

<b>TARIKH</b>	JUMAAT, 26 APRIL 2024
<b>AKHBAR</b>	HARIAN METRO
<b>TAJUK ARTIKEL</b>	PENJAWAT AWAM KENA PANDAI SPEAKING JUGA
<b>M/S</b>	26
<b>BIDANG</b>	CIVIL SERVICE
<b>KATA KUNCI</b>	SKILLS, LANGUAGE

Oleh Redzuan Muharam  
redzuan.muharam@hmetro.com.my

**Kuala Lumpur**

# Penjawat awam kena pandai *speaking* juga

*Petugas barisan hadapan disarankan kuasai pelbagai kemahiran termasuk aspek komunikasi untuk melicinkan urusan kerja*



**Kemeriahan Syawal diteruskan**

**PERDANA** Menteri Datuk Seri Anwar Ibrahim hadir pada Majlis Madani Muhibah Aidifitri anjuran Kementerian Komunikasi dan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan di Anjung Kementerian Komunikasi, Putrajaya, semalam.

Petugas barisan hadapan di agensi kerajaan perlu dilatih dengan kemahiran menggunakan bahasa badan, perkataan mudah difahami dan kesabaran untuk berkomunikasi dengan golongan yang tidak fasih berbahasa Melayu.

Dekan Fakulti Bahasa dan Linguistik Universiti Malaya (UM) Prof Madya Dr Surinderpal Kaur Chanan Singh berkata, kemahiran itu penting dalam memastikan urusan antara dua pihak iaitu kakitangan kerajaan dan orang awam berjalan lancar dan tidak terganggu.

"Pertuturan dan pemahaman bahasa Melayu memang penting kerana ia adalah bahasa rasmi negara dan satu daripada aspek penting dalam menyokong identiti kebangsaan kita sebagai warga-negara.

"Tetapi, sebagai kakitangan kerajaan, ada banyak elemen lain juga perlu dilihat dan fahami bahawa bidang tugas mereka dalam sebagai penjaga pintu kepada perkhidmatan awam yang sememangnya terbuka kepada semua warga-negara ini.

"Jadi, kakitangan kerajaan, khususnya yang menjadi petugas barisan hadapan, perlu dilatih dengan pelbagai kemahiran selain pertuturan semata-mata bagi membolehkan mereka memberi perkhidmatan terbaik sekalipun ada masalah daripada segi bahasa," katanya dihubungi Harian Metro.

Menurut Dr Surinderpal Kaur, ada beberapa faktor yang mungkin menyebabkan seseorang tidak fasih bertutur dalam Bahasa Melayu walaupun sudah lama tinggal di Malaysia, antaranya persekitaran dan latar belakang pendidikan.

"Jika individu itu berada dalam komuniti dan persekitaran yang tidak menggunakan bahasa Melayu, mereka mungkin tidak terdedah kepada bahasa itu dalam kehidupan seharian.

"Sama juga jika individu itu tidak mendapat pendidikan formal dalam bahasa Melayu atau menghadiri sekolah antarabangsa yang mana penekanan terhadap bahasa Melayu mungkin tidak begitu mantap, maka kemahiran berbahasa Melayu mereka mungkin terhad.

"Faktor lain adalah status bahasa Inggeris sebagai bahasa yang memberi nilai komersial dan ekonomi serta dilihat sebagai bahasa yang memberi lebih faedah daripada segi mencapai keja-yaan dalam kerjaya serta status kewangan," katanya.

Dr Surinderpal Kaur berkata, belum terlambat dan masih ada ruang untuk menjadikan bahasa Melayu sebagai bahasa utama di negara ini.

Menurut Dr Surinderpal Kaur, ia boleh dilakukan menerusi usaha memperkukuhkan pengaj-

ran dan pembelajaran Bahasa Melayu di semua peringkat pendidikan serta menggalakkan penggunaan Bahasa Melayu dalam semua aspek kehidupan seharian.

"Antara saranan untuk meningkatkan kesedaran berkaitan kepentingan Bahasa Melayu sebagai identiti kebangsaan dan bahasa rasmi negara ialah dengan menggalakkan pembelajaran berterusan dalam Bahasa Melayu, termasuk penggunaan sumber pembelajaran yang berunsur teknologi.

"Selain itu, pendekatan penganjuran aktiviti sosial dan kebudayaan yang memartabatkan penggunaan bahasa Melayu juga boleh diambil," katanya.

Selain itu, beliau turut menyarankan pihak berkaitan untuk menyokong serta meningkatkan mutu dan kuantiti media Bahasa Melayu dalam budaya popular.

"Contoh, muzik, filem, animasi, permainan video dan sukan. Ini kerana, budaya popular adalah satu daripada kaedah paling berkesan untuk meningkatkan kemahiran bahasa," katanya.

Pada masa sama, Dr Surinderpal Kaur berkata, kerajaan juga boleh memainkan peranan dengan memastikan pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu yang efektif di semua peringkat pendidikan.

"Caranya adalah dengan menggalakkan penggunaan bahasa Melayu dalam semua aspek kehidupan, termasuk sektor perniagaan.

"Selain itu, kerajaan perlu menganjurkan kursus dan program pembelajaran bahasa Melayu asas secara percuma yang mudah diakses secara atas talian yang memberi tumpuan kepada komunikasi awam kepada penduduk tempatan dan orang asing," katanya.

**“Sebagai kakitangan kerajaan, ada banyak elemen lain perlu dilihat Surinderpal Kaur”**

**DISEDIAKAN  
OLEH**

**PN NOR SURIANI BINTI MOHD ZIN (S44), BPM**