

INTERNATIONAL JOURNAL OF EDUCATION, PSYCHOLOGY AND COUNSELLING (IJEPC)

www.ijepec.com



FAKTOR KESANTUNAN BAHASA GURU PELATIH DALAM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN MURID BERKEPERLUAN KHAS

FACTORS OF LANGUAGE COURTESY OF TRAINEE TEACHERS IN THE TEACHING AND LEARNING OF STUDENTS WITH SPECIAL NEEDS

Siti Nur Hazirah Mansor^{1*}, Nor Azwahanum Nor Shaid²

¹ Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
Email: p133895@siswa.ukm.edu.my

² Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
Email: azwahanum@ukm.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 30.07.2025

Revised date: 20.08.2025

Accepted date: 30.09.2025

Published date: 28.10.2025

To cite this document:

Mansor, S. N. H., Shaid, N. A. N. (2025). Faktor Kesantunan Berbahasa Guru Pelatih Dalam Pengajaran dan Pembelajaran Murid Berkeperluan Khas. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 10 (60), 807-819.

DOI: 10.35631/IJEPC.1060058

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak:

Kesantunan berbahasa merupakan elemen penting dalam komunikasi yang bukan sahaja melibatkan pertukaran maklumat antara penutur dan pendengar, malah mencerminkan nilai, budaya, dan keperibadian individu. Bahasa dan pemikiran saling berkait rapat cara seseorang berbahasa mencerminkan cara mereka melihat, menilai dan bertindak terhadap dunia di sekeliling. Justeru itu, penerapan kesantunan dalam pertuturan perlu diberi penekanan, khususnya dalam konteks pendidikan. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih semasa sesi Pengajaran dan Pembelajaran (PdP), khususnya ketika berinteraksi dengan murid berkeperluan khas (MBK). Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tumpuan terhadap pemerhatian dan pengalaman guru pelatih dalam situasi bilik darjah sebenar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi penerapan kesantunan berbahasa, termasuk nilai peribadi dan emosi guru, tahap keyakinan dalam komunikasi, suasana dan persekitaran kelas, budaya sekolah, sokongan daripada guru pembimbing, serta tindak balas dan keperluan khusus murid MBK. Secara keseluruhannya, kesantunan berbahasa dilihat sebagai satu strategi pedagogi yang signifikan dalam memperkasa pengalaman pembelajaran murid berkeperluan khas melalui pendekatan yang berasaskan empati, hormat dan profesionalisme.

Kata Kunci:

Kesantunan Berbahasa, Guru Pelatih, Murid Berkeperluan Khas, Faktor

Abstract:

Politeness in language is a crucial element of communication that not only involves the exchange of information between speaker and listener but also reflects an individual's values, culture, and personality. Language and thought are closely intertwined the way a person speaks reflects how they perceive, evaluate, and respond to the world around them. Therefore, the application of linguistic politeness should be emphasized, especially in educational contexts. This study aims to identify the factors influencing the use of polite language among trainee teachers during the Teaching and Learning (T&L) sessions, particularly in interactions with students with special educational needs (SEN). This research adopts a qualitative approach, focusing on the observations and experiences of trainee teachers in actual classroom settings. The findings reveal several key factors that affect the application of linguistic politeness, including teachers' personal values and emotions, confidence in communication, classroom atmosphere and environment, school culture, support from mentor teachers, as well as the responses and specific needs of SEN students. Overall, linguistic politeness is seen as a significant pedagogical strategy that empowers the learning experience of students with special needs through an approach rooted in empathy, respect, and professionalism.

Keywords:

Politeness in Language, Trainee Teachers, Students with Special Educational Needs, Factors

Pendahuluan

Kesantunan bahasa adalah aspek penting dalam berkomunikasi yang melibatkan pertuturan diantara penutur dan pendengar. Menurut Awang Sariyan (2015), kesantunan berbahasa secara umum merujuk kepada penggunaan bahasa yang baik, sopan, mencerminkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicaranya. Penggunaan bahasa bukan sahaja sebagai alat untuk berkomunikasi akan tetapi ia mencerminkan budaya dan nilai yang ada dalam diri seseorang. Sapir-Whorf dalam teori mereka (1921) menyatakan bahawa bahasa dan pemikiran saling berkait; cara kita berbahasa mempengaruhi cara kita melihat dunia dan bertindak di dalamnya. Oleh itu, kesantunan bahasa haruslah diterapkan dalam diri semua orang.

Oleh yang demikian, kajian mengenai kesantunan bahasa dalam kalangan murid berkeperluan khas terutama bagi guru pelatih penting dilakukan untuk mengenal pasti faktor kesantunan bahasa yang berlaku ketika sesi pengajaran dan pembelajaran berlangsung. Ini kerana murid berkeperluan khas memerlukan penggunaan bahasa yang khusus dalam menerima sesuatu maklumat yang disampaikan oleh guru mereka. Seperti yang dijelaskan oleh Nik Safiah (1990), bahasa berperanan penting dalam hubungan manusia, dan setiap individu mempunyai cara tersendiri dalam menyampaikan maklumat.

Namun begitu kajian tentang kesantunan berbahasa masih kurang dilakukan dengan bilangan kajian yang terhad terutama kepada guru pelatih. Seperti kajian yang dilakukan oleh Husna Faredza Mohamed Redzwan, Khairul Azam Bahari, Anida Sarudin, Zulkifli Osman (2020)

mengenai guru pelatih. Berdasarkan data yang diperoleh kebanyakan guru pelatih mengamalkan strategi kesantunan positif, namun terdapat ketidakpatuhan dalam aspek morfofonetik dan sociolinguistik yang perlu ditangani untuk meningkatkan profesionalisme mereka. Antara aspek morfofonetik ialah sebutan, intonasi dan juga struktur bunyi dalam kata manakala dari aspek sociolinguistik pula berkait rapat dengan penggunaan bahasa dalam konteks sosial. Justeru, penekanan terhadap latihan penguasaan bahasa yang lebih menyeluruh bukan sahaja dapat meningkatkan keberkesanan penyampaian, malah mampu memperkukuh profesionalisme guru pelatih dalam menghadapi situasi pengajaran sebenar, khususnya dalam konteks pendidikan khas yang menuntut kepekaan dan kecekapan berbahasa yang tinggi.

Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor utama yang menyumbang kepada berlakunya kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih semasa menjalankan sesi pengajaran dan pembelajaran bersama murid berkeperluan khas. Kajian ini memberi tumpuan khusus terhadap aspek-aspek yang mendorong penggunaan bahasa yang santun dalam interaksi antara guru pelatih dan murid, sejajar dengan keperluan komunikasi yang bersesuaian dalam konteks pendidikan khas.

Kajian Literatur

Di Malaysia, kajian mengenai kesantunan berbahasa semakin berkembang seiring dengan perhatian yang diberikan oleh para pengkaji terhadap aspek ini. Walaupun kajian-kajian yang lebih mendalam dan menyeluruh masih terhad, usaha untuk memahami kesantunan dalam masyarakat Melayu tetap giat dilakukan. Bidang kesantunan berbahasa ini merangkumi kajian terhadap pelbagai lakuan bahasa seperti penolakan, permintaan, arahan, aduan, dan permohonan maaf yang penting dalam membina hubungan sosial yang harmoni. Asmah Omar (2000) menjadi tokoh penting dalam pengembangan kajian kesantunan bahasa Melayu, di mana beliau memperkenalkan model kesantunan berbahasa tempatan yang sangat berpengaruh. Dalam bukunya *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*, Asmah menerangkan bahawa dalam masyarakat Melayu, konsep "muka" lebih dikenali sebagai "air muka". Berbeza dengan konsep "muka" dalam budaya Barat yang lebih bersifat langsung dan jelas, "air muka" merangkumi konsep yang lebih halus dan melibatkan bukan hanya penutur dan pendengar, tetapi juga ahli keluarga dan masyarakat di sekitarnya.

Kajian kesantunan berbahasa di Malaysia semakin berkembang dengan banyak pengkaji tempatan yang menyumbang dalam memperkaya pemahaman terhadap konsep dan aplikasi kesantunan dalam masyarakat. Pengkaji seperti Sanat (1998, 2000, dan 2002), Siti Saniah (2008), Tenas (2011), Marlyna (2011), Noriati (2013), Awang (2015), dan Sara (2016c) telah memberi sumbangan penting dalam memahami pelbagai dimensi kesantunan berbahasa, baik dari segi budaya, sosial, dan agama. Sanat, melalui model Kesantunan Paling Luas (KPL), telah memperkenalkan konsep kesantunan berbahasa dari perspektif agama Islam. Beliau menganggap kesantunan berbahasa bukan sahaja sebagai alat komunikasi sosial, tetapi juga sebagai manifestasi ibadah yang perlu diamalkan oleh individu dalam kehidupan seharian. Menurut Sanat, amalan kesantunan berbahasa yang dituntut dalam Islam adalah penting untuk memupuk kebaikan dalam kehidupan seseorang serta menghindarkan daripada perbuatan yang mungkar. Kesantunan berbahasa dengan demikian bukan hanya sekadar melibatkan adab berbicara, tetapi juga mencerminkan aspek moral dan etika dalam kehidupan seseorang.

Kesantunan dalam Konteks Media

Menurut Aminnudin Saimon, Haura Faris, Nur Aqilah Husna Safuan, Nurain Syamila Mohd Zamri dan Nurul Shazwani Zulkefli (2024), kajian ini berjaya menganalisis penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam animasi bersiri kanak-kanak Upin & Ipin musim ke-14 dengan menggunakan teori ketidaksantunan Culpeper (1996). Melalui pengkategorian pelbagai bentuk ketidaksantunan, kajian ini mendapati bahawa animasi ini secara tidak langsung menyampaikan pesan yang berkaitan dengan tingkah laku sosial melalui dialog yang melibatkan ketidaksantunan. Penggunaan strategi ketidaksantunan ini mungkin memberi kesan terhadap pemahaman dan pembentukan sikap kanak-kanak terhadap cara berinteraksi dalam situasi sosial. Oleh itu, kesan ketidaksantunan dalam dialog animasi ini dapat memberi impak kepada pengembangan nilai-nilai sosial kanak-kanak dan mempengaruhi cara mereka memahami peraturan dalam komunikasi seharian.

Dalam kajian Shaari, Azianura Hani; Kamaluddin, Mohammad Rahim (2019), membincangkan insiden-insiden buli siber yang telah mendapat liputan antarabangsa, serta mengkaji ketidaksantunan yang digunakan oleh golongan muda Malaysia ketika berinteraksi di Facebook. Melalui siri temubual dan pemerhatian yang dijalankan, kajian ini mendapati bahawa terdapat amalan komunikasi yang tidak sopan yang lazim dikalangan golongan muda di Malaysia. Ringkasan kes-kes antarabangsa sebelumnya, bersama dengan perbincangan mengenai dapatan kajian, telah memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi buli siber dalam kalangan remaja di Malaysia.

Kesantunan dalam Konteks Pendidikan

Dalam konteks pendidikan pula, kajian yang dijalankan oleh Husna Faredza Mohamad Redzwan, Khairul Azam Bahari, Anida Sarudin & Zulkifli Osman (2020), kajian ini memberi tumpuan kepada pentingnya kesantunan berbahasa sebagai salah satu indikator profesionalisme dalam kalangan guru pelatih Bahasa Melayu. Dengan menganalisis kesantunan berbahasa melalui pelbagai skala, seperti morfofonetik, sosiolinguistik, dan sosiopragmatik, kajian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tahap amalan kesantunan berbahasa yang dimiliki oleh guru pelatih. Penilaian ini adalah penting untuk memastikan bahawa guru pelatih tidak hanya menguasai aspek akademik dalam pengajaran Bahasa Melayu, tetapi juga mampu berinteraksi dengan pelajar dan rakan sekerja secara profesional melalui penggunaan bahasa yang santun. Menurut beliau juga kajian ini juga memberi penekanan terhadap peranan kesantunan berbahasa sebagai elemen penting dalam meningkatkan keterampilan profesional guru pelatih di sekolah menengah.

Selain itu, kajian lain yang dijalankan oleh Wan Robiah Hj. Meor Osman dan Hamidah Abdul Wahab (2018), menekankan pentingnya penerapan prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi antara kaunselor pelatih dan klien, yang memainkan peranan utama dalam membina hubungan yang positif dan berkesan dalam sesi kaunseling. Melalui analisis penerapan enam maksim kesopanan yang diperkenalkan oleh Leech (1983) iaitu maksim santun, murah hati, sokongan, kerendahan hati, persetujuan, dan simpati. Kajian ini menunjukkan bahawa penggunaan bahasa yang santun oleh kaunselor pelatih sangat mempengaruhi dinamika hubungan antara kaunselor dan klien. Kesantunan berbahasa tidak hanya meningkatkan kelancaran komunikasi, tetapi juga membantu mencipta persekitaran yang lebih selesa dan terbuka, yang memudahkan kaunseling berfungsi dengan lebih efektif. Dengan itu, penerapan prinsip kesopanan dalam komunikasi kaunseling menjadi elemen yang sangat penting dalam mencapai matlamat kaunseling serta meningkatkan keberkesanannya.

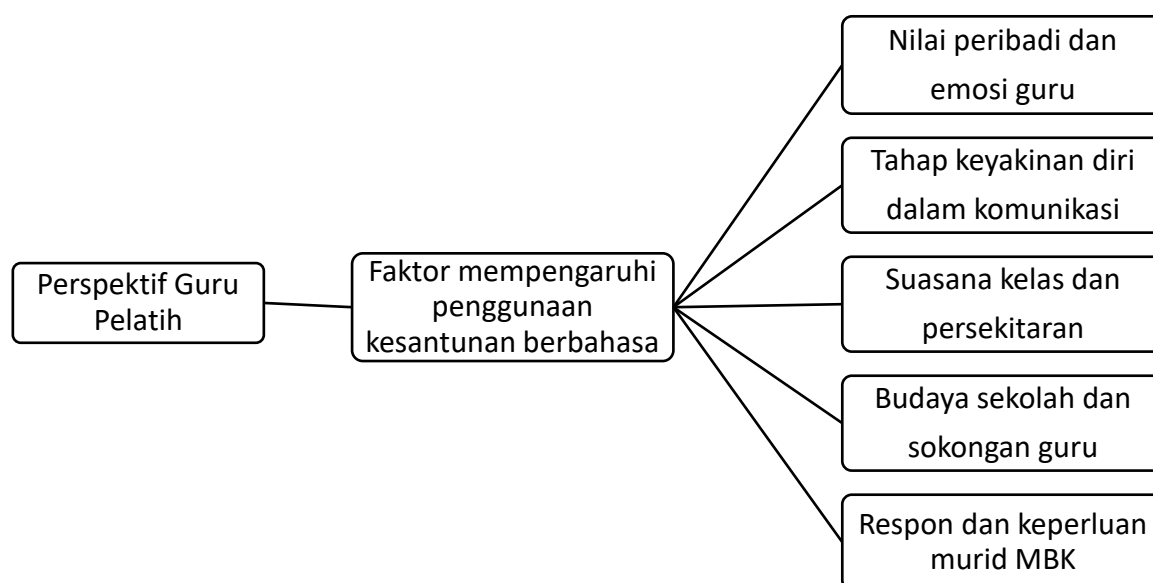
Dalam kajian yang dijalankan oleh Ahmad Afindiy Zaini dan Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2019), kajian ini berjaya mengenal pasti strategi kesantunan dan aspek yang menyerlahkan keterampilan bertutur remaja dalam interaksi. Hasil analisis menunjukkan bahawa keterampilan bertutur remaja, baik dalam interaksi spontan mahupun terancang, sangat dipengaruhi oleh penggunaan bahasa yang tepat dan mematuhi peraturan linguistik. Aspek ketepatan bentuk dan binaan bahasa menjadi elemen utama dalam menilai cara remaja berkomunikasi dengan berkesan. Oleh itu, remaja perlu memperkukuhkan pengetahuan bahasa mereka, terutamanya melalui pembacaan, untuk meningkatkan kemahiran bertutur dan membolehkan mereka berinteraksi dengan lebih baik dalam pelbagai situasi sosial

Metodologi

Kajian penyelidikan ini menggunakan pendekatan penyelidikan kualitatif. Menurut Taylor (1975), mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Empat (4) orang guru dari sekolah tempatan telah direkrut dalam kajian melalui persampelan bertujuan. Peserta kajian merupakan guru-guru pelatih dengan pengalaman mengajar kurang daripada bulan. Pemilihan sampel sebagai indikator profesionalisme dalam kajian ini dilakukan berlatarbelakangkan beberapa ciri berikut, iaitu i) guru pelatih, ii) Jurusan Bahasa Melayu dan iii) mengajar murid berkeperluan khas. Reka bentuk kajian kualitatif konsensual diterapkan dalam kajian ini dengan menggunakan kaedah temubual separa berstruktur dan mendalam untuk mengumpul data. Pengumpulan data, disokong dengan transkrip temu bual.

Hasil Dapatan

Hasil dapatan menunjukkan empat tema yang telah muncul sebagai faktor yang menyumbang kepada pengaruh penggunaan kesantunan berbahasa sewaktu pengajaran dan pembelajaran. Antara empat tema tersebut ialah (a) nilai peribadi dan emosi guru, (b) tahap keyakinan diri dalam komunikasi, (c) suasana kelas dan persekitaran, (d) budaya sekolah dan sokongan guru dan (e) reapon dan keperluan murid MBK. Dari kajian ini, faktor penggunaan kesantunan berbahasa adalah melalui pengalaman guru-guru pelatih sewaktu mengajar murid berkeperluan khas.



Rajah 1: Rumusan Tema Faktor Yang Mempengaruhi Kesantunan Berbahasa

Nilai Peribadi Dan Emosi Guru

Pengkaji mendapati bahawa guru pelatih yang sedar akan nilai peribadi dan keperluan mengawal emosi lebih cenderung menyesuaikan pendekatan mereka ketika berinteraksi dengan murid. Mereka lebih berhati-hati dalam memilih perkataan, menjaga nada suara serta memberi pujian atau teguran dengan cara yang menyokong. Kesedaran sendiri terhadap nilai dan emosi ini membantu guru pelatih mengekalkan kesantunan dalam pelbagai situasi, walaupun ketika berdepan tekanan atau kesilapan murid. Justeru, nilai peribadi yang kukuh dan kematangan emosi dalam kalangan guru pelatih amat penting bagi memastikan interaksi pengajaran yang inklusif, berkesan dan beretika dalam bilik darjah pendidikan khas. Dapatan kajian mengenai perkara tersebut seperti diungkapkan dalam petikan temu bual bersama empat orang peserta kajian. Contoh dapatan temu bual bagi menerangkan dapatan tersebut ditunjukkan dalam petikan di bawah.

“...Sifat sabar dan empati dipelajari dari keluarga & pengalaman, bantu lebih memahami dan hormat MBPK...”

[Peserta Kajian 1]

“...Nilai sabar, empati dan kasih sayang penting, emosi tidak stabil boleh menjejaskan kesantunan walaupun cuba kawal...”

[Peserta Kajian 2]

“...Nilai sabar dan empati buatkan saya lebih berhati-hati dan lembut dengan murid...”

[Peserta Kajian 3]

“...Emosi tidak stabil memang mempengaruhi cara pertuturan, perlu jaga emosi dan sabar...”

[Peserta Kajian 4]

Dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai sabar dan empati merupakan antara faktor utama yang mendorong berlakunya kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih semasa berinteraksi dengan murid berkeperluan khas (MBPK). Petikan temu bual dengan keempat-empat peserta kajian memperlihatkan penekanan yang konsisten terhadap kepentingan sifat ini dalam membentuk pertuturan yang bersopan dan berhati-hati. Peserta Kajian 1 menyatakan bahawa sifat sabar dan empati yang diamalkan diperoleh daripada pengaruh keluarga serta pengalaman peribadi, yang membantu beliau memahami serta menghormati keperluan murid. Peserta Kajian 2 dan Peserta Kajian 4 pula mengaitkan kestabilan emosi dengan kesantunan, dengan menjelaskan bahawa emosi yang tidak terkawal boleh menjejaskan pertuturan walaupun niat untuk berkomunikasi secara sopan telah ada. Peserta Kajian 3 menambah bahawa nilai-nilai tersebut menjadikan dirinya lebih berhati-hati dan lembut dalam berbahasa ketika berhadapan dengan MBPK. Secara keseluruhan, dapatan ini memperlihatkan bahawa nilai peribadi dan pengurusan emosi menjadi faktor yang mendorong kepada penggunaan bahasa yang lebih santun dan berhemah oleh guru pelatih.

Tahap Keyakinan Diri Dalam Komunikasi

Pengkaji mendapati bahawa keyakinan diri guru pelatih turut dipengaruhi oleh latihan awal, pengalaman mengendalikan murid secara langsung serta sokongan daripada guru pembimbing. Guru pelatih yang diberi peluang untuk mencuba, membuat kesilapan dan dibimbing secara berterusan menunjukkan peningkatan ketara dalam gaya komunikasi mereka. Keyakinan ini bukan sahaja memperkuat kesantunan berbahasa, malah menjadikan guru lebih bersedia untuk menangani situasi sukar dengan tenang dan profesional. Oleh itu, membina keyakinan diri dalam komunikasi adalah satu komponen penting dalam latihan guru pelatih, terutamanya dalam persekitaran pendidikan khas yang memerlukan pendekatan yang sensitif dan inklusif..

Dapatan kajian mengenai perkara tersebut seperti diungkapkan dalam petikan temu bual bersama empat orang peserta kajian. Contoh dapatan temu bual bagi menerangkan dapatan tersebut ditunjukkan dalam petikan di bawah.

“...Keyakinan rendah menyebabkan pertuturan keliru, tetapi pengalaman dan persediaan bantu tingkatkan kesantunan...”

[Peserta kajian 1]

“...Keyakinan tinggi bantu sampaikan isi dengan tenang, tersusun dan sopan. Selain cuba mengekalkan nada ketika berkomunikasi...”

[Peserta Kajian 3]

“...Keyakinan sederhana, tetapi akui suka menyindir bila geram apabila diuji oleh murid yang nakal...”

[Peserta Kajian 4]

Dapatan kajian turut menunjukkan bahawa tahap keyakinan diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih semasa berinteraksi dengan murid berkeperluan khas (MBPK). Temu bual yang dijalankan mendapati bahawa keyakinan diri guru pelatih terbina hasil daripada latihan awal yang diterima, pendedahan kepada situasi pengajaran sebenar serta bimbingan yang berterusan daripada guru pembimbing. Peserta Kajian 1 menyatakan bahawa keyakinan diri yang rendah menyebabkan pertuturan menjadi keliru, namun pengalaman dan persediaan awal membantu meningkatkan tahap kesantunan dalam komunikasi. Peserta Kajian 3 pula menegaskan bahawa keyakinan diri yang tinggi membolehkan penyampaian maklumat dilakukan dengan lebih tenang, tersusun dan sopan, termasuk dalam mengekalkan nada suara semasa berkomunikasi. Walau bagaimanapun,

dapatan daripada Peserta Kajian 4 memperlihatkan bahawa tahap keyakinan yang sederhana kadangkala membawa kepada penggunaan bahasa yang kurang santun, terutamanya dalam situasi yang menguji kesabaran. Beliau mengakui kecenderungan untuk menyindir apabila berasa geram terhadap tingkah laku murid yang mencabar. Secara keseluruhannya, dapatan ini menunjukkan bahawa tahap keyakinan diri memainkan peranan penting dalam menentukan sejauh mana guru pelatih mampu mengekalkan kesantunan berbahasa, khususnya dalam konteks pendidikan khas yang memerlukan kawalan emosi dan komunikasi yang sensitif.

Suasana Kelas Dan Persekitaran

Guru pelatih memainkan peranan penting dalam membentuk suasana kelas yang kondusif. Melalui penggunaan bahasa yang santun, pendekatan yang empatik dan nilai murni dalam interaksi harian, guru dapat mewujudkan persekitaran yang selamat dan menyenangkan bagi murid. Ini lebih ketara dalam konteks pendidikan khas, di mana murid berkeperluan khas (MBK) amat bergantung kepada kestabilan emosi dan struktur rutin yang konsisten. Guru yang sensitif terhadap keperluan murid, bersabar serta memberikan ruang kepada mereka untuk menyuarakan pendapat tanpa rasa takut atau dipandang rendah akan membantu meningkatkan kepercayaan diri dan semangat belajar dalam kalangan murid.

Tambahan pula, suasana kelas yang harmoni boleh merangsang pembelajaran aktif, meningkatkan motivasi murid, serta mengurangkan tingkah laku bermasalah. Persekitaran yang positif akan memberi peluang kepada murid untuk mengambil bahagian dalam aktiviti pembelajaran secara lebih bebas dan yakin. Sebaliknya, jika kelas dipenuhi tekanan, suara yang tinggi, atau komunikasi yang kasar, murid mungkin berasa terancam, takut untuk bertanya soalan atau hilang minat terhadap pembelajaran. Oleh itu, suasana kelas yang inklusif dan menyokong bukan sahaja membantu pencapaian akademik, tetapi juga perkembangan sosial dan emosi murid secara holistik.

Dapatan kajian mengenai perkara tersebut seperti diungkapkan dalam petikan temu bual bersama empat orang peserta kajian. Contoh dapatan temu bual bagi menerangkan dapatan tersebut ditunjukkan dalam petikan di bawah

“...Suasana bising dan ramai murid ganggu emosi dan boleh jejas nada suara kata yang digunakana...”

[Peserta Kajian 2]

“...Kelas bising terutama murid lelaki, guru cuba mengawal emosi dengan senyap seketika & mimik muka...”

[Peserta Kajian 3]

“...Murid ramai dan bising menyebabkan guru tertekan, cenderung guna bahasa yang kasar atau sindiran...”

[Peserta Kajian 4]

Dapatan kajian menunjukkan bahawa suasana kelas dan persekitaran pembelajaran memainkan peranan yang signifikan dalam mempengaruhi tahap kesantunan berbahasa guru pelatih semasa berinteraksi dengan murid berkeperluan khas (MBK). Faktor seperti kebisingan, jumlah murid yang ramai, serta tingkah laku murid yang mencabar memberikan tekanan kepada guru pelatih, seterusnya mempengaruhi gaya komunikasi mereka. Peserta Kajian 2 melaporkan bahawa suasana bising dan kepadatan murid dalam kelas mengganggu emosi, sehingga memberi kesan terhadap nada suara dan pemilihan kata yang digunakan. Hal ini turut disokong oleh Peserta Kajian 3 yang menyatakan bahawa kelas yang bising, terutamanya melibatkan murid lelaki,

mendorong guru untuk mengawal emosi melalui tindakan berdiam diri dan penggunaan mimik muka sebagai strategi kawalan sendiri. Sementara itu, Peserta Kajian 4 mengakui bahawa tekanan akibat suasana kelas yang bising menyebabkan beliau cenderung menggunakan bahasa yang kasar atau sindiran sebagai bentuk tindak balas spontan. Secara keseluruhan, dapatan ini memperlihatkan bahawa suasana kelas yang tidak terkawal boleh menjadi pencetus kepada pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih, terutamanya apabila emosi mereka terganggu dalam situasi pengajaran yang mencabar.

Budaya Sekolah Dan Sokongan Guru

Sokongan profesional pula merangkumi bimbingan, latihan, kolaborasi antara guru, serta peluang pembangunan kerjaya yang ditawarkan oleh pihak sekolah atau institusi pendidikan. Guru pelatih atau guru baharu memerlukan tunjuk ajar berterusan daripada guru pembimbing atau pentadbir bagi menyesuaikan diri dengan budaya kerja sebenar di sekolah. Melalui sokongan ini, mereka dapat memperkukuh kemahiran komunikasi, pendekatan pengajaran serta kemahiran mengurus emosi dalam menghadapi pelbagai ragam murid, termasuk murid berkeperluan khas. Bengkel, sesi refleksi, atau komuniti pembelajaran profesional (PLC) juga membantu guru meningkatkan kefahaman tentang kesantunan berbahasa, kepelbagaian murid dan strategi pengajaran inklusif

Dalam konteks pendidikan khas, budaya sekolah yang inklusif dan menyokong amat penting bagi memastikan semua murid, termasuk murid berkeperluan khas, dilayan dengan adil dan bermaruah. Guru akan lebih bersedia dan berkeyakinan untuk mengaplikasikan pendekatan mesra murid jika mereka tahu bahawa pihak sekolah menyokong usaha tersebut secara dasar dan praktikal. Apabila wujud kerjasama erat antara guru, pentadbir dan sokongan profesional, ia bukan sahaja memberi manfaat kepada murid dari segi pembelajaran, malah meningkatkan kesejahteraan emosi guru dan semangat profesionalisme dalam kalangan warga pendidik.

Dapatan kajian mengenai perkara tersebut seperti diungkapkan dalam petikan temu bual bersama empat orang peserta kajian. Contoh dapatan temu bual bagi menerangkan dapatan tersebut ditunjukkan dalam petikan di bawah

“...Budaya hormat dan mesra di sekolah bantu jaga kesantunan. Sokongan guru pembimbing dan rakan sejawat beri maklum balas sangat membina...”

[Peserta Kajian 3]

“...Budaya sekolah penyayang bantu jaga adab. Mentor beri nasihat untuk fahami murid tertentu seperti MBK tidak boleh tekan, marah atau sentuh...”

[Peserta Kajian 4]

Dalam kajian ini, dapatan menunjukkan bahawa budaya sekolah yang positif dan sokongan profesional memainkan peranan penting dalam memperkukuh amalan kesantunan dalam kalangan guru, khususnya guru pelatih. Peserta Kajian 3 menegaskan bahawa budaya hormat dan mesra di sekolah membantu memelihara kesantunan dalam komunikasi harian. Kenyataan ini menunjukkan bahawa persekitaran sekolah yang menyemai nilai saling menghormati dapat membentuk sikap profesional dan beretika dalam kalangan guru. Sementara itu, Peserta Kajian 4 pula menekankan peranan budaya sekolah penyayang dalam menjaga adab serta memberi panduan dalam berinteraksi dengan murid berkeperluan khas (MBK). Beliau menyatakan bahawa mentor memberikan nasihat khusus agar tidak menekan, memarahi atau menyentuh murid tertentu, yang menunjukkan bahawa bimbingan profesional berterusan membantu guru memahami sensitiviti murid dan keperluan pedagogi yang sesuai. Kedua-dua petikan tersebut

menggambarkan bahawa interaksi antara budaya organisasi dan sokongan profesional menyumbang kepada pembentukan kemahiran komunikasi berkesan, kefahaman terhadap kepelbagaian murid, serta pelaksanaan strategi pengajaran yang inklusif. Justeru, dapat dirumuskan bahawa budaya sekolah yang inklusif dan sistem sokongan yang berkesan amat signifikan dalam memperkukuh kesantunan, meningkatkan kualiti pengajaran dan membina kesejahteraan profesional guru dalam konteks pendidikan semasa.

Respon Dan Keperluan Murid MBK

Pengkaji mendapati bahawa respon murid MBK akan lebih terbuka dan berani apabila mereka dilayan dengan penuh hormat serta tidak dipaksa. Dalam banyak keadaan, murid MBK mengambil masa lebih lama untuk memahami arahan, dan sesetengahnya memerlukan pengulangan serta bantuan visual atau fizikal. Oleh itu, guru pelatih perlu peka terhadap keperluan ini dan menyesuaikan komunikasi mereka agar tidak menyebabkan tekanan atau rasa cemas kepada murid. Contohnya, memberi pujian walaupun jawapan tidak tepat atau menggunakan frasa yang tidak menghakimi dapat meningkatkan motivasi murid untuk terus mencuba dan berinteraksi.

Tambahan pula, guru pelatih yang memahami keperluan emosi murid MBK cenderung dapat membina hubungan yang lebih rapat dan harmoni. Melalui penggunaan bahasa sopan dan menyokong secara konsisten, murid MBK menunjukkan peningkatan dari segi keberanian bertanya, memberi respon dalam kelas dan menyertai aktiviti pembelajaran dengan lebih aktif. Justeru, komunikasi yang bersesuaian dengan keperluan murid bukan sahaja membantu kelancaran pengajaran, tetapi juga menyumbang kepada perkembangan sosial dan emosi murid secara menyeluruh. Kesedaran ini penting bagi memastikan setiap murid MBK diberi peluang untuk belajar dalam suasana yang selamat, inklusif dan dihormati.

Dapatan kajian mengenai perkara tersebut seperti diungkapkan dalam petikan temu bual bersama empat orang peserta kajian. Contoh dapatan temu bual bagi menerangkan dapatan tersebut ditunjukkan dalam petikan di bawah.

“...Guna ayat ringkas, bahasa tubuh, beri masa respon. Jika murid keliru, ubah gaya komunikasi dan jadi lebih interaktif...”

[Peserta Kajian 2]

“...Guna ayat pendek, respon murid berbeza-beza, ada yang tak boleh ditekan, dimarah atau disentuh kuat. Guru perlu sesuaikan ikut pendekatan...”

[Peserta Kajian 4]

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa komunikasi yang bersesuaian dan peka terhadap keperluan murid berkeperluan khas (MBK) memainkan peranan penting dalam membina interaksi yang positif serta menyokong perkembangan emosi dan sosial mereka. Berdasarkan petikan temu bual, Peserta Kajian 2 menekankan kepentingan penggunaan bahasa yang ringkas serta sokongan melalui bahasa tubuh dan pemberian masa yang mencukupi untuk murid memberi respons. Beliau turut menyatakan bahawa sekiranya murid menunjukkan kekeliruan, guru perlu mengubah gaya komunikasi kepada bentuk yang lebih interaktif. Hal ini mencerminkan keperluan guru untuk fleksibel dan responsif terhadap tahap pemahaman murid MBK. Sementara itu, Peserta Kajian 4 menyatakan bahawa murid memberi reaksi yang berbeza-beza terhadap arahan, dan ada yang tidak boleh ditekan, dimarahi atau disentuh dengan kuat. Kenyataan ini menunjukkan bahawa guru perlu memiliki kepekaan tinggi dalam memilih

pendekatan yang sesuai, bukan sahaja dari aspek kandungan pengajaran, malah dari segi cara menyampaikan maklumat.

Kedua-dua petikan ini memperkukuh dapatan bahawa murid MBK lebih mudah menerima pembelajaran apabila mereka dilayan dengan penuh hormat, diberi ruang untuk bertindak balas, dan tidak dikenakan tekanan. Tindakan seperti memberi pujian walaupun jawapan tidak tepat, menggunakan frasa yang tidak menghakimi, serta menyampaikan arahan secara berhemah mampu meningkatkan motivasi dan keyakinan murid untuk terus mencuba. Justeru, pendekatan komunikasi yang inklusif dan mesra murid bukan sahaja menyumbang kepada kelancaran proses pengajaran dan pembelajaran, tetapi turut memainkan peranan penting dalam memastikan murid MBK merasa selamat, dihargai dan disokong dalam persekitaran pendidikan mereka.

Perbincangan

Berdasarkan keseluruhan dapatan kajian, dapat dirumuskan bahawa kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih semasa mengajar murid berkeperluan khas (MBK) dipengaruhi oleh gabungan pelbagai faktor yang saling melengkapi. Antara yang paling dominan termasuk nilai peribadi dan keupayaan mengawal emosi, tahap keyakinan diri dalam komunikasi, suasana kelas dan persekitaran pembelajaran, budaya sekolah serta sistem sokongan profesional, serta kepekaan terhadap respon dan keperluan murid MBK sendiri. Kesemua elemen ini membentuk asas penting dalam membina komunikasi yang inklusif, sopan dan berkesan dalam konteks pendidikan khas.

Guru pelatih yang memiliki nilai seperti sabar, empati dan kasih sayang didapati lebih cenderung menggunakan pertuturan yang bersopan serta mampu menyesuaikan komunikasi mengikut keperluan murid, khususnya apabila berdepan dengan tingkah laku mencabar. Dalam masa yang sama, keyakinan diri turut memainkan peranan apabila guru yang yakin lebih tenang dan tersusun dalam menyampaikan arahan serta mampu mengekalkan nada suara dan intonasi yang sesuai. Namun begitu, suasana kelas yang tidak kondusif seperti bising dan padat boleh menjadi pencetus kepada tekanan emosi, yang akhirnya mengganggu kesantunan komunikasi. Kajian ini juga menunjukkan bahawa budaya sekolah yang menyokong serta adanya mentor atau guru pembimbing yang prihatin dapat membantu guru pelatih mengembangkan amalan komunikasi yang profesional dan bersesuaian dengan keperluan murid.

Tambahan pula, pengaruh langsung daripada tingkah laku dan keperluan unik murid MBK menjadi penentu kepada sejauh mana guru pelatih menyesuaikan gaya komunikasi mereka. Murid MBK yang diberi ruang, dilayan dengan hormat serta diberi sokongan emosi menunjukkan respon yang lebih positif dan keterlibatan yang tinggi dalam proses pembelajaran. Oleh itu, amalan kesantunan berbahasa tidak hanya bergantung kepada faktor individu guru semata-mata, tetapi turut dipengaruhi oleh faktor persekitaran, budaya organisasi dan kefahaman guru terhadap kepelbagaian murid. Implikasinya, latihan guru perlu menitikberatkan pembangunan kemahiran komunikasi berasaskan nilai, kawalan emosi, serta sokongan kontekstual agar guru masa depan bukan sahaja kompeten dari aspek pedagogi, malah beretika dan peka terhadap dimensi kemanusiaan dalam pendidikan khas.

Kesimpulan dan Cadangan

Kesimpulannya, kajian ini membuktikan bahawa kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih yang mengajar murid berkeperluan khas (MBK) dipengaruhi oleh gabungan faktor peribadi, emosi, keyakinan diri, suasana kelas, budaya sekolah serta kepekaan terhadap

keperluan murid. Kesantunan bukan sahaja mencerminkan profesionalisme dan etika guru, tetapi juga menjadi asas kepada komunikasi berkesan dan pembelajaran inklusif dalam bilik darjah pendidikan khas. Justeru, disarankan agar latihan guru pelatih diperkukuh dengan elemen pembangunan sahsiah dan kemahiran komunikasi empatik melalui kursus, bengkel simulasi interaksi bersama MBK serta bimbingan berterusan oleh mentor berpengalaman. Pihak institusi pendidikan dan sekolah juga perlu memperkukuh budaya kerja yang menyokong, berasaskan nilai hormat dan penyayang bagi membantu guru pelatih membina kecekapan berbahasa yang santun, berhemah dan sensitif terhadap keperluan murid pelbagai keupayaan.

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan diberikan kepada ibu bapa, keluarga, pensyarah dan semua pihak yang telah memberikan bimbingan, sokongan dan kerjasama semasa proses pelaksanaan penyelidikan dan penerbitan ini. Ucapan terima kasih khususnya ditujukan kepada penyelia dan pihak Fakulti Pendidikan serta Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik, Universiti Kebangsaan Malaysia atas panduan dan peluang yang diberikan. Penghargaan turut disampaikan kepada para peserta kajian yang sudi meluangkan masa bagi menjayakan proses pengumpulan data. Segala idea, nasihat dan bantuan yang diterima amat dihargai kerana telah menyumbang kepada peningkatan kualiti kajian ini.

Rujukan

- Ahmad Afindiy Zaini, & Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2019). *Strategi kesantunan dan keterampilan bertutur dalam kalangan remaja*. Jurnal Melayu, 18(1), 45–60.
- Aminnudin Saimon, Haura Faris, Nur Aqilah Husna Safuan, Nurain Syamila Mohd Zamri, & Nurul Shazwani Zulkefli. (2024). *Strategi ketidaksantunan dalam animasi Upin & Ipin menggunakan teori Culpeper*. Jurnal Bahasa dan Budaya, 12(2), 33–49.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2015). *Bahasa Jiwa Bangsa: Isu dan Cabaran Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Culpeper, J. (1996). *Towards an anatomy of impoliteness*. Journal of Pragmatics, 25(3), 349–367.
- Husna Faredza Mohamad Redzwan, Khairul Azam Bahari, Anida Sarudin, & Zulkifli Osman. (2020). *Kesantunan berbahasa dalam kalangan guru pelatih Bahasa Melayu: Satu kajian sosiolinguistik*. Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu, 10(2), 88–103.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Marlyna. (2011). *Pengaruh budaya terhadap kesantunan bahasa*. Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia Press.
- Nik Safiah Karim. (1990). *Tatabahasa Dewan* (Edisi Ketiga). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Noriati. (2013). *Kesantunan bahasa dalam interaksi sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sanat, R. (1998). *Kesantunan paling luas: Perspektif Islam dalam komunikasi*. Kuala Lumpur: Pustaka Islam.
- Sanat, R. (2000). *Kesantunan berbahasa dan etika komunikasi*. Kuala Lumpur: Pustaka Islam.
- Sanat, R. (2002). *Pengaplikasian kesantunan berbahasa dalam kehidupan seharian*. Kuala Lumpur: Pustaka Islam.
- Shaari, A. H., & Kamaluddin, M. R. (2019). *Ketidaksantunan bahasa dan buli siber dalam kalangan remaja Malaysia: Satu analisis komunikasi Facebook*. Jurnal Komunikasi:

Malaysian Journal of Communication, 35(2), 114–128.
<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3502-08>

Siti Saniah. (2008). *Amalan kesantunan dalam komunikasi harian*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya Press.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York: Wiley.

Tenas. (2011). *Kesantunan berbahasa dalam konteks pendidikan Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

Wan Robiah Hj. Meor Osman, & Hamidah Abdul Wahab. (2018). *Amalan kesantunan dalam sesi kaunseling: Analisis maksim Leech dalam komunikasi kaunselor pelatih*. Jurnal Psikologi Malaysia, 32(1), 57–71.