atau si penceramah.

Aspek komunikasi lisan ini perlulah pula disesuaikan dengan tempat dan masa dimana ceramah atau ucapan tersebut hendak disampaikan.

Sewaktu sampai ke tempat dimana ceramah/ucapan tersebut diberikan, elak kalau berbual-bual dengan para hadirin dahulu

sebelum acara resmi dijalankan, bertanya khabar, tegasnya beramah mesra dengan mereka. Tunjukkan yang si penyampai mempunyai minat yang sangat mendalam terhadap khalayak dan kawasan persekitaran, dan masalah yang dihadapi. Sekiranya perlu ditunjukkan rasa simpati, tunjukkanlah dengan se-penuh, sekiranya perlu ditunjukkan rasa bangga terhadap sesuatu kejayaan yang mereka capai yang telah diberitahu kepada si penceramah tunjukkanlah dengan seikhlas. Mungkin sekali-sekala mereka perlukan pujian. Dengan cara ini dengan sendirinya rasa gugup akan hilang sewaktu sampai masanya ucapan diberikan.

5.5.2 *Timbulkan sikap positif terhadap khalayak dan terhadap tujuan memberikan ucapan/dailog/ceramah*

Sikap positif terhadap khalayak dan terhadap tujuan memberikan ucapan dan ceramah hanya dapat dihasilkan sekiranya si penyampai mesej/penceramah mengetahui dengan mendalam mengenai apa isikandungan ucapan, tujuan mengapa beliau berada di tempat itu, dan memahami dengan mendalam kedua-dua perkara tersebut. Tegasnya si penyampai telah bersedia untuk menghadapi sebarang kemungkinan, sebarang soalan dan merancang satu strategi tertentu untuk menangkis sebarang soalan yang mungkin menegangkan suasana tanpa menyakiti hati mereka.

5.5.3 *Bersedia untuk mengawal tekanan suara, mengucapkan kata-kata dengan jelas, tenang dan mem-*

perbagaikan rentak suara dan geraklaku mengikut kepentingan isikandungan ucapan

Masalah yang sering dihadapi oleh kebanyakan orang ialah bercakap atau berucap tanpa memperbagaikan cara penyampaian. Maksudnya ialah nada penyampaian mesej tersebut disampaikan dalam keadaan yang selari atau mendatar. Sekiranya tajuk yang disampaikan itu tidak cukup menarik, ini sudah tentu menjadikan mereka mengantuk. Ahli pidato yang baik ialah pidato yang boleh menaikturunkan perasaan, sikap, minat dan semangat khalayaknya. Ada masa mungkin sesuai kalau di-rendah suara sekiranya isikandungan ucapan tersebut berbentuk memujuk, mengharap, memuji dan sebagainya. Mungkin adakalanya perlu memberi ucapan dalam bentuk perbualan, menceritakan satu-satu pengalaman yang mungkin menarik perhatian mereka. Sekiranya ter-nampak ada kalangan para khalayak yang agak mengantuk atau gelisah mungkin sesuai ditinggikan suara atau diselitkan cerita-cerita yang melucukan.

Satu perkara pasti yang perlu dilakukan setiap kata yang di-ucapkan hendaklah disampaikan dengan jelas, teratur, dan terang. Jangan sekali-kali cuba mengalihkan pandangan mata saudara terlalu kerap ke ruang lain. Seboleh mungkin hadapi mereka, renung mata mereka seolah-olah si penyampai itu bercakap dengan seorang teman. Beri perhatian kepada setiap khalayak yang hadir sama ada mereka laki-laki atau wanita. Sekiranya ini

tidak dilakukan, mereka seolah-olah merasakan si penyampai tidak menaruh minat dan perhatian kepada mereka dan sudah tentu menawarkan semangat mereka untuk terus mendengar atau memberi perhatian kepada apa yang cuba disampaikan oleh si penceramah. Sekiranya ada di antara khalayak yang merasa kurang senang dengan pandangan kita itu, sekiranya ternyata mereka itu resah, alihkan pandangan kepada khalayak yang lain.

Dengan meneliti dan memerhati gerak-geri khalayak, si penyampai akan mengetahui dan mengukur samada mereka faham atau tidak dengan isikandungan ucapan yang disampaikan. Sekiranya

nampak yang mereka kurang begitu faham (ini boleh diperhatikan dengan gerak-geri yang ditunjukkan) adalah wajar bagi penyampai mengulangkan atau menjelaskan dengan lebih lanjut bahagian ucapan yang dijangka mereka kurang faham itu.

Penceramah juga perlulah mengetahui had lama satu-satu ucapan itu harus diucapkan. Kalau terlalu lama ini sudah tentu membosankan para khalayak. Elok kalau diberhentikan ucapan sebelum para khalayak merasa jemu atau gelisah. Cara ini juga akan memberikan lebih banyak masa atau peluang kepada para khalayak untuk mengemukakan soalan dan berdialog. Kekalkan sikap mesra dari mula berucap hinggalah ke akhir.