

## SANTUN PENGUCAPAN AWAM DARI PERSPEKTIF ISLAM

Rasid Muhamad

*Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam, Universiti Teknologi MARA Pahang*

Jahjaiton Arsad, Rohana Awang

*Fakulti Pengurusan dan Teknologi Pejabat, Universiti Teknologi MARA Pahang*

### ABSTRAK

Pengucapan awam adalah satu kegiatan penting yang boleh mempengaruhi individu dan sesebuah organisasi. Pengucapan awam perlu dilaksanakan dengan berhemah agar ianya berkesan. Kertas kerja ini cuba mengadunkan aspek kemahiran dan nilai-nilai murni yang dianjurkan oleh Islam untuk membimbing kesantunan dalam pengucapan awam. Dengan itu, akan lahirlah pengucapan awam yang bukan hanya berkesan, tetapi juga beradab dan santun, bersesuaian dengan nilai-nilai murni yang diambil dari bimbingan Ilahi.

### Pengenalan

Pengucapan awam adalah satu kemahiran yang diperlukan oleh setiap manusia sama ada semasa berinteraksi sesama keluarga, rakan sekerja mahupun di peringkat antarabangsa. Kemahiran ini boleh dipelajari kerana ia merupakan kemahiran yang dilakukan melalui proses pembelajaran dan latihan yang berterusan. Kenyataan yang mengatakan bahawa kemahiran berucap ini dilahirkan secara semulajadi adalah kurang tepat. Secara tidak langsung ini membawa maksud ada orang yang boleh menguasai pengucapan awam hanya melalui ilmu dan latihan yang berterusan dan bukannya kerana bakat semulajadi yang dimiliki sejak lahir.

Sehubungan dengan itu, setiap masyarakat dan budaya mempunyai santun yang tersendiri dalam pengucapan awam. Sebagai contoh, masyarakat timur mempunyai santun berbeza dengan masyarakat barat. Begitu juga di antara negeri-negeri tertentu di mana penggunaan 'aku' dengan ibu bapa dibolehkan penggunaannya di negeri tersebut atau pada bangsa yang tertentu dan tidak pada bangsa yang lain.

Islam sebagai satu cara hidup mempunyai perspektif yang tersendiri berkenaan dengan hal-hal pengucapan awam. Kertas kerja ini cuba mengadunkan aspek kemahiran dan nilai-nilai murni yang dianjurkan oleh Islam untuk membimbing kesantunan dalam pengucapan awam.

### Definisi Pengucapan Awam

Secara umum, pengucapan awam ialah satu proses komunikasi yang menghubungkan penceramah atau pengucap dengan hadirin atau pendengar dengan tujuan untuk memberitahu, mempengaruhi, memujuk atau memenuhi tuntutan sesuatu majlis. Ia merangkumi aspek verbal dan juga bukan verbal yang dibantu oleh alat pandang dengar dengan tujuan untuk menjadikan pengucapan awam lebih menarik dan berkesan.

Menurut Sallehuddin Hj Mohd. Noor et al. (2003),

pengucapan awam adalah satu kemahiran yang diperolehi melalui pembelajaran, latihan, pengalaman dan kombinasi kesemuanya termasuk kekerapan perlakuan. Semakin banyak pengucapan awam yang dilakukan, semakin bertambah khazanah pengalaman yang diperolehi dan ianya merupakan satu proses perkembangan pembangunan diri yang efektif.

Ini bermaksud bahawa kemahiran pengucapan awam merupakan proses yang melibatkan pelbagai unsur seperti ekspresi muka, gerak tangan, nada suara dan temu mata. Ianya mesti dipelajari, dimiliki dan dikuasai. Selaras dengan maksud ini, Abdul Mua'ti (1999) turut menganggap komunikasi sebagai satu proses interaksi di antara manusia, di mana orang ramai bertutur dan bertukar-tukar pendapat,

gerak isyarat atau simbol, dengan tujuan untuk memberi dan bertukar-tukar maklumat, mempengaruhi tingkah laku, memujuk ataupun mengubah keadaan fizikal atau mental mereka.

### Ciri-Ciri Pengucapan Yang Berkesan

Ciri-ciri umum dalam pengucapan awam terdiri dari aspek verbal dan bukan verbal. Kedua-dua aspek ini saling membantu dalam penyampaian mesej yang berkesan dalam pengucapan awam. Iverson & Meadow (1999), menegaskan bahawa gabungan aspek verbal dan bukan verbal boleh membantu penceramah itu untuk mengingat atau berfikir.

#### Aspek Verbal

##### *Suara*

Dari sudut sains, menurut Dr. Ghazali, suara adalah penghasilan bunyi daripada hembusan nafas yang dikeluarkan melalui paru-paru, mengetuk peti suara yang dinamakan epiglottis. Suara terdiri daripada aspek-aspek seperti nada tinggi atau rendah, lunak merdu, kelajuan, sebutan dan dialek. Ianya berbeza dari satu individu ke individu yang lain. Sehubungan dengan itu, penekanan suara mengikut nada dan berhenti di tempat yang betul serta sesuai dengan keadaan dari sudut tempat ceramah dan konteks pengucapan perlu dititikberatkan. Walaupun penceramah itu tidak mempunyai suara yang lunak untuk mempengaruhi pendengar, tetapi penceramah itu perlu menyampaikan mesejnya dengan ikhlas, jelas sebutannya, bersungguh-sungguh dan yakin terhadap mesej yang diucapkannya sehingga mencapai kesan yang maksima.

Kesimpulannya, suara menentukan sama ada penceramah itu berkeyakinan atau sebaliknya. Menurut DeVito (2004) sekiranya pengucap itu berucap dengan lancar dan jelas, ianya memperlihatkan kebijaksanaan pengucap tersebut di dalam penyampaian mesejnya.

##### *Bahasa*

Menurut Supyan Hussin (2002), bahasa ialah alat yang digunakan bagi menyampaikan maklumat, bertukar pandangan dan berkomunikasi. Ekoran daripada itu, kemampuan untuk menguasai sesuatu bahasa dengan baik merupakan faktor yang penting dalam pengucapan awam. Penggunaan bahasa hendaklah sesuai dengan konteks pendengar, contohnya gaya bahasa yang digunakan ketika berucap dengan kanak-kanak mestilah menggunakan bahasa yang lebih mudah untuk difahami. Ini berbeza dengan gaya bahasa ketika berucap dengan orang dewasa.

##### *Isi Kandungan*

Isi kandungan ucapan merupakan bahagian yang paling penting dalam sesebuah ucapan dan ia mengambil masa yang panjang berbanding dengan bahagian-bahagian ucapan yang lain. Isi yang bernas adalah mesejnya mengandungi 4S iaitu isi sesuatu ucapan mestilah boleh disebut, disampaikan, disokong dan disimpul (Supyan 2002).

### B. Aspek Bukan Verbal

#### *Temu Mata*

“Dari Mana Datangnya Cinta  
Dari Mata Turun ke Hati”

Menurut bidalan tersebut, mata memainkan peranan yang penting dalam menyampaikan mesej kepada pendengar. Knapp dan Hall (1992) berpendapat orang yang sedang berkomunikasi secara interpersonal (berbual) akan terlibat dengan temuan mata sebanyak 50 hingga 60 peratus, manakala penceramah pula akan membuat temuan mata dengan hadirin sebanyak 40 peratus. Tetapi orang yang mendengar orang

lain bercakap akan membuat temuan mata dengan purata sebanyak 70 peratus. Secara praktikal pengucapan dimulakan dengan memandang kepada seseorang, kemudian mengalih pandangan ke kanan dan ke kiri dan seterusnya pandangan kepada seluruh pendengar. Keadaan ini akan membuat kita berada dalam keadaan selesa dan pendengar akan merasai dirinya dihargai. Sebaliknya penceramah perlu mengelakkan diri daripada menumpukan perhatian kepada sebelah pihak sahaja kerana ia mempamerkan bahawa penceramah itu seolah-olah tidak menerima kesemua pendengarnya.

### *Bahasa Badan*

Menurut Lucas (2004), bahasa badan adalah pergerakan tangan atau lengan penceramah semasa memberi ucapan. Ini bererti gerak badan yang dilakukan bukan sengaja diada-adakan, tetapi ianya hendaklah dilakukan dengan secara spontan dan bersahaja bagi membantu penceramah menyampaikan mesej dengan jelas sesuai dengan hadirin dan suasana yang ada.

### *Mimik Muka*

Menurut DeVito (2004), komunikasi melalui mimik muka menjelaskan tahap kegembiraan, persetujuan atau perasaan simpati; manakala anggota badan yang lain tidak memberi maklumat tambahan tentang apa yang hendak disampaikan. Jadi berdasarkan pendapat tersebut, jelas bahawa penceramah mesti pandai menyesuaikan mimik muka dengan emosi yang ingin disampaikan pada masa itu. Kenyataan ini dapat dibuktikan melalui kajian yang dilakukan oleh Ekman, Friesen & Ellsworth (1972) bahawa komunikasi mimik muka terdiri daripada 8 emosi iaitu kegembiraan, terkejut, takut, marah, sedih, menyakitkan, rendah diri dan minat.

### *Pakaian dan Perhiasan Diri*

Pakaian dan perhiasan diri adalah berkait rapat dalam menghasilkan penampilan diri yang kemas dan menarik. Penceramah wanita khususnya tidak perlu memakai barang kemas yang terlalu banyak, warna baju yang terang atau berwarna-warni, solekan yang tebal dan minyak wangi yang keterlaluan kerana pemakaian ini akan menyebabkan pendengar lebih fokus kepada apa yang dipakai bukan kepada mesej lisan yang hendak disampaikan. Manakala bagi penceramah lelaki pula, perhiasan diri seperti warna dan corak tali leher yang tidak sesuai, butang kemeja yang terlalu besar dan bersinar, jenis cermin mata yang bukan jernih turut memberi kesan yang tidak elok kepada pendengar di mana pendengar akan mengalih tumpuan mereka kepada perkara lain.

## **PANDANGAN ISLAM TENTANG PENGUCAPAN AWAM**

Secara umum pengucapan awam harus berdasarkan kepada empat prinsip utama iaitu :

- a. Siddiq (Kebenaran)
- b. Amanah
- c. Tabligh
- d. Fatonah (Bijaksana)

### **a. Siddiq**

Siddiq bermaksud benar. Sifat siddiq ini perlu menjadi sifat asas bagi setiap kegiatan dan amalan individu, lebih-lebih lagi dalam pengucapan awam. Ini bersandarkan kepada firman Allah s.w.t. yang bermaksud :

*“Hai orang-orang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”. (at-Taubah (9) : 119)*

Dalam pengucapan awam, ianya perlulah dilakukan berdasarkan kepada kebenaran. Ini termasuklah, apa yang diperkatakan itu merupakan sesuatu yang tepat dan benar faktanya serta mampu mengajak khalayak ke arah kebenaran.

Sabda Rasulullah s.a.w yang bermaksud :

Sesungguhnya kebenaran membawa kepada kebajikan dan kebajikan membawa kepada syurga. Dan sesungguhnya seseorang itu akan berkata benar hingga ia ditulis di sisi Allah sebagai orang yang benar. Sesungguhnya dusta itu membawa kepada kedurjanaan dan kedurjanaan membawa kepada neraka. Dan sesungguhnya seseorang itu akan berkata dusta hingga ia ditulis di sisi Allah sebagai pendusta". (Riwayat Muslim)

#### b. Amanah

Setiap perlakuan manusia adalah satu amanah dan akan dipersoalkan oleh Allah s.w.t. Justeru itu, pengucapan awam perlu dilakukan dengan penuh amanah dan berhemah.

Sifat amanah ini amat ditekankan oleh Islam. Firman Allah s.w.t. yang bermaksud :

*"Wahai orang-orang yang beriman. Jangan kamu mengkhianati (amanah) Allah dan RasulNya, dan jangan kamu mengkhianati amanah-amanah kamu, sedangkan kamu mengetahuinya". (al-Anfal (8) : 27)*

Rasulullah s.a.w. bersabda yang bermaksud:

*"Tidak sempurna iman bagi orang yang tidak amanah dan tidak sempurna agama bagi orang yang tidak menepati janji". (Riwayat Muslim)*

#### c. Tabligh

Secara mudahnya tabligh itu bermaksud "menyampaikan". Jika dikaitkan dengan pengucapan awam, ia merujuk kepada sifat menyampaikan sesuatu secara telus, tepat dan secukupnya. Ia harus dilakukan berdasarkan keperluan dan objektif pengucapan itu dilakukan.

Dalam pengucapan awam itu perlulah mengandungi nasihat dan teguran yang ikhlas. Ini berlandaskan sabda Rasulullah s.a.w yang bermaksud :

*"Sesiapa di antara kamu yang melihat kemungkaran hendaklah ia mengubah dengan tangannya. Maka sekiranya ia tidak sanggup berbuat demikian maka hendaklah ia mengubah dengan lidahnya, dan sekiranya ia juga tidak sanggup berbuat demikian, maka hendaklah ia mengubah dengan hatinya, yang demikian itu adalah selemah-lemah iman". (Riwayat al-Bukhari dan Muslim)*

#### d. Fatonah

Fatonah membawa maksud "bijaksana". Dalam konteks pengucapan awam, ianya harus dilakukan dengan penuh kebijaksanaan. Ini termasuklah dengan mengambilkira pelbagai faktor seperti keadaan khalayak, masa, suasana, tempat, topik, serta objektif pengucapan awam itu dilaksanakan. Dengan cara itu, pengucapan awam itu dapat dilakukan dengan sempurna, mencapai maksud, serta berkesan kepada khalayak.

### SANTUN PENGUCAPAN AWAM MENURUT ISLAM

Di antara saranan Islam tentang kesantunan pengucapan awam ialah:

**a. Bercakap dengan lemah lembut**

Ia merujuk kepada sifat pengucap bagi pengucapan awam itu di mana seseorang itu harus menggunakan bahasa yang mudah, lembut dan mampu menarik perhatian pendengar.

Prinsip ini bersandar kepada firman Allah s.w.t. yang bermaksud :

*“Pergilah kamu berdua kepada Firaun, sesungguhnya ia telah melampaui batas dalam kekufuran. Kemudian hendaklah kamu berkata kepadanya dengan kata yang lemah lembut semoga ia beringat atau takut.”* (Taha (20):42-43)

Dalam hal ini, Rasulullah s.a.w. telah bersabda yang bermaksud :

“Sesungguhnya Allah Taala, menyukai sikap lemah-lembut dalam semua hal”. (Riwayat Bukhari)

**b. Menggunakan perkataan yang baik-baik**

Ia merujuk kepada amalan menggunakan perkataan yang baik, sesuai dan santun. Prinsip ini bersandar kepada firman Allah s.w.t. dalam al-Quran yang bermaksud :

*“Dan katakanlah (wahai Muhammad) kepada hamba-hambaku (yang beriman) supaya mereka berkata dengan kata-kata yang amat baik (kepada orang-orang yang menentang kebenaran)...”* (al-Isra’ (17):53)

**c. Menggunakan hikmah dan nasihat yang baik**

Ia bermaksud menggunakan pendekatan yang bijaksana yang menjadikannya berkesan dan disukai. Prinsip ini bersandar kepada firman Allah s.w.t. di dalam al-Quran yang bermaksud :

*“Serulah ke jalan Tuhanmu (wahai Muhammad) dengan hikmah kebijaksanaan dan nasihat pengajaran yang baik ...”* (an-Nahl (16):125)

**d. Menyesuaikan bahasa dan isi percakapan dengan tingkat kecerdasan pendengar**

Prinsip ini menyarankan bahasa dan mesej yang disampaikan itu dilakukan dengan cermat dan tepat. Dengan itu, ianya akan lebih berkesan. Prinsip ini bersandar kepada sabda Rasulullah s.a.w.:

*“Berbicaralah kepada manusia menurut kadar akal (kecerdasan) mereka masing-masing.”* (Riwayat Muslim)

**e. Berbahas dengan cara yang lebih baik**

Jika berhujah, hendaklah dengan hujah yang cukup dan data yang tepat dan terkini. Prinsip ini bersandar kepada firman Allah s.w.t. dalam al-Quran yang bermaksud :

*“...dan berbahaslah dengan mereka (yang engkau serukan itu) dengan cara yang lebih baik ...”* (an-Nahl (16):125)

**f. Menyebut perkara yang penting berulang kali**

Ianya merujuk kepada amalan menekankan isu yang penting agar ia benar-benar difahami. Prinsip ini bersandar kepada amalan Rasulullah s.a.w.

“Apabila nabi s.a.w. mengucapkan satu kata, beliau mengulanginya tiga kali sehingga kata itu difahami.” (Riwayat Muslim)

#### g. Mengotakan apa yang dikata

Pengucapan itu akan lebih berkesan jikalau penutur itu menghayati apa yang diucapkan. Prinsip ini bersandar kepada firman Allah s.w.t. dalam Al-Quran yang bermaksud:

“Wahai orang-orang yang beriman, mengapa kamu memperkatakan apa yang kamu tidak melakukannya.” (al-Saff (61):12).

### KESIMPULAN

Pengucapan awam merupakan satu kegiatan yang penting. Ia perlu dilaksanakan dengan berhemah dan beradab. Ia bukan hanya memerlukan kemahiran, tetapi juga nilai-nilai kesantunan yang tinggi. Gabungan yang harmonis antara kemahiran dan nilai menjadikan pengucapan awam itu bukan hanya berkesan, tetapi beradab dengan kesantunan yang bernafaskan nilai dan prinsip agama.

### RUJUKAN

- Abdul Mua'ti @ Zamri bin Ahmad. (1999). *Panduan Pengucapan Awam*. Universiti Putra Malaysia.
- Bahagian Hal Ehwal Islam Jabatan Perdana Menteri. (1988). *Panduan al-Quran dan Hadith bagi Pegawai dan Kakitangan Perkhidmatan Awam*, Kuala Lumpur, Jabatan Perdana Menteri.
- DeVito, J. A. (2004). *The Interpersonal Communication Book*. 5th ed. Design and Publication Services, Inc.
- Ekman, P. & Friesen, W.V. (1975). *Unmasking the Face*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Iverson, J. M., & Meadow, G. S., (1999). *The Nature and Functions of Gesture in Childrens Communication*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (1992). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Lawrence Chan Kum Peng. (2003). *The Route to Effective Public Speaking*. Pelanduk Publications (M) Sdn. Bhd.
- Lucas, S. E. (2004). *The Art of Public Speaking*. 8<sup>th</sup> ed. McGraw Hill Co.
- Salehuddin bin Hj. Mohd. Noor, et.al. (2003). *Pengucapan Awam*. Thomson Learning.
- Supyan Hussin dan Azhar Jaludin. (2002). *Kecemerlangan dalam Pengucapan Awam*. Utusan Publications dan Distributors Sdn. Bhd.