

**KEMAHIRAN KOMUNIKASI GURU PELATIH
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**
*(COMMUNICATION SKILLS AMONG TRAINING TEACHERS
OF UNIVERSITI SAINS MALAYSIA)*

Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah dan Rahimi Che Aman
Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan,
Universiti Sains Malaysia, 11800 USM Pulau Pinang, Malaysia
E-mel: sham@usm.my, fadzilahamzah@usm.my, rahimi@usm.my

Abstrak: Komunikasi yang berkesan amat penting dalam pengajaran dan pembelajaran. Aspek lisan yang melibatkan perkataan serta komunikasi bukan lisan perlu diberikan penekanan oleh setiap guru. Kajian ini bertujuan mengenal pasti aspek komunikasi lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih, Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, Universiti Sains Malaysia (USM) yang mengikuti program Latihan Mengajar. Aspek komunikasi lisan yang dikaji merangkumi intonasi suara, kejelasan sebutan dan kelancaran guru dalam menyampaikan pengajaran. Aspek komunikasi bukan lisan yang dikaji pula merangkumi ekspresi muka, kontak mata dan sentuhan. Kaedah kualitatif yang melibatkan pemerhatian, temu bual separa berstruktur dan analisis dokumen digunakan dalam memperoleh maklumat kajian. Seramai 12 orang guru pelatih dipilih melalui teknik pensampelan bertujuan. Dapatan diperoleh melalui analisis kandungan. Keputusan menunjukkan terdapat guru pelatih yang masih mengalami kesukaran menjelaskan sesuatu sebutan dengan betul. Kelancaran dalam menyampaikan pengajaran juga terbatas dengan penggunaan buku teks serta intonasi suara yang senada dan tidak menarik. Manakala bagi aspek bukan lisan, guru didapati tidak dapat menunjukkan ekspresi muka yang bersungguh-sungguh semasa menyampaikan isi penting atau semasa menggambarkan sesuatu situasi. Majoriti menunjukkan kontak mata yang baik walaupun masih memberi tumpuan utama kepada murid yang hanya di bahagian hadapan kelas. Didapati hanya seorang guru pelatih membuat sentuhan kepada murid sebagai penghargaan atau memberi galakan dan sokongan.

Kata kunci: kemahiran komunikasi lisan, kemahiran komunikasi bukan lisan, guru pelatih

Abstract: Effective communication is an important part in the learning and teaching process. Verbal and non-verbal communication aspects should be emphasized in every teacher. This research is conducted to study some aspects of the verbal and non-verbal communications among trainee teachers in the School of Educational Studies, Universiti Sains Malaysia that will have to go for their teacher training program. The study of verbal communication consists of intonation, pronunciation and the teacher effectiveness in delivering the lesson. In addition to that, the non-verbal communication aspects studied in this research comprise of the facial expressions, eye contacts and the touch. The qualitative methods involved in this study are observation, half structured interview and document analysis. 12 trainee teachers have been chosen through purposive sampling

technique. The result for this study is obtained through content analysis. The results show that there are some trainee teachers who are having difficulties in pronouncing certain words correctly. The effectiveness in delivering lesson are limited to the text books and the teachers vocal sound intonation used are monotonous and uninteresting. Whereby, in the non-verbal communication, the trainees do not show earnest facial expressions when delivering the main points or explaining certain situations. The majority of the samples also show good eye-contact even though it is only to focus to the front row students in the class. The findings also illustrate that only 1 trainee teacher attempts physical contact to students in showing appreciation or encouragement.

Keywords: verbal communication skills, non-verbal communications skills, training teachers

PENGENALAN

Komunikasi berasal daripada perkataan Latin '*communiatus*' yang membawa maksud berkongsi sesuatu. Definisi khusus komunikasi berdasarkan Kamus Dewan (2005) ialah perhubungan (secara langsung atau dengan perantaraan), mengadakan perhubungan (berbincang, bertukar-tukar fikiran) atau menyampaikan maklumat. Definisi khusus berdasarkan Mansor, Ramli dan Shawaluddin (1984), komunikasi ialah merupakan satu proses sesuatu idea, nilai, sikap dan sebagainya disalur dan dipindahkan serta dikongsikan oleh seseorang individu dengan orang lain. Komunikasi boleh dikategorikan kepada dua iaitu komunikasi lisan (*verbal*) dan komunikasi bukan lisan (*non-verbal*). Komunikasi lisan melibatkan proses pemindahan maklumat atau idea secara lisan daripada seorang individu kepada individu yang lain, manakala komunikasi bukan lisan adalah penyampaian mesej melalui gerak isyarat atau bahasa badan. Komunikasi bukan lisan yang diutarakan oleh Egan (1994) merujuk kepada tingkah laku badan, ekspresi wajah dan kualiti suara. Tingkah laku badan yang dimaksudkan ialah kedudukan badan, pergerakan badan dan isyarat badan. Manakala ekspresi wajah adalah seperti senyuman, pergerakan kening, mengerutkan dahi atau bermasam muka. Kualiti suara yang dimaksudkan ialah dari segi perubahan intonasi, volumn dan tahap kepantasan bersuara (Ivey & Ivey, 1999).

Dalam bidang pendidikan kedua-dua jenis komunikasi ini memainkan peranan yang penting dan perlu diberi penekanan oleh setiap guru dalam pengajaran. Hal yang demikian kerana guru bukan sahaja bercakap untuk menyampaikan maklumat kepada pelajar malah, menurut Moore (2001) guru juga kadangkala menyampaikan maklumat melalui gerak tubuh seperti penggunaan suara, ekspresi muka, cara guru melihat, berdiri dan menggunakan sesuatu perkataan, penggunaan ruang dan sebagainya.

Justeru, berkomunikasi secara lisan atau bukan lisan dengan berkesan amat penting untuk memastikan kelancaran proses pengajaran dan pembelajaran. Hal ini kerana proses pengajaran dan pembelajaran melibatkan banyak aktiviti komunikasi di antara pelajar dengan guru serta pelajar dengan pelajar. Tanpa komunikasi yang berkesan objektif dan matlamat sesuatu pengajaran dan pembelajaran tidak mungkin dapat dicapai dengan sepenuhnya.

LATAR BELAKANG

Menurut Mohd. Safar dan Fatimah (1988) komunikasi lisan dan bukan lisan perlu dianggap sebagai satu unit yang lengkap, tidak terpisah dan kedua-duanya akan sentiasa bersepadu antara satu sama lain untuk menyampaikan sesuatu mesej. Justeru itu, dalam melaksanakan proses pengajaran dan pembelajaran, seorang guru seharusnya menggabungkan kedua-dua jenis komunikasi lisan dan bukan lisan ini secara berkesan. Kemahiran guru mengaplikasikan kedua-dua jenis komunikasi dapat membantu meningkatkan keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran yang dijalankan.

Aspek komunikasi lisan dan vokal yang biasa diamalkan oleh guru di bilik darjah ialah intonasi suara, kejelasan sebutan, kelancaran dan sebagainya. Manakala aspek komunikasi bukan lisan yang biasanya dipraktikkan dalam bilik darjah ialah kontak mata, ekspresi muka, sentuhan, penampilan dan pergerakan badan. Guru berkomunikasi secara lisan untuk menyampaikan ilmu dan maklumat berdasarkan objektif pengajaran dan pembelajaran yang telah ditetapkan. Pengajaran guru tersebut akan dijalankan melalui teknik penerangan, soal jawab, perbincangan dan sumbang saran bersama-sama para pelajarnya. Semasa interaksi lisan yang bersifat sehalu atau dua hala guru berperanan sebagai penyampai maklumat dan pelajar pula sebagai pendengar dan penerima maklumat. Komunikasi aktif secara lisan hanya berkesan jika pengetahuan dan maklumat disampaikan secara berkesan dan dapat diterima serta difahami dengan baik oleh pelajar. Justeru itu, menurut Mok (2000), dalam komunikasi lisan guru perlu memastikan suaranya kuat dan lantang, kejelasan dalam sebutan, intonasi guru perlu sesuai dengan aspek kelancaran pengajarannya.

Aspek komunikasi bukan lisan yang selalu digunakan dalam proses pengajaran guru ialah gerak isyarat tangan, gerak kepala, mimik muka, senyuman dan sebagainya. Guru misalnya akan mengangguk kepala tanda bersetuju dengan pandangan pelajar dan menggeleng sebagai tanda tidak menerima. Reaksi dan tindakan guru seperti senyum dan menepuk bahu pelajar boleh diertikan sebagai tanda penghargaan dan memberi galakan. Menjegilkan biji mata dan menarik muka masam pula memberi isyarat kepada para pelajar bahawa guru tersebut sedang marah atau tidak bersetuju dengan perlakuan pelajarnya.

Komunikasi lisan dan bukan lisan yang dipraktikkan oleh guru dalam bilik darjah perlu selari. Hal yang demikian ini bermaksud guru perlu memastikan pergerakan badannya selari dengan perkataan yang diucapkan. Sebagai contoh, jika guru sedang menerangkan tentang satu objek yang besar, tangannya perlu dapat menunjukkan saiz objek tersebut. Gambaran objek yang ditunjukkan oleh guru dapat menambahkan keberkesanan maklumat yang disampaikan. Seandainya pula jika guru sedang memarahi pelajarannya, intonasi suara yang digunakan perlu kuat dan guru juga perlu memperlihatkan perlakuan serta reaksi marah seperti menjegilkan biji mata atau mencekak pinggang.

Dapatlah dijelaskan bahawa komunikasi lisan dan bukan lisan memainkan peranan yang sama penting dalam memastikan kelancaran proses pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah. Pandangan oleh Moore (2001: 35) menjelaskan lagi kepentingan kedua-dua jenis komunikasi lisan dan bukan lisan ini. Menurut beliau, *“It is not only what you say in the classroom that is important, but it’s how you say it that can make the difference to student.”*

PERNYATAAN MASALAH

Proses pengajaran dan pembelajaran dalam kelas banyak melibatkan komunikasi. Menurut Barker (1982), melalui proses komunikasi, seorang guru bertindak sebagai pencetus utama sumber iaitu meliputi 55% hingga 81% penyampaian maklumat dalam kelas. Sehubungan itu, guru sewajarnya mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik dan berkesan agar dapat menjalankan fungsinya sebagai pendidik, pembimbing, pemimpin dan pendorong kepada para pelajar.

Pengetahuan dan kemahiran yang dipunyai oleh guru dalam sesuatu mata pelajaran tidak memadai dan bukan satu jaminan bahawa pelajar dapat menerima semua maklumat yang disampaikan oleh guru terbabit. Aspek komunikasi bukan lisan juga membantu guru semasa menyampaikan pengajarannya. Aplikasi bahasa badan yang betul dan sesuai dapat menimbulkan situasi berkomunikasi dengan membantu menjelaskan mesej yang ingin disampaikan, menjadikan interaksi di bilik darjah lebih menarik serta menjadi petanda kepada komitmen dan kesungguhan guru dalam menyampaikan pengajaran.

Selaras dengan pernyataan di atas, Pogue dan Kimo (2006) turut mendapati pengajaran yang berkesan adalah hasil daripada hubungan komunikasi antara guru dengan pelajar serta kredibiliti seseorang guru. Seterusnya wujud perkaitan antara komunikasi dan kredibiliti guru terhadap motivasi pelajar dalam menjamin kejayaan diri pelajar. Hasil kajian Teven (2007) turut mendapati bahawa tingkah laku yang bersesuaian serta komunikasi yang mengambil berat terhadap pelajar, turut menyumbang kepada kepercayaan terhadap guru serta dapat mengarah

kepada keputusan yang baik dalam mata pelajaran tersebut. Hal ini menunjukkan elemen komunikasi guru berperanan dalam mempengaruhi kejayaan akademik seseorang pelajar.

Gary (1992) turut menyokong kepentingan komunikasi bukan lisan bagi mewujudkan pengajaran berkesan. Beliau mencadangkan beberapa bentuk komunikasi bukan lisan yang mudah tetapi berkesan diamalkan seperti kerap menukar intonasi suara, sentiasa bergerak ke depan dan belakang kelas, berkomunikasi melalui kontak mata dengan para pelajar serta mempelbagaikan gerak badan untuk disesuaikan dengan suasana pengajaran. Menurut beliau lagi, keupayaan guru mengaplikasikan aspek bukan lisan dengan berkesan dapat mengekalkan momentum minat, kesungguhan, dan keseronokan para pelajar untuk terus mengikuti pengajarannya.

Walaupun aspek lisan dan bahasa badan ini merupakan elemen penting dalam menjayakan tujuan pengajaran, namun masih terdapat guru yang kurang berkemahiran dalam menguasai dan menggunakan kedua-dua jenis komunikasi ini di bilik darjah secara efektif.

Hal yang demikian ini seterusnya menjadikan situasi bilik darjah suram dan membosankan. Sehubungan itu, kajian ini akan melihat tahap penguasaan kemahiran berkomunikasi secara lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan semasa menjalankan latihan mengajar di sekolah. Aspek komunikasi lisan yang dikaji ialah intonasi suara, kejelasan sebutan dan kelancaran guru dalam menyampaikan pengajaran. Aspek komunikasi bukan lisan yang dilihat dalam kajian ini pula ialah ekspresi muka, kontak mata dan sentuhan.

PERSOALAN

Kajian ini dijalankan untuk menjawab persoalan berikut:

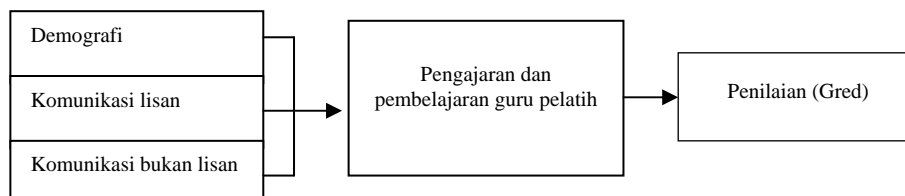
1. Apakah aspek komunikasi lisan yang diaplikasi oleh guru pelatih dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah?
2. Apakah aspek komunikasi bukan lisan yang diaplikasi oleh guru pelatih dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah?
3. Adakah aplikasi komunikasi lisan dan bukan lisan dalam proses pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah dapat memberi kesan terhadap gred pelajar?

OBJEKTIF

Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti aspek komunikasi lisan dan bukan lisan yang diaplikasikan oleh guru pelatih dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah.

1. Mengetahui pasti aspek komunikasi lisan yang diaplikasikan oleh guru pelatih dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah.
2. Mengetahui pasti aspek komunikasi bukan lisan yang diaplikasikan oleh guru pelatih dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah.
3. Mengetahui pasti kesan aplikasi komunikasi lisan dan bukan lisan dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah terhadap gred pelajar.

KERANGKA KONSEP



Rajah 1. Kerangka konsep kajian

Kerangka konsep kajian ini melibatkan beberapa variabel. Variabel bebas yang terlibat adalah aspek demografi yang melibatkan jantina, keturunan dan program pengajian guru pelatih yang terlibat sama ada dalam program Sastera dengan Pendidikan atau program Sains dengan Pendidikan. Manakala aspek seterusnya adalah komunikasi lisan yang merangkumi intonasi suara, kejelasan sebutan dan kelancaran guru dalam penyampaian pengajaran dan pembelajaran. Aspek bukan lisan yang dikaji pula merangkumi ekspresi muka, kontak mata dan sentuhan.

Ketiga-tiga komponen variabel bebas kajian ini merangkumi demografi, komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan dikaji semasa proses pengajaran dan pembelajaran guru pelatih. Variabel bersandar yang terlibat merupakan penilaian yang dibuat oleh penyelia terhadap guru pelatih iaitu merujuk kepada gred yang diberikan kepada mereka.

KEPENTINGAN

Hasil kajian ini amat penting dalam mengenal pasti penguasaan aspek komunikasi lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih. Aspek komunikasi lisan seperti intonasi suara, kejelasan sebutan dan kelancaran guru semasa penyampaian pengajaran merupakan elemen penting semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Aspek komunikasi lisan dan bukan lisan amat mempengaruhi proses pengajaran dan pembelajaran seseorang guru pelatih. Gabungan kedua-dua aspek komunikasi lisan dan bukan lisan amat mempengaruhi keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran seseorang guru pelatih. Hal yang demikian ini kerana penguasaan terhadap kandungan sesuatu mata pelajaran sahaja tidak dapat menjamin kejayaan proses pengajaran dan pembelajaran.

Dapatan kajian ini menunjukkan kekuatan dan kelemahan aspek komunikasi lisan dan bukan lisan guru pelatih. Perkara sebegini amat penting dalam program latihan guru pelatih bagi meningkatkan keberkesanan penggunaan aspek komunikasi lisan dan bukan lisan dalam proses pengajaran dan pembelajaran mereka. Maklumat daripada kajian ini penting kepada pihak Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan untuk menyemak, merangka serta menambah baik program pendidikan yang sedia ada bagi meningkatkan lagi keupayaan guru pelatih dalam aspek komunikasi lisan dan bukan lisan. Dapatan kajian ini memberi input penting kepada pensyarah dalam melatih bakal guru untuk mengaplikasikan aspek komunikasi lisan dan bukan lisan dengan berkesan terutama dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Dapatan kajian juga dapat dimanfaatkan oleh guru pelatih yang akan menjalani latihan mengajar. Dalam keadaan ini bakal guru pelatih dapat berusaha untuk mengaplikasikan intonasi suara, kontak mata dan gerak badan yang bersesuaian ketika proses pengajaran mereka. Mereka perlu menyedari keperluan mempersiapkan diri dengan kemahiran berkomunikasi sama ada secara lisan dan bukan lisan agar dapat berfungsi sebagai guru yang berkesan dan cemerlang. Penekanan seimbang dalam kedua-dua aspek komunikasi ini dapat melahirkan guru yang berkualiti selaras dengan hasrat dan matlamat rancangan pendidikan guru, Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, USM dan seiring dengan Falsafah Pendidikan Kebangsaan. Justeru, pelajar yang dididik oleh guru yang berkualiti mampu melahirkan modal insan minda kelas pertama bagi menghadapi cabaran dalam era globalisasi dewasa ini.

METODOLOGI

Kajian ini mengaplikasikan kaedah pungutan data secara kualitatif. Dalam kaedah kualitatif, dapatan diperoleh secara semula jadi, difahami keadaan sebenar dan dapat ditafsir sesuatu fenomena yang ditunjukkan oleh subjek (Denzin &

Lincoln, 1998). Di samping itu, dapatan secara kualitatif juga dapat dinilai melalui tingkah laku nyata atau tersurat dan melalui percakapan seperti intonasi suara (Rehm, 1987). Dalam kajian, ini pengkaji sendiri merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data (Creswell, 1998; McLeod, 2001).

Kaedah kualitatif secara temu bual separa berstruktur, pemerhatian dan analisis dokumen digunakan dalam memperoleh maklumat kajian. Kaedah temu bual separa berstruktur dilakukan terhadap guru pelatih sebaik sahaja mereka selesai proses pengajaran dan pembelajaran. Pemerhatian pula dibuat di dalam bilik darjah semasa proses pengajaran dan pembelajaran berlangsung. Analisis dokumen dibuat terhadap borang penilaian pencerapan dan buku latihan mengajar guru-guru pelatih terbabit. Penggunaan pelbagai kaedah dalam pengumpulan maklumat perlu untuk memperoleh dapatan yang tekal dan keputusan yang lebih tepat (Chadwick et al., 1984; Fontana & Frey, 1998). Penggunaan lebih daripada satu sumber maklumat ini dikenali sebagai *triangulation* (Brewer & Hunter, 1989; Balk, 1995).

Data yang dikumpulkan dianalisis melalui analisis kandungan (*content analysis*). Melalui analisis ini, kategori utama atau tema bagi komunikasi lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih semasa proses pengajaran pembelajaran dikenal pasti.

SUBJEK

Subjek kajian terdiri daripada 12 orang guru pelatih dari Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, USM yang menjalani latihan mengajar selama 15 minggu di sekitar negeri Pulau Pinang. Kesemuanya merupakan pelajar lepasan matrikulasi, diploma dan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM) yang belum mempunyai pengalaman mengajar. Pemilihan subjek berasaskan kepada pensampelan bertujuan (Gay & Airasian, 2003).

Demografi subjek kajian menunjukkan empat orang daripada mereka ialah guru pelatih lelaki dan lapan orang ialah guru pelatih perempuan. Didapati tujuh orang daripadanya berketurunan Melayu, empat orang berketurunan Cina dan seorang berketurunan bumiputera Sarawak. Seramai 9 daripada 12 orang guru pelatih adalah daripada aliran sastera, manakala selebihnya pula adalah guru pelatih aliran sains.

PROSEDUR

Prosedur kajian melibatkan empat peringkat iaitu:

1. Perancangan
2. Pelaksanaan
3. Analisis data
4. Laporan

Peringkat perancangan merangkumi tindakan merancang bagi memperoleh kebenaran menjalankan proses penyeliaan ke sekolah-sekolah berkenaan. Pengkaji berjumpa dengan pihak pentadbiran sekolah seperti Pengetua atau Penolong Kanan. Di samping itu, pengkaji juga membuat perjumpaan bersama guru pembimbing untuk membincangkan cara penilaian yang akan dibuat terhadap pengajaran guru pelatih terlibat. Borang pencerapan diedarkan oleh pihak Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, USM kepada pihak sekolah.

Penyeliaan terhadap guru pelatih dilakukan dalam tempoh 15 minggu. Sepanjang tempoh 15 minggu latihan mengajar, data-data kajian dikutip melalui teknik temu bual bersama guru pelatih, teknik pemerhatian yang dilakukan sebanyak tiga kali untuk setiap guru pelatih serta merekodkan hasil pemerhatian dalam borang penilaian pencerapan.

Peringkat ketiga melibatkan analisis data terhadap maklumat yang diperoleh melalui tiga teknik utama iaitu temu bual, analisis borang penilaian pencerapan dan analisis berdasarkan pemerhatian pengkaji. Seterusnya dapatan dianalisis secara teliti bagi memperoleh keputusan kajian.

Peringkat terakhir merupakan peringkat menyediakan laporan. Laporan dibuat mengikut kategori yang dibina berdasarkan analisis kandungan. Tiga kategori komunikasi lisan yang diperoleh dibahagikan kepada intonasi suara, kejelasan sebutan dan kelancaran guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran, manakala tiga kategori komunikasi bukan lisan dibahagi kepada ekspresi muka, kontak mata dan sentuhan.

KEPUTUSAN

Dalam pengumpulan data kualitatif, kaedah temu bual separa berstruktur, pemerhatian dan analisis dokumen digunakan. Dapatan dilaporkan melalui kategori atau tema utama yang dibentuk berdasarkan analisis yang dibuat. Tiga kategori komunikasi lisan adalah intonasi suara, kejelasan sebutan dan kelancaran guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Tiga kategori komunikasi

bukan lisan pula merangkumi ekspresi muka, kontak mata dan sentuhan. Berikut merupakan dapatan kajian mengikut kategori komunikasi lisan dan bukan lisan.

Komunikasi Lisan

Intonasi suara

Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti subjek mempunyai intonasi suara yang tidak menarik. Hal ini merujuk kepada intonasi senada (*monotonous*) yang digunakan oleh subjek kajian. Terdapat seorang subjek (S1) yang banyak menggunakan perkataan “ok” dan menyoal “ada masalah?”. Keadaan ini secara bukan lisan turut menggambarkan guru kurang berkeyakinan dan memerlukan sokongan murid. Terdapat juga subjek (S2) yang bersuara tanpa ekspresi perasaan dan bercakap meleret-leret. Subjek (S2, S6, S9, S10 dan S11) didapati mempunyai intonasi senada sepanjang proses pengajaran. Seorang subjek (S4) didapati mengajar dengan intonasi suara yang amat perlahan, lembut dan seperti tidak bertenaga pada kali pertama dan kedua lawatan pengkaji. Namun, pengkaji dapat melihat perubahan terhadap guru pelatih ini pada lawatan kali ketiga hasil daripada dua teguran sebelumnya. Namun perubahan yang ditunjukkan juga kurang memberi impak positif dalam proses pengajaran beliau. Pencerapan kali ketiga mendapati guru mula mengajar dengan menggunakan nada dan intonasi yang lebih kuat. Suara guru ini menjadi terlalu nyaring dan seolah-olah seperti memarahi muridnya ketika beliau mengajar. Guru juga kerap kali menjerit “diam!” apabila ada murid yang bertanyakan soalan. Subjek (S6) pula kadangkala menjerit untuk mendapatkan tumpuan murid. Beliau sering menjerit “faham tak?” semasa proses pengajaran dan pembelajaran berlangsung. Subjek (S5) pula didapati mengajar dengan suara perlahan, mendatar serta teragak-agak. Suaranya kadangkala tenggelam semasa proses pengajaran.

Terdapat juga subjek yang mempunyai intonasi suara yang baik, (S3, S7, S8 dan S12), iaitu intonasi suara yang dapat membezakan antara isi penting dengan isi sampingan semasa penerangan diberikan. Intonasi suara juga adalah berbeza semasa subjek memberi penerangan dan bertanyakan soalan. Kepelbagaian intonasi ini dapat memberi penekanan kepada perkara-perkara penting dalam sesuatu tajuk.

Kejelasan sebutan

Seramai empat orang subjek kajian bertutur dengan jelas semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Keadaan ini ditunjukkan oleh subjek (S1, S3, S5 dan S12). Mereka dapat menggunakan bahasa dengan tepat dalam menjelaskan isi pelajaran. Mereka juga mempunyai banyak idea dalam memberi penjelasan kepada murid yang tidak faham kepada sesuatu perkataan, contohnya perkataan

“pusar” dalam mata pelajaran Bahasa Melayu dapat diterangkan secara jelas dan mudah difahami.

Namun terdapat juga subjek (S2) yang tidak dapat memberi arahan dengan jelas dan terperinci. Keadaan ini menyebabkan murid tidak faham dengan tugas yang perlu dilaksanakan. Seterusnya keadaan ini menyebabkan murid berbual-bual dan tidak memberi kerjasama semasa guru mengajar. Suara yang terlalu nyaring juga menyebabkan beberapa perkataan yang digunakan oleh subjek kurang jelas kepada murid.

Bagi subjek berketurunan Cina (S6, S7 dan S8), mereka didapati sukar menyebut perkataan dengan jelas terutamanya bagi istilah bahasa Melayu. Pelat bahasa Melayu ditunjukkan dalam perkataan seperti "beban" dan "syarikat." Manakala huruf "r" menjadi huruf "l". Bagi pelat bahasa Inggeris ditunjukkan dalam perkataan seperti "pressure." Bagi subjek (S9 dan S10), sebutan dalam pengajaran dipengaruhi dialek Kelantan. Manakala subjek (S11), sebutannya kurang jelas kerana beliau mengalami masalah kecacatan iaitu "sumbing."

Kelancaran semasa pengajaran dan pembelajaran

Subjek (S4) mempunyai masalah dalam membuat huraian lanjut tentang topik yang diajar kerana terhad dari segi tatabahasa. Keadaan ini menyebabkan subjek tidak dapat menyampaikan pengajaran dengan lancar. Kelancaran juga terganggu apabila subjek (S2) tidak dapat mengagihkan masa dalam aktiviti pengajaran dan pembelajaran yang dijalankan. Sebagai contoh, subjek (S2) telah mengambil masa 35 minit untuk aktiviti perbincangan dan persembahan kumpulan bagi kelas tingkatan satu yang mempunyai bilangan murid yang ramai (41 orang). Hal ini telah mengganggu kelancaran pengajaran dan pembelajaran kerana keadaan kelas menjadi tidak terkawal. Keadaan ini menyebabkan murid tidak memberi perhatian semasa pembentangan rakan, didapati subjek (S2) juga tidak menegur murid yang berbual dalam kelas. Pertuturan subjek juga tidak tegas dan komunikasi kebanyakannya adalah sehalu. Subjek (S2) ini juga didapati terikat kepada penggunaan buku teks yang menyebabkan kelancaran semasa mengajar terganggu. Subjek juga statik atau kaku semasa beliau mengajar dalam bilik darjah.

Subjek (S1) pula didapati tidak dapat memberi arahan yang jelas dalam aktiviti pengajaran pembelajaran yang dijalankan. Keadaan ini dibuktikan apabila aktiviti main peranan yang digunakan semasa induksi set tidak dapat dilakukan dengan baik kerana arahan subjek (S1) yang kabur kepada murid terlibat. Bagi subjek (S5) dan (S6), pengajaran kurang lancar dan tersekat-sekat. Subjek kerap menggunakan perkataan seperti "mmm" dan "a...aaah." Subjek (S5) juga selalu dalam keadaan gugup manakala kelancaran subjek (S6) sering terganggu kerana

subjek seperti menghafal fakta dan cuba mengingat fakta semasa memberi penerangan.

Subjek (S3), (S4), (S7), (S8), (S10), (S11) dan (S12) menunjukkan pengajaran yang lancar. Bagi (S3) dan (S4), mereka memulakan kelas dengan induksi set yang menarik serta kreatif dan keadaan ini dapat menarik minat murid untuk meneruskan pembelajaran. Kelancaran dalam proses pengajaran dan pembelajaran bagi subjek (S8) dan (S9) juga adalah kerana mereka bersedia dan berpengetahuan dalam isi pelajaran yang diajar.

Komunikasi Bukan Lisan

Ekspresi muka

Terdapat pelbagai ekspresi muka yang ditunjukkan oleh subjek yang terlibat dalam kajian ini. Subjek (S2) dan (S6), contohnya menunjukkan ekspresi muka kaku dan subjek (S12) pula mengajar dengan ekspresi muka yang bersungguh-sungguh. Subjek (S2), (S4) dan (S8) pula mengajar dengan serius dan jarang tersenyum. Keadaan ini menunjukkan mereka seperti kurang selesa semasa mengajar. Namun subjek (S8) serius dan tegas hanya semasa mengajar tetapi apabila melakukan latihan atau aktiviti dalam kelas, air mukanya akan lebih menunjukkan kemesraan. Subjek (S10) dan (S11) mula menunjukkan ekspresi berkeyakinan manakala subjek (S12) sangat bertenaga dan bersungguh-sungguh ketika memberi penerangan atau penjelasan kepada murid-muridnya. Namun bagi subjek (S5), beliau sering memperlihatkan riak muka cemas, risau dan tiada keyakinan.

Subjek (S1) pula banyak tersenyum ketika mengajar dan ketika bertanya soalan kepada murid. Keadaan ini didapati tidak selaras terutamanya apabila subjek menegur murid yang berbual di dalam kelas. Ekspresi muka seperti ini juga menunjukkan subjek tidak tegas. Subjek (S7), memperlihatkan ekspresi muka yang sesuai dalam pelbagai situasi. Sebagai contoh, subjek (S7) akan mengerutkan dahi dan tersenyum jika pelajar dapat menjawab soalan dengan betul. Air muka beliau yang tersenyum sepanjang proses pengajaran dan pembelajaran menyebabkan subjek disenangi dan mudah didekati oleh pelajar.

Kontak mata

Subjek (S1), (S3), (S11) dan (S12) didapati mempunyai kontak mata yang baik dan melihat murid secara menyeluruh ketika mengajar. Kontak mata subjek (S7) dan (S8) juga sangat bagus. Mereka memandang keseluruhan bahagian kelas. Jika secara berdepan dengan pelajar, mereka memberi tumpuan dan menunjukkan minat untuk mengetahui jawapan pelajar.

Namun subjek (S4) dan (S9) menunjukkan kontak mata yang sederhana. Fokus mata subjek (S4) didapati lebih kepada pelajar di bahagian hadapan kelas manakala subjek (S9) lebih tertumpu kepada pelajar-pelajar lelaki sahaja. Keadaan ini berkemungkinan kerana subjek lebih selesa memandangi murid-murid yang sama jantina dengannya. Bagi subjek (S5) kontak matanya terhad dan hanya tertumpu pada sekumpulan pelajar yang aktif. Subjek (S6) didapati mempunyai kontak mata yang lemah dan sering memandangi ke luar kelas. Bagi subjek (S10) pula, beliau kurang memandangi murid-muridnya dan seakan-akan malu. Keadaan ini seterusnya menyebabkan beliau kurang peka kepada keadaan murid-murid serta proses pengajaran dan pembelajaran menjadi kurang menarik.

Sentuhan

Majoriti subjek kajian (S1, S2, S3, S4, S6, S8, S9, S10, S11 dan S12) didapati tidak mengamalkan komunikasi bukan lisan berbentuk sentuhan kepada murid. Hanya seorang subjek kajian iaitu (S7) yang berkomunikasi secara bukan lisan melalui sentuhan. Beliau akan menepuk bahagian belakang badan murid jika mereka dapat menjawab dengan betul. Keadaan ini dilihat dapat memberi sokongan moral kepada murid. Subjek (S5) kadang kala sahaja akan membuat sentuhan dengan menepuk belakang badan murid terutamanya apabila murid-murid melakukan eksperimen.

Gred markah subjek

Keputusan penilaian bagi latihan mengajar menunjukkan seramai tiga orang subjek memperoleh gred A-, empat orang memperoleh gred B+, empat orang memperoleh gred B dan seorang memperoleh gred B-. Mereka yang memperoleh A- menunjukkan interaksi antara guru dan pelajar yang sangat baik iaitu interaksi aktif dua hala dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Dalam keadaan ini murid dan guru menunjukkan minat dan komitmen dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Guru yang memperoleh gred A- ini berjaya mengaplikasikan gabungan komunikasi lisan dan bukan lisan dengan berkesan. Mereka mengajar dengan intonasi suara yang lancar, jelas sebutan dan lancar perkataannya. Guru juga mempunyai kontak mata secara menyeluruh dalam kelas serta menunjukkan ekspresi muka yang berkesan dan sesuai semasa proses pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah.

Bagi guru pelatih yang memperoleh gred B+ pula, murid-murid menunjukkan tumpuan dan minat yang baik dalam pengajaran dan pembelajaran. Walaupun gabungan komunikasi lisan dan bukan lisan diaplikasikan oleh guru-guru ini namun didapati masih belum dilakukan secara bersungguh-sungguh. Kategori guru yang memperoleh gred B+ menunjukkan kelancaran dalam pengajaran,

namun intonasi suara mereka kadang kala membosankan atau senada. Kontak mata mereka dengan pelajar juga adalah secara sederhana.

Gred B bagi guru pelatih melaporkan murid terutamanya di bahagian belakang pasif semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Didapati juga kelas kadang kala menjadi terlalu senyap atau menjadi bising kerana murid-murid hilang tumpuan. Guru pelatih kategori ini didapati lemah dalam mengaplikasikan gabungan komunikasi lisan dan bukan lisan. Proses pengajaran kebanyakannya adalah sehalu, pergerakan guru pelatih juga terhad dan seolah-olah kaku atau statik. Kontak mata guru pelatih juga terhad, mereka kurang memberi perhatian kepada pelajar kerana terikat dengan penggunaan buku teks.

Bagi guru pelatih yang memperoleh gred B-, beliau didapati tidak dapat mengawal kelas, pelajar didapati berbual-bual ketika guru mengajar. Arahan yang diberikan guru pelatih juga kurang jelas, ekspresi muka guru kaku dan beliau mengajar secara tidak bersungguh-sungguh seperti kata peribahasa “melepaskan batuk di tangga.” Guru ini didapati tidak dapat mengaplikasikan gabungan komunikasi lisan dan bukan lisan dengan baik. Intonasi suara yang digunakan membosankan, guru juga seolah-olah bercakap dengan diri sendiri tanpa mempedulikan respons pelajar. Keterampilan guru yang tidak meyakinkan ini menyebabkan proses pengajaran pembelajaran dalam bilik darjah dirasakan terlalu panjang untuk satu tempoh masa pengajaran.

Dapatlah dirumuskan bahawa dapatan kajian terhadap 12 orang guru pelatih yang menjalani latihan mengajar menunjukkan majoriti mereka mempunyai intonasi suara yang kurang menarik atau membosankan. Hanya sebahagian guru dapat bertutur dengan jelas. Namun terdapat juga sebutan guru yang dipengaruhi dialek negeri dan pelat dari segi bahasa. Dapatan kajian juga menunjukkan aspek kelancaran guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran masih tersekat-sekat dan kurang lancar berpunca daripada kelemahan aspek tatabahasa, masih terikat dengan buku teks dan kehendak sukatan pelajaran serta lebih kepada amalan menghafal fakta. Terdapat pelbagai ekspresi muka yang ditunjukkan oleh subjek seperti ekspresi muka kaku, serius, banyak tersenyum atau jarang tersenyum, memperlihatkan riak muka cemas, risau dan tidak yakin. Kontak mata subjek juga ada yang menyeluruh, ada yang hanya memberi fokus mata kepada murid di bahagian hadapan kelas, hanya tertumpu pada sekumpulan pelajar yang aktif dan ada yang sering memandang ke luar kelas. Manakala kategori bukan lisan (sentuhan) menunjukkan majoriti subjek (S1, S2, S3, S4, S6, S8) tidak mengaplikasikan kaedah sentuhan kepada pelajar.

PERBINCANGAN

Keputusan kajian melaporkan subjek menunjukkan pelbagai komunikasi lisan dan bukan lisan dalam tempoh latihan mengajar yang berlangsung selama tiga bulan. Majoriti subjek mengajar dengan intonasi suara yang tidak menarik. Kesukaran mempelbagaikan intonasi suara berasaskan topik pengajaran biasa dialami oleh guru baru yang belum mempunyai pengalaman mengajar. Begitu juga dengan aspek lisan lain seperti kejelasan sebutan dan kelancaran guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Gangguan-gangguan ini walaupun dilihat remeh namun memberi kesan kepada pembelajaran murid-murid. Guru yang berkesan mampu memindahkan ilmu kepada muridnya dengan mengurangkan gangguan ketika mengajar (Harun, 2002). Menurut Harun lagi, kemampuan guru menggunakan kemahiran asas untuk meningkatkan penguasaan ilmu murid turut menggambarkan pencapaian nilai kerja mereka. Dalam keadaan ini guru bukan sekadar perlu menguasai ilmu teori tetapi perlu mempunyai kemahiran komunikasi lisan dan bukan lisan. Sesi latihan mengajar yang mengambil masa beberapa bulan ini merupakan latihan bagi meningkatkan kemahiran mengajar guru pelatih. Walaupun tidak dapat memperkukuhkan gaya pengajaran yang terbaik, sekurang-kurangnya dapat membantu guru pelatih membina keyakinan diri untuk berhadapan dengan murid selepas mereka tamat belajar kelak.

Pengajaran yang baik berlaku apabila terdapat komunikasi dua hala iaitu perlu ada interaksi antara guru dan pelajar (Habibah, Zaidatol & Rahil, 1995). Guru perlu mendapatkan respons murid tanpa mengehendkan penglibatan mereka. Dalam dapatan kajian didapati subjek (S4) mengajar dengan suara yang nyaring dan seolah-olah menjerit kepada murid-muridnya. Beliau juga kerap meminta mereka diam apabila ada yang bertanyakan soalan. Keadaan ini didapati telah menyebabkan interaksi antara guru dan murid terbatas. Keadaan ini juga bukan sahaja menyebabkan murid yang bertanyakan soalan terdiam tetapi juga menyebabkan seluruh murid di dalam kelas menjadi pasif.

Murid bergantung kepada guru sebagai sumber motivasi. Unsur-unsur galakan seperti sentuhan dengan menepuk bahu murid dilihat dapat memberi galakan kepada murid untuk menjawab soalan. Keadaan ini dapat memotivasikan murid supaya menumpukan sepenuh perhatian terhadap pembelajaran (Habibah, Zaidatol & Rahil, 1995). Sentuhan ini walau bagaimanapun perlulah mengikut lunas-lunas agama dan budaya. Subjek (S8) yang merupakan guru pelatih perempuan contohnya tidak membuat sentuhan kepada pelajarinya disebabkan kesemua pelajarinya ialah lelaki.

Ekspresi muka guru juga amat penting dan mempengaruhi proses pengajaran pembelajaran. Guru yang tidak lokek dengan senyuman mudah didekati murid-murid dan menggalakkan mereka memperoleh ilmu dengan mudah. Unsur jenaka yang diselitkan dalam pengajaran akan membantu menimbulkan suasana tiada tekanan dan murid berasa lebih tenang dalam proses pengajaran (Habibah, Zaidatol & Rahil, 1995). Keadaan ini tentu berbeza jika guru menunjukkan ekspresi muka yang garang, cemas, kaku, tidak tersenyum atau tidak yakin. Guru yang sentiasa tersenyum juga akan menyebabkan murid melihatnya sebagai seorang yang tidak tegas dan kurang keyakinan diri.

Kontak mata turut menyumbang kepada pengajaran dan pembelajaran yang berkesan dalam bilik darjah. Menurut Mahmood (1990), kontak mata dapat menunjukkan perasaan yang positif seperti suka, gembira dan bersungguh-sungguh. Perasaan negatif yang dapat ditonjolkan melalui kontak mata adalah malu, marah dan sambil lewa. Justeru, kontak mata merupakan elemen yang harus dititikberatkan oleh guru dalam proses pengajaran dan pembelajaran mereka. Contohnya, subjek (S10) pada peringkat awal masih kurang dari segi kontak mata akan menggambarkan beliau agak pemalu. Situasi ini menyukarkan beliau dalam pengawalan kelas dan menjadi kurang peka dengan keadaan pelajar dalam kelas.

RUMUSAN

Kajian ini menunjukkan bahawa penguasaan kemahiran komunikasi lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih masih berada pada tahap sederhana. Hal ini kerana masih terdapat segelintir guru pelatih yang tidak dapat menguasai kedua-dua kemahiran ini secara berkesan dalam proses pengajaran dan pembelajaran mereka. Menurut Atan (1988) terdapat tiga aspek utama dalam pembentukan seorang guru yang berkualiti; iaitu sahsiah guru, pengetahuan guru dan juga kemahiran komunikasi yang berkesan dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Justeru, aspek komunikasi lisan dan bukan lisan yang berkesan perlu dikuasai oleh guru bagi memastikan proses pengajaran dan pembelajaran dapat mencapai matlamat yang disasarkan.

RUJUKAN

- Atan Long. (1988). *Psikologi pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Balk, D. E. (1995). *Adolescent development: Early through late adolescent*. Alibris, NV: Brooks/Cole Publishing Company.

- Barker, L. L. (1982). *Kinesics and context: Essays on body-motion communication*. Victoria, Australia: Penguin Books.
- Brewer, J. dan Hunter, A. (1989). *Multimethod research: A synthesis of styles*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Chadwick, B. A., Bahr, H. M. dan Albrecht, S. L. (1984). *Social science research methods*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denzin, N. K. dan Lincoln, Y. S. (1998). *Collecting and interpreting qualitative materials*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Fontana, A. dan Frey, J. (1998). Interviewing: The art of science. Dalam Denzin, N. K. dan Lincoln, Y. S. (eds.). *Collecting and interpreting qualitative materials*, Newbury Park, CA: SAGE Publications, 361–376.
- Egan, G. (1994). *The skilled helper*. Belmont, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Gary, D. B. (1992). *Effective teaching method*. Ed. ke-2. New York: Maxwell Macmillan.
- Gay, L. R. dan Airasian, P. (2003). *Educational research: Competencies for analysis and applications*. Ed. ke-3. New Jersey: Merrill Prentice-Hall.
- Habibah Elias, Zaidatol Akmaliah Lope Pihie dan Rahil Mahyuddin. (1995). Persepsi pelajar terhadap pengajaran dan pembelajaran. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 14, 1–9.
- Harun Hassan. (2002). Nilai dan etika kerja guru dalam pembinaan insan. *Diges Pendidik*, 2(1), 8–21.
- Ivey, A. E. dan Ivey, M. B. (1999). *Intentional interviewing and counseling*. New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Mahmood Nazar Mohamed. (1990). *Pengantar psikologi: Satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkah laku manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mok Soon Sang. (2000). *Ilmu pendidikan untuk KPLI*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman.
- Mansor Ahmad Saman, Ramli Mohamed dan Shawaluddin Alias. (1984). *Pengantar komunikasi*. Pulau Pinang: Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- McLeod, J. (2001). *Qualitative research in counselling and psychotherapy*. London: SAGE Publications.

Nor Shafrin Ahmad et al.

Mohd. Safar Hashim dan Fatimah Yusoff. (1988). *Komunikasi antara manusia: Ciri-ciri penting dalam komunikasi peribadi dan komunikasi awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Pustaka.

Moore, K. D. (2001). *Classroom teaching skills*. London: MacGraw-Hill.

Pogue, L. L. dan Kimo Ah Yun. (2006). The effect of teacher nonverbal immediacy and credibility on student motivation and affective learning. *Communication Education*, 55, 331–344.

Rehm, L. P. (1987). The measurement of behavioral aspects of depression. Dalam A. J. Marsella, R. M. A. Hirschfeld dan A. M. M. Katz (ed.). *The measurement of depression*. New York: The Guilford Press, 199–239.

Teven, J. J. (2007). Teacher caring and classroom behavior: Relationships with student affect and perceptions of teacher competence and trustworthiness. *Communication Quarterly*, 55, 433–450.