

Beretika, bijak kemuka kritikan dan teguran di media sosial

Dr Hayati Abd Rahman,
Pengarah Bahagian Komunikasi Strategik, Pejabat Komunikasi Strategik, Universiti Teknologi MARA (UiTM)

Dalam dunia tanpa sempadan hari ini, media sosial menjadi ruang paling pantas untuk masyarakat menyuarakan pandangan, termasuk kritikan terhadap mutu perkhidmatan. Sama ada membabitkan agensi kerajaan, syarikat berkaitan kerajaan (GLC), mahupun institusi awam, setiap pengalaman dilalui boleh dikongsi dalam sekelip mata dan berpotensi menjadi perhatian umum.

Secara asasnya, fenomena ini mencerminkan kematangan masyarakat yang semakin berani bersuara. Namun, persoalan penting yang perlu kita renungkan ialah adakah setiap kritikan dilontarkan benar-benar membantu menyelesaikan masalah, atau sekadar menjadi saluran melepaskan emosi?

Boleh dikatakan kebanyakan pengguna media sosial berniat baik. Mereka ingin menegur, memperbaiki atau sekurang-kurangnya menarik perhatian pihak yang bertanggungjawab. Namun, cara penyampaian sering kali dipengaruhi emosi apabila kata-kata diutarakan dipenuhi sindiran, bahasa kasar atau kecaman terbuka. Akibatnya mesej sebenar tenggelam.

Dalam keadaan ini, kritikan yang sepatutnya membuka ruang dialog bertukar menjadi polemik. Perbincangan tidak lagi tertumpu kepada penyelesaian, sebaliknya berkembang menjadi perdebatan tidak berkesudahan.

Lebih membimbangkan, terdapat juga kecenderungan membentuk isu sensitif berkaitan 3R, iaitu agama, kaum dan institusi diraja. Hal ini berpotensi mencetuskan implikasi yang lebih besar terhadap keharmonian masyarakat.

Dalam konteks institusi, termasuk institusi pendidikan tinggi (IPT), terdapat situasi rasa tidak

puas hati disuarakan secara terbuka di media sosial tanpa melalui saluran rasmi disediakan. Walaupun niatnya untuk mendapatkan perhatian segera, pendekatan ini sering menimbulkan salah faham dan persepsi negatif terhadap organisasi dan juga pemegang taruh.

Hakikatnya di peringkat nasional, banyak organisasi mengadaptasi pendekatan pengurusan

aduan dipelopori oleh Biro Pengaduan Awam, dengan menyediakan mekanisme tersusun serta dilengkapi prosedur, rekod dan tindakan susulan jelas. Saluran ini mungkin tidak seviral media sosial, namun lebih berupaya membawa kepada penyelesaian yang konkrit.

Tiga perkara asas kemuka kritikan

Jika menggunakan media sosial sebagai medium aduan, ibarat mengetuk pintu yang salah, bisingnya mungkin didengari, tetapi belum tentu dibuka.

Kritikan berkesan memerlukan tiga perkara asas, iaitu kejelasan, fakta dan niat untuk memperbaiki. Pengguna media sosial juga perlu membezakan antara kritikan membina dengan serangan peribadi, selain teguran berfakta berbanding luahan emosi.

Dalam masyarakat majmuk, pemilihan kata dan saluran tepat memerlukan kebijaksanaan. Setiap penghantaran di media sosial bukan sahaja mencerminkan diri pemilik akaun, tetapi turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sesuatu isu atau institusi.

Dalam mendepani situasi ini, cabaran utama adalah tahap literasi digital masyarakat. Keupayaan untuk menilai, menapis dan menyampaikan maklumat dengan bertanggungjawab perlu diperkukuhkan.

Selain berkemahiran dalam menggunakan aplikasi, literasi digital juga merangkumi kefahaman mengenai etika komunikasi, sensitiviti sosial dan implikasi undang-undang. Tanpa kesedaran ini, media sosial boleh menjadi medan yang memperbesarkan konflik, bukannya ruang mencari penyelesaian.



Bijak menyusun kata-kata dalam memberi kritikan, cadangan elak timbulkan kebencian. (Foto hiasan)