

# KESANTUNAN GAYA BAHASA PEMIMPIN

**“SEMPENA hari jadi saya esok, 21 April 2020, hadiah paling istimewa untuk saya ialah kalau boleh rakyat Malaysia kekal duduk di rumah dan amalkan kebersihan yang tinggi.”**

DEMIKIAN menurut Ketua Pengarah Kesihatan, Datuk Dr. Noor Hisham Abdullah (**gambar**), yang muncul pada sidang media yang disiarkan secara langsung hampir setiap hari sejak Januari lalu. Jika sebelum itu ramai tidak mengenali beliau dari dekat, sejak COVID-19 melanda dunia dan Malaysia tidak terlepas daripada krisis kesihatan global ini, pada masa ini setiap rakyat sudah biasa dengan wajah beliau.

Tersenarai antara tiga doktor terbaik di dunia oleh rangkaian televisyen China Global TV Network, dalam usaha menangani COVID-19, Dr. Noor Hisham menyifatkan permintaan beliau itu adalah antara hadiah hari lahir paling bermakna buatnya.

Muncul setiap hari dan berhadapan dengan tekanan sidang media bukan satu tugas mudah. Krisis seperti ini memerlukan keseimbangan antara penggunaan nada yang tenang untuk menghadapi setiap soalan yang dikemukakan oleh wartawan, selain tekanan kerja yang memerlukan tumpuan yang teramat tinggi ketika berhadapan dengan wabak terburuk dunia ini. Ketenangan yang diperlihatkan oleh beliau itu telah mencipta rekod sebagai personaliti negara yang menarik. Penggunaan gaya bahasa yang mudah dan berfikiran tenang memberikan mata tambahan terhadap keterampilan personaliti seseorang pemimpin. Perkara ini terbukti dalam kes pandemik COVID-19.

Pendekatan yang sama dapat disaksikan apabila Perdana Menteri, Tan Sri Muhyiddin Yassin menggunakan bahasa yang mudah difahami oleh rakyat apabila mengumumkan keputusan kerajaan bagi menguatkuasakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) mulai 18 Mac lalu. “Tidak perlu keluar ke mana-mana, dengan cara ini anda terhindar daripada jangkitan COVID-19. Tujuan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) ialah supaya anda duduk di rumah. Beliau juga menggunakan perkataan yang mudah difahami oleh rakyat jelata.” Selain itu, beliau turut menggunakan analogi penjual pisang goreng bemama “Mak Cik Kiah” bagi memperjelas manfaat Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat 2020.

Dalam ucapan seterusnya pada 23 April, beliau berkata, “Ramadan kali ini tidak kurang istimewanya. Malah, bagi saya lebih istimewa buat kita semua.” Sejak lebih sebulan yang lalu (merujuk penguatkuasaan PKP), kata beliau, rakyat “berjihad melawan COVID-19. Seperti mana ibadat puasa, kita dikehendaki berjihad melawan hawa nafsu. Kita lalui satu tempoh yang banyak menguji kesabaran dan daya ketahanan kita. Kita menahan diri daripada melakukan perkara yang kita suka. Anda cuma duduk di rumah sahaja. Ini satu jihad dan pengorbanan yang besar,” kata beliau sambil menambah, “Akan tetapi, pengorbanan yang anda lakukan ini telah membuahkan hasil.”

Dalam pada itu, menerusi pelantar media sosial, Yang di-Pertuan Agong, Al-Sultan Abdullah Ri'ayatuddin Al-Mustafa Billah Shah, sambil memegang plakad kuning yang memaparkan tulisan #DudukRumah dan #StayHome, bertitah, “Kita akan melalui cabaran ini bersama sebagai rakyat



Malaysia, sebagai satu negara. Marilah kita menjalankan tanggungjawab dengan mematuhi arahan PKP untuk memastikan kita semua selamat. Inilah masanya bagi kita untuk kekal kukuh dan tabah.”

Dalam hal ini, setiap pemimpin perlu bijak bertutur apabila membabitkan kepentingan awam supaya tidak mencetuskan krisis imej dan reputasi. Pemimpin dilihat sebagai suri teladan dalam kalangan rakyat, terutama apabila muncul di pelantar media sosial untuk tujuan berkomunikasi.

Ahli sains politik, Noam Chomsky dalam bukunya, *Language and Politics* menyifatkan kata umpama “mata wang yang berkuasa dalam pilihan raya”. Komunikasi dan penulisan ucapan merupakan kunci untuk menarik sokongan. Dalam sistem demokrasi, pendekatan ini menyaran orang ramai mengikuti apa-apa yang dikatakan oleh ahli politik, terutama semasa ucapan kempen. Itu sebabnya ahli politik begitu berhati-hati apabila berucap semasa berkempen atau menjelang tempoh berkempen. Keadaan yang sama pernah berlaku semasa pilihan raya umum dan pilihan raya kecil tempatan apabila sesetengah calon tidak dibenarkan atau dilarang bercakap kepada wartawan atau berucap dalam kempen bagi mengelakkan sebarang krisis imej dan sokongan.

Menurut Chomsky, pada hari ini setiap kata sangat penting dalam politik. Mantan Ketua Pengarah BBC, Mark Thompson berkata, bahasa itu landasan politik dan demokrasi, dan apabila bahasa merosot, “Kita akan kehilangan lebih banyak (sokongan) daripada sekadar ucapan yang bagus.” Steven D. Cohen, profesor bersekutu di Johns Hopkins Carey Business School yang mengkaji tingkah laku komunikasi pemimpin yang berkesan berhujah bahawa komunikasi sebagai kunci kepemimpinan yang cemerlang. Dalam pemilihan gaya bahasa, pemimpin harus pasti tujuan komunikasi dan harus mendatangkan inspirasi dalam kalangan audiens. Menurut Cohen, para pemimpin harus menggunakan bahasa yang boleh “meningkatkan budaya, dan begitu juga bahasa tubuh yang meningkatkan kualiti komunikasi.”

Gaya bahasa bukan hanya menjadi keutamaan dalam bidang politik.

Walau marah, benci,  
geram, dan segala  
macam emosi,  
khususnya dalam hal  
politik negara, kata  
mereka, seseorang  
perlulah menjunjung  
adab dan perilaku  
bahasa yang mulia.

Sebaliknya sering dititikberatkan dalam semua bidang yang membabitkan aspek kehidupan. Ini termasuklah organisasi bukan politik, terutama korporat, tidak kira sama ada awam ataupun swasta. Ketua Pegawai Eksekutif Justworks, HR, Isaac Oates berhujah bahawa “kata-kata itu penting. Melalui kata-kata, kita menyampaikan hasrat kita.” Di portal Great Place To Work, Lillian J. Leblanc menggariskan ungkapan mudah dan ringkas yang digunakan oleh pemimpin dalam komunikasi dengan kakitangan bawah mereka. Antaranya, “kita akan mencapainya bersama, bersama-sama, kita akan memberikan yang terbaik, dan kita boleh menjadikan keadaan lebih baik”.

Dalam kajian tentang ragam bahasa dalam wacana politik Pilihan Raya Umum Ke-14 (PRU14), Norhasliza Ramli, Dr. Norfazila Ab Hamid, dan Riduan Makhtar merumuskan, bahasa yang dituturkan oleh seseorang mencerminkan akhlak dan perilaku pengucap. Walau marah, benci, geram, dan segala macam emosi, khususnya dalam hal politik negara, kata mereka, seseorang perlulah menjunjung adab dan perilaku bahasa yang mulia. Kata pengkaji itu, pelbagai ragam bahasa ahli politik yang dikaji semuanya menjurus kepada keburukan yang bersifat merendah-rendahkan maruah individu, mencera, menyindir, dan mengejek perlu dijuhuikan.

Kata mereka, perkara itu turut diingatkan oleh Mufti Wilayah Pesekutuan ketika itu, Datuk Dr. Zulkifli Mohamad Al-Bakri (kini Menteri di Jabatan Perdana Menteri bagi hal ehwal agama) yang memberikan 10 nasihat kepada pemimpin politik dan masyarakat untuk menghadapi PRU-14. Syamsul Bahri menerusi kajiannya menarik perhatian bahawa ahli politik akan menggunakan gaya bahasa eufisme yang bererti berbicara dengan menggunakan ungkapan-ungkapan yang baik dan halus yang dapat memberikan kesan yang baik pula. Peranan eufemisme dalam kehidupan elit politik serta para birokrat sangat mempengaruhi kondisi sesebuah masyarakat. Menurut beliau, banyaknya penggunaan bahasa eufemisme akan “mengaburkan realiti sosial” yang terjadi serta “menyulitkan masyarakat untuk menyerap arus informasi”.

Banyak gaya bahasa disenaraikan. Hal ini termasuklah gaya bahasa perbandingan, gaya bahasa sindiran, gaya bahasa penegasan dan gaya bahasa pertentangan. Maknanya, pemimpin akan memilih kata yang tepat untuk menggambarkan mesej mereka, yang merupakan komponen penting dalam proses komunikasi termasuk komunikasi lisan atau verbal.

Seseorang pemimpin, sama ada orang politik ataupun bukan, perlu bijak menggunakan gaya bahasa yang sesuai mengikut keadaan. Mereka perlu membezakan antara teori dengan praktikal. Meskipun diberikan latihan pengurusan komunikasi korporat atau pengucapan awam, hanya pemimpin yang ada kelebihan untuk menggunakan gaya bahasa yang ringkas, berimpak tinggi dan ikhlas serta bersabar akan berjaya menguasai jiwa audiens. Sebenarnya COVID-19 menyediakan ruang bagi pemimpin untuk belajar menggunakan gaya bahasa yang diterima oleh rakyat, iaitu mudah, bermakna, berkesan dan tidak berkontroversi. **PB**

Salam penghargaan dan syabas kepada seluruh barisan hadapan yang bertarung nyawa memerangi pandemik COVID-19. Buat mereka yang kehilangan anggota keluarga tercinta, salam takziah diucapkan.