



Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran

MARLYNA MAROS *Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia*

Abstrak Makalah ini membincangkan strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. Ianya merupakan dapatan dari sebuah kajian lakuan bahasa oleh penutur asli bahasa Melayu dari kalangan profesional muda. Data diperolehi melalui kaedah kualitatif; iaitu secara interaksi separa-asli yang merupakan rakaman interaksi membuat teguran dengan berpandukan stimulus, dan wawancara separa-terancang setelah selesai rakaman. Data kemudiannya ditranskripsi mengikut konvensyen Jefferson (1979) dan Tannen (1989) dan dianalisis dengan pendekatan Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) dan prinsip perbezaan budaya Timur dan Barat oleh Hsu (1981). Dapatan kajian mendapati ada persamaan dalam strategi kesantunan oleh penutur bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Cina yang menetap di Amerika Utara. Dua kajian ini menunjukkan persamaan strategi yang digunakan dalam menyampaikan suatu perkara yang berat oleh penutur bahasa dari budaya Timur. Kajian ini juga menunjukkan bahawa penutur asli budaya Timur amnya, dan Melayu khususnya, masih berpegang kepada nilai budaya mereka, meskipun telah melalui proses urbanisasi, modernisasi dan globalisasi yang memberikan mereka pendedahan yang banyak kepada bahasa dan budaya yang asing, terutamanya dari Barat. Perkara ini perlu difahami terutamanya apabila melibatkan komunikasi antarbudaya dalam pelbagai konteks.

Kata kunci Teori Kesantunan; air muka; strategi kesantunan; strategi berekod

Pendahuluan

Salah satu sifat kemanusiaan yang mungkin membezakan kita dengan spesis yang lain adalah amalan kesantunan dalam interaksi sesama manusia. Gambaran kesantunan dan strategi-strategi yang berkaitan dengannya dapat dilihat dalam manifestasi linguistik, dan non-linguistik yang melibatkan bahasa tanpa lisan. Kajian tentang strategi kesantunan dalam berbagai lakuan bahasa antara lain menunjukkan beberapa perbezaan strategi dalam mengekalkan kesantunan menurut perspektif sesebuah komuniti bahasa. Perbezaan yang lazim dibincangkan adalah perbezaan komuniti bahasa dari dua budaya yang sangat berlainan, iaitu, Timur dan Barat.

Dari segi geografi, Timur dirujuk sebagai kawasan yang merangkumi Asia Timur dengan Negara-negara Jepun, China, Taiwan, dan Negara-negara di Asia Tenggara yang berkongsi ugama dan kebudayaan. Barat pula merangkumi negara-negara Eropah dan Amerika Utara. Migrasi awal telah memisahkan dua benua dan kebudayaan besar ini beserta dengan susur-galur bahasa mereka. Hsu (1981) contohnya telah mempostulasi (*posits*) bahawa terdapat perbezaan strategi antar peribadi (*interpersonal*; Kamus Oxford-Fajar, 2000: 969) oleh penutur dari budaya Timur dan Barat. Antara lain, Hsu membezakan dua budaya ini dengan contoh dari China dan Amerika Utara dalam ungkapan berikut:

“... in the American way of life the emphasis is placed upon the predilections of the individual, a characteristic we shall call individual-centered. This is in contrast to the emphasis the Chinese put upon the individual’s place and behavior among his fellowmen, a characteristic we shall term situation-centered.” (Hsu 1981: 12).

Perbezaan ‘berpaksikan individu’ (individual-centered) dan ‘berpaksikan situasi’ (situation-centered) ini menjadi konsep-konsep yang akan membantu analisis strategi kesantunan dalam kajian ini.

Kajian perbezaan pragmatik antar dan silang-budaya dalam berinteraksi merupakan aktiviti yang agak baru berbanding dengan kajian-kajian linguistik yang lain. Bermula dengan Goffman (1967) yang mengatakan bahawa hubungan antar-budaya dan antarpersonal dibina melalui interaksi bersemuka (*face-to-face interaction*), kajian berkaitan perbezaan ekspresi telah banyak dilakukan demi untuk memahami dan menambah baik hubungan sesama manusia dan budaya dunia. Antara perbincangan yang berkaitan dengan perbezaan ini adalah bersabit dengan strategi kesantunan dan air muka. Perkembangan kajian kesantunan dilanjutkan kepada aplikasi silang budaya khasnya berbantuan teori Rundingan Air muka oleh Stella Ting-Toomey (1985). Kajian yang akan dibincangkan dalam makalah ini bagaimana-pun, bersifat khusus kepada satu komuniti bahasa dan budaya, oleh itu teori Rundingan Air Muka ini tidak akan dilanjutkan perbincangannya.

Strategi Kesantunan

Brown dan Levinson (1978; 1987) mengutarakan kerangka strategi kesantunan dalam interaksi melalui Teori Kesantunan hasil rumusan kajian yang merentas komuniti-komuniti bahasa dunia. Teori Kesantunan ini antara lain mengutarakan andaian bahawa setiap individu yang kompeten mempunyai air muka (*face*), dan menyedari bahawa individu yang lain juga mempunyai air muka. Konsep air muka bermaksud imej diri penutur di tempat awam (*public self-image*). Menurut teori ini lagi, air muka ini terbahagi kepada dua iaitu, air muka positif dan air muka negatif. Air muka positif adalah keinginan individu untuk merasakan bahawa dirinya atau air mukanya dihargai, dan air muka negatif adalah keinginan individu untuk merasakan hak, kebebasan dan kuasa autonomi terhadap tindakan atau perlakuannya.

Sebarang lakuan bahasa yang mengundang risiko kepada air muka dikenali sebagai lakuan yang mengancam air muka atau *face threatening act* (Brown dan

Levinson, 1978, 1987). Semasa berinteraksi, penutur akan mengandaikan kesan sesuatu lakuan berpandukan kepada faktor hubungan kuasa antara penutur dan pendengar, jarak sosial antara mereka, dan keseriusan lakuan tersebut menurut budaya masing-masing. Sekiranya sesuatu lakuan itu difikirkan terlalu memberi ancaman kepada air muka seseorang, ianya tidak akan diujarkan sama sekali. Sekiranya ancaman air muka tetap ada, tetapi tidak begitu keterlaluan, ianya mungkin akan dilakukan secara strategi tanpa berekod (*off-record strategies*), seperti memberi cadangan secara halus, dengan bahasa isyarat atau petunjuk yang samar-samar, atau dengan soalan retorik, tanpa menuturkan perkataan asas untuk mengenali sesuatu lakuan bahasa. Sebaliknya, sekiranya sesuatu lakuan itu mengandungi risiko ancaman air muka yang sangat minima, ianya mungkin akan dilakukan dengan ujaran langsung dan perlakuan yang jelas, atau strategi berekod (*on-record strategies*) (Brown dan Levinson, 1978).

Kebanyakan lakuan bahasa berada dalam julat pertengahan antara ancaman yang keterlaluan atau ekstrim dengan yang minima. Oleh itu, strategi berekod yang memberi perhatian kepada air muka lebih banyak terjadi. Sekiranya perhatian ditujukan kepada air muka positif pendengar, ianya dikenali sebagai strategi kesantunan positif kerana memberikan penghargaan kepada imej diri positif pendengar. Begitu pula, sekiranya perhatian ditujukan kepada air muka negatif pendengar, lakuan tersebut menghargai hak dan kebebasan diri pendengar, oleh itu disebut sebagai strategi negatif (Brown dan Levinson, 1978: 60-62).

Kajian kesantunan dilakukan dalam banyak komuniti bahasa di seluruh dunia, sama ada untuk merincikan keaslian fitur kesantunan linguistik yang khusus untuk sesuatu budaya—contohnya kajian oleh Rue, Zhang dan Shin (2007) berkenaan kesantunan dalam lakuan bahasa permintaan dalam kalangan penutur Korea di Korea dan lakuan bahasa pujian oleh Golato (2005) dalam kalangan penutur German—atau membuktikan tentang kesejagatan teori kesantunan itu sendiri sama ada secara empirikal atau konseptual seperti dalam penulisan Fraser (1990), Eelen (2001) dan Watts (2003). Terkini, Watts (2003) telah mengemukakan dua pengkategorian kesantunan iaitu Kesantunan 1 dan Kesantunan 2 yang asal dalam bahasa Inggerisnya dimasukkan prefiks *im-* bagi mengambil kira aspek ketidaksantunan dalam isu kesantunan, iaitu (*im*) *politeness* 1, dan (*im*) *politeness* 2. Kesantunan 1 bermaksud cabang analisis menurut akal umum yang membincangkan manifestasi kesopanan dalam kehidupan harian, sementara Kesantunan 2 merupakan analisis teoritis dan linguistik khusus dalam disiplin sosiolinguistik atau linguistik pragmatik.

Bersandarkan kepada analisis linguistik kesantunan dalam kategori Kesantunan 2, makalah ini akan menunjukkan strategi kesantunan dalam lakuan bahasa membuat teguran oleh komuniti bahasa Melayu di Malaysia. Dari aspek kebudayaan, sarjana Melayu menganggap bahawa komuniti bahasa ini memberatkan perlakuan yang menjaga air muka atau maruah pendengar, oleh itu, mereka akan cuba mengelak dari berhadapan dengan konflik yang memerlukan tindakan lisan. Sekiranya perlu berhadapan, mereka akan menggunakan berbagai cara penyampaian yang tidak langsung bagi menjaga keharmonian dalam masyarakat (Asma Abdullah, 1996; Asmah Haji Omar, 1992; Awang Sariyan, 2007; Jamaliah Hj Ali, 2002; Mohamad Fadzeli, 1997; Nik Safiah Karim, 1992; Teo Kok Seong, 1996). Ini merupakan pengaruh budaya kolektivistik yang mengandaikan penggunaan strategi tanpa berekod

(*off-record*) sekiranya perlu bertindak melakukan suatu ancaman kepada air muka negatif pendengar.

Sebagai perbandingan, budaya Cina, yang secara geografi budaya berada dalam kawasan yang sama dengan Melayu dan bersifat kolektif, penuturnya didapati mempunyai cara tertentu dalam tindakan linguistik mereka apabila berhadapan dengan konflik. Dalam sebuah kajian teguran oleh Nash (1983), pembuat teguran di dapati gemar menggunakan strategi kesantunan negatif terhadap rakan yang ditegurinya. Teguran di sini bukan bermaksud sapaan, tetapi sebuah lakuan bahasa memberi kata peringatan kepada lawan bual berkenaan suatu perbuatan perlanggaran aturan sosial yang lawan bual itu lakukan.

Dapatan Nash berlawanan dengan pernyataan Brown dan Levinson (1978) bahawa penutur Cina menggemari strategi kesantunan positif apabila dibandingkan dengan penutur Amerika yang lebih cenderung menggunakan strategi negatif dalam tutur kata mereka. Pola yang berbeza ini dikaitkan dengan budaya Cina yang lebih bersifat kolektivistik berbanding budaya Amerika yang segalanya berfokus kepada keinginan individu. Walau bagaimanapun, Nash (1983) menegaskan bahawa klasifikasi tersebut sangat kasar analisisnya kerana penggunaan strategi adalah bergantung kepada situasi, bukan sahaja pengaruh budaya umum sesebuah komuniti bahasa. Perbincangan dalam makalah ini bertujuan untuk mempersembahkan persamaan fitur linguistik dalam strategi kesantunan dari komuniti bahasa Melayu yang bersifat kolektivistik. Dapatan dari kajian ini akan memberikan bukti empirikal akan strategi tersebut untuk lakuan bahasa membuat teguran. Perbincangan ini akan mengisi lompang (*gap*) ilmu tentang kesantunan Melayu yang disokong dengan pembuktian yang saintifik/empirikal. Sokongan secara penyelidikan dan analisis saintifik diperlukan untuk memantapkan khazanah ilmu berhubung budaya Melayu. Perbandingan antar budaya juga boleh dibincangkan dengan lebih yakin.

Tata-kaedah /metod kajian

Kajian ini menggunakan dua tata-kaedah. Tata-kaedah pertama adalah rakaman interaksi oleh 12 pasangan kawan rapat dengan penggunaan stimulus bertulis. Mereka berusia dari pertengahan dua puluhan hingga awal tiga puluhan dan bekerja dalam jawatan profesyenal. Rakaman dilakukan secara berasingan di tempat-tempat yang selesa bagi pasangan tersebut, seperti di dalam pejabat penyelidik dan di pejabat atau di rumah salah seorang pasangan yang terlibat.

Pemilihan pasangan akrab adalah kerana ia melibatkan hubungan yang sama jarak sosial dan kuasa. Dengan kata lain, mereka saling menghormati air muka positif dan negatif masing-masing pada tahap jarak sosial dan kuasa yang rendah.

Situasi yang diberikan itu adalah seperti berikut:

Untuk pelaku teguran (Penutur yang dilabel A):

Baru-baru ini, anda telah menjemput rakan baik anda dari sebuah bandar lain untuk tinggal bersama-sama anda sekeluarga sementara rakan anda itu mendapat tempat tinggal yang tetap. Rakan anda bersetuju dan telah pun tinggal bersama-sama anda selama hampir sebulan. Anda tidak mempunyai

sebarang masalah dengan kehadiran rakan anda tersebut. Malah rakan anda itu sering membawa anda dan keluarga anda bersiar-siar. Walau bagaimanapun, beberapa hari kebelakangan ini, rakan anda sering pulang lewat ke rumah anda. Malah, dia turut membawa seorang rakan yang berlainan jantina bersama-samanya ke rumah anda. Ini sungguh tidak menyenangkan anda serta keluarga anda. Anda ingin menyatakan rasa tidak senang hati anda kepadanya.

Awal petang tadi, rakan anda telah memberitahu anda yang dia ingin berbincang dengan anda pada malam nanti. Anda ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyatakan pendirian anda.

Untuk penerima teguran (Penutur yang dilabel B):

Anda berasal dari sebuah bandar lain. Atas pelawaan rakan baik anda di bandar ini, anda telah bersetuju untuk tinggal bersama-sama dia dan keluarganya buat sementara waktu sehingga anda mendapat tempat tinggal tetap. Sehingga kini, anda tidak mempunyai sebarang masalah tinggal bersama-sama mereka. Jika anda mempunyai kelapangan, anda akan membawa rakan anda dan keluarganya bersiar-siar. Anda juga pernah membawa seorang rakan berlainan jantina ke rumah rakan anda dan ini nampaknya tidak menjadi sebarang halangan pada rakan anda tersebut. Kini, setelah hampir sebulan menumpang di rumah rakan anda itu, anda bercadang untuk membawa rakan anda dan keluarganya ke rumah anda untuk berjumpa dengan keluarga anda.

Awal petang tadi, anda telah memberitahu rakan anda yang anda ingin menyatakan sesuatu kepadanya malam ini. Anda baru sahaja selesai makan malam bersama-sama rakan anda dan ingin menyatakan hasrat anda mempelawanya ke kampung anda.

Simulasi di atas diadaptasi dari Nash (1983). Ianya dipilih kerana berbagai jenis lakuan bahasa dapat diperolehi darinya, termasuklah teguran. Kedua-dua pelaku dan penerima teguran tidak tahu-menahu akan apa yang terkandung di dalam set simulasi pasangan mereka. Ini adalah untuk memastikan bahawa lakuan bahasa yang terbit dari stimulus ini hampir dengan keadaan semula jadi, kerana masing-masing penutur hanya tahu peranan mereka sahaja. Perbualan mereka dirakamkan dan ditranskripsikan mengikut konvensyen Jefferson (1979) dengan sedikit modifikasi.

Tata-kaedah kedua adalah temuramah ringkas setelah selesai sesi rakaman. Soalan-soalan untuk temuramah itu adalah berkenaan dengan maklumat diri subjek, dan pandangan mereka tentang nilai budaya dalam stimulus dan respons yang diberi. Tata-kaedah kedua ini bertujuan untuk mengawal kesahihan dapatan, yang mana nilai-nilai yang terkandung dalam interaksi dan yang menjadi pegangan subjek dapat dibandingkan untuk pentafsiran yang lebih kukuh.

Makalah ini bagaimanapun tertumpu kepada pentafsiran strategi kesantunan dalam membuat teguran. Dapatan temu ramah tidak ditonjolkan, sebaliknya dihubungkan dengan pentafsiran nilai budaya, apabila perlu.

Konsep yang digunakan untuk analisis adalah berpandukan kepada Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) dan peristilahan dari Marlyna Maros (2007) untuk fitur linguistik dalam proses pengujaran teguran. Data diteliti dengan mengaplikasikan pelbagai strategi kesantunan ke atasnya seperti berekod, tidak berekod, pernyataan bayangan dan pernyataan pelunak dan ujaran-ujaran dinamakan mengikut istilah seperti Pembukaan dan Orientasi. Contoh-contoh analisis ditunjukkan dalam bahagian awal hasil dapatan dan pentafsiran dan dalam perbincangan berikutnya.

Hasil dapatan dan pentafsiran

Kesantunan Melayu yang mementingkan keharmonian hubungan (Awang Sariyan, 2007; Teo Kok Seong, 1996; 2001), dan konsep air muka yang meletakkan memberi teguran di tahap yang tinggi sebagai ujaran yang mengancam air muka negatif pendengar (Brown & Levinson, 1978; Edmonson, 1981), mengandaikan teguran tidak akan, atau akan jarang terjadi, dalam sesebuah interaksi. Walau bagaimanapun, berdasarkan respons interaksi dari stimulasi yang diberi, juga dalam wawancara selepas rakaman interaksi, teguran terjadi di dalam kesemua dua belas interaksi tersebut.

Dapatan menunjukkan lapan (8) daripada teguran berlaku secara berekod atau secara terangan (*on-record*) dengan dimulai oleh ujaran Orientasi yang panjang. Empat daripadanya berlaku tanpa rekod atau secara bayangan (*off-record*). 'Orientasi' bermaksud pengucapan yang memberi maklumat tentang identiti penutur lakuan bahasa yang dikaji dan/atau memberi maksud awal tentang lakuan bahasa tersebut. Contohnya, untuk kajian komplin, ianya adalah ujaran yang memberikan isyarat bahawa sesebuah komplin itu akan berlaku, seperti ujaran di bawah ini:

"He::h, penat (Orientasi). Lambat betul imam tu baca (Pernyataan Komplin). Kakak bila dah habis, rasa penat sangat (Justifikasi Penutur)." (Marlyna Maros, 2006: 157)

Menurut Marlyna Maros (2007: 157), Orientasi tidak menyatakan perincian masalah, tetapi kadang-kadang terjadi bersama-sama dengan Justifikasi. Istilah ini akan digunakan dalam huraian analisis kerana dapatan kajian menunjukkan fitur ini timbul dalam banyak ujaran berkaitan teguran.

Strategi berekod

Strategi berekod bermaksud ujaran secara terangan yang membawa maksud lakuan teguran berlaku/berekod, walaupun tidak seharusnya teguran tersebut bersifat langsung. Sebagai contoh, teguran tersebut dimanifestasikan secara linguistik, dan didahului dengan ujaran Orientasi yang mengandungi pelbagai pelembut ayat, termasuk pernyataan pelunak atau '*hedges*'. Pelunak merupakan strategi kesantunan negatif yang melembutkan daya ilokusyen sesebuah lakuan bahasa, terutamanya lakuan yang memberi ancaman yang tinggi kepada air muka kedua-dua penutur dan pendengar, seperti lakuan teguran. Menurut Brown dan Levinson (1978: 150),

penggunaan pelunak diperolehi dari kehendak untuk tidak mengandaikan dan tidak memaksa pendengar. Contoh yang diperolehi dari data komuniti bahasa Melayu adalah seperti berikut (pernyataan pelunak ditulis dalam huruf condong):

Pasangan 1: Lelaki – lelaki

- 1 A: aku nak cakap *sikit* la dengan kau (ketawa) aku *harap* kau tak marah *la* kat
- 2 aku
- 3 B: apa dia↑
- 4 A: *err:: ehem yelah* semalam kau bawak awek *kan* bawak balik rumah *kan*↑
Betul tak↑

Baris 1 merupakan pernyataan Orientasi sebelum penyampaian teguran dalam baris 4. Beberapa ujaran pelunak memberikan kesan lembut atau bertindak sebagai 'pelapik' dalam menyampaikan sesuatu yang mengancam sempadan kebebasan dan kuasa bertindak (otonomi) pendengar. Dalam hal ini, kuasa dan sempadan kebebasan pendengar dalam menjalani pergaulan dan tindakannya membawa 'awek'-nya ke kediaman A. Di sini, A tidak mengandaikan dan tidak memaksa B, sebaliknya memberikan peluang mengorientasikan diri kepada B sebelum memulakan ujaran berekod untuk lakuan teguran pada baris (4).

Pasangan 2: Lelaki (A) – Perempuan (B)

- 1 B: *hmm:: okay Bobo*
- 2 A: *ehem*↑
- 3 B: *macam mana*↑
- 4 A: *apa yang macam mana*↑
- 5 B: *ceritalah tadi:: straight*
- 6 A: *oo macam nilah (0.8) malam tu::*
- 7 B: *ehem*
- 8 *a'a apa yang kau nak beritahu aku*↑
- 9 A: *ni sebenarnya aku nak marah ni tau along*
- 10 B: *kenapa pulak kau nak marah aku*↑
- 11 A: *satu pasal megat:*
(baris 12 hingga 14 berkenaan dengan kerja mereka)
- 15 *tapi:: tambah pulak problem yang kau bawak rumah aku ni (3.8)*
- 16 B: *problem apa*↑
- 17 A: *kau buat-buat tak tahu ke kau buat-buat tahu*
(baris 18-49 – rundingan maksud untuk menegur (*negotiating intent and meaning*))
- 50 A: *okay macam ni lah (0.9) aku tak sukalah kau bawa balik jantan lagi lah =*
- 51 B: *= ehem =*
- 52 A: *= hah kalau kau nak bawak balik kawan-kawan bawak balik perempuan*
- 53 B: *yelah::*

A (telah berkahwin) dari pasangan 2 di atas melalui tiga peringkat ujaran Orientasi sebelum menyampaikan teguran secara berekod. Peringkat pertama adalah baris 2 hingga 6, peringkat 2 adalah baris 9 hingga 15, peringkat 3 adalah orientasi yang melalui rundingan yang panjang dari baris 17 hingga 49. Proses ini menunjukkan be-

tapa beratnya untuk mengujarkan teguran kepada seorang rakan akrab, walaupun ianya perlu dilakukan demi untuk menjaga maruah/air muka rakan itu dan keluarga penutur sendiri (hasil dapatan wawancara dengan A). Dengan kata lain, sungguhpun teguran ini terbit hasil dari elisitasi, ianya tetap akan A lakukan apabila berhadapan dengan situasi sebenar dengan kepada rakan rapatnya. Analisis linguistik pula menunjukkan urutan yang panjang sebelum tiba kepada ujaran teguran secara berekod di baris 50, “aku tak sukalah kau bawa balik jantan lagi lah”.

Begitu juga dengan pasangan 3 yang juga melibatkan penegur lelaki (A) dengan rakan perempuannya (B). Seperti A dari pasangan 2, A dari pasangan ini juga telah berkahwin. Sedutan interaksi berikut dipilih bagi menerangkan peristiwa bahasa menegur yang berlaku. Baris sedutan yang terputus (34-49, 41-44, dan 47-51) mengandungi ulangan ujaran bagi tujuan merunding maksud. Ianya tidak dimasukkan dalam petikan berikut kerana penulis ingin memberikan fokus kepada menonjolkan fitur-fitur linguistik dalam peristiwa bahasa menegur oleh pasangan ini.

30 A: A:ha:: Kak Pidah nak (0.3) pegi tu:: ada bawak kawan lain ke↑

31 B: A:: rasanya:: ida::k. Kenapa↑
(1.3)

32 A: Sebab rasa-rasanya:: sejak akhir-akhi::r ni (.)

33 B: Ha (.)

(baris 34 hingga 39 – masih merunding maksud ujaran)

40 A: Saya rasa:: tak senang hati la kak Pidah (.)

.

.

45 B: a:: maksud Man (0.3) macam mana tu:: (.)

46 A: a:: pasal dia tu:: lelaki

.

.

52 A: pasal dia lelaki tu:: seelok-eloknya:: (0.5) tak baiklah =

53 B: = a: ha =

54 A: = untu::k (0.3) di bawak ke rumah (0.3) ke semua::: (1.2) jadi

Kesukaran menyampaikan teguran bukan sahaja kelihatan melalui proses bawangan dan giliran ujaran (*turn-taking*) yang pendek-pendek, tetapi juga menghadapi penghentian (*pauses*) yang kerap dan agak lama (melebihi 1 minit). Ini menunjukkan bahawa pengeluaran lakuan teguran merupakan suatu proses linguistik pragmatik yang rumit, kerana dipengaruhi oleh faktor nilai budaya dan faktor dalaman perlakuan itu sendiri. Yang dimaksudkan dengan faktor nilai budaya adalah tindakan laku B yang membawa teman berlainan jantina secara solo dan kerap ke kediaman yang ditumpanginya merupakan suatu perbuatan yang tidak santun dalam tradisi budaya Melayu. A merasakan perlu menegur perbuatan B itu, tetapi proses linguistiknya tidak lancar kerana menegur adalah perbuatan yang mengancam air muka pelaku, oleh itu, perlu dilapik dengan berbagai teknik yang melembutkan lakuan teguran itu. Faktor dalaman yang dimaksudkan adalah faktor linguistik yang mengalasi strategi berekod ini. Walaupun teguran berlaku jua akhirnya pada baris 52-54,

ianya dialasi dengan bayangan, giliran ujaran yang pendek-pendek, dan penghentian yang kerap dan agak lama.

Strategi tanpa rekod

Ujaran tanpa rekod berlaku secara bayangan, iaitu, lakuan teguran tidak disampaikan secara langsung, malahan tidak tersebut sama sekali di sepanjang interaksi. Ianya juga merupakan strategi kesantunan negatif khas untuk lakuan bahasa yang tinggi tahap ancaman terhadap air muka negatif seseorang, seperti dalam membuat teguran atau aduan/komplin (Brown & Levinson, 1978, 1987; Boxer, 1993; Trosborg, 1994). Walau bagaimanapun, rangkaian ujaran yang membayangi maksud untuk menegur perlakuan pendengar yang tidak menyenangkan, difahami oleh pendengar, seperti yang ditunjukkan dalam kajian ini.

Strategi tanpa rekod ini melibatkan pasangan dari jantina yang sama dan sebaya usia (Pasangan 4, Pasangan 5 dan Pasangan 6). Persamaan jantina dan usia memungkinkan hubungan yang sangat rapat dan jarak sosial penutur adalah seperti antara ahli keluarga sendiri, oleh itu, teguran lebih berbentuk bayangan kerana ia diandaikan difahami, dan kehalusan cara sedemikian penting untuk menjaga keharmonian hubungan. Ini telah ditegaskan oleh Hatch (1992) dan Holmes (2008). Contoh teguran tersebut adalah seperti yang dipaparkan dalam interaksi berikut.

Pasangan 4: lelaki – lelaki

- 73 A: emm (1.4)
 74 nilah Haza: aku po:n sebenarnya ada >benda< nak cakap ngan kau ni
 75 B: ah okay
 76 A: *emm:: tsk (0.5) pasa:::l cemana nak kata hah*
 77 *kira::: tsk (0.2) lately ni kan nampa:::k (1.9) emm:::*
 78 tak sedap la mata memandang kan: paham tak↑
 79 B: oh okay okay okay
 80 A: weh::: (ketawa)
 81 B: aku rasa aku dah tangkap dah maksud dia (2.5)
 82 A: seba::b =
 83 B: =pasal budak tu ye↑ Aa:::
 84 A: pasal aa:::
 85 B: rasanya:: tsk tak eloklah kan tengo:k

Baris 73 dan 74 merupakan pernyataan Orientasi ke arah pengujaran lakuan bahasa teguran. Ini diikuti dengan pernyataan pelunak, iaitu "cemana nak kata hah" dalam baris 76 dan "lately ni kan nampa:k" dalam baris 77, dan bayangan pada pernyataan "tak sedap la mata memandang kan: paham tak?" dalam baris 78 dan "rasanya: tak tak eloklah kan tengo:k", pada baris 85. Walau bagaimanapun, tiada pernyataan teguran berlaku hingga ke akhir perbualan. Pendengar dapat menangkap maksud yang ingin dikemukakan tanpa ujaran yang jelas dari penutur. Ujaran B pada baris 83 menegaskan bahawa Orientasi oleh A kepada perkara yang tidak 'sedap mata memandang' (baris 78) itu, difahami oleh B.

Pasangan 5: Perempuan - perempuan

- 5 A: ha, camnilah, sebenarnya saya nak tanya sesuatu kat awak (.)
6 perasan tak, first time awak duduk kat sini (2.0) er: awak punya apa (.)
7 awak tak rasa kejutan budaya ke bila tinggal tempat saya sekarang↑
8 B: {tak}
9 A: kalau awak tak ada kejutan budaya, saya rasa saya yang kena kejutan
10 budaya (.)
11 B: ha! Macam mana tu ↑ (ketawa)
12 A: tak da la:h (.) macam hmm (2.0) dulu {awak tak macam sekarang}
13 B: hah (.) tak macam sekarang↑
14 A: sekarang saya rasa macam=
15 B: = lebih sosial ye↑
16 A: ha (ketawa)
17 wah (.) sosial awak ye (ketawa)

Dalam contoh dari pasangan ini, A mengujarkan pernyataan Orientasi yang agak panjang (baris 5 hingga 7) sebelum menggunakan beberapa lagi strategi linguistik kesantunan seperti gurauan (baris 9) dan hentian yang lama “macam hmm (2.0)” dalam baris 12. Ini diikuti dengan “dulu {awak tak macam sekarang}” dalam baris 12 yang berfungsi sebagai pernyataan bayangan bagi menyampaikan maksud teguran kepada perbuatan B yang tidak disenanginya. Pernyataan ini dialas lagi dengan nada yang perlahan seperti yang ditranskripsikan dalam bentuk { }. Kesan ilokusyenari pernyataan bayangan yang bertindak sebagai strategi tanpa berekod ini dapat dilihat dari reaksi B “lebih sosial ye↑” pada baris 15. Reaksi B ini juga merupakan pernyataan bayangan tentang perbuatannya yang tidak disenangi oleh A, yang difahaminya sebagai sesuatu yang melanggar nilai budaya Melayu dalam aspek pergaulan. “Sosial” membawa konotasi pergaulan akrab antara lelaki dan perempuan yang bukan suami isteri. Membawa pasangan atau rakan berlainan jantina ke rumah kediaman adalah salah satu ciri pergaulan “sosial”, seperti yang dapat difahami dari reaksi B. B kemudiannya akur dengan teguran A. Seperti pasangan 1, pasangan ini juga tidak menuturkan sebarang lakuan teguran yang langsung/jelas.

Interaksi oleh pasangan 4 dan 5 di atas merupakan pengaruh budaya kolektivistik yang mengandaikan penggunaan strategi tanpa berekod (*off-record*) sekiranya perlu bertindak melakukan suatu ancaman kepada air muka negatif pendengar. Ianya dilakukan berlandaskan kepada fahaman bahawa setiap ahli budaya yang bersifat kolektivistik ini bertanggungjawab menjaga keharmonian dalam hubungan sesama ahli, baik dari segi perlakuan fizikal dan sosial, mahupun bahasa. Dari segi kebahasaan pula, oleh kerana lakuan teguran merupakan ancaman kepada air muka negatif, strategi linguistik kesantunan ternyata menggunakan berbagai manifestasi strategi ini seperti pernyataan Orientasi, pelembut ayat, hentian yang panjang, dan ujaran bayangan. Dapatan ini bersamaan dengan dapatan teguran dalam kajian Nash (1983) terhadap penutur asli Cina di Amerika Utara. Ciri-ciri kesantunan negatif dan kolektivistik juga diperolehi dari data penutur budaya Cina.

Dapatan dari kajian komuniti bahasa Melayu ini dilanjutkan lagi dalam perbincangan di bawah ini yang melibatkan pasangan 6.

Pasangan 6: Perempuan – perempuan

- 25 A: kau datang sini pun (.) aku memang suka (.) family aku pun tak kisah
 26 (1.0) tapi baru baru ni (2.5) lain macam sikit hah (.) kau pun dah lain
 27 macam (.) kau pun tahukan apa akukan – aku maksud ni (1.9)
 28 B: aa:: (2.8) agak-agak aku tahulah aa:: tapi hmm masa aku buat tu (.) aku
 29 tengok juga kau punya family (.) nampak macam okay je
 30 A: takkanla:h kitorang nak tegur:
 31 B: tak de
 32 A: kau pun paham-pahamlah =
 33 B: =at least kau yang tegur sebab kalau mak bapak kau tak nak masuk
 campur pun kau cakap kat aku (ketawa)
 34 A: oh (.) itu (1.5)
 35 B: aku tak kira (4.0) hah (.) habis tu ↑

Baris 25 bermula dengan 3 rangkaian pernyataan pelunak “kau datang sini pun (.)” – pernyataan pertama, “aku memang suka (.)” – pernyataan kedua, dan “family aku pun tak kisah” – pernyataan ketiga; sebelum terbit pernyataan bayangan dalam keseluruhan pernyataan di baris 26. Rangkaian pernyataan bayangan tersebut bertindak sebagai menyatakan rasa tidak senang penutur terhadap perbuatan B. Bayangan rasa tidak senang hati ini diulangi dalam baris 30 dan 32. Seperti juga pasangan 4 dan 5, tiada ujaran teguran jelas berlaku dalam interaksi pasangan 6 ini, tetapi pernyataan pelunak dan bayangan oleh penutur A telah difahami maksudnya oleh pendengar. Ujaran B seterusnya di baris 35 menunjukkan pemahaman ini. Dengan mengatakan “aku tak kira” diikuti dengan hentian ujaran selama 4 minit yang panjang, dan kemudiannya diakhiri dengan ujaran “hah (.) habis tu↑” menunjukkan bahawa B menerima maksud teguran tanpa rekod dari A dan mencuba untuk mengakhiri sesi ini dengan meminta kepastian tindakan seterusnya dari A.

Hasil wawancara menunjukkan bahawa para responden memahami maksud ini kerana mereka telah diberitahu dalam stimulus berkenaan membawa rakan berlainan jantina ke rumah penutur. Mereka yang memegang watak B mengatakan bahawa mereka maklum tentang rasa tidak senang hati yang boleh berlaku dari perbuatan itu kerana ia ‘bukan budaya kita’ (2, 4, 10), atau bukan budaya Melayu ‘asal’ (12) dan juga ‘takut dengan apa orang sekeliling akan kata’ (4, 8, 11) di samping ‘melibatkan famili’ (1, 3, 4, 10). Oleh itu, apabila A menunjukkan rasa teragak-agak untuk mengujarkan sesuatu, mereka dapat merasakan ianya berkaitan dengan perkara tersebut. Para responden memberitahu bahawa teguran tersebut perlu dilakukan, tetapi harus dibuat secara ‘halus’ dan ‘berlapik’ (6, 12) kerana perlu ‘jaga hati kawan’ (5, 6, 7) dan ‘takut mereka kecil hati’ (1, 5, 6).

Dapatan simulasi dan wawancara tentang sesuatu yang ‘bukan budaya kita’ dan ‘takut apa orang sekeliling kata’ menyamai ciri ‘*situation-centered*’ seperti dalam budaya Cina (Hsu, 1981; Nash, 1983). Dengan itu, dapatan ini menyumbang kepada perkongsian ciri budaya Timur yang diutarakan oleh Hsu (1981).

Kesimpulan

Kajian ini melibatkan hanya 24 orang penutur asli bahasa Melayu yang membentuk 12 pasangan akrab yang terlibat dengan lakuan bahasa teguran dan membuat jemputan (tidak dibincangkan dalam makalah ini). Mereka merupakan golongan profesional muda, berpendidikan tinggi, dan tinggal di bandar besar, tetapi masih memegang kepada nilai budaya warisan Melayu. Sebahagian dari nilai ini adalah yang berkaitan dengan keperluan menjaga air muka dan hubungan baik sesama penutur. Walaupun bilangan responden kecil, tetapi dapatan interaksi dan wawancara mencerminkan nilai budaya Melayu yang telah digariskan oleh para sarjana Melayu. Antaranya ialah menjaga kepekaan komuniti terhadap perbuatan yang asing dalam budaya ini, dan juga 'menjaga hati' pendengar apabila perlu menu-turkan sesuatu yang berpotensi untuk menyinggung perasaannya. Oleh itu, dapatan ini boleh disimpulkan sebagai menunjukkan bahawa komuniti bahasa Melayu masih berpegang pada nilai budaya Melayu dan kesantunan air muka dalam komunikasi antar peribadi. Ia juga menunjukkan bahawa, dalam menyahut tuntutan modernisasi dan urbanisasi (berpendidikan tinggi, berdaya saing), 24 orang profesional muda yang mewakili komuniti bahasa ini, tidak hilang pegangan nilai budaya mereka. Maksud di sini adalah, mereka merasakan bahawa kerap membawa pasangan ber-lainan jantina balik ke rumah merupakan amalan yang bertentangan dengan budaya Melayu dan perlu ditegur sekiranya berlaku.

Dari sudut linguistik kesantunan, pegangan nilai budaya tergambar melalui lakuan bahasa teguran, sebuah lakuan yang tinggi tahap ancaman air muka negatif. Penutur mengurangkan ancaman terhadap air muka ini melalui strategi kesantunan negatif dengan beberapa pernyataan lindungan, bayangan, dan penghentian yang agak lama di tengah-tengah giliran ujaran. Ini selaras dengan Teori Kesantunan bahawa lakuan bahasa yang tinggi tahap seriusnya dalam ancaman terhadap kebebasan dan kuasa otonomi pendengar, sekiranya berekod, akan mengandungi ciri-ciri tidak langsung seperti lindungan, bayangan, penghentian, metafora dan sebagainya. Malahan, dalam beberapa contoh, teguran tidak terujar langsung kerana maksudnya telah difahami di peringkat ujaran bayangan. Walaupun kecil, data ini menyokong teori kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) terhadap peng-gunaan strategi dalam ujaran yang mengancam air muka negatif, dan menyokong tuntutan sarjana Melayu tentang nilai budaya komuniti ini.

Dapatan ini juga menyamai kajian Nash (1983). Kajiannya yang bersifat antar budaya terhadap 11 orang penutur asli Amerika Utara dan 12 orang penutur asli bahasa Cina (6 pasangan) mendapati corak strategi yang serupa dalam membuat teguran. Stimulusnya, bagaimanapun, meminta teguran dibuat terhadap rakan akrab yang menumpang rumah penutur dan sering balik lewat malam. Persamaan strategi dua budaya dari Timur ini menunjukkan perkongsian nilai yang sama terhadap perkara yang mengancam air muka negatif pendengar, dan ketertiban perlakuan individu dalam masyarakat.

Walau bagaimanapun, hujah ini dapat diperkuatkan lagi dalam kajian lanjutan kerana persampelan untuk kajian ini agak kecil untuk digeneralisasikan kepada keseluruhan komuniti bahasa Melayu. Begitu juga dengan instrumen kajian yang menggunakan simulasi untuk mendapatkan ujaran teguran, juga golongan umur responden yang terlibat. Kajian dengan persampelan yang lebih besar dengan ang-

kubah umur dan jantina yang lebih pelbagai, boleh memberikan lebih keandalan (*reliability*) kepada penggunaan strategi kesantunan dalam konteks lakuan bahasa teguran khususnya, dan kesantunan dalam kerangka ilmu sociolinguistik, amnya. Meskipun demikian, dapatan yang dibentangkan dalam makalah ini mempunyai kekuatan tersendiri terutamanya menyokong penulisan terdahulu tentang nilai dan kesantunan Melayu secara empirikal.

Senarai konvensi transkripsi

- : , :: , ::: - panjang ujaran/vokal selama satu, dua, dan tiga harakat
- { } - ujaran yang sangat perlahan yang menjadikannya kurang jelas
- > < - ujaran yang sangat pantas
- = = - ujaran bertindih
- ↑ - ujaran yang berakhir dengan nada naik, seperti nada sebuah pertanyaan
- (.) - hentian 0.1 saat
- (1.5) - hentian 1.5 saat, dan seterusnya seperti dalam nombor dalam kurungan

Rujukan

- Asma Abdullah (1996). *Going glocal: Cultural dimensions in Malaysian management*. Kuala Lumpur: Malaysian Institute of Management.
- Asmah Haji Omar (1992). *The linguistic scenery in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Boxer, D. (1993). *Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English*. New York: Peter Lang.
- Brown, D. and P. Levinson (1987). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, D. and P. Levinson (1978). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eelen, G. (2001). *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14: 219-236.
- Golato, A. (2005). *Compliments and compliment responses: Grammatical structure and sequential organization*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Holmes, J. (2008). *Introduction to sociolinguistics*. Longman: London.
- Hsu, F. (1981). *Americans and Chinese*. Honolulu: University of Hawaii.
- Jamaliah Mohd Ali (2002). Why we don't say what we mean: A study of verbal indirection in communication. *Jurnal Bahasa Moden*, 14, 33-44.
- Marlyna Maros (2007). *Lakuan Bahasa Komplin dalam budaya Melayu*. Tesis PhD. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohammad Fadzeli Jaafar (1997). Kesantunan dalam masyarakat Melayu. *Jurnal Dewan Bahasa*, 41(4), 292-298.
- Nash, T. (1983). An instance of American and Chinese politeness strategy. *RELC Journal*, 14(2), 287-98.
- Nik Safiah Karim (1992). *Beberapa persoalan sociolinguistik Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rue, Y. J., Zhang, G., & Shin, K. (2007, July). Request strategies in Korean. Paper presented at the 5th Korean Studies Association of Australasia (KSAA) Biennial Conference, Perth, Australia.

- Teo Kok Seong (1996, May). The acquisition of Malay as a second language: A case of the essentiality of culture learning. Paper presented at the *Southeast Asian Linguistics Society VI*, University of Oregon, Eugene, USA.
- Ting-Toomey, S. (1985). Toward a theory of conflict and culture. Dalam W. B. Gudykunst, L. B. Stewart, dan S. Ting-Toomey, *Communication, Culture, and Organizational Processes* (pp. 71-86). Beverly Hills, CA: Sage.
- Trosborg, A. (1994). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Vilkkii, L. (2006). Politeness, face and facework: Current Issues. In *A man of measure: Festschrift in honour of Fred Karlsson on his 60th birthday*. Special Supplement to *SKY Journal of Linguistics*, 19, 322-332. Turku: The Linguistic Association of Finland.
- Watts, R. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.