

# PENGGUNAAN BAHASA DALAM SESI KAUNSELING DARI SUDUT LAKUAN BAHASA

*Wan Robiah Meor Osman*

mowrobiah@cls.unimas.my

*Hamidah Abdul Wahab*

awhamidah@cls.unimas.my

*Siti Marina Kamil*

ksmarina@cls.unimas.my

Pusat Pengajian Bahasa  
Universiti Malaysia Sarawak

## Abstrak

Artikel ini berfokus pada kajian penggunaan bahasa dalam kalangan kaunselor pelatih dalam sesi kaunseling di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Secara khusus, kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti lakuan bahasa (LB) yang lazim digunakan oleh kaunselor pelatih dalam sesi kaunseling untuk mempengaruhi klien (pelajar). Selain itu, kajian ini juga melihat adakah benar tanggapan masyarakat terhadap khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat. Kajian yang mengaplikasikan metodologi linguistik dalam dunia kaunseling ini memanfaatkan teori lakuan bahasa (TLB), yakni pengkategorian LB cadangan Bach dan Harnish (1979). Pengkategorian LB ini dipilih atas dasar kepersisannya memperinci dan menghuraikan perbezaan linguistik, berpandukan kategori LB seperti pengumuman (*constatives*), arahan (*directives*), perjanjian (*commissives*) dan pengakuan (*acknowledgements*). Bagi kajian awal ini, seramai 30 orang kaunselor pelatih program kaunseling UNIMAS dipilih dan sesi kaunseling yang mereka kendalikan dirakam serta ditranskripsikan untuk melihat fenomena LB yang lebih dominan. Daripada hasil kajian didapati lakuan bahasa yang

paling dominan ialah LB pertanyaan, bersesuaian dengan matlamat khidmat kaunseling itu sendiri yang bertujuan meneroka masalah klien. Dapatan ini secara tidak langsung telah menolak tanggapan khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat. Kajian ini difikirkan amat bermanfaat sebagai panduan dan rujukan kepada masyarakat pembaca dan pengkaji bahasa, terutamanya mereka yang terlibat secara khusus dalam bidang kaunseling.

Kata kunci: penggunaan bahasa, lakuan bahasa, kaunseling, kaunselor pelatih

### *Abstract*

*This article focuses on the language use in counselling sessions conducted by trainee counsellors at Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Research was conducted to identify the common speech acts used by trainee counsellors during counselling sessions in order to influence their clients (students). The research also aims to test the validity of the societal perception of counselling services as “advisory services”. The research applies linguistic methodology and the speech act theory, in particular speech act categorisation (Bach & Harnish, 1979) to language behaviour in counselling practices. This form of categorization, with its four major speech act categories - constatives, directives, commissives and acknowledgement was chosen based on its precision and its ability to describe the linguistic differences found in speech acts. A total of 30 UNIMAS counselling programme students (trainee counsellors) of UNIMAS were selected for this research. Their counselling session were recorded and transcribed in order to identify which was the most dominant speech act. It was found that the most dominant category is “question”. This accorded with the main objective of the counseling sessions, which was to identify the clients’ problems. This proves that the societal view of counselling services as being predominantly advisory in nature is wrong. The findings of this research can be used as reference and guide by readers and language researchers, particularly those who are involved in the counselling field.*

*Keywords: language use, speech act, counselling, trainee counsellors*

## PENDAHULUAN

Teori lakuan bahasa (TLB) mula diperkenalkan oleh dua orang ahli falsafah, iaitu Austin (1962) dan Searle (1969). Teori ini memperlihatkan bahawa bahasa yang dituturkan mempunyai lakuan bahasanya yang tersendiri. Oleh itu, pengertian asas dalam teori ini tertumpu pada cara menghubungkan makna dan lakuan dengan bahasa. Pengertian ini bertepatan dengan hipotesis Searle (1969:16) yang mengatakan “Bercakap dengan sesuatu bahasa bererti menceburkan diri ke dalam satu bentuk perlakuan yang terikat dengan peraturan”. Blakemore (1992:92) menekankan TLB ini dengan menyatakan bahawa “Pengklasifikasian lakuan bahasa memainkan peranan penting dalam perlakuan komunikasi, dan berdasarkan teori ini, komunikasi bukan sahaja bererti perlakuan bagi mendapatkan maksud pengucap, tetapi juga perlakuan bagi mendapatkan maksud atau niat pengucap tersebut terlaksana dan dapat dikenal pasti”. Oleh itu, kajian ini berusaha memerihalkan lakuan bahasa yang digunakan oleh kaunselor pelatih dalam sesi kaunseling yang dijalankan.

Kaunseling ialah proses interaksi yang menggerakkan pemahaman yang bermakna, terhadap diri dan persekitaran dan menghasilkan pembentukan atau penjelasan matlamat dan nilai untuk tingkah laku masa depan (Blocher seperti dipetik dalam Shertzer & Stone, 1974). Manakala menurut Burks dan Steffire (seperti dipetik dalam George & Cristiani, 1990), kaunseling melambangkan satu perhubungan yang profesional antara seorang kaunselor yang terlatih dengan seorang klien. Perhubungan ini kadangkala melibatkan lebih daripada dua individu. Tujuannya untuk membantu klien memahami dan menjelaskan pandangan mereka terhadap ruang kehidupan, dan belajar mencapai matlamat yang mereka tentukan sendiri melalui pemilihan yang bermakna, dan melalui penyelesaian masalah yang berbentuk emosional atau antara individu. Kaunseling juga boleh dikendalikan oleh kaunselor pelatih, yang mempunyai kemahiran dan pengetahuan dalam bidang kaunseling. Kaunselor pelatih ini selalunya individu yang mengikuti program kaunseling atau individu yang belum mendapat lesen selaku kaunselor secara rasmi.

Aspek lakuan bahasa (LB) dalam dunia kaunseling penting dikaji untuk melihat dan mengenal pasti jenis LB yang mendominasi sesi kaunseling. Keadaan ini dapat memperjelas senario pengaruh bahasa yang wujud dan digunakan oleh kaunselor pelatih. Hasil kajian ini berupaya memberi peluang kepada masyarakat pembaca dan pengkaji bahasa, khususnya kepada individu yang terlibat secara langsung dalam bidang kaunseling

untuk memanfaatkannya bagi meningkatkan mutu perkhidmatan kaunseling itu sendiri.

## KAJIAN LAKUAN BAHASA

Kajian LB telah banyak dilakukan oleh pengkaji-pengkaji dalam dan luar negara. Antara kajian tersebut ialah *Audit Standard Analysis: An Illocutionary Perspective on the New Zealand Going Concern Standard* oleh Van Peursem, Locke dan Harnisch (2001). Kajian mereka berkaitan dengan lakuan niat pengucapan (*illocutionary*) terhadap piawaian perauditan profesional di New Zealand. Kajian ini menggunakan pengkategorian Bach dan Harnish (1979) yang berasaskan prinsip linguistik Austin tentang jenis lakuan niat pengucapan. Melalui kajian ini, 198 LB telah dikenal pasti dan LB yang paling dominan ialah LB pengumuman (*constatives*) 85.2 peratus. Daripada subkategori LB pengumuman, didapati LB pernyataan mempunyai kekerapan penggunaan yang paling tinggi, iaitu 51 peratus. Berdasarkan dapatan ini, pengkaji merumuskan bahawa jenis LB yang wujud menunjukkan juruaudit menggunakan pemahamannya sendiri dalam membuat kerja-kerja pengauditan. Hal ini disebabkan kekurangan maklumat tentang piawaian atau kod etika. LB arahan (*directives*) pula menunjukkan penggunaan yang rendah, iaitu 14.8 peratus. Dapatan ini bertentangan dengan tanggapan pengkaji yang mengatakan bahawa sesuatu piawaian seharusnya mempunyai lebih banyak LB arahan yang berperanan sebagai panduan dalam aktiviti pengauditan. Daripada kajian didapati banyak maklumat yang tidak diperlukan dan kurang rasional terdapat dalam piawaian tersebut. Malah didapati terdapat kekurangan dari segi garis panduan yang lebih tertumpu pada kegunaan pengguna lain berbanding juruaudit itu sendiri.

Aoyama (2002) mengkaji tentang strategi permintaan di tempat kerja di Jepun. Kajian dilakukan terhadap 16 orang pekerja kedai kopi di Osaka, Jepun. Kajian meneliti strategi permintaan dalam kalangan pekerja dan antara klien yang datang dalam masa lebih dua bulan. Kajian ini mengkaji strategi permintaan dari perspektif yang berbeza berbanding kaedah *Cross-Cultural Speech Act Realization Project* (CCSARP). Data kajian diperolehi berdasarkan pertuturan sebenar dan kajian ini juga mengkaji strategi permintaan di Jepun yang tidak termasuk dalam kajian asal CCSARP. Hasil kajian mendapati perbezaan strategi permintaan berdasarkan umur, status dan gender dalam kalangan penutur. Strategi permintaan langsung (*direct*) lebih banyak digunakan terhadap individu yang berumur dan mempunyai status yang tinggi.

Hassall (1999) menjalankan kajian terhadap penutur asli bahasa Indonesia, iaitu pelajar universiti di Australia. Kajian ini melihat strategi permintaan dan pertanyaan yang dilakukan oleh responden untuk melihat sejauh mana strategi permintaan dan pertanyaan mempunyai persamaan dalam kalangan bahasa. Pengkaji menggunakan taksonomi *Cross-Cultural Speech Act Realization Project* (CCSARP), iaitu taksonomi berdasarkan data lakuan permintaan daripada pelbagai bahasa. Dapatan kajian ini menyokong dakwaan strategi dan substrategi pelaksanaan lakuan permintaan memang mempunyai kecenderungan ke arah kesejagatan antara bahasa dan didapati penutur bahasa Indonesia kerap menggunakan strategi pertanyaan kategori langsung untuk mendapatkan maklumat.

Kajian Hassal (2003) seterusnya meneliti strategi permintaan oleh 20 orang pelajar Australia yang mempelajari bahasa Indonesia dan 18 orang pelajar Indonesia yang belajar di Australia. Kajian ini melihat perbezaan antara pelajar Australia dengan penutur asli (pelajar Indonesia) membuat permintaan dalam situasi harian. Data diperolehi daripada perbualan lisan “main peranan” (*interactive role-play*) yang dirakam dan sebanyak 24 situasi permintaan dipilih. Dapatan kajian mendapati kedua-dua kumpulan responden menggunakan jenis permintaan yang sama, iaitu pertanyaan persediaan (*query preparatory*). Walau bagaimanapun, pelajar Australia lebih kerap menggunakan kata kerja bantu (*modal verb*) yang berlainan dalam membuat permintaan, iaitu pernyataan langsung subkategori *want statement* dan pernyataan tidak langsung subkategori *hint statement* berbanding penutur asli bahasa Indonesia. Namun, penggunaan LB perintah (*imperative*) oleh pelajar Australia rendah, iaitu 5.5 peratus berbanding pelajar Indonesia, iaitu 17.4 peratus.

Ahmad Mahmood Musanif (2000) mengkaji konsep pertanyaan berdasarkan teori lakuan pertuturan<sup>1</sup> yang terdapat dalam novel *Salina* karya A. Samad Said. Kajian beliau yang berdasarkan analisis syarat kesesuaian dalam teori lakuan pertuturan mendapati bahawa ayat tanya atau pertanyaan tidak sahaja mendukung makna pertanyaan, tetapi juga membawa maksud permintaan maklumat dan pelawaan. Kajian ini mendapati maksud penutur dan pendengar harus diambil kira dalam penentuan maksud sebenar suatu bentuk bahasa kerana bahasa yang realistik ialah bahasa yang digunakan dalam komunikasi seharian.

Ruth Ong Lok Tik (2005) meneliti analisis lakuan komunikatif pemandu pelancong dalam komuniti bahasa di Malaysia. Kajian ini berasaskan “situasi komunikatif” yang dikemukakan oleh Saville-Troike (1989), iaitu percakapan para pemandu pelancong dengan para pelancong

semasa menjalankan tugas. Penyelidik mengkategorikan 14 jenis lakuan, iaitu tegur sapa dan perkenalan diri, penjelasan, pertanyaan, pengingatan masa, penceritaan dan sebagainya.<sup>2</sup> Kajian ini hanya memperlihatkan jenis-jenis lakuan komunikatif yang sering digunakan oleh para pemandu pelancong semasa bertugas. Berdasarkan kajian, didapati para pemandu pelancong perlu menguasai kosa kata yang lebih banyak selain tepat agar komunikasi antara mereka dengan para pelancong, melalui pelbagai lakuan komunikatif, bertambah baik dari segi bahasa serta bersikap lebih sopan.

## TUJUAN KAJIAN

Kajian dijalankan untuk melihat aspek yang berikut:

1. Mengenal pasti jenis-jenis LB yang lazim digunakan dan paling dominan dalam sesi kaunseling oleh kaunselor pelatih di UNIMAS.
2. Menilai kebenaran tanggapan masyarakat yang menganggap khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat.

## KAEDAH KAJIAN

Pengkategorian LB telah dilakukan oleh pengkaji terdahulu seperti Austin (1962) dan Searle (1977). Austin, misalnya membahagikan LB kepada lima jenis, iaitu keputusan (*verdictives*), penguasaan (*exercitives*), perjanjian (*commissives*), tabiat kebiasaan (*behabitives*) dan tanggapan (*expositives*). Searle pula membahagikannya kepada pernyataan (*representatives/ assertives*), arahan (*directives*), perjanjian (*commissives*), ekspresif (*expressives*) dan pengisytiharan (*declarations*).

Walau bagaimanapun, kerangka teori yang digunakan dalam kajian ini ialah TLB mengikut pengkategorian Bach dan Harnish (1979) ekoran kepersisannya memperinci dan menghuraikan perbezaan linguistik untuk LB. Teori ini mengadaptasi LB Austin (1962) dan Searle (1977), namun, pengkategorian yang dilakukan lebih terperinci dan agak berbeza berbanding kedua-dua pengkaji tersebut. Kelebihan pengkategorian yang terperinci oleh Bach dan Harnish (1979) diakui oleh Van Peurse, Locke dan Harnisch (2001). Bach dan Harnish (1979) telah membahagikan LB kepada empat kategori<sup>3</sup>, iaitu pengumuman (*constatives*), arahan (*directives*), perjanjian (*commissives*) dan pengakuan (*acknowledgements*). Empat kategori ini pula dipecahkan kepada LB yang lebih terperinci dan turut memuatkan kata kerja berkaitan LB, bagi tujuan memudahkan pemahaman penggolongan dilakukan seperti yang terdapat dalam Jadual 1.

Data kajian ini diperoleh daripada 30 orang responden, iaitu kaunselor pelatih yang terdiri daripada pelajar prasiswazah program kaunseling di UNIMAS. Kaunselor-kaunselor pelatih<sup>4</sup> ini mengendalikan sesi kaunseling yang dijalankan selama 45 minit sehingga 1 jam setiap sesi. Klien responden terdiri daripada 30 orang pelajar UNIMAS dan sesi ini dirakam serta ditranskripsikan secara verbatim untuk pengkaji melihat fenomena LB yang lazim digunakan dan lebih dominan antara keempat-empat LB, iaitu pengumuman, arahan, perjanjian dan pengakuan.

**Jadual 1** Pengkategorian Lakuan Bahasa oleh Bach dan Harnish, 1979<sup>5</sup>.

Lakuan	Kata kerja berkaitan	Huraian
<b>Pengumuman</b>		
a. Pernyataan	Menegaskan, menuduh, mengakui, mengumumkan, mendakwa, menafikan, menunjukkan, mengesahkan, mengekalkan, mengatakan, menyatakan, mematuhi, mengutarakan.	Menyatakan pendapat atau kepercayaan.
b. Ramalan	Meramalkan, meneka, tenungan, tilikan, ramalan.	Niat di mana H percaya bahawa akan menjadi suatu kes di mana P
c. Laporan	Mengingat semula, melaporkan, mengadu, memberitahu.	Penegasan peristiwa lampau.
d. Deskriptif	Menilai, menganggarkan kualiti sesuatu, menaksir, memanggil, menyebut, mengkategorikan, menggambarkan ciri atau sifat, mengelaskan, menyatakan tarikh, menghuraikan, menjelaskan, menggambarkan, mengenal pasti, menilai, memberi darjah, menyatakan tahap, mengecam, menyatakan kedudukan.	Percaya bahawa O ialah F, melibatkan kerangka kerja.
e. Penyebab	Menganggap, menyifatkan, menerangkan, menjadi penyebab.	Mempunyai alasan atau penolakan.

PENGUNAAN BAHASA DALAM SESI KAUNSELING DARI SUDUT LAKUAN BAHASA

Lakuan	Kata kerja berkaitan	Huraian
f. Makluman	Memberi nasihat, memaklumkan, mengumumkan, memberitahu, mendedahkan, membongkar, mendesak, memaksa, berkeras, menunjukkan, melaporkan, membuat pengakuan, membuktikan.	Membentuk kepercayaan, sesuatu yang juruaudit tidak tahu sebelum membacanya (cth. maklumat mengenai standard/mutu sesuatu).
g. Pengesahan	Menilai, menganggarkan nilai, menaksir, menyaksikan, mengesahkan, menyimpulkan, menyokong, membenarkan, menyiasat, mencari kebenaran, memberi penilaian, menghakimi, memberi hujah untuk menyokong, memberi keterangan, mensahihkan.	Berdasarkan prosedur pencarian kebenaran menyokong kepada penegasan, contohnya, ukuran pengesahan.
h. Pengakuan	Mengakui, memperakukan, bersetuju, membenarkan, mengakui benar, menganugerahkan, mengiakan.	S mengakui benar P jika S menyatakan kepercayaan bahawa P, bertentangan dengan apa yang ingin dipercayainya.
i. Pembetulan	Melepaskan, menolak, betul, tepat, memeriksa, menegur, membetulkan, menafikan, menyangkal, mengakui tidak benar, menarik balik kebenaran.	S menarik semula dakwaan, tidak lagi mempercayai P.
j. Penerimaan	Menerima, bersetuju, mengakui benar, setuju serentak.	S bersetuju dengan dakwaan P sekiranya S menyatakan bahawa P, seperti yang didakwa (atau dibayangkan ) oleh H.
k. Bantahan	Berlainan pendapat, tidak bersetuju, bertelagah, berselisih faham, menolak.	H tidak mempercayai bahawa P.



<b>Lakuan</b>	<b>Kata kerja berkaitan</b>	<b>Huraian</b>
l. Perdebatan	Membantah, membangkang, pertengkaran, mempertikaikan, membantah, menyoal.	S menyangkal dakwaan P jika S menyatakan kepercayaan bahawa terdapat alasan yang tidak boleh dipercayai oleh P bertentangan dengan apa yang didakwa (atau dibayangkan) oleh H.
m. Maklum balas	Menjawab, memberi jawapan, respons, menyahut, memberi jawapan cepat dan tepat.	S menyatakan kepercayaan bahawa P, di mana H telah membuat pertanyaan.
n. Cadangan	Tekaan, mengagak, menduga, meneka, menyatakan hipotesis, membuat ramalan, membuat spekulasi, memberi cadangan, mengandaikan, mengangap betul, dalil, bukti, mensyaratkan, andaian, kemungkinan, menyatakan teori.	Adalah harus untuk dipertimbangkan kesan-kesan P (memantau, implikasi yang telah dinyatakan) (“n” dan “o” digabungkan).
o. Andaian		
<b>Arahan</b>		
a. Permintaan	Bertanya, merayu, memohon, mempelawa, petisyen, rayuan, mengaku, mengharap, memohon, memperoleh dengan meminta, menyaman, menuntut, merendahkan diri untuk meminta, memberitahu, mendesak, menggesa.	S meminta H untuk melakukan A; kebiasaan, tiada alasan diberikan (boleh berupa negatif).
b. Pertanyaan	Bertanya, menyoal, menyoal siasat, membuat pertanyaan, pertanyaan, menyelidik, kuiz.	S bertanya H sama ada ya atau tidak P.
c. Keperluan	Menyuruh, memerintah, pertaruhan, mendakwa, mengarah, meminta, menunjukkan penguasaan, menentukan, menetapkan, memerlukan.	S memerlukan H kepada A, wajib, pilihan alasan (boleh berupa negatif).

PENGUNAAN BAHASA DALAM SESI KAUNSELING DARI SUDUT LAKUAN BAHASA

Lakuan	Kata kerja berkaitan	Huraian
d. Larangan	Menyuruh, melarang, mengharamkan, menegah, menghadkan.	Dikeluarkan, sebaliknya guna “negatif”.
e. Permisif	Bersetuju, membenarkan, memberi kebenaran, memberkati, kebenaran kepada, meleraikan, bersurai, digugurkan, disingkirkan, memberi alasan, mengecualikan, memaafkan, mengabulkan, menganugerahkan, mengizinkan, mengakui, membenarkan, memaafkan, melepaskan, kelulusan, memberi kuasa.	S membenarkan H kepada A berdasarkan kuasa yang ada pada S ke atas H.
f. Nasihat	Menegur, menasihati, berwaspada, memberi amaran, mencadangkan, mengesyorkan, mengingatkan.	S menyatakan kepercayaannya bahawa ada alasan untuk H kepada A, kebiasaan, alasan diberikan (boleh berupa negatif).
<b>Perjanjian</b>	Bersetuju, memberi kepastian, memberi jaminan, mengundang, mempelawa, menjanjikan, mengakui, bersumpah, menawarkan.	Menyatakan kemungkinan hasrat atau kepercayaan penutur bahawa telahan atau pengucapannya menjadi tanggungjawab bagi dirinya untuk melakukan sesuatu (mungkin disebabkan beberapa syarat).
<b>Pengakuan</b>	Memohon kemaafan, meminta maaf, bersimpati, mengucapkan tahniah, menyapa, berterima kasih, menerima, menolak.	Menyatakan bahawa niat penutur adalah untuk pertuturannya memuaskan hati atau harapan sosial untuk menunjukkan sesuatu perasaan dan kepercayaannya dia boleh mewujudkan perasaan tersebut.

Dalam kajian ini tiga orang pengkaji telah mengenal pasti pengkategorian setiap ayat yang terdapat dalam sesi kaunseling yang dianalisis. Setiap ayat dibincangkan secara terperinci bagi memastikan pengkategorian yang dilakukan bersesuaian dengan LB yang diwakili. Kajian Van Peurseem, Locke dan Harnisch (2001) mengenai piawai perauditan profesional di New Zealand juga menggunakan kaedah yang sama dalam mengenal pasti setiap pengkategorian LB.

Analisis penggolongan LB dilakukan dengan mengaplikasikan kaedah yang digunakan dalam kajian Van Peurseem, Locke dan Harnisch (2001) dengan beberapa penyesuaian mengikut konteks ayat dalam sesi kaunseling. LB diklasifikasikan mengikut ayat penuh dan jika ayat tersebut panjang atau merupakan ayat majmuk, maka ia akan dipisahkan berdasarkan hentian sesuatu ujaran. Hal ini dilakukan kerana sesuatu ayat majmuk mempunyai dua atau lebih idea utama mengikut hentian ujaran tersebut. Walau bagaimanapun, setiap ayat akan dilihat secara keseluruhannya sebelum dibuat pemecahan. Pemecahan hanya dilakukan jika terdapat niat LB yang berbeza di dalamnya. Perbincangan mendalam dilakukan oleh ketiga-tiga orang penyelidik bagi mendapatkan LB yang benar-benar menepati pengkategorian tersebut.

Walaupun perbincangan kajian ini berasaskan pengkategorian Bach dan Harnish (1979), namun analisis yang dilakukan lebih berupa adaptasi daripada pengkategorian tersebut kerana pengkaji menyesuaikan pengkategorian berasaskan kata kerja bahasa Melayu. Hal ini dilakukan kerana pengkaji menyedari bahawa terdapat perbezaan antara penggunaan kata kerja bahasa Melayu dengan bahasa Inggeris. Selain berasaskan kata kerja bahasa Melayu, pengkaji juga merujuk kepada kata kerja modaliti oleh Asmah Haji Omar dalam *Nahu Melayu Mutakhir* (1986), *Tatabahasa Dewan* (2009) dan *Kamus Dewan* (2007) bagi membantu pengkaji memahami dengan jelas makna dan maksud kata kerja atau perkataan dalam perbualan sesi kaunseling yang dianalisis. Hal ini kerana, dalam sesuatu perbualan ayat-ayat yang digunakan adalah spontan dan berdasarkan konteks perbualan dan rentetan ayat sebelumnya yang sememangnya menimbulkan ketaksaan sewaktu pengkategorian dilakukan.

## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Secara keseluruhan sebanyak 3269 LB diperoleh dalam sesi kaunseling oleh 30 orang kaunselor pelatih. Daripada jumlah tersebut, LB pengumuman merupakan kategori yang mempunyai kekerapan tertinggi, iaitu 1634 (50

peratus) diikuti oleh LB arahan 1596 (48.8 peratus), LB pengakuan 28 (0.8 peratus) dan LB perjanjian 11 (0.4 peratus).

LB pengumuman merujuk kepada pengetahuan, kepercayaan, niat atau kehendak pengucap agar pendengar yang menerima mesej yang dituturkan dapat memahami atau mempunyai pengetahuan dan kepercayaan yang sama. Dalam LB pengumuman terdapat 15 subkategori lakuan, iaitu pernyataan, ramalan (*predictives*), laporan (*retrodictives*), deskriptif (*descriptives*), penyebab (*ascriptives*), makluman (*informatives*), pengesahan (*confirmatives*), pengakuan (*concessives*), pembedahan (*retractives*), penerimaan (*assentives*), bantahan (*dissentives*), perdebatan (*disputatives*), maklum balas (*responsives*), cadangan (*suggestives*) dan andaian (*suppositives*).

Berdasarkan analisis terhadap LB pengumuman, didapati jenis LB yang paling banyak digunakan ialah LB makluman, iaitu sebanyak 479 (14.6 peratus). Lakuan ini merupakan suatu niat tindakan oleh penutur agar pendengar memperoleh sesuatu maklumat atau pengetahuan yang ada untuk dikongsi bersama, sama seperti takrif *Kamus Dewan* (2007) bermaksud memberi maklumat, keterangan dan sebagainya yang berguna berkenaan sesuatu. Pada permulaan sesi kaunseling oleh kaunselor pelatih terdapat prosedur pemberitahuan persetujuan dan penstrukturan. Prosedur ini perlu bagi mewujudkan keselesaan terhadap klien dan memberi informasi tentang sesi kaunseling yang akan dijalankan. Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halalialiah Mokhtar (2002:43) menyatakan “Penstrukturan yang ringkas dan mudah dapat membantu klien memahami sesuatu yang akan dilaksanakan dan yang diharapkan daripadanya”.

**Jadual 2** Taburan jenis lakuan bahasa mengikut kekerapan dan peratus berdasarkan 30 orang kaunselor pelatih.

JENIS LAKUAN			LAKUAN BAHASA 30 RESPONDEN	
BAHASA			JUMLAH	PERATUS
PENGUMUMAN/				
	a.	Pernyataan	197	6
	b.	Ramalan	7	0.3
	c.	Laporan	-	-
	d.	Deskriptif	121	3.7
	e.	Penyebab	-	-
	f.	Makluman	479	14.6
	g.	Pengesahan	215	6.6
	h.	Pengakuan	6	0.2

JENIS LAKUAN			LAKUAN BAHASA 30 RESPONDEN	
BAHASA			JUMLAH	PERATUS
<b>PENGUMUMAN/</b>				
	i	Pembetulan	-	-
	j	Penerimaan	5	0.1
	k	Bantahan	-	-
	l	Perdebatan	-	-
	m	Maklum balas	420	12.8
	n	Cadangan	17	0.5
	o	Andaian	167	5.2
		<b>Jumlah</b>	<b>1634</b>	<b>50</b>
<b>ARAHAN/</b>				
	a.	Permintaan	144	4.4
	b.	Pertanyaan	1378	42.1
	c.	Keperluan	49	1.5
	d.	Larangan	1	0.03
	e.	Permisif	1	0.03
	f.	Nasihat	23	0.7
		<b>Jumlah</b>	<b>1596</b>	<b>48.8</b>
<b>PERJANJIAN/</b>				
		<b>Jumlah</b>	<b>11</b>	<b>0.4</b>
<b>PENGAKUAN/</b>				
		<b>Jumlah</b>	<b>28</b>	<b>0.8</b>
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>3269</b>	<b>100</b>

Dalam prosedur ini juga kaunselor pelatih akan memaklumkan klien tentang etika kerahsiaan yang terdapat dalam sesi kaunseling, yang secara tidak langsung akan menimbulkan rasa selamat dan percaya klien terhadap kaunselor pelatih tersebut. Oleh sebab itu, didapati daripada analisis ini LB makluman lebih banyak digunakan berbanding dengan LB yang lain, kerana pada permulaan sesi kaunseling pendengar akan diberi informasi agar mempunyai pengetahuan terhadap perkara yang sebelum ini tidak diketahui.

Contoh Ayat:

- (1) *Baiklah, sebelum tu saya nak terangkan tentang limitasi kerahsiaan yang X<sup>6</sup> tanya tadi ...*
- (2) *Untuk pengetahuan X, borang ini adalah persetujuan supaya jika dalam sesi kita ni, X menyatakan sesuatu yang membahayakan diri X ataupun orang lain.*

- (3) *Jadi, sebelum kita memulakan sesi, saya ingin memberitahu X sekali lagilah bahawa sesi kita ini akan dirakam untuk tujuan pembelajaranlah ...*

Jadual 2 memperlihatkan LB maklum balas digunakan sebanyak 420 (12.8 peratus) oleh kaunselor pelatih. LB maklum balas bertujuan untuk menggalakkan klien melibatkan diri dalam sesi perundingan tersebut. Seseorang kaunselor pelatih berperanan untuk mendengar, memahami dan membantu perkara yang dibawa atau diceritakan oleh klien untuk dirundingkan. Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halaliah Mokhtar (2002:43) menyatakan “Maklum balas penting memberangsangkan klien untuk terus bercerita dan menunjukkan kaunselor mendengar dan memahami perkara yang dibincangkan”. Kata kerja yang terdapat dalam LB maklum balas ialah menjawab, menyahut dan menyambut dengan cepat. LB ini merupakan niat pengucap yang menunjukkan sesuatu kepercayaan berdasarkan perkara yang diterima atau yang dipersoalkan oleh pendengar. *Kamus Dewan* (2007) mentakrif maklum balas sebagai maklumat yang diterima kembali sebagai menjawab pertanyaan, reaksi atau sesuatu tindakan yang dilakukan.

Contoh Ayat:

- (4) *ooo ... kamu sekarang ini oklah...(tersenyum)*  
(5) *mmm ... sebab saya tengok daripada riak muka kamu...*  
(6) *Erm ... tak payah.*

LB pengesahan yang digunakan sebanyak 215 (6.6 peratus), iaitu mencatatkan kadar penggunaan yang rendah. LB ini digunakan bagi memastikan maklumat tepat dan membantu mengurangkan kekeliruan. Ia juga digunakan untuk memastikan pemahaman kaunselor pelatih tidak menyeleweng. LB ini berdasarkan prosedur pencarian kebenaran, menyokong kepada penegasan contohnya seseorang pengucap akan menuturkan sesuatu niat LB kepada pendengar agar maklumat yang didapati daripada pendengar benar-benar sah dan pengucap dapat membuat kesimpulan terhadap ujaran tersebut.

Contoh Ayat:

- (7) *Okey, maksudnya X selagi tak selesai masalah tu susah bagi X untuk tidak fikirkan.*  
(8) *Jadi anda marah kerana anda ditipu.*  
(9) *Dekat sini bermaksud X tak betul-betul set mind X untuk tidur.*

LB pernyataan juga mencatatkan kadar penggunaan yang rendah, iaitu sebanyak 197 (6 peratus) diikuti oleh LB andaian 167 (5.2 peratus), LB deskriptif 121 (3.7 peratus), LB cadangan 17 (0.5 peratus), LB ramalan 7 (0.3 peratus), LB pengakuan 6 (0.2 peratus) dan LB penerimaan 5 (0.1 peratus). Kebanyakan ayat yang mempunyai kata pemerian yang ditandai dengan kata ialah, adalah dan merupakan (kata kerja pemerian)<sup>7</sup> sering digolongkan dalam LB pernyataan. Kata pemerian berfungsi sebagai kata yang digunakan untuk memerihal atau menghuraikan sesuatu perkara seperti yang terdapat dalam *Tatabahasa Dewan* (2009).

Contoh Ayat LB menyatakan:

- (10) *Ini merupakan borang persetujuan pemberitahuan ...*
- (12) *Mungkin cadangan awak untuk siapkan dulu assignment itu bagus supaya awak dapat teruskan revision. (LB andaian)*
- (13) *Saya lihat di sini terdapat dua tekanan yang Shikin hadapi iaitu perhubungan dengan ibu bapa yang Shikin rasakan semakin dingin dan perhubungan dengan adik-beradik yang sememangnya telah lama berlaku perselisihan. (LB deskriptif)*
- (14) *Ada apa-apakah ... contohnya Noh lebih selesa baca buku ke, untuk menghilangkan stress. (LB cadangan)*
- (15) *Shikin macam tak selesa saja. (LB ramalan)*
- (16) *Saya faham, kalau pasal DNA ini memang banyak membaca kalau dengar sahaja pensyarah cakap memang tak akan dapat tangkap apa yang diajar. (LB pengakuan)*
- (17) *Ya, nama klien sahaja. (LB penerimaan)*

Melalui LB pengumuman hanya terdapat sebelas sahaja LB yang digunakan manakala empat LB yang lain tidak digunakan dalam sesi kaunseling yang dianalisis, iaitu LB penyebab, pembetulan, bantahan dan perdebatan. Manakala LB yang mendominasi pengkategorian pengumuman ialah LB makluman. Dapatan ini memberi gambaran bahawa dalam sesi kaunseling kaunselor pelatih kerap menggunakan LB ini bagi memberikan maklumat sesuatu perkara yang dibincangkan.

Pengkategorian kedua oleh Bach dan Harnish (1979) ialah LB arahan. LB ini merupakan tindakan atau LB yang dituturkan oleh pengucap agar pendengar melakukan sesuatu. LB arahan ini terdapat enam subkategori, iaitu LB permintaan (*requestives*), LB pertanyaan (*questions*), LB keperluan (*requirements*), LB larangan (*prohibitives*), LB permisif (*permissives*) dan LB nasihat (*advisories*).

Berdasarkan keenam-enam LB tersebut LB pertanyaan merupakan lakuan yang paling dominan, iaitu mempunyai kekerapan yang paling tinggi sebanyak 1378 (42.1 peratus). Niat LB ini ialah pengucap bertanya pendengar sama ada ya atau tidak tentang sesuatu perkara. Dalam sesi kaunseling yang dianalisis menunjukkan setiap kaunselor pelatih menggunakan LB ini dengan kekerapan tinggi berbanding lakuan bahasa yang lain. LB ini lebih kerap digunakan bertujuan untuk mendapatkan maklumat dengan tepat, di samping menggalakkan klien bercerita dan secara tidak langsung berlaku penerokaan terhadap isu yang dikemukakan. Selain itu, LB ini juga bertujuan memberi fokus dan membantu menentukan arah perbincangan.

LB nasihat mengungkapkan niat pengucap serta kepercayaan bahawa terdapat alasan untuk pendengar mengenai sesuatu perkara dan kebiasaannya alasan yang diberikan sama ada positif atau negatif. Masyarakat sering mengaitkan khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat. Fenomena ini berlaku kerana masyarakat beranggapan permasalahan boleh selesai apabila mendapatkan khidmat kaunselor atau kaunselor pelatih. Namun, tanggapan ini sebenarnya tidak tepat. Hal ini kerana khidmat kaunseling sebenarnya berfokus pada penerokaan dan pengenalpastian masalah yang dihadapi klien serta menggalakkan mereka sentiasa rasional dalam menangani permasalahan dan tindakan yang diambil. Sejalan dengan fokus khidmat kaunseling didapati LB yang digunakan dalam kajian ini hanya pada kadar yang rendah, iaitu sebanyak 23 (0.7 peratus) sahaja. Dapatan ini secara tidak langsung menolak tanggapan masyarakat terhadap khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat dan penyelesaian masalah atau persoalan hidup.

Dalam kajian Amla Salleh, Mohd Arif Ismail, Salleh Amat dan Zuria Mahmud (2001) terhadap 38 orang pelajar program prasiswazah pengkhususan Bimbingan dan Kaunseling di Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Kajian ini melihat jenis-jenis respons lisan yang digunakan oleh kaunselor pelatih. Dapatan memperlihatkan respons yang paling kerap digunakan ialah respons soalan terbuka, diikuti oleh respons dorongan minimum dan soalan tertutup. Oleh itu, jelas menunjukkan bahawa dalam kajian Amla Salleh *et al.* (2001) juga penggunaan yang kerap digunakan oleh kaunselor pelatih dalam sesi kaunseling ialah respons pertanyaan.

Manakala LB yang lain, iaitu LB permintaan digunakan sebanyak 144 (4.4 peratus), LB keperluan 49 (1.5 peratus), LB larangan 1 (0.03 peratus) dan LB permisif 1 (0.03 peratus). Keempat-empat LB ini mencatatkan penggunaan yang rendah. Penggunaan yang rendah ini memberi gambaran



bahawa dalam sesi kaunseling yang dijalankan oleh kaunselor pelatih LB ini kurang digunakan. Hal ini disebabkan khidmat kaunseling lebih tertumpu pada membantu klien memahami masalah sebenar yang dihadapi. Maka, secara tidak langsung menjelaskan dominasi LB pertanyaan berbanding LB yang lain.

Contoh Ayat:

- (14) *Apa yang dimaksudkan dengan bosan tu?* (LB pertanyaan)
- (15) *Usah bimbang, Noh masih banyak masa di sini.* (LB nasihat)
- (16) *Sebelum tu saya nak minta kebenaran daripada Julie untuk merakam sesi perbualan kita pada petang ni.* (LB permintaan)
- (17) *Ok, kita mesti ada tiga sesi dan akan merujuk kepada kaunselor yang lain.* (LB keperluan)
- (18) *Jangan isi dahulu.* (LB larangan)
- (19) *Ok, teruskan.* (LB permissif)

Pengkategorian yang ketiga ialah LB perjanjian, dan LB pengakuan merupakan kategori yang keempat. LB perjanjian ialah niat pengucap serta kepercayaan bahawa sesuatu ujaran itu mewujudkan tanggungjawab bagi pengucap melakukan sesuatu (apabila wujud syarat tertentu). LB pengakuan ialah LB yang mengungkapkan perasaan pengucap terhadap pendengar agar ujaran tersebut dapat memenuhi satu jangkaan sosial yang diharapkan. Dalam kajian Van Peurseem, Locke dan Harnisch (2001) kedua-dua LB ini langsung tidak digunakan. Walau bagaimanapun, analisis kajian mendapati kedua-dua LB ini wujud, namun penggunaannya tidak begitu menonjol. Hanya 11 (0.4 peratus) sahaja kaunselor pelatih yang menggunakan LB perjanjian, sementara 28 (0.8 peratus) menggunakan LB pengakuan. Hal ini menunjukkan penggunaannya berada pada tahap yang rendah.

Contoh Ayat:

- (20) *Saya tidak akan memberitahu pada orang lain. Saya akan memegang rahsia.* (LB perjanjian)
- (21) *Terima kasih kepada Lydia kerana sudi berkongsi masalah dan pendapat.* (LB pengakuan)

Dalam analisis yang dijalankan, terdapat lima LB yang dikemukakan oleh Bach dan Harnish (1979) tidak digunakan dalam sesi kaunseling yang dijalankan, iaitu LB laporan, penyebab, pembetulan, bantahan dan perdebatan. Oleh sebab sesi kaunseling mempunyai matlamat, iaitu khidmat yang menggerakkan klien memahami diri dari segi kelemahan

yang menghasilkan masalah dalam hidup dan bagaimana klien terdedah kepada permasalahannya, maka, fokus perbincangan adalah pada diri klien dan peranannya dalam permasalahan tersebut, bukan masalahnya. Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halaliah Mokhtar (2002:2) menyatakan “Kaunseling merupakan satu proses pembelajaran semula. Pembelajaran semula berlaku melalui perkongsian cerita atau pelahiran perasaan, mendapat pengetahuan atau maklumat baru hasil daripada interaksi bersama kaunselor, mendapat kemahiran baru melalui contoh atau model daripada kaunselor dan melalui main peranan”. Atas alasan ini, LB yang tidak digunakan mungkin tidak bersesuaian dengan matlamat tersebut.

## KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahawa LB pertanyaan merupakan LB yang paling dominan digunakan oleh kaunselor pelatih UNIMAS. Dapatan ini secara tidak langsung menolak mitos khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat. Tanggapan masyarakat terhadap khidmat kaunseling sebagai khidmat nasihat juga perlu diubah kerana kaunseling bukan bererti nasihat, walaupun terdapat nasihat yang diberikan. Seseorang kaunselor atau kaunselor pelatih tidak memberi jawapan secara langsung kepada semua persoalan klien, kerana perkara yang baik untuk kaunselor tidak semestinya baik juga untuk klien.

Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halaliah Mokhtar (2002:1) menyatakan “Keistimewaan khidmat kaunseling ialah ia membimbing klien mencari sumber dirinya yang menyumbang kepada isu yang dihadapi. Penerimaan dan perakuan sumber diri adalah penting dalam menghasilkan perubahan diri”. Berdasarkan matlamat dan tujuan sesi kaunseling tersebut dapat dilihat bahawa LB yang digunakan lebih tertumpu pada LB pertanyaan, LB makluman dan LB maklum balas bagi tujuan penerokaan permasalahan, memberi informasi dan memberi galakan positif terhadap pencungkilan isu yang dihadapi oleh klien.

Justeru, kajian ini dapat dimanfaatkan oleh kaunselor pelatih dalam mengenal pasti LB yang digunakan agar dapat menambah baik sesi kaunseling serta peranannya sebagai pembimbing. Khidmat kaunseling di universiti amat diperlukan, dan peranan kaunselor pelatih membimbing rakan sebaya adalah suatu kegiatan yang secara tidak langsung dapat mengurangkan permasalahan pelajar berkenaan.

## NOTA

- 1 Dalam kajian ini dikenali sebagai teori lakuan bahasa (TLB).
- 2 Sila rujuk Ruth Ong Lok Tik (2005:117-18).
- 3 Bach dan Harnish (1979:40) telah membahagikan LB kepada enam kategori iaitu *constatives*, *directives*, *commissives*, *acknowledgements*, *effectives* dan *verdictives*. Namun, dua LB iaitu *effectives* dan *verdictives* tidak dibincangkan kerana LB ini termasuk dalam LB konvensional manakala empat yang dibincangkan merupakan LB komunikatif. Sila rujuk Bach dan Harnish (1979:108) untuk keterangan lanjut.
- 4 Kaunselor pelatih ini telah dimaklumkan bahawa sesi kaunseling yang dijalankan akan dirakam bagi tujuan kajian.
- 5 Jadual ini daripada Van Peurseem, Locke dan Harnisch (2001:11) yang berasaskan pengkategorian Bach dan Harnish (1979:41-55) dengan terjemahan dan beberapa pengubahsuaian.
- 6 Semua nama klien dirahsiakan dan ditandai X.
- 7 Asmah Haji Omar (1986:99) menggolongkan kata “merupakan” sebagai kata kerja pemerian, iaitu kata yang memerikan atau menghuraikan atau mentakrifkan sesuatu yang biasanya merupakan subjek ayat dan terbatas jumlahnya

## RUJUKAN

- Ahmad Mahmood Musanif. “Konsep Pertanyaan Berdasarkan Teori Lakuan Pertuturan Melayu” dlm. *Dewan Bahasa*, 44 (12), 1318-329, 2000.
- Amla Salleh *et al.*, “Kemahiran Respons Lisan Kaunselor dalam Sesi Kaunseling” dlm. *Jurnal Pendidikan* Jilid 26, hlm. 53-64, 2001.
- Aoyama, Katsura, 2002. “Request strategies at a Japanese workplace”. Kertas kerja yang dibentangkan di The third college-wide conference in languages, linguistics and literature, Second Language Teaching & Curriculum Center, University of Hawaii, Manoa.
- Asmah Hj. Omar, 1986. *Nahu Melayu Mutakhir*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Austin, J.L., 1962. *How To Do Things With Words*. Oxford: Clavendon Press.
- Bach, K., dan Harnish, R.M., 1979. *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge & London: The MIT Press.
- Blakemore, D., 1992. *Understanding Utterance*. Oxford: Blackwell Publishers.
- George, R.L., & Cristiani, T.S., 1990. *Counseling: Theory and Practice*. Edisi Ketiga. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Hassal, T., 1999. “Request Strategies in Indonesian” dlm. *Pragmatics* 4, 585-606.
- Hassal, T., 2003. “Requests by Australian Learners of Indonesian” dlm. *Pragmatics* 35, 1903-1928. Dilayari pada April 8, 2006, daripada <http://www.anu.edu.au/asianstudies/publications/learners.html>.
- Kamus Dewan*, 2007. Edisi Keempat. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halaliah Mokhtar, 2002. *Kaunseling Individu*. Edisi Kelima. Selangor: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.

PENGGUNAAN BAHASA DALAM SESI KAUNSELING DARI SUDUT LAKUAN BAHASA

- Muhd. Mansur Abdullah dan S. Nordinar Mohd Tamin, 2003. *Proses Kaunseling*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nik Safiah Karim *et al.*, 2002. *Tatabahasa Dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ruth Ong Lok Tik, “Analisis Lakuan Komunikatif Pemandu Pelancong semasa Bertugas” dlm. *Jurnal Dewan Bahasa*, 5(4), 109-46, 2005.
- Searle, J., 1997. *Speech Act: An Essay in the Philosophy of Language*. London: Cambridge University Press. (Terbitan asal tahun 1969)
- Searle, J., 1977. *The Philosophy of language*. London: O.U.P
- Shertzer, B. dan Stone, S.C., 1974. *Fundamental of Counseling*. Edisi Kedua. Boston: Houghton Mifflin.
- Teo Kok Seong. “Lakuan Bahasa” dlm. *Pelita Bahasa 11* (04), 40-43, 1999.
- Van Peurseem, K.A., Locke, J.L., dan Harnisch, N.P., 2001. “Audit standard analysis: An illocutionary perspective on the New Zealand going concern standard”. Kertas kerja yang dibentangkan di *Asia Pacific Interdisciplinary Research in Accounting Conference*, Adelaide.