

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM TERAPEUTIK KAUNSELING: ANALISIS BERDASARKAN PRINSIP LEECH (1983)

*(Linguistic Politeness in Counselling Therapeutic: An Analysis Based on Leech's
(1983) Principles)*

¹KHAZRI OSMAN*

²INTAN NUR AMIRAH ZULKIFLI

¹SULTAN HAMED NABHAN AL MAWALI

³AL BADI MOHAMMED KHAMIS HAMED SALIM

⁴MOHAMAD YAZID ABDUL MAJID

¹DALILI MOHAMAD SABRI

¹Pusat Kajian Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan
Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

²Daie Muda, Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia (YADIM), Aras 4 Blok D, Kompleks Islam
Putrajaya, No 3, Jalan Tun Razak, Presint 3, 62100 Putrajaya, Malaysia

³Institut Islam Hadhari, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

⁴Fakulti Pengajian Bahasa Utama, Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai
71800, Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini meneliti peranan kesantunan berbahasa sebagai elemen teras dalam komunikasi terapeutik kaunseling, dengan menekankan fungsinya bukan sahaja sebagai nilai linguistik tetapi juga sebagai instrumen psikososial yang membina kepercayaan klien dan menyokong keberkesanan intervensi. Berasaskan Prinsip Kesopanan Leech (1983) yang merangkumi enam maksim santun, kedermawanan, sokongan, kerendahan hati, persetujuan dan simpati. Kajian kualitatif ini menggunakan reka bentuk kajian kes melalui temu bual separa berstruktur dengan lima orang kaunselor berpengalaman. Analisis tematik berpandukan prinsip Leech digunakan untuk mengenal pasti bentuk kesantunan berbahasa serta strategi komunikasi terapeutik yang diaplikasikan dalam sesi kaunseling. Dapatan menunjukkan kesantunan berbahasa diamalkan secara lisan dan bukan lisan melalui strategi seperti simpati, empati, persetujuan, kerendahan

*Corresponding author: Khazri Osman, Pusat Kajian Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia, email: khazri@ukm.edu.my

Diserahkan: 4 Ogos 2025

Diterima: 4 September 2025

DOI: <https://doi.org/10.17576/JH-2025-1702-07>

hati, kedermawanan dan kebijaksanaan, yang berperan membina hubungan baik, meningkatkan keyakinan klien dan mengurangi risiko penolakan komunikasi. Walau bagaimanapun, kaunselor berdepan cabaran seperti pemilihan laras bahasa mengikut latar belakang klien, pengawalan emosi dan profesionalisme, perbezaan budaya serta tingkah laku klien yang kurang memberikan kerjasama. Secara keseluruhannya, pengintegrasian kesantunan berbahasa memperkukuh komunikasi terapeutik, mewujudkan suasana sesi yang kondusif dan meningkatkan kepekaan kaunselor terhadap konteks budaya dan emosi. Kajian ini turut mencadangkan agar penyelidikan akan datang melibatkan perspektif klien dan meneliti kesantunan dalam kaunseling pelbagai budaya dan digital bagi memastikan relevan dengan kepelbagaian komunikasi semasa.

Kata kunci: Kesantunan berbahasa; intervensi kaunseling; Prinsip Kesopanan Leech; komunikasi terapeutik; strategi kaunseling

ABSTRACT

This study explores the role of linguistic politeness as a core element in therapeutic communication within counselling sessions, emphasizing its function as both a linguistic value and a psychosocial instrument that fosters client trust and supports intervention effectiveness. Grounded in Leech's Politeness Principle (1983), which comprises six maxims; tact, generosity, approbation, modesty, agreement, and sympathy this qualitative case study involved semi-structured interviews with five experienced counsellors. Thematic analysis, guided by Leech's framework, was employed to identify forms of linguistic politeness and the therapeutic communication strategies applied in practice. Findings reveal that politeness is manifested both verbally and non-verbally through strategies such as sympathy, empathy, agreement, modesty, generosity, and discretion, all of which enhance rapport, increase client confidence, and minimize the risk of communication resistance. Counsellors, however, face several challenges, including selecting appropriate language registers based on client backgrounds, managing emotions and professionalism, navigating cultural differences, and addressing uncooperative client behavior. Overall, the integration of linguistic politeness strengthens therapeutic communication, cultivates a conducive counselling environment, and enhances counsellors' cultural and emotional sensitivity, while also providing practical implications for effective intervention. This study further highlights the need for future research involving client perspectives and exploring politeness in multicultural and digital counselling contexts to ensure relevance in contemporary communication dynamics.

Keywords: *Linguistic politeness; counselling intervention; Leech's Politeness Principle; therapeutic communication; counselling strategies*

PENGENALAN

Kesantunan berbahasa merujuk kepada kebijaksanaan penutur dalam memilih dan menggunakan bahasa yang selaras dengan norma, etika dan peraturan dalam sesuatu masyarakat. Kesantunan ini terserlah melalui pertuturan yang sopan dan beradab, sekali gus mencerminkan keperibadian yang luhur serta rasa hormat terhadap lawan bicara. Di samping itu, kesantunan berbahasa turut menjadi lambang peradaban dan mencerminkan tahap ketamadunan sesuatu bangsa (Awang Sariyan 2015). Kesantunan berbahasa dalam sesi perbincangan menuntut penghormatan terhadap pandangan orang lain di samping penghargaan terhadap buah fikiran yang dikemukakan. Hal ini terserlah melalui penggunaan ungkapan yang tepat dan ekspresif serta disampaikan dengan nada suara yang santun tetapi tegas. Dalam hubungan sosial mahupun rasmi, kesantunan berbahasa menuntut sikap sederhana dan rendah hati di samping pengamalan nilai permuafakatan bagi membina keserasian dalam kalangan masyarakat. Seseorang yang santun pertuturannya dan anggun peribadinya lazimnya memiliki sifat simpati dan empati yang tinggi, sekali gus menggambarkan sifat ihsan yang tertanam dalam dirinya. Sifat dan nilai ihsan ini amat penting bagi mewujudkan masyarakat yang harmonis dan saling menghargai. Selain itu, asas dan amalan kesantunan berbahasa turut dipengaruhi oleh beberapa ciri tertentu, iaitu usia, pangkat, darjat, jawatan, status sosial dan sistem panggilan hormat dalam sesebuah masyarakat. Kesemua ciri tersebut menentukan tahap kesantunan bahasa yang digunakan oleh seseorang, khususnya dalam konteks masyarakat Malaysia yang berbilang kaum dan budaya (Abang Patdeli 2024). Melihat fenomena penggunaan bahasa dalam sesi kaunseling, seorang kaunselor perlu menyesuaikan pendekatan komunikasinya mengikut keadaan klien. Pendekatan ini membantu klien menyesuaikan diri dengan situasi dan kaunselor yang ditemuinya, sekali gus melancarkan proses kaunseling. Bahasa berperanan sebagai alat perantara utama dan melaluinya pelbagai permasalahan dapat dirungkai serta penyelesaian dicapai. Dalam hal ini, corak bahasa yang digunakan oleh kaunselor amat penting kerana mampu mendorong klien mendedahkan permasalahannya. Sekiranya kaunselor bijak memilih dan menyusun perkataan, membina ayat yang teratur dan menyampaikan idea dengan bahasa yang baik dan meyakinkan, maka matlamat kesantunan berbahasa dapat dicapai dengan berkesan. Kesantunan berbahasa inilah yang menjadi teras komunikasi harmoni, bukan sahaja dalam kaunseling, malah dalam interaksi seharian. Pertuturan yang sopan memelihara hubungan baik antara anggota masyarakat dan memupuk nilai budaya bangsa yang berlandaskan adat resam. Sebaliknya, kata-kata yang menyinggung perasaan, seperti bahasa kesat, bahasa kasar, atau bahasa tempelak, boleh menjejaskan hubungan dan menampilkan citra diri yang biadab. Oleh itu, penggunaan bahasa yang halus dan sopan, misalnya bahasa pujian, bahasa pelawaan dan bahasa permohonan, wajar diamalkan dalam semua situasi komunikasi, sama ada dengan pihak yang lebih tua mahupun yang lebih muda (Wan Robiah & Hamidah 2018).

KAJIAN LITERATUR

Teori kesantunan bahasa merupakan asas penting dalam menilai pemilihan dan penggunaan bahasa oleh penutur agar komunikasi berlaku secara beradab dan harmoni. Brown dan Levinson (1987) melalui Teori Kesantunan menekankan strategi kesantunan positif dan negatif untuk mengelakkan ancaman muka (*face threatening acts*), manakala Leech (1983) melalui prinsip Kesopanan memperincikan maksim atau prinsip seperti kebijaksanaan, kerendahan hati dan kedermawanan dalam interaksi sosial. Dalam konteks kaunseling, teori ini selari dengan prinsip komunikasi terapeutik yang mengutamakan empati, hormat dan penggunaan bahasa yang membina hubungan positif dengan klien. Penekanan terhadap kesantunan bahasa menjadi relevan apabila kaunselor perlu mengekalkan interaksi yang mesra, menghormati perasaan klien dan mematuhi norma budaya serta agama dalam penyampaian nasihat. Oleh itu, teori kesantunan menjadi kerangka penting untuk mengkaji kesantunan berbahasa dalam intervensi kaunseling.

Kesantunan berbahasa ditakrifkan sebagai penggunaan bahasa yang sopan dan beradab serta mencerminkan keperibadian mulia penuturnya, di samping menzahirkan rasa hormat terhadap pihak yang menjadi lawan bicara. Kesantunan berbahasa dalam konteks Melayu-Islam tidak hanya melibatkan penggunaan bahasa yang sopan, tetapi juga berkait rapat dengan pembinaan akhlak mulia. Penzahiran akhlak ini bergantung kepada kesepaduan beberapa konsep asas seperti akal, ilmu, hati (*qalb*), agama, adab, bahasa dan penghindaran sifat jahat, yang membentuk kerangka akhlak Melayu-Islam. Konsep ini tercermin dalam kiasan, pantun, hikayat dan karya ilmuwan Melayu sebagai panduan membina budi pekerti dan nilai murni. Dalam konteks kaunseling, kerangka ini mengukuhkan amalan kesantunan berbahasa sebagai alat pembinaan sahsiah dan hubungan terapeutik yang harmoni (Zarina Muhammad et al. 2019). Dalam kajian oleh Abd Ganing & Riduan (2016), mereka merumuskan bahawa kesantunan bukan sahaja berkaitan dengan pemilihan kata yang sesuai, malah meliputi nada suara, susunan ujaran dan konteks sosial pertuturan. Dalam budaya Melayu-Islam, kesantunan bahasa turut terpaut pada nilai agama dan adat, yang tergambar melalui amalan sapaan hormat, permohonan izin serta ungkapan yang menghindari pertelingkahan. Dalam bidang kaunseling, kesantunan berbahasa berperanan sebagai penanda kemahiran komunikasi kaunselor dalam mewujudkan hubungan terapeutik yang selamat dan menyokong emosi klien. Antara pemboleh ubah utama yang sering dikaji termasuklah jenis ujaran santun, strategi kesantunan yang diaplikasikan serta kesannya terhadap penerimaan komunikasi. Pemboleh ubah ini diukur melalui penggunaan sapaan hormat, ujaran permohonan, pujian, penolakan secara halus dan pengelakan daripada konfrontasi.

Wan Robiah & Hamidah (2018) menukulkan dapatan kajian oleh Abd Ganing & Riduan (2016), bahawa amalan kesantunan pelajar pascasiswazah Melayu dalam mesyuarat, menggunakan soal selidik diskursif bagi menilai faktor dan tahap kesantunan. Dapatan menunjukkan kesantunan tinggi dipengaruhi oleh protokol mesyuarat (58%) dan penghormatan terhadap peserta lain (47%). Dalam bidang kaunseling, penyelidikan terdahulu lebih menekankan aspek aplikasi dan praktis berbanding kesantunan bahasa. Kajian Azemi Shaari et al. (2015) yang menggunakan temu bual separa berstruktur untuk memahami penerimaan pelajar OKU pendengaran dan pertuturan terhadap kaunseling, mendapati pendedahan melalui sesi kaunseling meningkatkan kefahaman dan penerimaan mereka. Walau bagaimanapun, kajian-kajian ini tidak menumpukan kepada dimensi kesantunan berbahasa, sebaliknya menilai keberkesanan intervensi kaunseling dari perspektif amalan dan hasil sahaja.

Kajian yang menghubungkan kesantunan berbahasa secara langsung dengan kaunseling masih terhad. Wan Robeh & Hamidah (2011) misalnya meneliti penggunaan lakuan bahasa permintaan oleh kaunselor pelatih di UNIMAS menggunakan Teori Lakuan Bahasa Bach dan Harnish (1979) dan mendapati lakuan memohon merupakan strategi dominan (56.5%) bagi mengekalkan kesopanan. Wan Robiah & Hamidah (2018) mengukuhkan kajian mereka dengan menyelidiki aspek kesantunan berbahasa dalam interaksi antara kaunselor pelatih UNIMAS dan klien, menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983) sebagai kerangka analisis. Data diperoleh melalui rakaman dan transkripsi sesi kaunseling yang melibatkan 30 kaunselor pelatih. Dapatan utama menunjukkan penggunaan keenam-enam maksim Leech, yakni santun, murah hati, sokongan, kerendahan hati, persetujuan dan simpati. Hasil kajian menjelaskan bahawa penggunaan bahasa santun berperanan penting dalam mewujudkan suasana interaksi yang selesa dan menyokong keberkesanan proses kaunseling.

Berdasarkan sorotan literatur, didapati bahawa kajian kesantunan berbahasa telah dijalankan dalam pelbagai konteks sosial. Namun demikian, penerapan konsep ini dalam intervensi kaunseling masih terhad. Sebahagian besar kajian dalam bidang kaunseling lebih menumpukan perhatian kepada amalan intervensi serta keberkesanan teknik yang digunakan. Sementara itu, kajian yang menyentuh aspek kesantunan dalam kaunseling pula lazimnya bersifat terpisah dan hanya meneliti lakuan bahasa tertentu. Keadaan ini telah mewujudkan jurang dalam penyelidikan, khususnya dalam memahami pengalaman kaunselor mengaplikasikan kesantunan berbahasa sebagai strategi komunikasi terapeutik yang bersifat holistik. Jurang ini lebih ketara apabila ditinjau dari sudut nilai dan adab Islam yang seharusnya menjadi teras dalam pendekatan kaunseling.

Sehubungan itu, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti peranan kesantunan berbahasa dalam membina hubungan terapeutik semasa intervensi kaunseling.

Kajian ini juga bertujuan meneliti cabaran yang dihadapi oleh kaunselor serta strategi komunikasi kesantunan yang digunakan untuk meningkatkan keberkesanan sesi kaunseling. Bagi mengisi jurang tersebut, penyelidikan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Temu bual separa berstruktur telah dilaksanakan bersama lima orang informan yang berpengalaman dalam bidang kaunseling, bagi memperoleh data yang mendalam serta bersifat kontekstual.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian kes. Pemilihan reka bentuk ini membolehkan pengkaji meneroka fenomena kesantunan berbahasa dalam konteks kaunseling secara mendalam, khususnya pengalaman kaunselor pelatih ketika berinteraksi dengan klien. Kaedah temu bual separa berstruktur dipilih kerana kaedah ini membolehkan pengumpulan data yang kaya, terperinci dan fleksibel serta memberi peluang untuk soalan susulan berdasarkan respons informan. Pendekatan ini juga selari dengan objektif kajian yang bersifat penerokaan untuk memahami peranan kesantunan berbahasa sebagai strategi komunikasi terapeutik.

Kajian ini menggunakan data primer yang diperoleh daripada lima orang informan yang mempunyai latar belakang akademik dan pengalaman dalam bidang kaunseling. Senarai informan adalah seperti yang berikut:

JADUAL 1: Informan kajian

Kod Informan	Jantina	Jawatan	Pengalaman
Informan 1	Lelaki	Kaunselor Sekolah Menengah	7 tahun
Informan 2	Perempuan	Pensyarah Kaunseling dan Psikologi	10 tahun
Informan 3	Lelaki	Pegawai Psikologi	6 tahun
Informan 4	Lelaki	Pegawai Psikologi	8 tahun
Informan 5	Perempuan	Calon Sarjana Pendidikan Kaunseling	5 tahun

Pemilihan informan bagi kajian ini dilakukan melalui kaedah persampelan bertujuan (purposive sampling) berdasarkan beberapa kriteria yang ditetapkan. Informan mestilah pernah menjalankan intervensi kaunseling sekurang-kurangnya selama setahun serta memiliki kelayakan akademik dalam bidang kaunseling sama ada di peringkat sarjana muda atau sarjana. Selain itu, mereka juga perlu mempunyai pengalaman kerja yang relevan dalam bidang kaunseling bagi memastikan pandangan yang dikongsi bersandarkan kepada kepakaran praktikal. Seterusnya, pemilihan turut mengambil kira lokasi penempatan informan yang mudah diakses supaya temu bual bersemuka dapat dijalankan tanpa mengganggu jadual kerja mereka.

Temu bual dijalankan secara bersemuka di lokasi yang dipersetujui bersama dengan informan. Setiap sesi temu bual dirakam menggunakan perakam audio bagi memastikan ketepatan maklumat. Rakaman ini kemudiannya ditranskripsikan secara verbatim dan disemak semula untuk meminimumkan kesalahan interpretasi. Proses ini memastikan data yang diperoleh sahih, lengkap dan boleh dianalisis dengan teliti. Data temu bual dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Proses analisis bermula dengan pembacaan transkrip secara berulang untuk mengenal pasti tema dan subtema berkaitan penggunaan kesantunan berbahasa. Semua tema yang dikenal pasti dikaitkan dengan konteks interaksi kaunseling, bagi memahami bagaimana kesantunan berbahasa menyumbang kepada pembinaan hubungan terapeutik yang efektif. Analisis data menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983) sebagai kerangka teori. Prinsip ini membahagikan kesantunan berbahasa kepada enam maksim; (a) Maksim santun - meminimumkan kos kepada orang lain, memaksimumkan manfaat untuk orang lain; (b) Maksim murah hati - meminimumkan manfaat untuk diri sendiri, memaksimumkan kos untuk diri sendiri; (c) Maksim sokongan - meminimumkan kritikan, memaksimumkan pujian kepada orang lain; (d) Maksim kerendahan hati - meminimumkan pujian terhadap diri sendiri, memaksimumkan kritikan terhadap diri sendiri; (e) Maksim persetujuan - meminimumkan pertentangan, memaksimumkan persetujuan; (f) Maksim simpati - meminimumkan antipati, memaksimumkan simpati kepada orang lain. Setiap transkrip dianalisis untuk mengenal pasti bentuk ujaran yang mematuhi keenam-enam maksim ini. Analisis ini memberikan gambaran menyeluruh tentang strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam sesi kaunseling serta hubungannya dengan keberkesanan komunikasi terapeutik dan pembinaan hubungan positif antara kaunselor dan klien.

HASIL DAN PERBINCANGAN

Kesantunan berbahasa merupakan elemen penting dalam sesi kaunseling kerana kaunselor bukan sahaja berperanan sebagai pembimbing, tetapi juga sebagai model nilai murni kepada klien. Amalan kesantunan ini meliputi penggunaan bahasa yang relevan, beradab, tidak menyinggung sensitiviti klien dan disertai ekspresi bukan lisan yang positif. Menurut Wan Siti Fatimatul Akmal & Suhaila (2019), dalam konteks budaya Melayu-Islam, kesantunan berbahasa berkait rapat dengan prinsip moral dan adab yang dianjurkan dalam al-Quran, antaranya *qawl sadid* (perkataan yang benar), *qawl ma'ruf* (perkataan yang baik), *qawl baligh* (perkataan yang jelas dan memberi kesan) dan *qawl maysur* (perkataan yang mudah difahami dan menyenangkan hati). Pendekatan rawatan berasaskan agama turut menekankan pembinaan sahsiah dan ketenangan jiwa melalui nilai rohani dan akhlak. Hal ini selari dengan prinsip kesantunan Islam yang menuntut penutur menjaga adab, memelihara lisan dan menghormati emosi pendengar. Dalam konteks kaunseling, penerapan nilai agama ini membantu klien menerima diri, mengurangkan rasa bersalah dan membuka

ruang kepada komunikasi terapeutik yang lebih harmoni (Fariza & Azyyati 2015). Selari dengan itu, Prinsip Kesopanan Leech (1983) dengan enam maksimnya dapat diaplikasikan dalam interaksi kaunseling sebagai strategi komunikasi terapeutik. Pengintegrasian kesantunan berbahasa ini bukan sahaja mewujudkan hubungan yang harmonis antara kaunselor dan klien, malah meningkatkan keberkesanan intervensi kaunseling dan menyokong pembinaan kepercayaan klien terhadap proses bimbingan yang dijalankan.

Cabaran Kaunselor dalam Mengamalkan Kesantunan

Cabaran utama yang dikenal pasti ialah pemilihan laras bahasa yang santun dan mudah difahami mengikut tahap pendidikan dan latar belakang klien. Kaunselor menekankan kepentingan menyesuaikan bahasa supaya mesej dapat difahami tanpa menjejaskan kesantunan.

1. Cabaran Bahasa dan Laras Komunikasi

“Kita kena kenal latar belakang klien dulu... kalau tak, istilah yang kita guna mungkin terlalu tinggi atau susah difahami” (*Informan 1*).

Selain itu, mengawal emosi dan mengekalkan profesionalisme menjadi cabaran apabila isu yang dibawa klien menyentuh pengalaman peribadi kaunselor.

“Tak boleh biasakan sesi jadi macam borak kawan-kawan... walaupun kita setuju dengan klien, kena kekal profesional dan bagi celik akal” (*Informan 2*).

Cabaran lain termasuk mengurus perbezaan umur dan emosi klien yang kadang kala hadir dalam keadaan tertekan atau agresif.

“Kita kena matang dan tenang bila klien datang emosi... walaupun dia lebih tua, kita kena kawal cara bercakap dan pilih perkataan sopan” (*Informan 3*).

Faktor budaya dan kurang amalan kesantunan dalam kehidupan seharian turut dikenal pasti sebagai penghalang.

“Ada orang memang tiada amalan praktikal kesantunan... bila masuk sesi, jadi susah nak wujudkan suasana terapeutik” (*Informan 4*).

Akhir sekali, tingkah laku klien yang tidak serius atau suka mereka-reka masalah juga menjejaskan kelancaran sesi kaunseling, terutama dalam kaunseling kelompok.

“Ada klien datang suka-suka je, buat cerita sendiri... susah nak kekalkan suasana harmoni dalam kumpulan” (*Informan 5*).

Cabaran ini selari dengan Prinsip Kesopanan Leech (1983), khususnya maksim santun, yang menekankan pengurangan kos komunikasi bagi pihak pendengar. Dalam konteks kaunseling, “kos” merujuk kepada beban kognitif dan emosi klien untuk memahami mesej kaunselor. Oleh itu, bahasa yang sederhana dan beradab bukan sekadar refleksi kesantunan linguistik, tetapi juga strategi terapeutik untuk mengekalkan hubungan baik dan mengelakkan rintangan. Dapatan ini juga sejajar dengan kajian Zaitul Azma & Ahmad Fuad (2011) yang mendapati kesantunan berbahasa berfungsi sebagai mekanisme sosial untuk mengurangkan konflik dan meningkatkan keterbukaan interaksi. Dalam konteks kaunseling, pemilihan laras bahasa yang sesuai dapat memudahkan klien mengekspresikan perasaan tanpa rasa dihakimi, sekali gus meningkatkan keberkesanan intervensi.

2. Cabaran Emosi dan Profesionalisme

Cabaran lain yang dikenal pasti ialah mengawal emosi dan mengekalkan profesionalisme apabila isu yang dibawa klien bersifat peribadi atau sensitif. Ada kalanya kaunselor berisiko berempati berlebihan sehingga boleh menjejaskan objektiviti sesi.

“Tak boleh biasakan sesi jadi macam borak kawan-kawan... walaupun kita setuju dengan klien, kena kekal profesional dan bagi celik akal” (*Informan 2*).

Analisis ini sejajar dengan teori yang menekankan pentingnya empati kongruen tanpa kehilangan batas profesional. Jika kaunselor gagal mengawal emosi, kesantunan bahasa boleh terhakis dan sesi berisiko menjadi interaksi sosial biasa, bukannya proses terapeutik. Dapatan ini selari dengan kajian Wan Robiah & Hamidah (2011) yang menegaskan bahawa kesantunan bukan hanya soal bahasa, tetapi juga refleksi pengawalan diri dalam hubungan kaunselor-klien.

3. Cabaran Budaya dan Praktik Sosial

Kesantunan juga dipengaruhi oleh latar budaya dan pengalaman sosial. Kaunselor mengakui bahawa kurang pendedahan kepada amalan kesantunan dalam kehidupan seharian boleh menjejaskan kebolehan mengaplikasikannya dalam sesi kaunseling.

“Ada orang memang tiada amalan praktikal kesantunan... bila masuk sesi, jadi susah nak wujudkan suasana terapeutik” (*Informan 4*).

Dapatan ini mengesahkan bahawa kesantunan berbahasa merupakan suatu kompetensi sosial-budaya yang mendasari interaksi manusia, bukan sekadar kemahiran linguistik semata-mata. Seperti yang diujahkan oleh Khazri Osman et al. (2022) kesantunan dalam budaya Melayu-Islam berakar pada nilai-nilai merendah diri, rasa hormat dan integriti. Sekiranya nilai-nilai ini tidak dibudayakan secara konsisten, keharmonian dalam komunikasi terapeutik berisiko untuk terjejas.

4. Sikap Klien

Cabaran turut berpunca daripada tingkah laku klien yang tidak serius atau suka mereka-reka masalah, terutama dalam kaunseling kelompok.

“Ada klien datang suka-suka je, buat cerita sendiri... susah nak kekalkan suasana harmoni dalam kumpulan” (Informan 5).

Fenomena ini menegaskan bahawa keberkesanan kesantunan berbahasa turut dipengaruhi oleh kesiapsiagaan dan sikap klien, selari dengan pandangan Nor Azuwan et al. (2011) yang menekankan interaksi sosial sebagai komponen kritikal dalam mengekalkan kesantunan dan keberkesanan komunikasi.

Strategi dan Pendekatan Mengatasi Cabaran Kesantunan Berbahasa

Berdasarkan analisis temu bual, kaunselor menggunakan pelbagai strategi untuk mengekalkan kesantunan berbahasa semasa intervensi kaunseling. Strategi ini dibahagikan kepada beberapa pendekatan berdasarkan Prinsip Kesantunan Leech (1983), yang disesuaikan dengan konteks kaunseling.

1. Strategi Lisan dan Bukan Lisan

Kaunselor menggunakan bahasa yang lembut, sopan dan jelas serta memelihara ekspresi wajah dan bahasa tubuh yang positif untuk mengelakkan klien berasa tersinggung.

“Kita kena guna bahasa yang lembut dan sopan, sambil jaga emosi klien supaya dia tak terasa dengan kata-kata kita” (Informan 1).

Strategi bukan lisan seperti senyuman, anggukan dan kontak mata mengukuhkan kesan terapeutik, menyokong pandangan bahawa kaunselor berperanan penting dalam mewujudkan komunikasi yang efektif dalam sesebuah organisasi melalui pelbagai pendekatan yang berfokus kepada hubungan profesional dan kesejahteraan psikologi. Sebagai permulaan, kaunselor perlu menghormati latar belakang, budaya dan perbezaan individu bagi memastikan sensitiviti sesama rakan sekerja sentiasa terpelihara sekali

gus mengurangkan risiko berlakunya konflik. Dalam situasi wujud perselisihan, kaunselor boleh membimbing rakan sekerja untuk menumpukan perhatian kepada penyelesaian konflik berbanding menyalahkan pihak tertentu, di samping membantu mereka mengenal pasti punca sebenar permasalahan yang berlaku. Selain itu, kaunselor juga digalakkan membina perhubungan yang positif berasaskan kasih sayang, empati dan penerimaan tanpa syarat sebagai asas komunikasi berkesan. Kaunselor turut boleh mengingatkan warga kerja tentang kepentingan bahasa badan dalam interaksi harian seperti ekspresi wajah, pergerakan tangan dan kontak mata kerana kesemuanya mempengaruhi kefahaman mesej yang disampaikan. Di samping itu, kaunselor boleh merancang alternatif sokongan seperti program latihan komunikasi dan pemupukan gaya hidup yang produktif untuk mendorong perubahan tingkah laku dalam kalangan staf. Dalam proses ini, kaunselor juga menyedari bahawa perubahan tingkah laku berlaku secara berperingkat dan memerlukan masa. Akhir sekali, kaunselor dapat memupuk sikap toleransi dengan menekankan kepentingan tingkah laku yang beretika dan menghormati norma organisasi bagi mewujudkan suasana kerja yang harmoni (Aini Khairiah et al. 2024).

2. Pendekatan Simpati dan Empati

Kaunselor turut mengaplikasikan gabungan simpati dan empati dalam membina hubungan terapeutik. Simpati membantu kaunselor merasai kesedihan klien, manakala empati membolehkan mereka menyelami isu secara profesional.

“Mula-mula kita memang rasa simpati, tapi bila sesi berjalan kita gunakan empati untuk faham masalah klien dan bagi dia ruang meluahkan” (*Informan 2*).

Empati ditunjukkan secara lisan melalui ungkapan sokongan seperti “*tak mengapa*” dan secara bukan lisan dengan memberikan tisu atau berdiam diri untuk memberi ruang klien menenangkan diri. Namun, kaunselor menegaskan bahawa sentuhan fizikal tidak dibenarkan tanpa kebenaran klien bagi menjaga etika profesional. Pendekatan ini selaras dengan teori Pemusatan Klien yang menekankan empati sebagai inti komunikasi terapeutik, sekali gus menyokong kajian (Samarah 2015) perihal kepentingan kerendahan hati dalam komunikasi berkesan.

3. Pendekatan Persetujuan

Persetujuan dengan klien memudahkan pembinaan kepercayaan dan pengurusan sesi, terutamanya bagi klien dirujuk yang pasif.

“Kalau klien dirujuk, kita kena buat peraturan dari awal. Kalau dia tak beri kerjasama, kita boleh hentikan sesi” (*Informan 3*).

Analisis ini menunjukkan kesantunan berfungsi sebagai alat struktur komunikasi, seiring dengan kajian Wan Robiah & Hamidah (2011) yang menekankan kepentingan lakuan bahasa sopan dalam memastikan mesej diterima tanpa penolakan emosi.

4. Pendekatan Kerendahan Hati

Kerendahan hati diterapkan melalui sikap merendahkan ego, memohon maaf jika terdapat kekurangan dan memberikan peluang klien berkongsi pandangan. Kaunselor menekankan bahawa pendekatan ini membina hubungan yang kongruen dan mengelakkan jarak emosi.

“Kadang-kadang kita kena merendah diri... kalau isu tu kita kurang tahu, kita minta maaf dan bagi cadangan yang sesuai” (Informan 4).

Sikap ini bukan sahaja mengekalkan kesantunan dalam komunikasi, malah turut meningkatkan kepercayaan klien terhadap kaunselor. Dapatan ini mengesahkan bahawa kesantunan berbahasa tidak terpisah daripada dimensi kerohanian. Seperti yang ditegaskan oleh pakar psikoanalisis, rawatan berasaskan agama berupaya membantu individu mencapai ketenangan jiwa serta menerima diri sendiri dengan lebih positif. Dalam konteks ini, amalan kesantunan yang disertai dengan kerendahan hati, seperti memohon maaf, memberikan dorongan dan menghindari bahasa yang menyinggung, adalah selari dengan pendekatan kaunseling berteraskan nilai agama yang menekankan pembinaan sahsiah dan keharmonian emosi (Fariza & Azyyati 2015). Dalam konteks intervensi kaunseling, kesantunan berbahasa berperanan sebagai medium yang memudahkan penyampaian nasihat serta bimbingan rohani, sekali gus memperkukuh keberkesanan terapi agama. Pendekatan ini memperlihatkan bahawa kesantunan linguistik dan nilai kerohanian saling melengkapi dalam usaha membina hubungan terapeutik yang berkesan (Syaifatul Jannah 2024).

5. Pendekatan Kedermawanan (Murah Hati)

Kedermawanan atau sikap menerima klien tanpa syarat merupakan strategi penting dalam kesantunan berbahasa. Kaunselor menerima semua klien tanpa prejudis, termasuk klien yang bermasalah disiplin.

“Siapa pun yang datang, kita terima saja. Tak kisah dia penjahat nombor satu sekolah sekalipun, kita tetap bantu” (Informan 2).

Pendekatan ini memperlihatkan komitmen tinggi kaunselor, meskipun memerlukan pengorbanan masa dan tenaga, dilaksanakan dengan penuh kesedaran untuk mengelakkan keletihan emosi (*burnout*). Sesi kaunseling dimulakan dengan suasana

mesra, di mana kaunselor menyambut kehadiran klien dengan sikap terbuka dan positif. Kaunselor menampilkan penerimaan tanpa syarat terhadap klien, yaitu menerima kehadiran dan pengalaman klien sebagaimana adanya tanpa sebarang penilaian atau prejudis. Seterusnya, kaunselor menjemput klien untuk berkongsi tentang dirinya, sekali gus membina hubungan yang berasaskan empati dan kepercayaan (Zainuddin Abu et al. 2008).

6. Pendekatan Kebijaksanaan

Kebijaksanaan diaplikasikan dengan memberi pilihan penyelesaian kepada klien tanpa paksaan, agar klien merasa bebas menentukan tindakan mereka sendiri.

“Saya bagi dia beberapa pilihan... A, B atau C. Biar dia pilih yang dia rasa mampu buat tanpa paksaan kaunselor” (Informan 3).

Pendekatan ini sesuai dengan objektif sesi kaunseling, iaitu proses memberi bantuan daripada seorang kaunselor kepada seorang klien atau lebih dengan tujuan untuk membantu klien menghadapi, memahami dan menerima informasi tentang dirinya dan hubungannya dengan orang lain, yang akhirnya dia boleh membuat keputusan yang bermakna dalam menghadapi pelbagai pilihan hidup pada masa hadapan dengan cara yang sistematik dan bertanggungjawab (Zainab 2018).

Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini menegaskan bahawa kesantunan berbahasa bukan sahaja menjadi asas kepada pembinaan hubungan terapeutik yang berkesan, malah merupakan instrumen penting dalam memastikan kelancaran intervensi kaunseling. Cabaran yang dihadapi kaunselor, sama ada daripada aspek bahasa, emosi, budaya, mahupun sikap klien, dapat diatasi melalui pengamalan pelbagai pendekatan kesantunan berteraskan Prinsip Kesopanan Leech (1983) yang diaplikasikan secara lisan dan bukan lisan. Integrasi strategi seperti simpati dan empati, persetujuan, kerendahan hati, kedermawanan dan kebijaksanaan bukan sahaja memperkukuh kepercayaan klien terhadap kaunselor, tetapi juga meningkatkan keberkesanan sesi kaunseling serta menyokong pencapaian matlamat intervensi. Kajian ini seterusnya menegaskan bahawa kesantunan berbahasa dalam kaunseling merupakan gabungan dimensi linguistik dan psikososial yang saling melengkapi, menjadikan komunikasi terapeutik lebih harmoni dan berkesan dalam konteks masyarakat majmuk.

KESIMPULAN

Sumbangan utama kajian ini terletak pada penerapan prinsip kesantunan berbahasa dalam konteks amalan kaunseling tempatan, yang menggabungkan perspektif linguistik dan psikososial. Kajian ini memperkayakan wacana komunikasi terapeutik

dengan memberi penekanan kepada nilai budaya dan keagamaan masyarakat Melayu-Islam, di samping menyediakan panduan praktikal kepada pengamal kaunseling dalam meningkatkan kemahiran komunikasi profesional yang peka terhadap sensitiviti budaya dan emosi klien. Dari sudut teori, kajian ini menyumbang kepada pengembangan kerangka konseptual dalam bidang linguistik dan intervensi kaunseling berasaskan budaya. Manakala dari sudut praktikal, kajian ini memberikan manfaat kepada kaunselor pelatih dan kaunselor berdaftar dalam membina hubungan yang harmoni dengan klien melalui amalan kesantunan berbahasa.

Walau bagaimanapun, kajian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Saiz sampel yang kecil dan tertumpu kepada konteks Melayu-Islam mengehadkan dapatan dalam konteks masyarakat majmuk di Malaysia. Kajian ini juga belum menilai perspektif klien secara langsung, yang penting untuk memahami keberkesanan strategi kesantunan berbahasa daripada sudut penerimaan klien. Oleh itu, kajian lanjutan disarankan melibatkan saiz sampel yang lebih besar dan pelbagai latar belakang etnik dan agama, meneliti persepsi klien serta mengkaji aplikasi kesantunan dalam konteks kaunseling digital dan komuniti multi-budaya. Penyelidikan sebegini diharapkan dapat mengekalkan relevansi dapatan dengan perubahan landskap sosial dan teknologi semasa serta memperkukuh kerangka teori dan praktikal dalam komunikasi terapeutik berasaskan kesantunan berbahasa.

RUJUKAN

- Abang Patdeli Abang Muhi. 2024. Memahami erti kesantunan berbahasa. *Dewan Bahasa*. <https://dewanbahasa.jendeladbp.my/2024/08/05/14632/> [2 August 2025].
- Abd Ganing Laengkan & Riduan Makhtar. 2016. First-order politeness untuk melihat kefahaman kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah Melayu Muslim. *Jurnal Pengajian Islam* 9 (2):25-48.
- Aini Khairiah Khairul Anuar, Zuhayra Nasrin Mohammad Kharul & Nur Hikmah Mubarak Ali. 2024. Komunikasi efektif antara rakan kerja di organisasi. *Journal Contemporary of Islamic Counselling Perspective* 3 (1):72-78.
- Awang Sariyan. 2015. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azemi Shaari, Noor Azniza Ishak, Nurul Naimah Rose & Ashli Abdullah. 2015. Aplikasi kaunseling individu terhadap murid orang kurang upaya (oku) (pendengaran dan pertuturan). *Jurnal Pembangunan Sosial*. 18:171-84.
- Fariza Md Sham & Azyyati Mohd Nazim. 2015. Pendekatan psikologi dakwah dalam menangani remaja berisiko: Fokus pendekatan bimbingan jiwa. *Hadhari* 7 (2):63-73. <http://journalarticle.ukm.my/9846/1/12494-34083-1-SM.pdf>.

- Khazri Osman, Mohamad Yazid, Mohamad Azrien, Siti Salwa. 2022. Kompetensi kesantunan berbahasa sukarelawan berpandukan maksim kesantunan Leech. *TAMU (Tinta Artikulasi Membina Ummah)* 8 (2):112-26.
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. London & New York: Longman.
- Nor Azuwan Yaakob, Norazlina Mohd Kiram, Kamariah Kamaruddin & Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2011. Kesantunan berbahasa dalam aktiviti program latihan khidmat negara (PLKN). *Journal of Human Capital Development* 4 (1):53-76.
- Samarah, Abdullah Yaqub. 2015. Politeness in arabic culture. *Journal Theory and Practise in Language Studies* 5 (10):2005-16.
- Syaifatul Jannah. 2024. Dzikirullah: Terapi agama untuk merawat individu yang mengalami gangguan neurasthenia. *Hadhari* 16 (2):156-66.
- Wan Robeh Meor Osman & Hamidah Abdul Wahab. 2011. Penggunaan lakuan bahasa permintaan dalam sesi kaunseling. Dlm. *Seminar Antarabangsa Linguistik Dan Pembudayaan Bahasa Melayu VII*. Anjuran Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan & Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Wan Robiah Meor Osman & Hamidah Abdul Wahab. 2018. Kesantunan berbahasa kaunselor pelatih dalam sesi kaunseling. *Journal of Language Studies* 18 (1):252-69.
- Wan Siti Fatimatul Akmal W Hassan & Suhaila Zailani @Ahmad. 2019. Strategi dan panduan kesantunan bahasa menurut perspektif Islam. *Jurnal Islamiyyat* 41 (1):117–24. <https://doi.org/10.17576/islamiyyat-2019-4001-14>.
- Zainab Ismail. 2018. Kaunseling online dalam dunia terhubung. *Al-Hikmah* 10 (2):86-94.
- Zainuddin Abu, Zuria Mahmud & Salleh Amat. 2008. Pendekatan kaunseling menangani masalah kebebasan dalam kalangan pelajar institut pengajian tinggi: Dua kajian kes. *Jurnal Pendidikan* 33:107-23.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad Mat Hassan. 2011. Bahasa dan pemikiran dalam peribahasa Melayu. *GEMA Online Journal of Language Studies* 11 (3):31-51.
- Zarina Muhammad, Akmaliza Abdullah & Ratna Roshida Ab Razak. 2019. Sifat malu dalam kerangka akhlak Melayu. *Jurnal Hadhari* 11 (2): 231-244.