

Komunikasi Berkesan antara Pemandu Pelancong dan Pelancong Jepun: Satu Analisis Penggunaan Strategi Pertanyaan

Effective Communication between Tour Guides and Japanese Tourists: An Analysis of Questioning Strategies

Roswati Abdul Rashid
roswati@umt.edu.my

ABSTRAK

Komunikasi yang berkesan antara pemandu pelancong dan pelancong amat penting dalam memastikan pengalaman pelancongan menyeronokkan, berkualiti dan memenuhi kepuasan para pelancong. Salah satu elemen penting dalam komunikasi ini ialah strategi pertanyaan, yang bukan sahaja berfungsi untuk mendapatkan maklumat, tetapi juga memainkan peranan dalam membina hubungan sosial, mewujudkan suasana mesra dan menggalakkan penglibatan pelancong sepanjang lawatan. Namun begitu, dalam konteks komunikasi silang budaya, strategi pertanyaan yang digunakan secara tidak sesuai dari segi bentuk, nada atau konteks boleh mengancam air muka para pelancong, terutamanya pelancong dari budaya Jepun yang sangat menitikberatkan kesantunan dan keharmonian sosial. Situasi ini berisiko menjejaskan keberkesanan komunikasi, bahkan boleh memberi kesan negatif terhadap keseluruhan pengalaman pelancongan. Justeru, kajian ini dijalankan untuk meneroka strategi pertanyaan dari aspek fungsinya dengan memberi tumpuan kepada kategori-kategori pertanyaan yang digunakan oleh pemandu pelancong berbahasa Jepun semasa sesi lawatan bersama pelancong Jepun. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan rakaman audio dan video interaksi sebenar, catatan pemerhatian di lapangan serta temu bual bersama pemandu pelancong. Data dianalisis menggunakan kerangka Strategi dalam Komunikasi Antara Budaya oleh Huang (2011), yang memberi penekanan kepada konteks budaya dan penyesuaian bahasa. Dapatan kajian telah mengenal pasti tujuh kategori strategi pertanyaan yang digunakan dalam komunikasi pelancongan, yang berfungsi dalam pelbagai dimensi interaksi. Pemahaman terhadap strategi ini amat penting bagi membantu pemandu pelancong menggunakan pertanyaan secara lebih berkesan tanpa melanggar norma budaya pelancong. Kajian ini juga boleh dimanfaatkan dalam latihan komunikasi profesional serta pengajaran dan pembelajaran bahasa Jepun untuk tujuan pelancongan dan interaksi antara budaya. Dengan lahirnya satu set kategori strategi pertanyaan ini diharapkan penguasaan komunikasi antara budaya para pemandu pelancong akan lebih efisien dan berketrampilan.

Kata kunci: strategi pertanyaan; bahasa Jepun; interaksi; pemandu pelancong; pelancong Jepun