

## Kesantunan Berbahasa Kaunselor Pelatih dalam Sesi Kaunseling

*Wan Robiah Hj. Meor Osman*  
[mowrobiah@unimas.my](mailto:mowrobiah@unimas.my)  
*Fakulti Bahasa dan Komunikasi,*  
*Universiti Malaysia Sarawak*

*Hamidah Abdul Wahab*  
[awhamidah@unimas.my](mailto:awhamidah@unimas.my)  
*Fakulti Bahasa dan Komunikasi,*  
*Universiti Malaysia Sarawak*

### ABSTRAK

Kesantunan berbahasa, secara amnya merupakan penggunaan bahasa sopan yang digunakan secara lisan dalam sesuatu komunikasi. Kesantunan berbahasa penting dalam interaksi antara individu bagi mewujudkan hubungan dan persepsi yang baik. Kesantunan berbahasa juga sering kali dikaitkan dengan budaya sesebuah masyarakat. Dalam sesi kaunseling matlamat utama ialah membimbing klien menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Oleh hal yang demikian, kesantunan berbahasa dalam sesi kaunseling penting dalam mewujudkan hubungan yang baik dan selesa antara kaunselor atau kaunselor pelatih dengan kliennya. Kajian ini menyelidiki aspek kesantunan berbahasa yang wujud dalam perbualan antara kaunselor pelatih dan kliennya dengan mengaplikasi prinsip kesopanan yang dikemukakan oleh Leech (1983). Kajian ini memanfaatkan data daripada 30 orang kaunselor pelatih program kaunseling UNIMAS dengan merakam dan mentranskripsi perbualan kaunselor pelatih dengan kliennya. Hasil kajian menunjukkan wujud penggunaan keenam-enam maksim yang dikemukakan oleh Leech (1983), iaitu maksim santun, murah hati, sokongan, kerendahan hati, persetujuan, dan simpati. Kewujudan penggunaan keenam-enam maksim dalam sesi kaunseling yang telah dijalankan oleh kaunselor pelatih UNIMAS ini memperlihatkan bahawa penggunaan bahasa santun merupakan strategi berbahasa yang penting dalam mewujudkan suasana yang selesa antara kaunselor pelatih dan kliennya, yang memberikan kesan terhadap kelancaran dan kejayaan sesuatu sesi kaunseling. Oleh sebab itu, penggunaan bahasa santun dalam sesi kaunseling merupakan salah satu strategi berbahasa yang perlu diberikan perhatian khusus oleh para kaunselor atau kaunselor pelatih dalam memastikan matlamat membimbing klien menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dapat ditangani dengan baik dan berkesan.

**Kata Kunci:** bahasa santun; kaunseling; kaunselor pelatih; strategi berbahasa; budaya

## Language Courteousness Among Counsellor Trainees in Counseling Sessions

### ABSTRACT

Language politeness, in general, refers to the use of polite language in oral communication. It is important for interaction between individuals to establish good impression and relationship. Often, it is also associated with the culture of a society. In a counselling session, the main objective is to guide the clients to solve problems that they experience. Therefore, speaking courteously in a counseling session is important to create good and comfortable relationship between the counselor or the trainee counselor with their clients. Hence, this

study investigates whether the act of speaking courteously is present in the interaction between trainee counselors and their clients by applying the politeness principle (Leech, 1983). This study utilizes data from 30 trainee counsellors from UNIMAS counseling program that was collected by recording and transcribing the conversation between the trainees and their clients. The result from this study indicated that the six maxims; tact, generosity, approbation, modesty, agreement, and sympathy, as proposed by Leech (1983) were applied by UNIMAS trainee counsellors in the counseling sessions. The presence of the six maxims based on Leech's politeness principle showed that the use of language politeness is an important strategy in speaking to create a comfortable environment between the trainee counselors and their clients. Therefore, the use of language politeness in a counselling session is one of the strategies in speaking that needs to be given specific attention by counselors or trainee counselors to ensure the goal of guiding and solving the clients' problems can be dealt well and effectively.

**Keywords:** Polite language; counselling; trainee counselors; speaking strategy; culture

## PENGENALAN

Kesantunan berbahasa diukur berdasarkan pemilihan dan penggunaan bahasa oleh penuturnya yang mematuhi etika atau peraturan yang terdapat dalam bahasa sesuatu masyarakat. Ianya merujuk kepada penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicaranya. Kesantunan berbahasa juga menjadi salah satu ciri penting bangsa yang bertamadun (Awang Sariyan, 2015). Kesantunan dalam berbahasa amat penting diamalkan untuk menjaga hubungan baik antara satu sama lain, di samping memupuk nilai budaya bangsa yang berlandaskan adat resam masing-masing. Dalam berkomunikasi, seseorang akan dianggap 'biadab' atau 'tidak tahu bahasa' jika menggunakan kata-kata yang menyinggung perasaan pihak dilawan berbicara sebagai contoh bahasa kesat atau bahasa kasar dan bahasa tempelak. Maka, bahasa halus dan sopan seperti bahasa pujian, bahasa pelawaan, bahasa permohonan dan lain-lain seharusnya digunakan apabila seseorang itu bertutur, baik melibatkan pihak yang lebih tua mahupun golongan yang lebih muda daripada penutur dalam sebarang keadaan.

Dalam berkomunikasi, kesantunan juga berkait rapat dengan intonasi dalam ujaran. Dalam hal ini, nada suara menentukan makna emosi seseorang yang sedang bercakap dan aspek intonasi berperanan menentukan mesej interpersonal orang yang berbicara. Santun dinyatakan mempunyai skop yang amat luas dan meliputi tertib semasa berkomunikasi, iaitu termasuk giliran bercakap, pemilihan perkataan, cara perkataan dilafazkan dan penentuan hentian, jeda atau pemenggalan maklumat dilakukan (Indirawati Zahid & Mardian Shah Omar, 2006).

Melihat fenomena penggunaan bahasa dalam sesi kaunseling, seseorang kaunselor perlu menggunakan pendekatan berbeza mengikut keadaan kliennya. Hal ini dapat membantu klien menyesuaikan diri dengan situasi dan kaunselornya, seterusnya melancarkan proses kaunseling tersebut. Alat perantara yang paling utama merupakan bahasa, dan melalui bahasalah pelbagai permasalahan dapat dirungkai serta penyelesaian dapat dicapai. Dalam hal ini, corak bahasa yang digunakan oleh kaunselor memainkan peranan yang amat penting dalam mendorong klien mendedahkan permasalahannya. Sekiranya seseorang kaunselor bijak memilih dan menyusun perkataan, membina ayat, dan seterusnya menyatakan ideanya dalam bahasa yang baik, serta dengan cara yang teratur dan meyakinkan, maka matlamat santun dalam berbahasa amat dekat untuk dicapai.

Kajian kesantunan berbahasa banyak dilakukan dengan fokus berbeza oleh pengkaji dalam dan luar negara. Memfokus kepada kajian kesantunan di Malaysia, kajian Riduan Makhtar dan Abd Ganing Laenkang (2016) misalnya meneliti aspek amalan dan penilaian kesantunan bahasa dalam situasi mesyuarat, melibatkan pelajar pascasiswazah berketurunan Melayu Muslim di empat buah universiti awam Malaysia. Nor Azuwan Yaakob, Norazlina Mohd Kiram, Kamariah Kamaruddin dan Zaitol Azma Zainon Hamzah (2011) pula menyentuh aspek kesantunan berbahasa dalam aktiviti Program Latihan Khidmat Negara (PLKN). Kajian Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama (2011) yang dijalankan dari sudut pragmatik pula mengenal pasti dan menganalisis penggunaan kata dan ujaran santun oleh remaja sekolah menengah, sementara Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016) dalam kajian mereka telah meneliti strategi kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara motivasi diri radio. Data program ini dianalisis menggunakan kerangka teori kesantunan Brown Levinson dan Prinsip Kerjasama Grice.

Kajian-kajian menjurus kepada sudut kaunseling pula didapati dijalankan oleh beberapa orang pengkaji yang dilihat lebih banyak meneliti kaunseling itu sendiri dari sudut aplikasi dan amalannya dalam beberapa konteks seperti di sekolah dan institusi pengajian tinggi. Kajian yang dimaksudkan misalnya dijalankan oleh Jonathan Ukab (2009), Taip Abu dan Abdul Halim Othman (2009), Azemi Shaari, Noor Azniza Ishak, Nurul Naimah Rose dan Ashli Abdullah (2015). Kajian berkaitan penggunaan bahasa dan aspek kesopanan dalam sesi kaunseling pula didapati dijalankan oleh Wan Robiah Meor Osman dan Hamidah Abdul Wahab (2011), dan Othman Mohamed (2005). Kajian ini meneliti aspek tingkah laku bersopan dalam membuat keputusan oleh kaunselor dengan menekankan prinsip adab dari pendekatan psikologi kognitif ad-Din.

Daripada kajian-kajian yang dinyatakan ini, dapat dilihat bahawa penelitian mengenai kesantunan berbahasa melibatkan kaunselor dan klien dalam sesi kaunseling didapati kurang diberi perhatian. Fenomena ini menyebabkan gaya dan penggunaan bahasa dalam proses sesuatu kaunseling itu tidak dapat diserlahkan secara lebih berpada. Penerokaan aspek penggunaan bahasa dalam konteks kaunseling dilihat penting dan wajar dijalankan, bukan sahaja untuk memaparkan gaya bahasa tersebut dalam kajian bersifat ilmiah, malah untuk memperlihatkan amalan masyarakat penutur yang terikat dengan tradisi dan budaya yang tersendiri. Kajian seumpama ini juga dapat menunjukkan gaya berbahasa individu yang terlibat dalam sesuatu sesi perundingan, yang secara langsung turut memperlihatkan cara dan pendekatan yang diaplikasi, iaitu dari sudut bahasa, dalam usaha mendekati dan membimbing seseorang klien dan juga memberi respons terhadap kaunselor.

Oleh hal yang demikian, kajian ini dijalankan untuk memperlihatkan penggunaan bahasa santun dan strategi kesantunan yang wujud dalam perbualan antara kaunselor pelatih dengan klien mereka yang terdiri daripada pelbagai bangsa, dengan fokus kepada bahasa yang digunakan oleh kaunselor pelatih tersebut. Penggunaan bahasa santun dan strategi kesantunan oleh kaunselor pelatih ini akan diteliti berasaskan maksim-maksim dalam prinsip kesopanan yang dikemukakan oleh Leech (1983) iaitu maksim santun, murah hati, sokongan, kerendahan hati, persetujuan, dan simpati. Prinsip kesopanan oleh Leech (1983) ini dipilih kerana dalam prinsip ini memerihalkan maksim-maksim kesopanan dengan terperinci dan memadai dengan fokus utama kajian. Kajian ini penting untuk direalisasikan kerana dapatan kajian didapati amat bermanfaat kepada kaunselor atau kaunselor pelatih, yakni sebagai panduan untuk mereka menggunakan gaya bahasa yang sesuai dalam menjalankan sesi kaunseling.

## KAJIAN KESANTUNAN BAHASA DAN KAUNSELING

Aspek kesantunan berbahasa didapati telah dikaji oleh para penyelidik meliputi pelbagai sudut pandangan dan pendekatan. Umumnya, tidak banyak kajian kesantunan yang dijalankan melibatkan bidang kaunseling kerana didapati wujud kecenderungan penyelidikan kesantunan dalam konteks-konteks yang lain seperti situasi mesyuarat, Program Latihan Khidmat Negara (PLKN), remaja sekolah menengah, rancangan bual bicara motivasi diri dalam radio dan sebagainya. Dalam bahagian ini, beberapa kajian kesantunan berbahasa dan kajian berkaitan kaunseling dibincangkan, terutamanya dari sudut data yang digunakan, kaedah pemerolehan data dan analisis, dan dapatan kajian. Perbincangan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kajian kesantunan dan kaunseling yang pernah dijalankan, di samping membantu penyelidik meneliti skop dan pendekatan yang bersesuaian bagi kajian yang dilaksanakan ini.

Riduan Makhtar dan Abd Ganing Laenkang (2016) misalnya memfokus kepada amalan dan penilaian kesantunan bahasa dalam situasi mesyuarat, melibatkan pelajar pascasiswazah berketurunan Melayu Muslim di empat buah universiti awam Malaysia, iaitu Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia, dan Universiti Malaya. Pemilihan pelajar Muslim dalam kajian ini bertujuan untuk menunjukkan bahawa agama dan keturunan yang sama tidak mempengaruhi kefahaman dan amalan kesantunan. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan pengamalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah, mengenal pasti bentuk penilaian diri tentang kesantunan bahasa, dan mengenal pasti bentuk penilaian responden terhadap ahli mesyuarat yang lain tentang amalan kesantunan bahasa mereka.

Daripada maklum balas berdasarkan soal selidik bersifat diskursif yang telah diedarkan, kajian ini mendapati terdapat tujuh faktor amalan kesantunan bahasa ketika bermesyuarat, meliputi peratusan penggunaannya dalam kalangan responden, iaitu (i) agama, akhlak, adab, keperibadian, 21%; (ii) protokol, peraturan mesyuarat, 58%; (iii) peraturan sosial, adat dan budaya, 5%; (iv) status sosial, jawatan, 22%; (v) menghormati ahli mesyuarat yang lain/yang lebih tua, menjaga hubungan baik, 47%; (vi) didikan awal, 3%; dan (vii) faktor umum, 10%. Aspek penilaian diri pula menunjukkan penilaian sangat sopan (17%), sopan (68%), sederhana sopan (11%), dan kurang sopan (4%), manakala penilaian terhadap orang lain menunjukkan penilaian sangat sopan (3%), sopan (70%), kebanyakan mereka bersopan (6%), sebahagian sahaja bersopan (19%), dan tidak sopan (2%). Kajian ini juga menyatakan bahawa amalan kesantunan ketika bermesyuarat dalam kalangan subjek kajian adalah amat baik.

Kajian yang dijalankan oleh Nor Azuwan Yaakob, Norazlina Mohd Kiram, Kamariah Kamaruddin dan Zaitol Azma Zainon Hamzah (2011) pula menyentuh aspek kesantunan berbahasa dalam aktiviti Program Latihan Khidmat Negara (PLKN). Kajian ini bermatlamat untuk memberikan gambaran penggunaan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelatih PLKN, iaitu menerusi aktiviti-aktiviti yang dijalankan dalam program ini. Aktiviti yang dimaksudkan terangkum dalam modul-modul PLKN, iaitu kenegaraan, fizikal, khidmat komuniti, pembinaan karakter. Seramai 400 orang pelatih PLKN dipilih sebagai responden, iaitu 200 orang lelaki dan 200 orang perempuan, berdasarkan kaedah persampelan secara rawak mudah meliputi empat zon, iaitu Kedah, Selangor, Kelantan, dan Johor. Soal selidik digunakan bagi mendapatkan data kajian, yang terbahagi kepada latar belakang demografi dan pengetahuan kesantunan berbahasa (gaya bahasa).

Dapatan kajian ini memperlihatkan darjah kekerapan (sangat kerap digunakan) bagi pengetahuan kesantunan berbahasa dari aspek sistem sapaan (kata ganti nama diri pertama, kedua dan ketiga), 93%; pemilihan ungkapan (simpulan bahasa, pepatah, bidalan,

perumpamaan, perbilangan, dan kata hikmat), 96%; kesantunan (pembukaan hujah, minta kebenaran, silaan, mohon maaf, dan ucapan terima kasih), 96%; dan bahasa kiasan (simile, metafora dan hiperbola), 96%. Kajian ini menunjukkan konsep kesantunan berbahasa memainkan peranan penting dalam membudayakan pelatih dengan imej kesantunan ketika berkomunikasi dan hal ini dapat mencerminkan nilai positif dan membawa pelatih ke tahap peribadi yang berkualiti serta cemerlang pada masa hadapan. Selain itu, kajian dinyatakan dapat memberikan pengetahuan dan panduan kepada organisasi untuk menangani fenomena kesantunan berbahasa yang bersifat negatif.

Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama (2011) pula mengenal pasti dan menganalisis penggunaan kata dan ujaran santun oleh remaja sekolah menengah. Kajian yang dijalankan berlandaskan pendekatan pragmatik ini memanfaatkan responden seramai 154 orang remaja daripada enam buah sekolah (Kedah, Selangor, Negeri Sembilan, dan Johor). Data kajian ini diperoleh melalui aplikasi teknik temu bual, yang selanjutnya dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983).

Hasil kajian ini mendapati terdapat pelbagai ujaran santun yang digunakan oleh para pelajar dalam situasi-situasi tertentu, seperti (i) menyapa guru, rakan, jiran, dan ahli masyarakat; (ii) bertanya dan menjawab soalan guru; (iii) meminta kebenaran untuk bercakap/menyatakan pendapat; (iv) memberikan komen terhadap jawapan/pendapat rakan; (v) tidak bersetuju terhadap sesuatu idea; (vi) menawarkan pertolongan kepada guru dan rakan-rakan; (vii) menolak permintaan seseorang; dan (viii) menegur kesilapan/kesalahan rakan/seseorang. Keseluruhannya, kajian ini menunjukkan remaja sekolah paling kerap menggunakan maksim santun dan maksim kerendahan hati dalam perbualan mereka. Dalam dua konteks ini, perkataan yang paling kerap digunakan ialah “boleh”, “ingin”, “nak”, dan “mahu” untuk menunjukkan nilai kesantunan, manakala kata “maaf” berfungsi sebagai strategi untuk berlaku santun kepada pendengar.

Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016) dalam kajian mereka telah meneliti strategi kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara motivasi diri radio. Secara khusus, kajian ini mengenal pasti pola kombinasi strategi dan maksim dalam soal jawab struktur isi rancangan bual bicara peserta rancangan ‘Celik Mata, Reset Minda Orang yang Tenang’ yang diterbitkan pada tahun 2012 di radio IKIMfm. Metodologi kajian ini meliputi kaedah pustaka, muat turun bahan, membuat transkripsi, dan analisis teks. Data yang diperoleh sebanyak 294 dialog dianalisis menggunakan kerangka teori kesantunan Brown Levinson (1987) dan Prinsip Kerjasama Grice (1975).

Menerusi kajian ini, didapati bahawa setiap peserta rancangan bual bicara telah menunjukkan kesantunan, iaitu menerusi pematuhan dialog yang mengandungi strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif. Strategi ini dinyatakan berupaya menggambarkan usaha para peserta untuk mengelakkan konflik dan memelihara keharmonian sepanjang komunikasi berlangsung. Gabungan strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987) berserta Prinsip Kerjasama Grice (1975) yang diaplikasi dalam situasi dan padanan tertentu juga memperlihatkan kesantunan sebenar peserta bual bicara secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan penelitian terhadap kajian berkaitan kaunseling, didapati pengkaji terdahulu banyak menjurus kepada praktis kaunseling dalam beberapa konteks seperti di sekolah dan institusi pengajian tinggi. Dengan objektif kajian yang tersendiri, kajian-kajian tersebut berupaya mengupas peranan dan isu dalam dunia kaunseling. Kajian yang dijalankan oleh Jonathan Ukab (2009) misalnya meneliti tentang keberkesanan pendekatan modaliti seni, iaitu menerusi teknik *sculpturing* dan melukis yang dapat membantu klien dalam sesebuah sesi kaunseling. Secara khusus, objektif kajian ini adalah untuk meneliti cara terapi teknik ini digunakan sebagai modaliti tambahan dalam sesi kaunseling, di samping mengkaji kesan penggunaan terapi seni dalam penerokaan masalah klien. Seorang pelajar berusia



sebelas tahun yang mengalami masalah dalam pembelajaran dan gangguan dari segi kognitif, emosi dan tingkah laku diambil sebagai subjek kajian kes tunggal. Data kajian diperoleh menerusi kaedah temu bual, selain pemerhatian, rakaman video dan audio. Menerusi teknik *sculpturing* dan melukis yang diterapkan oleh pengkaji, didapati bahawa teknik yang digunakan mampu membantu kaunselor dalam meneroka permasalahan klien semasa sesi kaunseling dijalankan. Klien didapati dapat menceritakan dan menjelaskan isu yang dihadapinya dengan lebih jelas, iaitu melalui hasil reka bentuk dan lukisan yang dihasilkan secara bebas dan kreatif. Berdasarkan hasil seni tersebut, kaunselor dapat memahami isu yang timbul, seterusnya membantu klien meneroka dan menrungkai permasalahan klien.

Kajian yang dijalankan oleh Taip Abu dan Abdul Halim Othman (2009) pula menjurus kepada peranan yang dijalankan oleh Unit Kaunseling (UK) Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Objektif kajian ini adalah untuk melihat peranan baru yang dijalankan oleh UK kerana wujud peningkatan jumlah pelajar yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling di unit ini dalam bidang kaunseling tertentu. Menerusi kajian ini, didapati bahawa fungsi yang dijalankan oleh UK adalah lebih terfokus selepas penstrukturan semula unit dilakukan, yang meliputi kaunseling psikososial, kaunseling peribadi, kaunseling individu, kaunseling kelompok, dan kaunseling klinikal. Daripada kajian, didapati juga jumlah (klien) yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling peribadi, psikososial dan klinikal menunjukkan peningkatan berbanding sebelum penstrukturan semula, sebelum tahun 2005. Kajian juga memperlihatkan penggunaan kepakaran dalam bidang kaunseling dengan adanya kaunselor profesional selepas penstrukturan semula unit tersebut.

Selain kajian-kajian yang telah dinyatakan, Azemi Shaari et al. (2015), juga didapati menjalankan kajian melibatkan bidang kaunseling, namun memfokus kepada aplikasi kaunseling individu terhadap murid orang kurang upaya (OKU) pendengaran dan pertuturan. Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui pemahaman dan penerimaan pelajar OKU pendengaran dan pertuturan terhadap perkhidmatan kaunseling. Dengan menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur, lapan orang pelajar OKU diberikan empat sesi kaunseling oleh kaunselor berdaftar yang dilatih dalam menggunakan bahasa isyarat semasa sesi kaunseling. Menerusi kajian ini, didapati bahawa pelajar-pelajar OKU tersebut tidak memahami tentang maksud kaunseling, tidak mengetahui kewujudan guru kaunseling di sekolah kajian dan tidak mengetahui tujuan perkhidmatan kaunseling diadakan. Namun begitu, pelajar-pelajar OKU tersebut menunjukkan penerimaan yang positif selepas melalui sesi-sesi kaunseling yang telah dijalankan. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa penyampaian maklumat berkaitan kaunseling dengan sempurna dapat membantu para pelajar mendapatkan khidmat kaunseling dengan lebih mudah. Hal ini dapat membantu golongan ini dalam tingkah laku, komunikasi, perhubungan, dan pembelajaran.

Menelusuri kajian yang memfokus kepada gaya bahasa dalam bidang kaunseling, Wan Robiah Meor Osman dan Hamidah Abdul Wahab (2011) telah menjalankan kajian berkaitan penggunaan bahasa lakuan dalam sesi kaunseling. Kajian ini memfokus kepada lakuan bahasa permintaan dalam kalangan kaunselor pelatih dalam sesi kaunseling di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Data kaunseling diperoleh menerusi transkripsi temu bual melibatkan 30 orang kaunselor pelatih program kaunseling UNIMAS melalui beberapa sesi kaunseling yang dijalankan bersama klien. Secara khusus, kajian ini meneliti data kaunseling yang mengandungi lakuan bahasa permintaan yang diujarkan oleh kaunselor pelatih terhadap klien dengan memanfaatkan teori lakuan bahasa (TLB), yakni pengkategorian LB cadangan Bach dan Harnish (1979). Dalam kajian tersebut, lakuan bahasa arahan diambil sebagai skop kajian dengan tumpuan kepada lakuan bahasa permintaan. Hasil kajian menunjukkan bahawa dalam jenis lakuan bahasa permintaan didapati lakuan bahasa memohon merupakan lakuan bahasa yang tinggi digunakan iaitu sebanyak 56.5%, diikuti lakuan bahasa pertanyaan sebanyak 24.6%, lakuan bahasa mengharap 12.4% dan lakuan

bahasa memberitahu sebanyak 6.5%. Menerusi kajian menunjukkan penggunaan lakuan bahasa permintaan dalam kalangan kaunselor pelatih adalah penting untuk meminta secara halus dan sopan sama ada berupa tindakan atau maklumat daripada kliennya.

Othman Mohamed (2005) pula didapati meneliti aspek tingkah laku bersopan dalam membuat keputusan oleh kaunselor dalam sesi kaunseling dengan menekankan prinsip adab dari pendekatan psikologi kognitif ad-Din. Prinsip adab yang dimaksudkan dalam kajian ini dinyatakan amat relevan dengan aliran proses kaunseling. Hal ini dinyatakan demikian kerana, di samping menerapkan ciri layanan berinteraksi yang sopan, proses kaunseling yang terjalin menjadi lebih terserlah dan bersesuaian dengan kehendak menjaga kebajikan klien. Selain itu, menerusi penerapan teknik-teknik kaunseling, Othman Mohamed (2005) turut memaparkan kepentingan penggunaan bahasa yang halus seperti bahasa kiasan dalam interaksi antara kaunselor dengan klien. Kajian ini juga membincangkan realiti budaya dan proses kaunseling, dengan memfokus kepada pertimbangan kebudayaan kaunselor dengan kliennya dalam proses kaunseling itu sendiri.

Daripada beberapa kajian yang diutarakan dalam bahagian ini, jelas dilihat bahawa penelitian kesantunan berbahasa dalam bidang kaunseling belum banyak disentuh lantaran pemusatan skop kajian kesantunan lebih terarah kepada aspek yang lain. Hal ini secara langsung menyebabkan kupasan aspek kesantunan berbahasa menjadi kurang menyeluruh. Penerokaan aspek penggunaan bahasa dalam konteks kaunseling dilihat penting dilakukan untuk menunjukkan gaya bahasa dalam sesuatu sesi kaunseling dan pada masa yang sama dapat menghubungkaitkan penggunaan bahasa tersebut dengan budaya berbahasa masyarakat Timur yang lazimnya penuh dengan kesopanan dan beradab susila.

## PENDEKATAN DAN KAEDAH KAJIAN

Kajian ini mengaplikasikan prinsip kesopanan yang dikemukakan oleh Leech (1983). Leech mengkategorikan prinsip kesopanan kepada enam maksim, iaitu maksim santun, murah hati atau dermawan, sokongan, kerendahan hati, persetujuan dan maksim simpati. Keenam-enam maksim ini mempunyai kecenderungan berpasangan, iaitu:

1. Maksim santun (dalam impositif dan komisif) memperlihatkan kecenderungan meminimumkan kos bagi orang lain dan memaksimumkan manfaat bagi orang lain.
2. Maksim murah hati atau dermawan (dalam impositif dan komisif) pula cenderung meminimumkan manfaat bagi diri sendiri dan memaksimumkan kos bagi diri sendiri.
3. Maksim sokongan (dalam ekspresif dan penegasan) cenderung meminimumkan cacian terhadap orang lain dan memaksimumkan pujian terhadap orang lain.
4. Maksim kerendahan hati (dalam ekspresif dan penegasan) cenderung meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri.
5. Maksim persetujuan (dalam penegasan) cenderung meminimumkan perbalahan antara diri sendiri dengan orang lain dan memaksimumkan persetujuan antara diri sendiri dengan orang lain.
6. Maksim simpati (dalam penegasan) pula cenderung meminimumkan antipati antara diri sendiri dengan orang lain dan memaksimumkan simpati antara diri sendiri dengan orang lain.

Keenam-enam maksim ini memperlihatkan prinsip kesopanan dalam penggunaan bahasa semasa berkomunikasi. Pematuhan prinsip kesopanan ini secara tidak langsung menggalakkan penggunaan ungkapan bahasa yang sopan dan beradab. Oleh itu, kajian ini mengaplikasikan keenam-enam maksim ini dalam mengkaji penggunaan bahasa santun semasa perbualan dalam sesi kaunseling oleh kaunselor pelatih. Pada asasnya hubungan yang baik

antara kaunselor dan klien amat penting kerana secara tidak langsung dapat mewujudkan suasana yang selesa semasa interaksi dan penerokaan masalah klien. Hubungan yang baik ini dapat melancarkan proses bimbingan oleh kaunselor terhadap kliennya dan memberi ruang alternatif kepada klien dalam melihat permasalahannya secara lebih berkesan.

Dalam kajian ini, seramai 30 orang responden daripada pelbagai bangsa seperti Melayu, Cina dan kaum bumiputera Sarawak diambil. Responden ini merupakan kaunselor pelatih yang terdiri daripada pelajar-pelajar prasiswazah Program Kaunseling di UNIMAS. Kaunselor-kaunselor pelatih<sup>1</sup> ini mengendalikan sesi kaunseling yang dijalankan selama 45 minit sehingga 1 jam setiap sesi. Klien responden pula terdiri daripada 30 orang pelajar UNIMAS (pelbagai bangsa) dan sesi perbualan ini dirakam serta ditranskripsikan secara verbatim untuk pengkaji meneliti penggunaan bahasa santun dan strategi kesantunan yang digunakan semasa sesi kaunseling kendalian kaunselor pelatih. Walaupun sesi kaunseling melibatkan perbualan antara kaunselor pelatih dan kliennya, namun fokus kajian ini adalah untuk melihat penggunaan bahasa santun berdasarkan maksim-maksim kesopanan (Leech, 1983) dalam kalangan kaunselor pelatih.

Terdapat beberapa langkah dalam proses kaunseling, iaitu penyediaan prasesi sebagai contoh membuat temu janji, kaunselor mencungkil serba sedikit profil klien dalam membentuk hubungan dan memberi bantuan. Seterusnya pada permulaan sesi kaunseling kaunselor perlu mewujudkan hubungan, melayan, mendengar dan memahami. Proses ini penting dalam membina hubungan yang baik dengan klien supaya klien berasa selesa untuk memberitahu permasalahan yang dihadapi. Langkah seterusnya ialah apabila telah wujud hubungan yang baik, maka proses meneroka, menganalisis masalah serta mengenal pasti punca masalah dan mengambil tindakan melalui alternatif yang telah dipilih dilakukan. Akhirnya setiap sesi kaunseling perlu ditamatkan, iaitu sama ada setiap sesi atau setelah satu permasalahan dapat ditangani (Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim & Halimatun Halaliah Mokhtar, 2002).

Data kaunseling yang diteliti mempunyai tiga sesi keseluruhannya dan pengkaji hanya mengambil sesi pertama sahaja. Pemilihan ini dilakukan kerana data yang diperolehi dalam sesi tersebut memadai untuk dianalisis dan memperlihatkan penggunaan bahasa yang santun oleh kaunselor pelatih. Pemilihan sesi pertama ini juga dilakukan kerana kaunselor pelatih dan klien masing-masing belum mengenali antara satu sama lain dan pengkaji mengandaikan penggunaan bahasa antara kedua-duanya agak berbeza berbanding dengan sesi kedua dan ketiga. Hal ini sejajar dengan pernyataan Grundy (2000), iaitu kesantunan membawa kesan yang berbeza kepada seseorang kerana ujaran santun bergantung kepada hubungan penutur dan pihak yang dilawan bercakap.

Penganalisan dilakukan oleh pengkaji terhadap setiap ayat yang dituturkan oleh kaunselor pelatih terhadap klien untuk digolongkan dalam maksim prinsip kesopanan Leech (1983). Pengkategorian ini mengambil kira setiap kata dalam sesuatu ayat. Setiap kata dianalisis secara konteks dan dipadankan dengan kategori dalam keenam-enam maksim tersebut. Pengkategorian maksim dilakukan dengan melihat konteks ayat secara keseluruhan dalam sesi kaunseling yang dijalankan. Selain itu, pertuturan klien juga diambil kira sebagai menyokong kepada pengkategorian sesuatu maksim tersebut. Dengan melihat perbualan antara kaunselor pelatih dan kliennya secara tidak langsung dapat membantu memperjelaskan kesantunan berbahasa yang digunakan. Perbincangan mendalam berserta semakan berulang dilakukan oleh pengkaji untuk memastikan pengkategorian maksim kesopanan tersebut benar-benar tepat. Contohnya, kata-kata seperti *assalamualaikumwarahmatullah* (selamat sejahtera ke atas kamu), *selamat petang* dan *selamat malam* dalam sesuatu ayat telah dianalisis dan dikategorikan dalam *maksim santun* kerana ucapan salam merupakan penanda

---

<sup>1</sup> Kaunselor pelatih ini telah dimaklumkan bahawa sesi kaunseling yang dijalankan akan dirakam bagi tujuan kajian.



kesopanan dalam sesuatu komunikasi dan salah satu cara mewujudkan hubungan baik pada permulaan perbualan seperti yang disarankan dalam prinsip kesopanan Leech (1983).

## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Dalam proses kaunseling wujud pelbagai penggunaan bahasa yang digunakan oleh kaunselor atau kaunselor pelatih dalam konteks kajian ini. Berdasarkan analisis data transkripsi didapati bahawa terdapat penggunaan bahasa santun yang digunakan oleh kaunselor pelatih. Penggunaan bahasa santun ini dipecahkan mengikut enam maksim berdasarkan prinsip kesopanan Leech (1983) yang dikemukakan sebelum ini.

## MAKSIM SANTUN

Proses kaunseling wajar disempurnakan dalam keadaan selesa oleh pihak kaunselor dan kliennya. Kemahiran layanan kaunseling yang digunakan oleh kaunselor bertujuan melahirkan keselesaan yang akan dirasai oleh klien serta mempamerkan betapa berbezanya proses interaksi perbualan kaunseling berbanding dengan perbualan biasa setiap hari. Kemahiran layanan inilah yang boleh mengurangkan rasa terancam dan menghindarkan rasa ragu-ragu pihak klien (Othman Mohamed, 2005). Kemahiran layanan kaunseling dan penggunaan bahasa yang sesuai dan santun amat dititikberatkan dalam memberi keselesaan kepada klien. Berdasarkan analisis terhadap data didapati maksim *santun* kerap digunakan oleh kaunselor pelatih, terutamanya pada permulaan sesi tersebut. Maksim *santun* ini merupakan salah satu cara untuk mengelak daripada berlakunya konflik dan mewujudkan hubungan baik secara berterusan.

Contoh 1:

1. P<sup>2</sup>: *Assalamualaikumwarahmatullah*  
K<sup>3</sup>: *Waalaiikumsalamwarahmatullah*  
P: *Pertamanya, terima kasih kerana sudi datang pada sesi pertama kita hari ini. Boleh saudara perkenalkan diri. Ceritakan sedikit mengenai latar belakang saudara.*  
K: *Okay, nama saya X<sup>4</sup>, just call me X, saya merupakan pelajar tahun 3 Fakulti Sains dan Teknologi Sumber. Saya berasal dari KL...*

Contoh 2:

2. P: *Selamat Petang. Terima kasih kerana saudara sudi membuat sesi menolong bersama saya.*  
K: *Ya.*  
P: *Boleh saudara kenalkan diri?*  
K: *Nama saya X. Saya berasal dari Kuching...*

Contoh 3:

3. P: *Selamat malam.*  
K: *Selamat malam.*  
P: *Boleh tak ceritakan serba sedikit mengenai diri anda.*  
K: *Hmm... tentang diri saya? Nama saya X. Bangsa Melayu...*  
P: *Ok...pertama saya nak tanyalah mengenai penggunaan bahasa sama ada X selesa dengan bahasa Melayu ke ataupun kita boleh mixkan maksudnya BM dengan BI.*  
K: *Em...bolehlah terpulang kepada saudara.*

<sup>2</sup> P ialah penolong atau kaunselor pelatih.

<sup>3</sup> K ialah klien.

<sup>4</sup> Semua nama klien dirahsiakan dan ditandai X.

Berdasarkan contoh-contoh 1, 2 dan 3, didapati kaunselor pelatih menggunakan bahasa yang santun dalam mengungkap ekspresif seperti ucapan salam, terima kasih, memberi arahan atau meminta. Dalam contoh di atas pada permulaan sesi, ucapan salam diberikan seperti *assalamualaikumwarahmatullah* (selamat sejahtera ke atas kamu), *selamat petang* dan *selamat malam*. Ucapan salam ini dilakukan pada awal pertemuan bagi menunjukkan kesopanan dalam sesuatu komunikasi. Jika dilihat dalam budaya Melayu ucapan salam ini telah menjadi suatu kelaziman apabila wujudnya pertemuan antara dua individu.

Melalui contoh 1 dan 2, selepas ucapan salam kaunselor pelatih memulakan sesi kaunseling dengan ucapan terima kasih dan penggunaan bahasa santun seperti perkataan *sudi*. Penggunaan ungkapan-ungkapan tersebut memberi implikasi terhadap interaksi antara kaunselor pelatih dan klien. Hal ini disebabkan dalam budaya masyarakat Malaysia yang terkenal dengan kesantunan berbahasa, ungkapan tersebut memperlihatkan wujudnya rasa hormat dan penghargaan atas kesediaan klien meluangkan masa untuk mengadakan sesi kaunseling. Pengungkapan rasa hormat dan penghargaan itu dicetuskan melalui ungkapan-ungkapan yang dinyatakan di atas.

Daripada contoh-contoh 1, 2, dan 3, juga boleh dilihat kaunselor pelatih mendapatkan maklumat daripada kliennya dengan menggunakan bahasa santun seperti *boleh saudara kenalkan diri*, *boleh tak ceritakan* dan *nak tanyalah*, supaya tidak menampakkan perbuatan mendesak atau mengarah. Berdasarkan aspek lakuan bahasa, ungkapan seperti *boleh* digunakan oleh kaunselor pelatih bagi mendapatkan maklumat, kebenaran atau tindakan terhadap sesuatu perkara. Lakuan bahasa ini bukan sekadar bertanya tetapi lebih kepada permintaan supaya pendengar yang mendengar dapat memberi maklumat, kebenaran atau melakukan tindakan terhadap perkara yang diminta dan maklum balas yang diterima daripada klien ialah persetujuan (melalui respons seperti mengiakan, aa'ah, ok) dan jawapan bagi permintaan tersebut (Wan Robiah & Hamidah, 2009). Manakala daripada aspek kesantunan pula, penggunaan ungkapan tersebut menunjukkan bahawa kaunselor pelatih begitu beradab dalam menjaga hubungan dengan kliennya. Penggunaan sistem panggilan seperti *saudari*, *saudara*, *anda* dan *saya* secara tidak langsung menunjukkan rasa hormat kaunselor pelatih kepada kliennya. Sistem panggilan ini merupakan lambang budaya masyarakat di Malaysia. Masyarakat Melayu khususnya mempunyai kerencaman dalam sistem panggilannya dan jika salah digunakan, komunikasi akan terjejas dan seseorang individu tersebut akan dianggap kurang sopan atau biadab.

Contoh 4:

4. P: Ada apa-apa yang *boleh kita kongsi*kan hari ini?  
K: Kongsi. Entahlah, sekarang ini saya rasa down sangat untuk hidup.

Contoh 5:

5. P: Apa yang X maksudkan bila X katakan penerimaan mereka terhadap X dah berubah. *Boleh X jelaskan* perkara tersebut?  
K: Saya memang rapat dengan parents saya. So, saya dapat rasakan mereka dah mula jauhkan diri dari saya.

Contoh 6:

6. P: *Cuba X ceritakan* sikit macam mana X boleh buat assignment last minute tu?  
K: Macam...apa-apa sajalah.

Dalam proses meneroka permasalahan klien, kaunselor pelatih dilihat menggunakan kata-kata yang sopan. Hal ini dapat dilihat dalam contoh-contoh 4, 5 dan 6, iaitu penggunaan *boleh kita kongsi*kan, *boleh X jelaskan* dan *cuba X ceritakan* amat ketara digunakan bagi

tujuan meminta. Penggunaan frasa-frasa ini sering kali digunakan oleh kaunselor pelatih dalam meneroka dan memahami permasalahan klien dengan jelas dan betul supaya dapat membantu klien menganalisis permasalahan mereka dengan lebih objektif. Jika dilihat dalam budaya masyarakat Malaysia konsep berbudi bahasa dalam pertuturan sering diterapkan sebagai contoh, seseorang penutur yang ingin mendapatkan sebarang maklumat daripada orang yang dilawan bercakap akan sedaya upaya menggunakan bahasa yang sopan agar kehendaknya dipenuhi. Konsep budi bahasa ini menurut Arbak Othman (2006) ialah nilai atau sikap kita memelihara keselesaan dalam sesuatu komunikasi atau cara yang paling bijak menggunakan bahasa semasa bercakap. Oleh itu, dalam situasi sesi kaunseling kaunselor pelatih sedaya upaya menggunakan bahasa yang sopan atau tertib agar dapat mewujudkan suasana selesa dan harmoni dalam perbincangan dengan kliennya.

Contoh 7:

7. P: Ok, bagi sesi ni saya tamatkan sesi ini dengan mengucapkan *ribuan terima kasih* kerana *sudi menjadi klien* saya.  
K: Aa...takpe, sama-sama.

Contoh 8:

8. P: Terima kasih kepada X kerana *sudi berkongsi masalah dan pendapat*. Oklah, kita berjumpa lagi pada minggu depan dan selamat malam.  
K: Sama-sama dan selamat malam.

Contoh 9:

9. P: Jadi, X maafkan saya. Sebenarnya masa kita pun dah tamat. Kita akan sambung balik perbincangan kita pada sesi yang kedua nanti. Untuk sesi yang ke-2 nanti, X nak adakan bila?  
K: 16 Oktober nanti ok?

Pada sesi penamatan kaunseling, kaunselor pelatih dilihat cenderung melahirkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada kliennya. Ungkapan seperti *ribuan terima kasih*, *sudi menjadi klien* dan *sudi berkongsi masalah dan pendapat* dalam contoh 7 dan 8 di atas menunjukkan penggunaan bahasa santun atau sopan oleh kaunselor pelatih. Bahasa santun ini digunakan bagi mewujudkan keseimbangan dalam hubungan antara kaunselor pelatih dan kliennya supaya dapat menjalinkan hubungan yang baik secara berterusan pada masa hadapan. Ungkapan terima kasih juga dapat dinyatakan sebagai tanda menghargai kerjasama yang diberikan (Arina Johari dan Indirawati Zahid, 2016b). Dalam budaya masyarakat Jepun ungkapan maaf akan digunakan apabila ingin mencelah, memberi pendapat, menegur, menyoal dan membuat pengakuan (Zainol Abidin Kasim & Jaafar Jambi, 2006). Masyarakat Melayu juga mempunyai budaya memohon maaf seperti masyarakat Jepun, namun penggunaannya tidak ketara dalam sesi kaunseling yang dijalankan. Dalam contoh 9 di atas boleh dilihat ungkapan maaf digunakan bagi menamatkan sesi kaunseling yang dijalankan. Ungkapan maaf tersebut bukanlah bertujuan untuk memohon maaf di atas kesilapan kaunselor pelatih kepada klien tetapi lebih berfungsi sebagai tanda santun kerana sesi kaunseling tersebut perlu ditamatkan dan akan disambung pada masa yang lain.

### MAKSIM MURAH HATI/DERMAWAN

Dalam maksim ini fokus diberikan kepada diri penutur, tidak seperti maksim santun yang berfokus kepada orang lain atau pihak yang dilawan bercakap. Maksim *murah hati/dermawan* meminimumkan manfaat dan memaksimumkan kos bagi diri sendiri. Berdasarkan data boleh dilihat penggunaan maksim ini digunakan.

Contoh 10:

10. P: *Saya akan cuba sedaya upaya membantu saudara menyelesaikan sebarang masalah yang saudara sedang alami supaya masalah yang saudara hadapi dapat kita kongsi bersama.*  
K: Terima kasih.

Contoh 11:

11. P: *Ni sesi menolong sebenarnya jadi mungkin X perlukan lebih baik sesi...sesi yang lebih baik...saya sedia membantu...saya refer kepada lecturer, program saya mostly kaunselor terlatih dan berlesen la.*  
K: Ya...ah...

Contoh 12:

12. P: *Itu adalah untuk meringankan beban awak juga, saya sudi mendengar.*  
K: Terima kasih.

Melalui contoh 10, 11 dan 12, dapat dilihat frasa-frasa daripada maksim *murah hati/dermawan* seperti *saya akan cuba sedaya upaya membantu saudara menyelesaikan sebarang masalah, saya sedia membantu* dan *saya sudi mendengar*. Frasa-frasa ini menunjukkan penutur (kaunselor pelatih) memberi tawaran untuk membantu kliennya dan secara tidak langsung ia dapat memberi manfaat kepada klien dan mengimplikasikan kos terhadap kaunselor pelatih. Kos di sini boleh dilihat dari segi kesediaan kaunselor pelatih memperuntukkan masa, tenaga dan usaha dalam membimbing serta memberi ruang kepada klien untuk melihat dan menganalisis permasalahannya.

Dalam masyarakat majmuk di Malaysia, penggunaan bahasa sopan sememangnya dapat merapatkan jarak antara kaum dan memupuk nilai saling membantu dan hormat menghormati. Dalam konteks kajian ini, nilai tersebut terserlah apabila kaunselor pelatih menggunakan bahasa yang sopan ketika menawarkan bantuan untuk membantu kliennya menangani permasalahan yang dihadapi.

### MAKSIM SOKONGAN

Menurut Leech (1993), maksim *sokongan* boleh dikategorikan sebagai maksim mengampu, iaitu menghindari daripada berkata sesuatu yang tidak manis tentang orang lain. Maksim ini menuntut seseorang penutur memaksimumkan pujian terhadap orang lain dan meminimumkan cacian terhadap orang lain.

Contoh 13:

13. P: *Oh nampaknya X mempunyai ramai kenalan dari pelbagai bangsalah... jadi kiranya X ni merupakan orang yang ramah ye.*  
K: Boleh dikira juga.

Contoh 14:

14. P: *X memang seorang yang kuat semangat.*  
K: Ya...sebab tiada orang yang nak sokong saya...hehe... (ketawa kecil...)

Contoh 15:

15. K: *Matlamat hidup saya adalah untuk menuju ke hadapan. Maju ke hadapan dan juga mencapai keseronokan dalam hidup.*  
P: *Matlamat yang bagus.*

Daripada contoh perbualan 13, 14 dan 15, wujud unsur santun dalam bahasa kaunselor pelatih semasa memuji kliennya. Pujian oleh kaunselor pelatih ini lebih berbentuk

sokongan. Dimensi sokongan ini bertujuan untuk membentuk kekuatan semangat yang sedia wujud serta memupuk semula semangat dalam diri klien (Othman Mohamed, 2005). Oleh itu, penting dalam sesi kaunseling untuk menyelitkan unsur-unsur santun daripada maksim *sokongan* dalam memberi semangat secara pujian yang sederhana dan tidak melampau. Dalam contoh 13, 14 dan 15 di atas boleh dilihat kaunselor pelatih memuji kliennya, iaitu *X ni merupakan orang yang ramah ye, X memang seorang yang kuat semangat dan matlamat yang bagus*. Pujian ini lebih cenderung memberi semangat kepada klien dan tidak menunjukkan unsur mengampu. Hal ini mungkin disebabkan tujuan atau prinsip kaunseling itu jelas dan perlu dipatuhi oleh setiap kaunselor pelatih dalam membantu kliennya. Selain itu, keadaan ini juga bersesuaian dengan norma budaya masyarakat Malaysia yang biasa menyelitkan unsur-unsur pujian dalam perbualan. Seperti dalam perbualan di atas unsur sokongan dan pujian bertujuan menanamkan keyakinan dalam diri klien, di samping mendorong klien berfikir dan bertindak dengan lebih positif.

### MAKSIM KERENDAHAN HATI

Maksim *kerendahan hati* cenderung meminimumkan pujian dan memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri. Melalui maksim ini penutur digalakkan merendahkan diri agar dapat mematuhi strategi kesantunan. Dalam masyarakat Malaysia amnya dan Melayu khususnya, sikap rendah diri atau kerendahan hati penting dalam menjaga dan membina hubungan yang baik. Budaya merendah diri dianggap salah satu teras kesantunan dalam diri seseorang. Oleh hal yang demikian, tidak hairanlah jika unsur ini wujud dalam sesi kaunseling yang dijalankan.

Contoh 16:

16. P: Untuk pengetahuan X, ni sesi menolong, *saya tak terlatih sangat, saya tak competent lagi*.

K: Ya...ah.

Contoh 17:

17. P: Jadi...*X tak payahlah panggil saya Encik, panggil Y<sup>5</sup> je cukup*.

K: Y...

Contoh 18:

18. K: ...Jadi saya berminat la nak mengetahui sesi kaunseling ni bagaimana sebenarnya.

P: Emm...okey, saya nak tekankan pada X yang *saya bukan seorang kaunselor di sini, saya sebagai seorang helper sahaja, penolong*.

Contoh 19:

19. P: *Saya bukannya kaunselor, kerana saya masih lagi belajar*.

K: (Mendiamkan diri).

Walaupun terdapat unsur merendah diri atau kerendahan hati dalam sesi kaunseling, tetapi penggunaannya tidak ketara. Dalam contoh perbualan 16, 17, 18 dan 19, kaunselor pelatih yang merupakan pembimbing atau penolong menunjukkan rasa rendah diri terhadap kliennya. Hal ini boleh dilihat berdasarkan contoh-contoh dalam perbualan 16, 17, 18 dan 19 seperti *saya tak terlatih sangat, saya tak competent lagi, tak payahlah panggil saya Encik, panggil Y je cukup, saya bukan seorang kaunselor di sini, saya sebagai seorang helper sahaja, penolong, saya bukannya kaunselor, kerana saya masih lagi belajar*. Ungkapan-ungkapan yang dituturkan oleh kaunselor pelatih ini dianggap beradab atau bersopan kerana

---

<sup>5</sup> Semua nama kaunselor pelatih dirahsiakan dan ditandai Y.



wujud unsur rendah diri atau kerendahan hati yang secara tidak langsung mengelak penutur daripada bercakap besar.

Walau bagaimanapun, dalam konteks kaunseling seseorang kaunselor atau kaunselor pelatih tidak boleh terlalu merendah diri kerana ini akan menghilangkan kredibiliti dan keyakinan klien terhadapnya. Kaunselor atau kaunselor pelatih digalakkan membina tabiat diri bagi mendapat serta mengumpulkan maklumat daripada pelbagai bidang yang luas. Maklumat adalah penting untuk membantu dan memimpin klien kepada objektif kaunseling (Othman Mohamed, 2005). Namun jika dilihat dari segi budaya masyarakat Malaysia, sikap rendah diri ini telah menjadi identiti dan penggunaannya dalam komunikasi dianggap sebagai suatu kebiasaan. Dalam sesi kaunseling kebiasaan ini, secara tidak langsung penting dalam membina hubungan yang baik antara kaunselor pelatih dengan kliennya, namun penggunaan tersebut perlulah dikawal supaya tidak menjejaskan kredibiliti dan keyakinan klien.

### MAKSIM PERSETUJUAN

Maksim *persetujuan* merupakan maksim yang berfokus kepada penutur dan pendengar. Penutur dan pendengar ini perlu mempunyai kata sepakat dalam sesuatu komunikasi agar dapat meminimumkan perbalahan dan memaksimumkan persetujuan. Oleh itu, maksim ini menegaskan agar penuturnya perlu mengelak daripada menolak sesuatu pendapat secara mutlak bagi menghindari tercetusnya perselisihan faham.

Contoh 20:

20. K: Hobi saya adalah berenang, melancong, mengembara dan melayari internet.

P: *Wah! Hobi yang menarik.*

Contoh 21:

21. K: Memang hasrat saya hendak pergi ke Sydney, Australia.

P: *Sydney Australia. Memang Menarik.*

Contoh 22:

22. K: Yalah, tapi memang patut juga buat jadual. Boleh rancang study apa. Kalau ada jadual lebih semangat.

P: *Ya, memang lebih semangat.*

Dalam contoh 20, 21, dan 22, didapati kaunselor pelatih menyatakan persetujuan terhadap ujaran kliennya seperti *wah! hobi yang menarik*, *Sydney Australia memang menarik* dan *ya memang lebih semangat*. Frasa-frasa yang dituturkan oleh kaunselor pelatih ini menunjukkan persetujuannya dengan kata-kata yang sopan dan beradab. Keadaan ini secara tidak langsung dapat membina hubungan yang baik antara kaunselor pelatih dan kliennya. Dengan terbina hubungan yang baik dapat memberikan suasana yang selesa dan relaks bagi memudahkan perbincangan, penghayatan perasaan dan pengalihan idea tanpa rasa terancam. Dalam maklum balas kaunselor pelatih terhadap ujaran kliennya tidak terdapat ungkapan yang menolak atau tidak bersetuju secara mutlak. Hal ini disebabkan matlamat sesi kaunseling ialah mendengar segala permasalahan dan pandangan klien serta membimbing klien dalam melihat permasalahannya sendiri. Oleh itu, tidak bersetuju terhadap sesuatu perkara perlu dielakkan agar tidak mencetuskan sebarang perselisihan faham yang mungkin memberi impak negatif dalam sesi kaunseling.

Bahasa boleh dianggap sebagai cerminan budaya. Penggunaan bahasa yang sopan pula menjadi cerminan perilaku seseorang. Komunikasi positif dalam budaya Malaysia amat penting untuk mewujudkan hubungan baik antara masyarakat yang berbilang bangsa dan agama. Justeru, penggunaan bahasa sopan seperti dalam perbualan di atas menampakkan

budaya positif yang diaplikasikan dalam interaksi sosial. Semasa berinteraksi, budaya bertolak ansur serta permuafakatan dalam sesuatu perbincangan penting bagi menggelak daripada berlakunya perbalahan atau konflik.

### MAKSIM SIMPATI

Seperti yang dinyatakan dalam bahagian terdahulu, maksim *simpati* meminimumkan antipati atau rasa benci/tidak suka antara diri sendiri dengan orang lain dan memaksimumkan simpati antara diri sendiri dengan orang lain. Simpati bermakna perasaan belas kasihan, timbang rasa, dan sebagainya terhadap seseorang atau sesuatu, terutamanya apabila ditimpa kesusahan, sementara empati ialah daya menyelami dan memahami perasaan atau emosi orang lain (Kamus Dewan, 2007). Dalam sesi kaunseling kedua-dua elemen di atas diperlukan dalam proses membantu klien. Proses kaunseling memerlukan kefahaman jitu kaunselor tentang kerumitan, pengalaman dan perasaan klien dalam suasana perhubungan kaunseling. Dalam kaunseling empati diperlukan oleh kaunselor dalam memahami aspek ruang rujuk dalaman seseorang klien. Dengan kefahaman empati yang jitu, kaunselor benar-benar dapat menjiwai apa yang sedang dirasakan oleh kliennya (Othman Mohamed, 2005). Kajian ini mendapati terdapat penggunaan kedua-dua elemen tersebut oleh kaunselor pelatih.

Contoh 23:

23. P: *Saya dapat rasakan X tertekan dan sedih* dengan apa yang berlaku atau yang X hadapi.

K: Ya. Memang saya sedih sangat.

Contoh 24:

24. P: *Saya dapat lihat kesedihan dalam diri X.*

K: Entahlah.

Contoh 25:

25. K: ...Saya lebih senang simpan dalam hati sebab masing-masing ada masalah yang sama. Lagipun masing-masing busy.

P: ...*Saya faham situasi awak* sebab saya pun student jugak.

Contoh 26:

26. P: ...*saya memahami perasaan kamu.*

K: Terima kasih.....

Melalui contoh 23, 24, 25 dan 26, boleh dilihat bahawa kaunselor pelatih melahirkan rasa simpati dan empatinya terhadap klien seperti *saya dapat rasakan X tertekan dan sedih, saya dapat lihat kesedihan dalam diri X, saya faham situasi awak* dan *saya memahami perasaan kamu*. Ungkapan-ungkapan simpati dan empati oleh kaunselor pelatih dapat memperlihatkan unsur beradab dan santun dalam berkongsi permasalahan dan membantu klien untuk mengenali diri dan persoalan yang dihadapinya. Kaunselor pelatih bukan sahaja dapat memahami dan menyelami perasaan klien, malah secara tidak langsung dapat mewujudkan hubungan yang terbuka antara mereka. Selain itu, hubungan baik juga turut terbina apabila klien merasa dirinya difahami dan dihargai oleh kaunselor pelatih. Ia merupakan unsur utama yang menentukan pengkongsian dan pengalihan perasaan oleh klien (Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim & Halimatun Halalial Mokhtar, 2002).

Sebagai masyarakat yang mementingkan adab dan kesopanan, seseorang penutur seboleh mungkin akan menggunakan bahasa yang santun dalam pelbagai keadaan. Pernyataan simpati atau empati contohnya akan diujarkan secara berlapik dan bersopan agar orang yang mendengar akan merasai bahawa mereka dihargai dan diberi perhatian. Oleh yang demikian, penting seseorang itu menjaga ketertiban atau kesantunan dalam berkomunikasi

agar tidak menyinggung perasaan individu yang mendengarnya. Hal ini kerana amalan kesantunan berbahasa memainkan peranan penting dalam perkembangan intelektual, sosial dan emosi (Zaitul Azma Zinon Hamzah, 2012).

## KESIMPULAN

Bahasa merupakan alat komunikasi yang penting dalam interaksi sosial masyarakat. Melalui bahasa juga boleh dilihat budaya masyarakatnya sejajar dengan slogan 'Bahasa Jiwa Bangsa'. Bahasa yang sopan atau santun secara tidak langsung mencerminkan identiti budaya sesebuah masyarakat. Oleh sebab itu, dalam semua interaksi sosial termasuklah sesi kaunseling aspek kebudayaan tidak boleh dipinggirkan. Semasa proses pelaksanaan sesi kaunseling aspek budaya berbahasa seseorang kaunselor atau klien juga perlu diambil perhatian kerana apabila wujud interaksi kedua-dua pihak secara tidak langsung ia turut membawa identiti kedua-duanya dalam konteks ruang lingkup budaya yang diwarisi. Oleh hal yang demikian, bahasa yang digunakan dan budaya yang diwarisi secara tidak langsung memberi impak kepada kesantunan berbahasa dalam kalangan masyarakat amnya dan dalam sesi kaunseling khususnya. Melalui adab berbudi bahasa setiap tutur kata wajar dikeluarkan dengan tertib, baik dan berlapik agar tidak menyinggung perasaan orang yang mendengar. Justeru, hasil dapatan ini dilihat berupaya memberikan manfaat kepada kaunselor dan kaunselor pelatih khususnya dalam memastikan sesi kaunseling yang dijalankan benar-benar berkesan dan berjaya dengan adanya kesedaran untuk menggunakan bahasa yang sopan dan selesa kepada klien. Penggunaan bahasa santun dalam kalangan kaunselor pelatih telah mewujudkan situasi yang selesa sepanjang sesi kaunseling dijalankan dan secara tidak langsung telah melancarkan dan menjayakan matlamat sesi kaunseling iaitu membimbing klien dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan baik dan berkesan.

Walaupun dapatan menunjukkan adanya keenam-enam maksim santun yang dikemukakan oleh Leech (1983), namun jika dilihat dari segi budaya masyarakat di Malaysia sebenarnya unsur-unsur santun yang terdapat di dalamnya adalah lebih luas daripada itu. Enam maksim santun ini, mungkin hanya sebahagian daripadanya dan kajian yang mendalam perlu dilakukan untuk memperlihatkan unsur-unsur kesantunan berbahasa yang lain. Sorotan kajian-kajian lepas seperti Riduan Makhtar dan Abd Ganing Laenkang (2016), Nor Azuwan Yaakob, Norazlina Mohd Kiram, Kamariah Kamaruddin dan Zaitol Azma Zainon Hamzah (2011), Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama (2011), dan Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016) meneliti aspek kesantunan dalam konteks-konteks yang lain, iaitu dalam situasi mesyuarat, Program Latihan Khidmat Negara (PLKN), remaja sekolah menengah, dan rancangan bual bicara motivasi diri dalam radio. Hal ini menunjukkan kurangnya kajian yang memfokus kepada aspek kesantunan dalam bidang kaunseling. Walhal, kajian kesantunan seperti ini merupakan salah satu aspek penting yang perlu diterokai bagi memberikan manfaat kepada kaunselor atau kaunselor pelatih dalam memilih bahasa yang bersesuaian semasa sesi kaunseling dijalankan. Implikasi kajian ini amat bermanfaat kepada kaunselor atau kaunselor pelatih, yakni sebagai panduan untuk mereka menggunakan gaya bahasa yang sesuai dalam menjalankan sesi kaunseling dan secara tidak langsung dapat memberikan impak dalam perkembangan bidang kesantunan berbahasa amnya dan dalam bidang kaunseling khususnya. Menerusi dapatan yang diperolehi memperlihatkan bahawa prinsip kesopanan Leech (1983) merupakan salah satu kaedah dalam menganalisis aspek kesantunan dalam perbualan individu yang dapat memerihalkan tentang peri penting aspek ini dalam komunikasi sosial sejagat dan prinsip ini juga merupakan antara prinsip kesopanan yang lengkap dan komprehensif. Selain itu, pendekatan yang digunakan menerusi kajian ini juga memadai dalam menganalisis data kajian iaitu perbualan antara

kaunselor pelatih dan kliennya dalam memperlihatkan aspek kesantunan berbahasa semasa sesi kaunseling dikendalikan.

## PENGHARGAAN

Pengkaji mengucapkan jutaan terima kasih kepada Dr. Amalia Madihie, pensyarah Kaunseling UNIMAS yang mendapatkan data rakaman sesi kaunseling daripada 30 orang pelajar prasiswazah program kaunseling.

## RUJUKAN

- Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. (2001). *Santun Komunikasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Mahmood Musanif. (2006). Bahasa Cerminan Budaya. *Dewan Budaya* (hlm. 16-19). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Arbak Othman. (2006). Bahasa Berbudaya: Berbudayakah Kita? *Dewan Budaya* (hlm. 10-16). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016a). Aplikasi Strategi Kesantunan dalam Rancangan Bual Bicara Motivasi Diri Radio IKIMFM. *Jurnal Bahasa*. Vol. 16(1), 120-152. <http://jurnalbahasa.dbp.my/wordpress/wp-content/uploads/2016/06/6-kesantunan.pdf>
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016b). Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 16(2), 73-94.
- Awang Mataim Bakar. (2000). Perambahan Brunei sebagai Pencerna Pemikiran Masyarakat Melayu Brunei. *Kumpulan Kertas Kerja Kolokium Bahasa dan Pemikiran Melayu/Indonesia* (hlm. 117-128). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2015). *Santun Berbahasa*. Edisi Kedua. 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*. Vol. 18, 171-184. <http://jps.uum.edu.my/images/jps/18/JPS18110.pdf>
- Brown, P. & C. Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge University Press.
- Grundy, P. (2000). *Doing Pragmatics*. London: Arnold & New York: Oxford University Press. Inc.
- Indirawati Zahid & Mardian Shah Omar. (2006). *Fonetik dan Fonologi.: Siri Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Jonathan Ukab. (2009). Dendam disebabkan peristiwa lalu: kajian kes menggunakan modaliti seni. *Buku Koleksi Kertas Kerja Seminar Penyelidikan IPGM KBL Tahun 2009*, hlm. 14-23. <http://www.ipbl.edu.my/portal/penyelidikan/seminarpapers/2009/2%20Jonathan.pdf>
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. (2007). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Leech, G. (1993). *Prinsip Pragmatik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim & Halimatun Halaliah Mokhtar. (2002). *Kaunseling Individu* (Ed. Kelima). Selangor: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- 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*. Vol. 4(1), 53-77. [http://jhcd.utm.edu.my/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=102&Itemid=80](http://jhcd.utm.edu.my/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=102&Itemid=80)
- Othman Mohamed. (2005). *Prinsip Psikoterapi dan Pengurusan dalam Kaunseling*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia
- Riduan Makhtar & Abd Ganing Laengkang. (2016). Amalan dan Penilaian Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah Melayu Muslim. *Journal of Social Sciences and Humanities*. Special Issue (3) <http://ejournal.ukm.my/ebangi/article/viewFile/15583/4845>
- Taip Abu & Abdul Halim Othman. (2009). Kaunseling untuk kesejahteraan – Satu kajian kes perkhidmatan kaunseling di Universiti Kebangsaan Malaysia. *Jurnal Personalita Pelajar*. Vol. 12, 1-17. [http://journalarticle.ukm.my/4701/1/1-Taib\\_Abu.pdf](http://journalarticle.ukm.my/4701/1/1-Taib_Abu.pdf)
- Wan Robiah Meor Osman & Hamidah Abdul Wahab. (2011). Penggunaan Lakuan Bahasa Permintaan dalam Sesi Kaunseling. *Prosiding Seminar Antarabangsa Linguistik dan Pembudayaan Bahasa Melayu VII (SALPBMVII)*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Wan Robiah Meor Osman & Hamidah Abdul Wahab. (2009). Konsep Pertanyaan dalam Sesi Kaunseling: Satu Analisis Pragmatik. *Bahasa Verbal dan Bukan Verbal: Linguistik, Sastera dan Peradaban*. Kuala Lumpur: Universiti Sains Malaysia dan Institut Terjemahan Negara Malaysia.
- Zainol Abidin Kasim & Jaafar Jambi. (2006). Strategi dan Ciri Kesantunan Berbahasa Jepun. *Jurnal Bahasa* (hlm. 483-519). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. (2011). Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Bahasa*. Vol. 11(2), 321-338. <http://jurnalbahasa.dbp.my/wordpress/wp-content/uploads/2014/08/7-KESANTUNAN-BERBAHASA-DALAM-KALANGAN-REMAJA.pdf>
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2012). Kesantunan dan Strategi Berbahasa dalam Konteks Pendidikan. *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

## PENULIS

Wan Robiah Hj. Meor Osman merupakan pensyarah linguistik di Fakulti Bahasa dan Komunikasi, Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) sejak 2005. Beliau mengkhusus dalam bidang Leksikografi, Sosiopragmatik dan Etnolinguistik.

Hamidah Abdul Wahab (PhD) ialah pensyarah linguistik di Fakulti Bahasa dan Komunikasi, Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Beliau mengkhusus dalam bidang Semantik, Sosiolinguistik dan Kajian Budaya Melayu.