

KOMUNIKASI GURU DALAM BILIK DARJAH DAN TINGKAH LAKU DELINKUEN MURID SEKOLAH MENENGAH

Mohd Khairuddin Abdullah¹, Khalid Hj Johari¹, Ag Yusof Ag Chuchu² & Halimah Laji²
¹Universiti Malaysia Sabah, ²Jabatan Pendidikan Sabah

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan antara komunikasi guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid sekolah menengah sebuah daerah di Sabah. Kaedah tinjauan menggunakan soal selidik melibatkan responden seramai 80 orang guru. Data-data kajian dianalisis melalui SPSS V18. Dapatan kajian menunjukkan bahawa halangan kepada keberkesanan komunikasi guru dalam bilik darjah ialah sikap atau tingkahlaku dan sosioemosi guru itu sendiri seperti guru selalu tidak masuk kelas, mudah marah, membosankan dan kawalan yang lemah. Analisis korelasi pearson menunjukkan wujud hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi guru dalam bilik darjah, komunikasi lisan dan bukan lisan guru, komunikasi guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid.

Pengenalan

Berkomunikasi merupakan suatu aktiviti yang tidak dapat dielakkan di dalam kehidupan seharian tanpa berkomunikasi kita akan berada di dalam kesunyian dan tertinggal dalam pelbagai bidang. Oleh itu, komunikasi sering dianggap sebagai satu proses biasa yang sentiasa berlaku dalam kehidupan manusia seharian. Namun begitu tidak ramai yang ingin berfikir atau belajar untuk menjadikan komunikasi mereka menjadi lebih berkesan supaya mesej yang hendak disampaikan dapat diterima, difahami dan mencapai matlamat seperti mana yang dikehendaki. Komunikasi merupakan suatu proses seseorang individu berkongsi ataupun bertukar-tukar fikiran, idea maklumat dan perasaan dengan orang lain.

Sekolah merupakan tempat yang paling banyak berlakunya proses komunikasi khususnya dalam bilik darjah iaitu semasa proses pengajaran dan pembelajaran dijalankan. Proses komunikasi dalam bilik darjah boleh berlaku secara lisan dan bukan lisan di mana pengetahuan, sikap dan kemahiran yang disampaikan bertujuan untuk mendapatkan gerak balas yang dikehendaki. Komunikasi lisan berlaku apabila guru berinteraksi dengan murid ketika bercakap, memberi penjelasan, menyoal, meneguh, menegur, mengarah, menghampiri, mengenakan denda dan sebagainya. Sementara komunikasi bukan lisan berlaku melalui hubungan mata, pergerakan badan, air muka, pakaian, keterampilan, penglibatan pendengar, penggunaan gurau senda dan sifat semula jadi guru.

Kelemahan guru berkomunikasi dengan berkesan bukan sahaja boleh menyebabkan objektif pengajaran dan pembelajaran yang dirancang akan gagal tetapi turut boleh menyebabkan murid mengalami perasaan tidak puas hati, kecewa, tekanan psikologi, kesihatan fizikal, kesepian, hilang perasaan kasih sayang dan sebagainya. Oleh itu, kelemahan atau ketidak-mahiran guru dalam berkomunikasi dengan murid secara yang 'kurang sihat' seperti bercakap kasar, suka memaki, menampar, suka memberi kuliah, berleter berjela-jela dikatakan turut mempengaruhi tingkah laku murid. Guru perlu bijak untuk menyusun strategi agar suasana komunikasi antara guru dan murid dapat berlaku secara harmonis, saling bantu membantu, hormat menghormati supaya tidak timbul sebarang masalah atau konflik.

Objektif Kajian

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk:

- a. Mengenal pasti faktor-faktor yang menjadi penghalang dalam komunikasi antara guru dengan murid sekolah menengah.
- b. Mengenal pasti hubungan antara pola komunikasi guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid.

Metodologi

Reka bentuk Kajian

Kajian ini mengaplikasikan reka bentuk tinjauan deskriptif. Teknik pensampelan yang digunakan ialah sampel bertujuan. Oleh kerana bilangan populasi yang sedikit maka pengkaji telah mengambil keseluruhan populasi sebagai sampel kerana jumlah guru sekolah menengah yang mengajar dalam daerah yang dikaji adalah seramai 80 orang guru sahaja. Sampel terdiri daripada 53.8% (43 orang) guru lelaki, dan 46.3% (37 orang) adalah guru perempuan. Instrumen utama kajian ialah borang soal selidik yang mengandungi item-item latar belakang guru, item pola komunikasi guru dalam bilik darjah, tingkah laku delinkuen murid dan faktor-faktor yang menghalang komunikasi guru. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini dikemukakan oleh Bert Decker (1993) yang telah diubah suai oleh Mohd. Zaikham (2005).

Dapatan Kajian

Profil Tingkah Laku Delinkuen Murid

Jadual 1 menunjukkan profil tingkah laku delinkuen murid di sekolah-sekolah menengah yang dikaji. Tingkah laku delinkuen murid yang paling tinggi ialah tingkah laku delinkuen ringan dengan min 1.96 (Sisihan Piawai 0.669). Manakala bagi tingkah laku delinkuen sederhana min ialah 1.88 (Sisihan Piawai 0.581). Bagi tingkah laku delinkuen berat murid min ialah 1.69 (Sisihan Piawai 0.494). Sementara secara keseluruhan min skor bagi tingkah laku delinkuen murid ialah 1.84 (Sisihan Piawai 0.493).

JADUAL 1: Profil Tingkah Laku Delinkuen Murid

	Tingkah Laku Delinkuen Berat	Tingkah Laku Delinkuen Sederhana	Tingkah Laku Delinkuen Ringan	Keseluruhan
Min (<i>Mean</i>)	1.69	1.88	1.96	1.84
Sisihan Piawai (<i>Std. Deviation</i>)	.494	.581	.669	.493

Halangan Komunikasi Guru

Jadual 2 menunjukkan faktor-faktor utama yang dikenal pasti sebagai penghalang kepada komunikasi guru di dalam bilik darjah iaitu guru yang selalu tidak masuk bilik darjah iaitu dengan min sebanyak 2.82 (Sisihan Piawai 0.951), diikuti guru yang mudah marah iaitu min sebanyak 2.65 (Sisihan Piawai 0.969), pengajaran guru yang membosankan iaitu min sebanyak 2.56 (Sisihan Piawai 1.016), guru yang tidak dapat mengawal kebisingan dalam bilik darjah dengan min 2.38 (Sisihan Piawai 1.061), guru yang bertutur dengan laju dengan min sebanyak 2.35 (Sisihan Piawai 0.887), guru yang bersifat tidak mesra dengan min 2.33 (Sisihan Piawai 1.005), guru tidak senyum ketika masuk ke bilik darjah dengan min sebanyak 2.33 (Sisihan Piawai 0.992), guru yang terlalu banyak menyoal dengan min sebanyak 2.27 (Sisihan Piawai 0.913), guru yang kurang persediaan pengajaran dan pembelajaran dengan min sebanyak 2.25 (Sisihan Piawai 1.000) dan guru suka berleter dengan min sebanyak 2.25 (Sisihan Piawai 0.987)

Faktor penghalang yang lain turut melibatkan guru ialah guru yang suka melabel murid seperti “kamu malas”, “kamu bodoh” dengan min sebanyak 2.21 (Sisihan Piawai 1.110), suara guru yang tidak jelas dengan min sebanyak 2.21 (Sisihan Piawai 0.881), bahasa guru yang sukar difahami adalah min sebanyak 2.06 (Sisihan Piawai 0.932), guru banyak duduk di kerusi dengan min sebanyak 2.06 (Sisihan Piawai 0.876), diikuti guru yang cakap tidak serupa bikin dengan min sebanyak 2.00 (Sisihan Piawai 1.006), guru banyak menggunakan bahasa sindiran dengan min sebanyak 1.97 (Sisihan Piawai 0.993), guru yang bercekek pinggang iaitu dengan min sebanyak 1.90 (Sisihan Piawai 0.880), guru yang memerli dan menghina murid dengan min sebanyak 1.85 (Sisihan Piawai 0.969), guru bersikap sombong dan angkuh dengan min sebanyak 1.80 (Sisihan Piawai 0.985) dan guru yang suka mengkritik atau mengejek rupa paras atau latar belakang dengan min sebanyak 1.77 (Sisihan Piawai 0.885).

JADUAL 2: Halangan Komunikasi Guru

Pernyataan item	Kekerapan	(%)	Min	Sisihan Piawai
1. Bahasa sukar difahami	29	36.3	2.06	0.932
2. Suara tidak jelas	25	31.3	2.21	0.881
3. Tidak mesra	34	42.5	2.33	1.005
4. Banyak menggunakan bahasa sindiran	22	27.5	1.97	0.993
5. Sombong dan angkuh.	18	22.5	1.80	0.985
6. Terlalu banyak menyoal.	31	38.75	2.27	0.913
7. Suka mengkritik atau megejek rupa paras atau latar belakang.	14	17.5	1.77	0.885
8. Suka berleter	29	36.25	2.25	0.987
9. Memerli dan menghina murid.	16	20	1.85	0.969
10. Suka melabel murid seperti ”kamu malas, kamu bodoh”	31	38.75	2.21	1.110
11. Pengajaran membosankan.	46	57.5	2.56	1.016
12. Bertutur dengan laju.	30	37.5	2.35	0.887

13.	Mudah marah	46	57.6	2.65	0.969
14.	Selalu tidak masuk bilik darjah.	56	70	2.82	0.951
15.	Kurang persediaan pengajaran dan pembelajaran.	32	40	2.25	1.000
16.	Banyak duduk di kerusi.	23	28.75	2.06	0.876
17.	Tidak senyum ketika masuk ke bilik darjah.	31	38.75	2.33	0.992
18.	Bercekak pinggang.	17	21.25	1.90	0.880
19.	Cakap tidak serupa bikin.	20	25	2.00	1.006
20.	Tidak dapat mengawal kebisingan dalam bilik darjah.	38	47.5	2.38	1.061

Hubungan Pola Komunikasi Guru Dalam Bilik Darjah Dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid.

Berdasarkan jadual 3, didapati nilai pekali korelasi, ' r ' pola komunikasi guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid adalah bersamaan dengan nilai -0.442. Ini menunjukkan korelasi yang sederhana. Memandangkan nilai $p = 0.001$ adalah lebih kecil daripada 0.01. Terdapat hubungan negatif atau songsang yang signifikan antara pola komunikasi guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid. Ini sekaligus memberi gambaran bahawa komunikasi guru tidak semestinya akan mengurangkan tingkah laku delinkuen murid.

JADUAL 3: Hubungan Antara Komunikasi Guru Dalam Bilik Darjah dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid

		Komunikasi Guru Dalam Bilik Darjah	Tingkah Laku Delinkuen Murid
Komunikasi Guru Dalam Bilik Darjah	<i>Pearson Correlation</i>	1	-.442(**)
Tingkah Laku Delinkuen Murid	<i>Pearson Correlation</i>	-.442(**)	1

$n=80$ **signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

Hubungan Komunikasi Lisan Guru Dalam Bilik Darjah Dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid.

Berdasarkan jadual 4 didapati nilai pekali korelasi, r bagi pola komunikasi lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid adalah bersamaan dengan nilai -0.445. Ini menunjukkan korelasi yang sederhana dan hubungan negatif yang signifikan antara pola komunikasi lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid.

JADUAL 4: Pola Komunikasi Lisan Guru Dalam Bilik Darjah dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid

		Pola Komunikasi Lisan Guru	Tingkah Laku Delinkuen Murid
Pola Komunikasi Lisan Guru	<i>Pearson Correlation</i>	1	-.445(**)
Tingkah Laku Delinkuen Murid	<i>Pearson Correlation</i>	-.445(**)	1

$n=80$ **signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

Hubungan Pola Komunikasi Bukan Lisan Guru Dalam Bilik Darjah Dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid.

Berdasarkan jadual 5, didapati nilai pekali korelasi, r bagi pola komunikasi bukan lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid adalah bersamaan dengan nilai -0.314. Ini menunjukkan korelasi yang rendah atau lemah dan hubungan negatif yang signifikan antara pola komunikasi bukan lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid.

JADUAL 5: Hubungan Antara Pola Komunikasi Bukan Lisan Guru Dalam Bilik Darjah dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid

		Komunikasi Bukan Lisan Guru	Tingkah Laku Delinkuen Murid
Komunikasi Bukan Lisan Guru	<i>Pearson Correlation</i>	1	-.314(**)
Tingkah Laku Delinkuen Murid	<i>Pearson Correlation</i>	-.314(**)	1

$n=80$ **signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

Perbincangan

Halangan Komunikasi Guru dan Murid

Berkaitan halangan komunikasi guru di dalam bilik darjah, Dapatan kajian mendapati terdapat sepuluh faktor utama yang dikenal pasti sebagai penghalang kepada keberkesanan pola komunikasi lisan dan bukan lisan guru di dalam bilik darjah. Halangan paling utama ialah guru yang selalu tidak masuk bilik darjah iaitu min sebanyak 2.82 (Sisihan Piawai 0.951), diikuti guru yang mudah marah dengan min sebanyak 2.65 (Sisihan Piawai 0.969), pengajaran guru yang membosankan iaitu min sebanyak 2.56 (Sisihan Piawai 1.016), guru yang tidak dapat mengawal kebisingan dalam bilik darjah dengan min 2.38 (Sisihan Piawai 1.061), guru yang bertutur dengan laju dengan min sebanyak 2.35 (Sisihan Piawai 0.887), guru yang bersifat tidak mesra dengan min

2.33 (Sisihan Piawai 1.005), , guru tidak senyum ketika masuk ke bilik darjah dengan min sebanyak 2.33 (Sisihan Piawai 0.992), guru yang terlalu banyak menyoal dengan min sebanyak 2.27 (Sisihan Piawai 0.913), guru yang kurang persediaan pengajaran dan pembelajaran dengan min sebanyak 2.25 (Sisihan Piawai 1.000) dan guru suka berleter dengan min sebanyak 2.25 (Sisihan Piawai 0.987).

Kajian mendapati halangan utama komunikasi guru dengan murid ialah guru yang selalu tidak masuk bilik darjah. Apabila guru selalu tidak masuk ke bilik darjah akan mengundang seribu macam masalah. Masalah ini merupakan faktor yang utama yang menghalang komunikasi guru dengan murid. Biasanya segala masalah yang berlaku adalah berpunca apabila guru tidak berada di dalam bilik darjah. Tanpa pemantauan daripada guru, para murid akan bebas melakukan apa-apa khususnya masalah disiplin murid. Rasa hormat ke atas guru akan jadi hilang apabila murid tidak diperhatikan oleh guru. Akibatnya hubungan guru dengan murid akan menjadi jauh dan hambar.

Menurut Abd. Rahim (1999) seorang guru yang baik sentiasa rajin menjalankan tugasnya tanpa menunjukkan minat yang merosot walaupun menghadapi pelbagai masalah dan peningkatan beban kerja. Kerja dan tanggungjawab dilakukan dengan penuh kesungguhan dan dedikasi. Guru juga jarang ponteng dan mencari helah meninggalkan kelas ataupun mengabaikan murid-muridnya. Kerajinan yang ditunjukkan oleh guru memberi faedah yang besar kepada murid-murid. Guru-guru juga sanggup meluangkan masanya untuk membantu murid yang memerlukan bantuan dan pertolongan. Sifat rajin menjadikan guru seorang model yang dihargai oleh murid-muridnya. Rajin adalah nilai dan sifat-sifat unggul seorang guru yang menjadikannya lebih dedikasi dan komited dengan tugas yang diamanahkan.

Di samping itu guru yang mudah marah menjadi penghalang kepada komunikasi guru dengan murid. Terdapat juga sebilangan guru yang menggunakan serangan verbal iaitu serangan lisan atau serangan mulut kepada murid. Menurut Abdullah dan Ainon (1999), terdapat beberapa cara bagaimana guru mungkin menyebabkan serangan verbal sehingga menyebabkan kecederaan psikologi kepada murid.

- a. Guru yang suka menyerang peribadi murid, sebagai contoh apabila seorang guru berkata “Kenapalah kamu ni bodoh sangat!”.
- b. Guru yang menghina atau mengkritik latar belakang murid. Sebagai contoh, “Bapa awak tu, sama saja perangai macam awak.” serangan mulut oleh guru dapat menimbulkan penderaan psikologi ke atas murid apabila guru menafikan harga diri murid.
- c. Guru yang merendah-rendahkan kebolehan murid. Sebagai contoh, “Badan kamu saja besar, tapi otak kecil.”
- d. Guru yang mengkritik rupa paras murid. Sebagai contoh “Macam awak pun, ada budak perempuan yang suka.”
- e. Guru yang memanggil murid dengan menggunakan perkataan yang sangat menghinakan. Sebagai contoh “Budak Setan!”, “Budak tak guna”.
- f. Guru yang memperlecehkan murid. Sebagai contoh, “Buat benda senang pun awak tak reti.”

Menurut Abdullah dan Ainon (1999), terdapat beberapa punca yang menyebabkan seseorang itu melakukan serangan mulut:

- a. Dia berasa teramat benci kepada orang yang diserang.
- b. Dia berasa amat marah
- c. Dia belajar tabiat tersebut daripada ibu bapanya.
- d. Waktu itu *mood* memang tidak elok.

Sikap atau perbuatan guru yang telah disebutkan di atas biasanya memberi tindak balas negatif kepada murid di dalam bilik darjah. Akibatnya timbul perasaan tidak suka kepada guru berkenaan sehingga tidak mahu mendengar pengajaran atau nasihat guru terbabit sebagai tindak balas murid terlibat akan cuba melakukan tindakan delinkuen.

Pengajaran guru yang membosankan juga merupakan faktor yang dianggap sebagai penghalang kepada komunikasi guru dalam bilik darjah. Menurut Abd. Rahim (1999), stail pengajaran yang membosankan dan tidak menarik menjadikan keadaan dan suasana bilik darjah tidak menarik. Guru yang lemah dan tidak pakar dalam mengatur strategi pengajarannya di bilik darjah memberi kesan yang negatif terhadap pembelajaran murid. Walaupun mempunyai kelulusan tinggi, pengetahuan dan latihan tetapi jika sekiranya seseorang guru tidak dapat mencorakkan stail pengajaran yang berkesan maka guru itu tidak akan berjaya dari segi pengajarannya.

Kajian Norzana (2003) juga mendapati guru mempunyai kaitan dengan masalah ponteng di sekolah antaranya pengajaran guru yang membosankan dan kegagalan guru untuk menarik minat murid.

Menurut Abdullah dan Ainon (1999), untuk mewujudkan komunikasi berkesan lima ciri perlu diberi perhatian iaitu:

- a. Ciri kefahaman.
- b. Ciri keseronokan.
- c. Pengaruh ke atas sikap.
- d. memperbaiki perhubungan
- e. Wujudnya tindakan susulan.

Proses pengajaran dan pembelajaran merupakan aktiviti yang banyak melibatkan komunikasi terutamanya antara guru dengan murid. Oleh itu penggunaan kaedah komunikasi yang berkesan adalah perlu dalam memastikan pengajaran tercapai dengan berlakunya perubahan perilaku, perubahan pencapaian ataupun perubahan prestasi kepada murid terutamanya semasa berada di dalam bilik darjah.

Bagi mencapai tujuan ini terdapat beberapa perkara yang sewajarnya ditekankan guru dalam usaha mempertingkatkan penggunaan komunikasi yang baik.

- a. Mempertingkatkan keupayaan guru sebagai punca sumber.
- b. penggunaan komunikasi lisan yang berkesan.
- c. penggunaan komunikasi bukan lisan dengan tepat.
- d. Mengawal halangan dalam komunikasi.

Kajian juga mendapati halangan komunikasi guru ialah aspek kawalan iaitu kegagalan sebilangan guru untuk mengawal kebisingan di dalam bilik darjah. Di dalam situasi bilik darjah yang sangat bising, memanglah sukar bagi guru untuk menyampaikan pelajaran dengan jelas untuk didengar.

Guru yang bertutur dengan laju juga merupakan faktor penghalang komunikasi antara guru dengan murid. Apabila guru bertutur dengan laju semasa proses pengajaran dan pembelajaran murid menjadi tidak faham dan tidak bersedia untuk mengikuti sesi pengajaran dan pembelajaran. Akibatnya murid jadi kecewa, bosan, malas dan hilang fokus untuk belajar dan akhirnya komunikasi antara guru dengan murid akan terhalang. Dari sudut yang lain pula sahsiah dan gaya peribadi guru juga mempunyai kaitan dengan mesej yang hendak disampaikan. Cara penyampaian yang kasar dan sahsiah penyampai yang negatif misalnya boleh menimbulkan

ketegangan dalam proses komunikasi. Hal ini berlaku apabila jika seseorang penyampai itu tidak mahu bertolak ansur, sukar menerima pandangan orang lain.

Di samping itu, guru sebagai seorang pengurus dan pendidik yang baik perlu menunjukkan sifat mesra dengan murid-murid. Kemesraan adalah satu kualiti sosial yang sihat dan membolehkan guru bergaul serta mewujudkan hubungan yang baik dengan murid dan guru-guru lain di sekolah. Sifat ingin tahu dan keinginan untuk mengenali dengan dekat mengenai murid-murid sangat penting supaya guru boleh mendapatkan maklumat mengenai setiap murid dan dapat pula membentuk profil murid yang lebih kemas kini untuk tindakan guru menangani pelbagai masalah. Guru yang mudah mesra dengan murid akan dapat memenangi hati murid-muridnya dan menjadikan guru disayangi dan disukai. Guru yang mementingkan diri sendiri dan tidak mesra dengan murid-murid biasanya tidak popular dan tidak disukai. Sifat ramah mesra penting dimiliki oleh setiap guru. Guru yang pendiam dan tidak suka bermesra dengan murid mempunyai kelemahan kualiti sosial dan ada kemungkinan tidak yakin dengan diri sendiri (Abd. Rahim, 1999).

Kajian Azizah (2000) yang berpendapat bahawa hubungan mesra di antara remaja dengan sekolah dan institusi keluarga berperanan untuk meningkatkan perasaan kepunyaan dan membantu mengurangkan masalah disiplin. Beliau mendapati kemesraan dan keprihatinan guru terhadap murid dapat menjadikan murid merasakan diri mereka disayangi dan akhirnya menimbulkan perasaan sayangkan sekolah. Guru yang tidak senyum ketika masuk ke bilik darjah juga menjadi faktor penghalang kepada keberkesanan komunikasi antara guru dengan murid. Pendapat ini juga disokong oleh Laporan Keciciran (1973) yang mendapati apabila seseorang murid menganggap bahawa gurunya menggolongkannya sebagai 'tidak memuaskan', maka murid itu akan mula menjadi pasif dan tidak suka menyertai apa-apa aktiviti atau berkelakuan baik.

Guru perlu mempunyai kemahiran untuk mengucapkan kata-kata yang ingin didengar murid seperti mengandungi perasaan positif seperti 'awak sangat baik', 'awak pandai', 'awak handsome'. Menurut Abdullah dan Aion (1999) perasaan positif ini termasuklah rasa suka, seronok, gembira, lega dan lapang. Perkataan seperti ini dapat memenuhi keperluan jiwa murid dan dapat membuat mereka berasa diri istimewa. Guru yang terlalu banyak menyoal juga boleh menghalang komunikasi antara guru dengan murid. Ini kerana guru yang sentiasa menyoal murid akan menyebabkan murid menjadi tertekan, takut atau malu jika tidak dapat menjawab dengan betul. Oleh itu, murid akan menjadi pasif dan menghindar dari guru tersebut. Akhirnya murid akan mengasingkan diri dari guru tersebut dan bertindak ponteng sekolah atau ponteng kelas.

Guru juga didapati tidak dapat menguasai pangajaran dengan baik. Guru tersebut tidak membuat persediaan yang rapi ketika berada dalam bilik darjah. Keadaan seperti ini sudah pasti menyebabkan penyampaian guru menjadi lemah, tidak tersusun, tersekat-sekat dan mengakibatkan mesej yang hendak disampaikan tidak jelas. Semua ini akan menjejaskan kewibawaan guru sebagai penyampai. Murid sebagai penerima akan hilang minat dan dengan mudah mengalihkan perhatiannya daripada mesej yang hendak disampaikan. Oleh yang demikian proses komunikasi sama ada dalam bentuk lisan atau bukan lisan tidak akan perhatian oleh murid. Kesudahannya keberkesanan mesej yang hendak disampaikan tercapai pada tahap yang amat minimum. Menurut Maimunah (2000), dalam mewujudkan komunikasi berkesan terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian oleh guru iaitu:

- a. Melakukan persediaan yang mencukupi supaya mesej menjadi jelas dan mudah difahami.
- b. mengenal pasti dan memisahkan penghantar dan penerima antara pemerhatian, sangkaan dan mesej sebenar.
- c. pemilihan perkataan yang tepat supaya tafsiran tidak berbeza-beza.
- d. mewujudkan kefahaman yang sama mengenai ayat-ayat dan perkataan.

- e. peka dan menghormati kelainan para murid. Anggapan ialah semua murid yang terlibat mempunyai pandangan dan perasaan yang serupa.
- f. menghapuskan prasangka sama ada di pihak guru atau murid.
- g. mengelakkan sikap tidak terbuka seperti bersikap defensif, suka menilai dan menghukum, suka mengawal atau tidak senang dengan satu-satu pihak.
- h. menggunakan saluran lisan dengan berkesan.
- i. menyampaikan mesej dengan berkesan.
- j. menggunakan suara dan nada suara yang sesuai.
- k. menggunakan maklum balas dengan baik.
- l. mewujudkan keadaan persekitaran yang sesuai.
- m. mengenal pasti gangguan yang wujud.
- n. berusaha mengurangkan gangguan dan halangan.

Adalah diakui bahawa murid yang tidak suka kepada guru-guru yang suka berleter. Walaupun tidak ada bantahan secara luaran tetapi mungkin akan terselamat di dalam hati mereka perasaan tidak suka atau benci kepada guru berkenaan. Apabila murid benci kepada guru dan mata pelajaran yang diajarnya mereka cenderung untuk tidak membuat kerja yang ditugaskan atau bertindak ponteng kelas.

Salah satu gaya bahasa yang kerap digunakan oleh guru-guru yang sedang marah atau kecewa adalah gaya bahasa label atau mengecap murid seperti “kamu bodoh”, “kamu pemalas” dan “kamu tak guna”. Walaupun murid pada mulanya berminat dan bermotivasi tinggi, akan menunjukkan sikap dan minat yang bertentangan setelah dicap oleh guru mereka sebagai murid yang bodoh dan malas.

Berdasarkan halangan komunikasi guru yang diuraikan di atas, maka dicadangkan beberapa cara yang dapat membantu guru mengatasi halangan komunikasi dalam bilik darjah, iaitu:

- a. Guru mestilah sentiasa menepati masa apabila sampai waktu sesi pengajaran dan pembelajaran berlangsung di dalam bilik darjah.
- b. Bersifat penyayang dan sentiasa menunjukkan air muka yang berseri demi merapatkan perhubungan guru dengan murid.
- c. Elakkan penggunaan nada yang membosankan. Bertutur dengan nada variasi ransangan demi menarik perhatian murid mendengar.
- d. Bentukkan suasana bilik darjah yang kondusif sebelum menyampaikan pelajaran.
- e. Elakkan mengajar dalam situasi yang kurang tenteram.
- f. Menggunakan perkataan-perkataan yang mudah supaya pelajar dapat memahaminya tanpa keraguan.
- g. Bertutur dengan suara yang lantang dan kadar percakapan yang sesuai supaya murid dapat mendengar dengan jelas.
- h. Elakkan amalan kepimpinan autokratik, misalnya memberi arahan yang mesti dipatuhi tanpa tolak ansur atau disoal.
- i. Gunakan gaya kepimpinan demokratik dengan melayan idea dan cadangan murid secara terbuka.
- j. Gunakan teknik penyoalan yang dapat menarik perhatian murid. Layani soalan dikemukakan oleh murid dengan penuh perhatian serta hati terbuka, demi menggalakkan komunikasi dua hala.
- k. Rancangkan aktiviti pengajaran dan pembelajaran yang menarik dan gunakan teknik perbincangan dan penyoalan serta strategi pemusatan murid dan bahan pelajaran untuk aktiviti pengajaran dan pembelajaran.

1. Elakkan daripada sentiasa berleter di dalam bilik darjah.

Oleh itu untuk mewujudkan keadaan bilik darjah yang sihat. Terdapat beberapa sifat guru-guru antaranya jujur, dipercayai, bersungguh-sungguh dan cekap. Sifat lain yang dianggap penting ialah wajah, prihatin, suara dan pengetahuan luas guru dan aspek kawalan bilik darjah.

Pola Komunikasi Dalam Bilik Darjah dengan Tingkah Laku Delinkuen Murid.

Analisis kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif/songsang yang signifikan antara pola komunikasi guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen pada tahap korelasi sederhana. Kajian juga menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan pola komunikasi lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen pada tahap korelasi sederhana. Manakala dapatan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan pola komunikasi bukan lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen pada tahap korelasi rendah atau lemah. Oleh itu, dapat dirumuskan terdapat hubungan yang songsang tetapi signifikan antara pola komunikasi lisan dan bukan lisan guru dalam bilik darjah dengan tingkah laku delinkuen murid. Ini menjelaskan bahawa faktor komunikasi guru bukan merupakan faktor utama yang menyumbang kepada tingkahlaku delinkuen murid.

Dapatan ini adalah selari dengan hasil kajian yang menyentuh ciri-ciri guru yang efektif. Terdapat dua jenis tingkah laku guru apabila berkomunikasi dengan murid-murid sewaktu mengajar di dalam bilik darjah, iaitu jenis dominatif dan integratif. Guru-guru yang bersifat dominatif menunjukkan ciri-ciri komunikasi dengan murid-murid seperti berikut:

- a. menentukan secara terperinci segala gerak geri murid.
- b. enggan menerima langsung cadangan dari murid.
- c. mengatur aktiviti murid tanpa mengkaji hubungan sesama mereka atau di antara murid dengan persekitaran bilik darjah.
- d. suka menengking dan memarahi murid.
- e. selalu memberi amaran.
- f. gagal memberikan kemudahan kepada murid.

Sementara guru-guru yang bersifat integratif pula mempunyai ciri-ciri tingkah laku seperti berikut:

- a. sentiasa bersetuju dengan cadangan murid.
- b. menerima perbezaan pendapat dari murid.
- c. memandu murid melengkap jawapan yang kurang sempurna.
- d. mengambil bahagian bersama murid-murid di dalam aktiviti bilik darjah.
- e. bersimpati dengan masalah murid.
- f. memberi kebenaran atau menggalakkan murid-murid mencuba.

Hasil kajian menunjukkan guru yang bersifat dominatif lebih banyak membawa kesan negatif terhadap perkembangan dan kemajuan murid. Berbanding guru-guru yang bersifat intergratif lebih banyak mendatangkan kesan positif kepada pembelajaran.

Dapatan tersebut terbukti memang berasas apabila kajian yang dibuat oleh beberapa orang pengkaji terkemudian seperti Taylor (1962), Evan (1962) dan Hollis (1975) dalam Noran Fauziah dan Ahmad (1990) telah menyenaraikan antara tingkah laku guru yang disukai murid semasa berinteraksi di dalam bilik darjah ialah:

- a. baik hati, mesra, peramah dan sabar sewaktu mengajar.
- b. menggalakkan murid-murid menyoal di dalam kelas.

- c. sering menyelitkan humor atau unsur berseloroh semasa sesi pembelajaran.
- d. membenarkan murid-murid melakukan banyak aktiviti dan dalam masa yang sama dapat mengekalkan ketenteraman dan disiplin kelas.

Menurut Hamacchek (1974) dalam Noran Fauziah dan Ahmad (1990), mempercayai guru berkesan mempunyai beberapa unsur-unsur kemanusiaan iaitu guru yang mempunyai kualiti seperti suka berseloroh, bersikap adil, peramah dan baik hati.

Dalam komunikasi lisan, suara guru didapati memainkan peranan penting terutama dalam percakapan atau pertuturan ketika guru melakukan penyampaian. Untuk menjadikan pengajaran berkesan, guru mestilah memiliki pertuturan yang jelas semasa proses pengajaran dijalankan dan menggunakan ayat yang mudah difahami. Oleh itu, penggunaan ayat yang kabur, berputar belit serta berjela-jela sepatutnya dielakkan. Bagi memudahkan murid menerima apa yang disampaikan, penggunaan ayat yang pendek serta bersesuaian dengan tahap keupayaan murid juga perlu ditekankan.

Suara guru didapati mampu menyampaikan mesej melalui beberapa cara lain: antaranya, (i) nada (cara sesuatu itu disampaikan – sama ada lembut/sopan atau sebaliknya), (ii) kadar (cepat atau lambat sesuatu perkataan itu diucapkan), (iii) ketinggian (tinggi rendah suara semasa memperkatakan sesuatu), (iv) jumlah (lama-singkatnya sesuatu percakapan berlangsung), (v) bilangan dan kepanjangan jeda (kekerapan dan tempoh sesuatu hentian itu berlaku) serta (vi) ketidaklancaran (gagap dan penggunaan bentuk bahasa yang membayangkan keraguan seperti “er” dan “um” serta ungkapan-ungkapan “apa nama” dan “apa itu”).

Guru juga perlu mempunyai suara yang berkualiti seperti sedap didengar dan mempunyai rasa kemesraan, mencerminkan personaliti sebenar dan keikhlasan. Guru yang baik sebagai pengucap perlu mempunyai suara yang seimbang antara *volume*, *pic*, kadar kelajuan dan kualiti. Suara guru juga harus dapat menampakkan kepelbagaian untuk menambahkan penegasan atau impak dramatik terhadap ucapan.

Aspek bahasa merupakan alat yang sangat berkesan untuk menguasai orang lain. Dengan menggunakan bahasa, guru boleh mengawal tingkah laku murid di dalam bilik darjah. Bagi tujuan menarik perhatian murid, guru juga perlu menggunakan bahasa dengan penuh bersemangat. Oleh itu, suara dan nada pertuturan juga perlu dialunkan atau diturun-naikkan mengikut bahan pengajaran yang hendak disampaikan. Oleh itu, dalam usaha mencapai matlamat pengajaran dan pembelajaran yang baik, guru juga perlu meningkatkan kemahiran berkomunikasi secara bukan lisan.

Berkaitan pola komunikasi bukan lisan guru, hubungan mata merupakan kemahiran yang sangat penting. Dalam sistem urat saraf, hanya mata yang disambungkan secara terus dengan jenis mesej. Mata dapat digunakan guru untuk menyampaikan pelbagai jenis mesej. Dalam kebanyakan masyarakat dan budaya, perbuatan memandang mata seseorang itu merupakan isyarat penglibatan, yakni ingin membabitkan diri dalam perbualannya. Manakala perbuatan memandang ke arah lain, ataupun memejam mata adalah tanda pengelakkan, iaitu menyisihkan diri agar tidak terlibat dalam sebarang interaksi. Hubungan mata juga boleh menunjukkan perasaan dan sikap tidak suka atau tidak setuju. Dengan mengelakkan hubungan mata, menunjukkan guru tidak mahu berkomunikasi ataupun menyembunyikan sesuatu.

Tindakan melontar pandangan ke arah lain apabila menghadapi tekanan, dapat menonjolkan ketakutan dan seterusnya merendahkan keupayaan guru ketika menghadapi tekanan. Perbuatan “*So-blink*” berlaku apabila seseorang itu memejamkan matanya selama 2 hingga 3 saat. Tindakan ini akan memberi mesej yang dapat ditafsirkan sebagai ketidakselesaan apabila berada di sesuatu tempat. Keadaan seperti ini akan menghalang keberkesanan komunikasi.

Kedudukan letak tubuh dan pergerakan badan adalah penting apabila guru berada di dalam bilik darjah. Posisinya yang dapat menggambarkan sikap guru sama ada benar-benar sudah sedia, ikhlas dan bersungguh-sungguh, yakin diri, berminat, menguasai atau tidak bahan yang ingin disampaikan. Letak badan yang betul dapat membantu pernafasan guru, berkeadaan selesa dan bersiap sedia. Letak tubuh dan pergerakan badan merupakan salah satu saluran yang penting untuk menyampaikan maklumat bukan lisan. Letak tubuh yang baik dapat membayangkan keyakinan diri. Ciri berdiri sebenarnya membayangkan tanggapan murid terhadap diri guru. Di samping itu posisi letak tubuh juga dapat mempengaruhi tanggapan awal murid terhadap anda. Jika posisi bahagian atas tubuh guru kurang baik, murid akan menganggap guru tidak mempunyai keyakinan diri. Murid akan terus berpendapat sedemikian sehinggalah mereka mendapat maklumat baru mengenai guru.

Penyampaian mesej (maklumat) guru mungkin kurang berkesan kerana cara guru berdiri yang salah. Keadaan berdiri yang senget sebelah, bergoyang-goyang dari kiri ke kanan ataupun berjalan-jalan memberikan mesej bukan lisan yang kurang baik kepada murid sebagai pendengar. Guru perlu mengamalkan posisi sedia semasa menyampaikan mesej iaitu dengan meletakkan berat badan ke hadapan. Dalam posisi sedia, guru perlu berdiri agak condong sedikit ke hadapan dengan cara ini guru dapat berkomunikasi dengan penuh tenaga. Komunikasi dan tenaga memainkan peranan yang sangat penting. Oleh itu, guru perlu menggunakan tenaga semulajadi dengan positif dan bergerak apabila bercakap dengan orang lain. Pergerakan yang sesuai dan tepat akan menambahkan tenaga, menunjukkan keyakinan diri dan memberi variasi dalam komunikasi.

Guru juga harus menghindarkan tabiat yang boleh menyebabkan tumpuan murid terganggu. Memang tidak dapat dinafikan bahawa setiap individu mempunyai tabiat tertentu ketika bercakap atau mengajar. Tabiat ini mungkin berlaku tanpa disedari guru sendiri sehingga mengganggu tumpuan murid ketika proses penyampaian sedang berlaku. Oleh itu, guru perlu menyedari tabiat tersebut dan segera menghindarinya. Air muka memainkan peranan penting dalam proses komunikasi guru. Ada ketikanya air muka dapat menentukan jalinan komunikasi yang akan dilalui. Misalnya, jalinan komunikasi antara murid dan guru tidak akan mesra sekiranya pada pertemuan pertama guru menunjukkan air muka yang 'masam'. Bagi mewujudkan jalinan komunikasi yang mesra dan positif, guru perlu memulakan proses komunikasi dengan riak muka yang 'jernih', menggambarkan perasaan gembira dan positif kepada murid. Untuk melahirkan gerak isyarat atau air muka yang berkesan guru perlulah:

1. Mengenal tabiat ketika tertekan dan cuba memperbaikinya.
2. Mengenal gerak isyarat ketika gelisah dan elakkan membuatnya
3. Memberikan gerak isyarat dalam batasannya. Tidak melebihi-lebihkan pergerakan.
4. Guru yang mudah senyum dapat memberi kelebihan dalam komunikasi dengan menggunakan otot-otot di muka untuk senyum. Walau bagaimanapun, guru perlu menyedari senyuman palsu akan mudah dikesan dan ia menjadi kurang berkesan.

Oleh kerana 90% daripada badan kita ditutupi pakaian, adalah penting bagi guru untuk mengetahui perkara yang ditanggap oleh murid melalui pakaian. Hanya sepuluh peratus daripada badan yang tidak ditutupi pakaian ialah muka dan rambut. Tanggapan murid terhadap guru berdasarkan gaya rambut, solekan dan barang kemas untuk perempuan dan gaya rambut, berkumis, bermisai atau berjanggut bagi lelaki. Aspek yang paling penting berkenaan pakaian guru ialah kesesuaian dan keselesaan. Jika guru tidak selesa, guru tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Perawakan guru juga mestilah sesuai dengan situasi.

Istilah gurau senda juga dikenali sebagai humor, lelucon atau lawak. Menurut Abdullah (2002), guru yang dapat menggunakan gurau senda adalah guru yang popular dan lebih disukai murid kerana dapat mencipta perasaan seronok. Penggunaan gurau senda juga dapat mendorong

timbulnya perasaan positif kepada murid apabila wujudnya perasaan gembira, selesa dan tidak terancam. Murid juga berasa guru mereka seorang yang mesra, mudah didekati dan bersikap terbuka. Dengan timbulnya perasaan positif terhadap guru, murid menjadi lebih terbuka kepada teguran dan nasihat guru. Kajian pakar-pakar psikologi menunjukkan sifat semulajadi guru, penampilan, rupa paras, gerak geri dan air muka memainkan peranan bagi meningkatkan daya pengaruh seseorang. Oleh itu, guru perlu memastikan murid menyukai penampilan mereka kerana penampilan guru mencerminkan sikapnya terhadap dirinya sendiri, terhadap muridnya, terhadap masa dan tugas yang dijalankan.

Rumusan

Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan pola komunikasi guru dalam bilik dengan tingkah laku delinkuen murid di sekolah menengah daerah Pitas. Hasil dapatan juga menunjukkan ada sepuluh faktor yang menjadi penghalang kepada komunikasi guru dengan murid iaitu. Hasil dapatan juga mendapati tidak ada perbezaan tingkah laku delinkuen antara murid lelaki dan murid perempuan. Untuk menangani masalah tingkah laku delinkuen murid ini, guru-guru perlu meningkatkan kemahiran dalam berkomunikasi sama ada komunikasi secara lisan ataupun bukan lisan. Kegagalan guru-guru dalam berkomunikasi secara berkesan boleh menyebabkan sekolah berada dalam keadaan tidak terurus dan kucar kacir. Di samping itu, masalah ini juga boleh menyebabkan kecemerlangan sekolah dari aspek kurikulum dan sahsiah murid akan menurun. Dapatan kajian ini hanya benar semasa kajian dibuat dan dapatan kajian mungkin berbeza jika dilakukan pada masa akan datang. Perbezaan dapatan juga boleh berlaku disebabkan penggunaan metodologi dan reka bentuk kajian yang digunakan termasuk pemilihan sampel kajian, instrumen, jenis data yang diperolehi dan kaedah pengujian hipotesis yang berbeza.

Rujukan

- Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. (2001). *Santun Komunikasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abd. Rahim Abd. Rashid. (1999). *Profesionalisme Motivasi Pengurusan Bilik Darjah*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Abdul Rahman Abdul; Aziz. (2000). *Kemahiran sosial asas*. Kuala Lumpur: Utusan Publication.
- Abd. Samat Salleh. (2004). *Peranan Bahasa Tubuh semasa Pengajaran*. *Pelita Bahasa*.
- Abdullah Hassan. (2002). *Komunikasi untuk Pendakwah*. Pahang: PTS Publications Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (1999). *Kemahiran Interpersonal Untuk Guru Bestari*. Kuala Lumpur: Utusan Publication.
- Azizah Lebai Nordin. (2000). *Masalah disiplin di kalangan pelajar di Kuala Lumpur*. Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya. (Tidak Diterbitkan).
- Borhan Othman. (1988). *Hubungkait tingkah laku guru dengan pengetua dan Kawalan disiplin di sekolah*. Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya. (Tidak Diterbitkan).
- Decker, Bert. (1993). *Kemahiran Berkomunikasi*. Kuala Lumpur: Penerbit Pelangi Sdn. Bhd.
- Maimunah Osman. (2000). *Komunikasi Berkesan, Perhubungan Interpersonal*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

- Mohd Zaikham Husin. (2005). *Pola komunikasi guru dengan pelajar dalam bilik darjah dan kesannya terhadap tingkah laku delinkuen remaja*. Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya. (Tidak Diterbitkan).
- Noran Fauziah Yaakub dan Ahmad Mahdzan Ayob. (1992). *Guru dan Perguruan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Norzana Mohd. Sulaiman. (2003). *Masalah Ponteng di kalangan Pelajar Perempuan: Satu Kajian Kes*. Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya. (Tidak Diterbitkan).
- Robiah Sidin. (1993). *Classroom Management*. Kuala Lumpur : Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd.