

Perspektif Psikologi dan Retorik Al-Quran terhadap Aspek Emosi dan Kesopanan Komunikasi dalam Al-Quran

The Psychological and Quranic Rhetorical Perspectives toward the Emotion and Communication Politeness Aspects in the Quran

Ahmad Fazullah M.Z.A.¹, Wan Azura W.A.²

¹Pusat Sains Kemanusiaan, Kolej Pengurusan dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Pahang

²Fakulti Pengajian Bahasa Utama Universiti Sains Islam Malaysia

Article progress

Accepted: 16 March 2021

Reviewed: 19 April 2021

Published: 30 November 2021

*Corresponding author:

Wan Azura W.A.

Fakulti Pengajian Bahasa
Utama, Universiti Sains Islam
Malaysia;

Email: wanzura@usim.edu.my

Abstrak: Aspek emosi dan hubungannya dengan ciri-ciri komunikasi sejahtera merupakan perkara penting dalam interaksi manusia. Kajian berkaitan kedua-dua bidang tersebut banyak dibincangkan dalam disiplin ilmu masing-masing. Namun, fokus perbincangan makalah ini merujuk kepada hubungan emosi dengan kesopanan komunikasi yang khusus dalam konteks ilmu psikologi dan retorik al-Quran. Justeru, makalah ini bertujuan untuk mengkaji aspek emosi dan kesopanan komunikasi dalam al-Quran daripada perspektif psikologi dan retorik al-Quran. Kajian kualitatif ini cuba menjelaskan beberapa ayat-ayat al-Quran bertemakan emosi dan kesopanan komunikasi dengan fokus ulasan daripada sudut psikologi dan retorik al-Quran. Dapatan menunjukkan bahawa tema emosi dan kesopanan komunikasi dalam al-Quran mengandungi prinsip psikologi dan retorik al-Quran (seperti kosa kata, struktur ayat dan makna). Pertama, ayat al-Quran bertemakan emosi dan kesopanan komunikasi memaparkan keterikatan emosi yang memberi impak emosi terhadap jiwa manusia. Kedua, ayat-ayat kesopanan komunikasi mengandungi unsur retorik al-Ma'ani yang menggalakkan komunikasi harmoni dan sejahtera. Satu kerangka konseptual komunikasi berasaskan prinsip kesopanan dan emosi dibentuk bagi menggambarkan konsep ini. Kajian ini merupakan salah satu bidang penyelidikan yang menggabungkan pelbagai bidang iaitu bidang psikologi dan retorik bahasa Arab (dalam konteks al-Quran) dalam menjelaskan tema-tema kemanusiaan dalam al-Quran sebagai panduan kepada manusia sejagat.

Kata kunci: Psikologi, emosi, kesopanan komunikasi, kajian retorik, al-Quran

Abstract: The emotional aspect and its relationship with the characteristics of communication politeness are important in human interaction. Various studies of these fields are widely discussed in their respective disciplines. However, the focus of discussion refers to the relationship of emotion and communication politeness specifically in the psychological and Quranic rhetorical contexts. Thus, this paper aims to examine the emotion and communication politeness in the Quran from the psychological and Quranic-rhetorical perspectives. This qualitative study attempts to explain some of the Quranic verses on emotions and communication politeness themes from the perspectives psychology and Quranic rhetoric. The findings indicate that emotion and communication politeness themes in the Qur'an contain the psychological and Quranic rhetorical principles (such as vocabulary, sentence structure and meaning). First, the Quranic-based emotions and communication politeness displays specific emotional attachment that have an emotional impact on human psyche. Second, the Quranic-based communication politeness contains rhetorical discipline of ilm al-Ma'ani (word order) that encourages harmonious and

prosperous communication. A conceptual framework of Politeness-Emotional aspects-based Communication was formed to illustrate this concept. This study is one of the upward research areas that tries to combine multidisciplinary- psychology and applied rhetoric Arabic-al-Quran in explaining the themes of humanity in the Quran as a guide to universal human beings.

Keywords: Psychology, emotions, communication politeness, rhetorical studies, al-Quran

Pendahuluan

Peranan aspek psikologi (khususnya emosi) penting dalam interaksi peribadi mahupun sosial. Aspek emosi dan perasaan merupakan unsur afektif dalam diri seseorang dan ia dibincangkan secara mendalam dalam bidang psikologi. Emosi digunakan dalam proses komunikasi yang melibatkan aspek-aspek fisiologi, psikologi dan kognitif seseorang individu. Komunikasi pula merupakan bahagian penting dalam aktiviti kehidupan manusia. Kajian oleh Klemmer dan Snyder (1972) mendapati bahawa secara relatifnya 50%-80% dalam sehari diperuntukkan untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Walaupun data yang dinyatakan sudah lama, komunikasi adalah proses dan aktiviti fitrah manusia sebagai makhluk sosial. Aktiviti tersebut meliputi urusan peribadi mahupun urusan kerjaya dan profesional, keadaan rasmi atau santai, saluran bersemuka mahupun dalam talian dan sebagainya. Tambahan pula, manusia harus mendapatkan pelbagai keperluan hidup melalui aktiviti interaksi dan proses komunikasi. Aspek emosi dan kesopanan komunikasi ini penting dan merupakan panduan asas dalam membentuk iklim komunikasi yang harmoni dan sejahtera. Ia bukan hanya terbatas kepada aspek etika bahasa atau linguistik sahaja, malah merangkumi semua jenis tingkah laku atau psikologi sama ada intrapersonal mahupun interpersonal individu itu. Melalui aspek kesopanan atau kesantunan komunikasi inilah, kita menjalinkan dan mengekalkan hubungan yang bermakna dan beretika.

Dalam perspektif Islam, aspek komunikasi yang baik dan penglibatan unsur psikologi (khususnya emosi dan perasaan) ditekankan dalam membentuk peribadi dan personaliti seseorang insan. Personaliti insan bukan hanya terfokus kepada didikan perilaku atau penampilan fizikal tetapi turut merangkumi adab dalam berbicara atau berkomunikasi dengan akhlak yang baik. Tutar kata yang sopan, santun, beradab, gaya bahasa yang penuh dengan budi pekerti mulia melambangkan keperibadian dan jati diri seorang individu Muslim yang yang sejati. Dalam konteks kajian bahasa al-Quran pula, salah satu bidang yang

mengkaji keunikan, kesenian dan keindahan ayat al-Quran daripada perspektif retorik bahasa ialah ilmu Balaghah al-Quran. Ilmu Balaghah al-Quran merupakan ilmu terapan bahasa (*applied*) dalam memahami konteks dan makna ayat-ayat dan tema-tema tertentu dalam al-Quran dari sudut ilmu retorik. Namun demikian, perbincangan aspek komunikasi sopan-santun dengan peranan emosi kurang dibincangkan dalam konteks Islam. Malah istilah komunikasi dan emosi daripada perspektif Islam juga mengandungi makna dan skop yang luas. Justeru, makalah ini cuba membincangkan aspek emosi dan kesopanan komunikasi dalam al-Quran dengan kupasan daripada sudut psikologi dan retorik al-Quran.

Kajian Literatur

Emosi: Perspektif Psikologi

Emosi seperti kegembiraan, kesedihan, kemarahan, ketakutan, perasaan geram dan pelbagai emosi dan perasaan lain memberi impak yang besar dan mewarnai kehidupan manusia. Malah emosi dan perasaan itu adalah unsur kewujudan metafizik manusia. Umumnya, emosi merupakan tindak balas yang berasaskan penilaian (sama ada tindak balas perasaan positif atau negatif) yang merangkumi unsur-unsur berikut (Burton, Westen & Kowalski, 2019; Coon & Mitterer, 2013; Levenson, Carstensen, Friesen, & Ekman, 1991; Mahmood Nazar, 2018; Rathus, 2020):

- a) Pengalaman subjektif: Apa yang dirasa seperti rasa gembira, sedih, marah, teruja dan lain-lain.
- b) Tindak balas fisiologi: Seperti resah gelisah, berpeluh, hati berdebar dan sebagainya, dan
- c) Ekspresi/tindakbalas tingkah laku: tanda tingkah laku emosi seperti (ekspresi muka, gaya/kedudukan badan, isyarat badan, nada suara dan lain-lain).

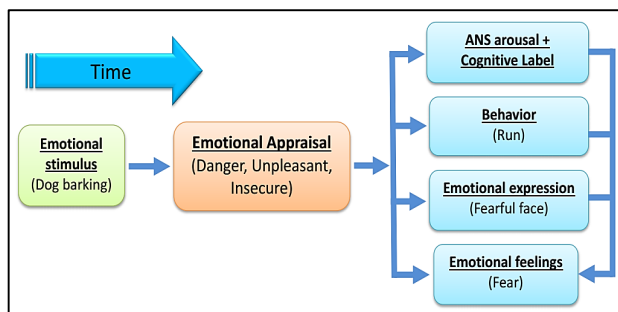
Asasnya, ahli-ahli psikologi menyenaraikan beberapa emosi asas (*basic emotions*) seperti keriang/keseronokan (*joy*), ketakutan (*fear*), kemarahan (*anger*), kesedihan (*sadness*), jijik (*disgust*), pengharapan (*anticipation*) dan

percaya (*trust*), dan Terkejut (*surprise*) (Rujuk Ekman, 2003; Plutchik, 1962; Plutchik & Kellerman, 1980). Setiap manusia berpengalaman dalam proses mengkomunikasikan emosi (*communicating emotions*) dalam pelbagai urusan harian sama ada dalam keadaan intrapersonal mahupun interpersonal (Planalp, 1999). Semasa proses komunikasi, emosi “dikomunikasikan” atau dihubungkan dengan ucapan lisan, bukan lisan, ekspresi wajah, postur badan dan sebagainya sehingga memberi makna yang harmoni sepanjang komunikasi berlangsung.

Beberapa teori mengenai emosi telah dibentuk dan dibincangkan dalam usaha untuk menjawab persoalan tentang keadaan dan proses terbentuknya satu-satu emosi. Teori-teori emosi ini berbeza dari sudut penekanan yang diletakkan ke atas fisiologi, tingkah laku dan kognitif. Antara teori emosi ialah Teori Emosi James-Lange, Teori Cannon-Bard, Teori Kognitif Schacter-Singer, Teori Psikobiologi, dan teori Penilaian Kognitif Lazarus (*cognitive appraisal theory*) (Burton, Westen & Kowalski, 2019; Coon & Mitterer, 2013; Mahmood Nazar, 2018; Rathus, 2020; Spielman, Jenkins, & Lovett, 2020). Makalah ini merujuk model emosi kontemporari berdasarkan Teori Penilaian Kognitif yang menumpukan kepada peranan aspek kognitif seperti pemikiran, pembelajaran, ingatan dan persepsi dalam pengalaman emosi seseorang.

Teori Penilaian Kognitif merupakan model emosi kontemporari yang mengandaikan bahawa jawapan kepada pelbagai situasi atau keadaan kehidupan yang dihadapi tersebut bergantung kepada bagaimana anda menilai (menginterpretasi atau mentafsirkan) situasi atau sesuatu keadaan tersebut. Ia melibatkan (1) Stimulus Emosi (*emotional stimulus*) yang akan mempengaruhi (2) “Penilaian Emosi” (*emotional appraisal*) yang akhirnya membentuk (3) Perasaan Emosi (*emotional feelings*) seseorang tersebut. Penerangan lanjut tentang teori tersebut dapat dirujuk dalam Rajah 1 berikut:

Rajah 1: Model Emosi Kontemporari berdasarkan Teori Penilaian Kognitif (Coon & Mitterer, 2013)



Andaian asas teori ini ialah manusia bertindak balas dengan emosi yang berbeza (walaupun dalam situasi yang sama) bergantung kepada penilaian atau pentafsiran mereka terhadap situasi atau keadaan itu. Fokusnya kepada penilaian terhadap situasi dan bukannya situasi itu yang menentukan keadaan atau tindak balas emosi. Seterusnya, perasaan emosi (*emotional feelings*) yang terhasil adalah ditentukan oleh bagaimana situasi itu dinilai atau ditafsirkan.

Emosi: Perspektif Al-Quran

Unsur jiwa dan emosi telah diberi perhatian lebih awal dalam pendidikan psikologi Islam (Abdul Latif, 2019; Abdul Mujib & Jusuf Mudzakir, 2001; Al-Attas, 2014; Al-Mahdi Jenkins & Abdul Aziz, 2016; Ansari, 1992; Haque & Mohamed, 2009; Hude, 2006; Najati, 2001, Utz, 2011). Al-Quran mengandungi istilah yang menggambarkan emosi seperti mana yang dinyatakan oleh para pengkaji Barat (Bauer, 2017). Antaranya, emosi cinta, seronok, gembira, berharap, takut, belas ihsan, sakit, marah, sedih, malu, benci, bersalah dan lain-lain.

Dalam Islam, emosi merupakan unsur kerohanian (spiritual) atau disebut sebagai *psyche* dan ia dihubungkan dengan hati dalaman (*inner heart*) atau hati rohani (*spiritual heart*) atau dalam bahasa Arab disebut sebagai “*Qalb ruhi*”. Justeru, hati emosi (*emotional-heart*) atau (al-Qalb) dalam konteks spiritual/*psyche* adalah keupayaan emosi (yang disebut sebagai perasaan, mood, afektif) (rujuk Abdul Mujib & Jusuf Mudzakir, 2001; Al-Mahdi Jenkins & Abdul Aziz, 2016; Bakhtiar, 2019; Hude, 2006; Purwoko, 2012; Sukanto & A. Dardiri, 1995).

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah analisis kualitatif terhadap ayat-ayat al-Quran yang mengandungi aspek emosi dan kesopanan komunikasi. Seterusnya menjelaskan elemen psikologi dan retorik emosi, serta retorik al-Quran (dari sudut ilmu Balaghah) dalam ayat tersebut. Data dirujuk daripada al-Quran sebagai sumber primer iaitu ayat-ayat tertentu berkaitan dengan tema dan pokok perbincangan. Dengan demikian, fokus kajian terhadap ayat-ayat ini adalah untuk mengupas dan menganalisis aspek emosi dan kesopanan komunikasi daripada sudut psikologi dan retorik al-Quran.

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Retorik Emosi” dan “Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi” dalam Teori Penilaian Kognitif

Bagi mengkaji aspek emosi (dari segi psikologi dan retorik al-Quran), model emosi kontemporari iaitu merujuk kepada Teori Penilaian Kognitif digunakan sebagai model atau kerangka konseptual dalam makalah ini. Unsur “Retorik Emosi” dan “Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi” (melalui ayat-ayat berunsurkan emosi dalam al-Quran) diterapkan di peringkat awal sebelum berlakunya Stimulus Emosi (*emotional stimulus*) yang akhirnya membentuk Perasaan Emosi (*emotional feelings*) semasa proses komunikasi dan interaksi berlaku. Rajah 2 menunjukkan peranan dua unsur iaitu “Retorik Emosi” dan “Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi” dalam model kontemporari emosi tersebut.



Rajah 2: Unsur “Retorik Emosi” dan “Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi” dalam Model Kontemporari Emosi (iaitu Teori Penilaian Kognitif)

- 1) “Retorik Emosi” dan “Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi” adalah input tambahan unsur kesenian/keindahan (retorik) yang berkaitan emosi dalam al-Quran dan amalan dalam kalangan pentelaah al-Quran (sama ada pendengar, pembaca dan orang yang beriman) apabila berhubungan dengan al-Quran (Bauer, 2017). Dalam erti kata lain, ayat-ayat al-Quran berkenaan emosi mengandungi unsur kesenian (retorik) dan ayat-ayat ini dapat menyentuh emosi manusia secara retorik dan halus yang meresap masuk ke jiwa manusia.
- 2) Stimulus Emosi (Perbualan yang baik dan sopan) akan dinilai sebagai dorongan kepada lahirnya Emosi (yang dinilai sebagai tenang, selesa, selesa, sejahtera).
- 3) Penilaian Emosi (yang berlaku dalam masa yang sama) akan mempengaruhi aspek-aspek berikut iaitu:
 - Tindak balas *Autonomic Nervous System* (ANS) (iaitu dengupan jantung, debaran hati, dan anggota badan akan didorong) dan Pelabelan secara Kognitif-Spiritual manusia.
 - Tindak balas tingkah laku (iaitu senyum dan terus berbual).
 - Ekspresi Emosi diluahkan (iaitu wajah dan muka ceria, riang dan kedudukan anggota badan semakin santai).
 - Perasaan Emosi iaitu perubahan secara sedar (iaitu pengalaman subjektif yang seronok, gembira dan tenang).

Emosi Positif dalam Al-Quran

Jadual 1 di bawah menunjukkan ayat-ayat al-Quran yang mengandungi contoh-contoh emosi positif semasa proses komunikasi.

Jadual 1: Contoh-contoh Emosi Positif dalam al-Quran

Contoh Emosi Positif semasa berkomunikasi	Surah & Ayat
Nadhrah wa Surur: Keindahan yang berseri-seri (di wajah) dan perasaan emosi yang riang gembira (di hati)	al-Insaaan-76:11
Farih fakhura: Emosi dan perasaan gembira dan rasa megah/bangga selepas melalui kesusahan	Hud-11:10
Rasa gembira apabila membantu dan mengasihi orang lain: Apabila golongan Ansar membantu dan mengasihi golongan Muhajirin	Al-Hasyr-59:9
Rasa gembira dan ikhlas kepada Allah apabila memberi makanan kepada yang memerlukan, anak yatim dan tawanan	Al-Insan- 76:8-9
Rasa gembira di atas pencapaian dan kebaikan: Dengan melakukan amal soleh, Allah akan memberikan kehidupan yang baik dan pahala yang lebih baik	An-Nahl-16:97

Komunikasi dan Kesopanan Komunikasi

Komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan. Kejayaan atau kegagalan seseorang dipengaruhi oleh cara atau gaya dan proses komunikasinya terhadap orang lain. Cara atau gaya komunikasi yang baik, sopan, mengandungi emosi dan nilai-nilai positif mampu memberi kesan sejahtera terhadap diri sendiri dan orang

lain. Unsur asas komunikasi mengandungi Sumber/Pengirim (*sender*), Mesej (*message/content*), Saluran (*channel*), Penerima (*receiver*), Maklumbalas (*feedback*) dan Gangguan (*noise*). Rajah 3 berikut menunjukkan model asas komunikasi.



Rajah 3: Model Asas Komunikasi

Konsep kesopanan komunikasi atau kesantunan berbahasa atau kesantunan bahasa merupakan teras utama perhubungan dalam setiap amalan berbudaya bagi masyarakat yang bertamadun. Malah tamadun dan peradaban yang unggul adalah apabila setiap individu masyarakat berupaya mengamalkan budaya santun dan sopan dalam urusan kehidupan seharian mereka (sama ada santun dan sopan dari segi penggunaan bahasa, gaya dan proses komunikasi, penampilan fizikal dan sebagainya).

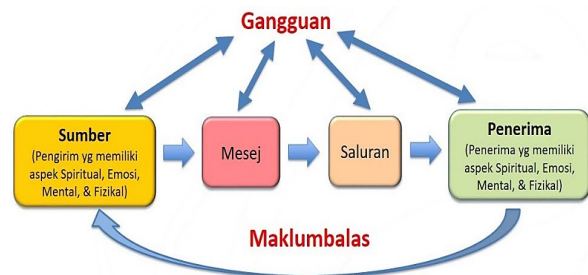
Kajian dan penyelidikan tentang kesopanan (*politeness*) semakin banyak dijalankan, seperti kajian oleh Leech (2014), Brown (1980), Brown & Levinson (1987) dan Watt (2003). Kesopanan merupakan asas penting dalam komunikasi manusia yang mengerakkan interaksi sosial, melancarkan dan memudahkan komunikasi, mengelakkan masalah interpersonal dan membina hubungan yang baik dan akrab.

Konsep kesantunan bahasa yang diperkenalkan oleh Asmah (2002; 2000) pula membahagikan kesantunan kepada dua iaitu kesantunan asas dan kesantunan berkendala. Kesantunan asas merupakan kesantunan yang sedia ada yang menjadi pedoman bagi masyarakat untuk berhubung antara satu sama lain manakala kesantunan berkendala Kesantunan asas merujuk pada kesantunan yang sedia dimiliki. Kesantunan berkendala pula merupakan kesantunan yang cuba menangani kendala-kendala (sekatan, halangan atau gangguan) yang tertentu. Dalam menangani kendala ini, terdapat teknik dan strategi yang diambil kira bagi memaparkan kesantunan. Terdapat enam faktor yang menunjukkan kesantunan berkendala, iaitu (i) perkaitan peranan, (ii) perbezaan taraf sosial, (iii) kewujudan kuasa, (iv) menjaga air muka, (v) pematuhan pada tajuk atau bidang perbincangan, dan (vi) pematuhan pada peraturan perbincangan. Sebagai contoh, faktor “Penjagaan Air Muka” dalam kesantunan sangat penting

kerana aspek air muka merupakan maruah yang perlu dipelihara kerana berkaitan dengan nama baik diri sendiri dan keluarga. Air muka atau lebih mudah dikenali dengan istilah ekspresi emosi adalah bayangan kepada jiwa manusia (Mahmood Nazar, 2018). Istilah kesopanan juga dikaitkan dengan kesantunan. Istilah ‘santun komunikasi’ digunakan kerana ia melambangkan komunikasi yang berteraskan prinsip, etika, norma, dan budaya masyarakat semasa (Abdul Mu’ati, 2001). Lakoff (1990) merujuk kesantunan sebagai satu sistem yang memudahkan hubungan interpersonal sesama manusia. Sementara itu, Awang Sariyan (2007) merujuk istilah ‘Santun Berbahasa’ kepada penggunaan ciri-ciri bahasa yang baik, beradab, mempunyai nilai penghormatan serta mencerminkan keperibadian mulia. Asmah (2002) pula menjelaskan bahawa kesantunan bahasa dalam berkomunikasi ialah melalui penggunaan bahasa yang tidak menimbulkan kegusaran, serta tidak menyinggung para pendengar. Kenyataan ini seiring dengan pandangan Noriati (2005) yang menyatakan bahawa pendekatan sentiasa menjaga air muka para pendengar menjadikan bahasa itu lebih santun dan baik.

Justeru, kesopanan boleh diringkaskan sebagai aplikasi praktikal perangai, sikap, kelakuan yang baik dan positif oleh seseorang (seperti hormat-menghormati, mulia-memuliakan, berlemah-lembut, berbudi pekerti, berbudi bahasa, santun berbahasa dan sebagainya) terhadap atau sesama orang lain yang dapat menjadikan suasana/iklim yang baik, ceria, harmoni dan sejahtera dalam pelbagai keadaan komunikasi (seperti komunikasi lisan atau bukan-lisan).

Merujuk kepada Rajah 4, aspek Kesopanan Komunikasi merupakan etika dan amalan komunikasi yang harmoni dan berkesan dengan menerapkan unsur psikologi (emosi) dan Retorik al-Quran dalam model asas komunikasi. Aspek Kesopanan Komunikasi ini diharapkan berlaku sepanjang proses komunikasi berlangsung.



Rajah 4: Etika dan Amalan Kesopanan Komunikasi yang berasaskan aspek Emosi dan Retorik al-Quran dalam Model Asas Komunikasi

Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran

Konsep kesantunan atau kesantunan berbahasa dalam Islam dapat dirujuk melalui perbahasan yang terkandung dalam al-Quran (al-Khatib, 2012). Al-Quran mengandungi ayat-ayat retorik yang menggambarkan keindahan komunikasi antara sesama manusia sesuai dengan tujuan penurunannya adalah bagi mendidik akhlak yang mulia. Rusydi Room (2013) menjelaskan bahawa al-Quran telah memberi panduan asas sebagai etika komunikasi bagi kesopanan atau kesantunan berbahasa. Antaranya, pertama, *Qaulan Sadida* (QS.4 an-Nisa': 9) iaitu medium bahasa yang digunakan mestilah jujur dan benar pengisiannya. Kedua, *Qaulan Ma'rufa* (QS.4 an-Nisa': 8) yang menyarankan agar manusia berkomunikasi dengan bahasa yang tidak menyentuh jiwa dan perasaan khalayak. Ketiga, *Qaulan Baligha* (QS.4 al-Nisa': 63) yang menekankan maklumat yang disebarkan kepada masyarakat mampu meninggalkan kesan mendalam kepada jiwa mereka. Keempat, *Qaulan Maysura* (QS.17: al-Isra': 28) yang memperingatkan manusia bahawa maklumat yang disebarkan mestilah mampu difahami sesuai dengan tahap kemampuan para pendengar. Kelima, *Qaulan Karima* (QS.17: al-Isra': 23) yang menjelaskan bahawa bahasa dan perkataan yang diungkapkan mestilah mempunyai nilai yang baik dan mulia. Di samping itu, aspek nada suara, penggunaan bahasa yang terbaik dan sesuai amat penting dalam proses komunikasi. Ciri-ciri ini dapat digambarkan sebagai strategi dan kaedah komunikasi berkesan seperti yang dijelaskan dalam Jadual 2 berikut.

Jadual 2: Etika dan Amalan Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran (yang mengandungi unsur "Retorik Emosi", "Retorik yang Membangkitkan Perasaan Emosi" dan Retorik al-Quran")

Etika dan Amalan Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran (yang ada unsur emosi dan retorik al-Quran)	Surah & Ayat
<i>Qawlan Sadida:</i> berkomunikasi dengan baik, menggunakan perkataan yang tepat dan benar	al-Ahzab- 33:70
<i>Qawlan Ma'rufa:</i> berkomunikasi dengan menggunakan bahasa bersesuaian (seperti menyedapkan hati, tidak	Al-ahzab- 33-32

menyinggung perasaan, jujur, ikhlas)

Qawlan Baligha: Al-Nisa'- 4:63

Berkomunikasi dengan ungkapan yang jelas, tepat, nyata dan berkesan

Qawlan Karima: al-Isra- 17:23

Berkomunikasi dengan perkataan mudah, lembut, mulia (khusus dalam konteks komunikasi manusia dengan orang tua) sebagai satu penghormatan dan tiada kekasaran komunikasi

Qawlan Maysura: Al-Isra- 17:28

Berkomunikasi dengan ayat-ayat yang lembut, baik dan pantas dan tidak mengecewakan atau mengelirukan pendengar

Qawlan Layyina: Tha- 20:44

Berkomunikasi dengan kata-kata lemah-lembut dan halus sehingga tidak menyentuh atau membangkitkan sensitiviti perasaan seseorang (spt marah, geram dll)

Aghdhud min shaut: Guna nada suara yang rendah dan bersesuaian Luqman-31:19

Yastamiuna al-Qaul Az-Zumar- 39:18

fayattabiuna ahsanahu: Guna bahasa yang terbaik dan bersesuaian semasa mendengar dan bercakap

Tayyib min Qaul: Al-Hajj-22:24

Mengutamakan penggunaan perkataan dan ucapan yang baik

Seterusnya, Jadual 3 menunjukkan Strategi dan Kaedah Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran yang mengandungi unsur psikologi (Retorik Emosi dan Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi) dan ilmu Retorik al-Quran (merujuk kepada ilmu Balaghah- iaitu al-Maani). Dalam ilmu retorik (balaghah) membincangkan pelbagai cabang ilmu balaghah daripada al-Quran sama ada *ilmu al-Ma'ani*, *ilmu al-Bayan* dan *ilmu al-Badi'* (Abdul-Raof, 2006). Menurut Abdul-Raof (2006), retorik Arab berkaitan dengan pertuturan yang mengandungi tujuan komunikasi khususnya dalam komunikasi interpersonal. Retorik dalam bahasa Arab secara langsung berkaitan dengan proses

psikologi berkaitan ucapan atau pertuturan dari sudut hasil dan penerimaan. Aspek psikologi komunikasi wujud (psikologi yang memberi kesan dan ekspresif) dalam bidang retorik Arab. Ilmu al-Ma’ani adalah ilmu yang mengkaji keadaan susunan perkataan (*word order*) yang sesuai dengan situasi dan keadaan. Penggunaan kata dalam ayat-ayat berunsurkan komunikasi mengandungi unsur retorik al-Maani dan seterusnya memberi impak psikologi iaitu Retorik Emosi (*emotional rhetoric*) dan Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi (*emotive rhetoric*) kepada pentelaah al-Quran. Ini dilihat dari segi kaedah penyampaian kata-kata yang sesuai dengan keadaan orang yang diajak bicara, tujuan yang digunakan, dan kata-kata yang diucapkan bersesuaian dengan ilmu bahasa Arab dan memenuhi kriteria *balaghah* (*retorik Arab*).

Jadual 3: Strategi dan Kaedah Kesopanan Komunikasi berteraskan Emosi dan Retorik al-Quran (dengan merujuk kepada ilmu al-Ma’ani)

Strategi dan Kaedah Kesopanan Komunikasi (yang ada unsur emosi dan retorik al-Quran)	Surah & Ayat	Retorik Arab dan Retorik al-Quran
Panggilan mesra dan nama terbaik - seperti Wahai, Ya Rahman-Ya Rahim, Ya Bunayya	Al-Israa’- 17: 110 Luqman- 31: 13	Ilmu al-ma’ani <i>an-Nida</i> (seruan)
Ulangan Panggilan-Panggilan mesra yang sering diulang-ulang untuk membina hubungan rapport dan empati, menunjukkan kerendahan diri dan pengharapan	Luqman- 31: 16, 17 Yusuf 12: 5, 67, 87	Ilmu al-ma’ani <i>al-Tikrar</i> (ulangan)
Psikologi Penegasan untuk Peringatan Diri-Peringatan agar taat kepada Allah, berbuat baik kepada ibu bapa, jangan melakukan syirik/mungkar; Emosi sabar dan syukur	Luqman- 31: 13-19 Al-Baqarah 2:132	Al-ma’ani <i>at-Taukid</i> (penegasan)
Hikmah/bijaksana (<i>wisdom</i>) + Nasihat yang baik + Nilai Etika-Nasihat yang baik seperti jangan sombong, jangan berpaling, sederhanakan langkah berjalan, jangan	Luqman- 31: 13-19 Al-Baqarah 2:132 Yusuf 12:5,	Al-ma’ani <i>Nahi</i> (Larangan-Janganlah)

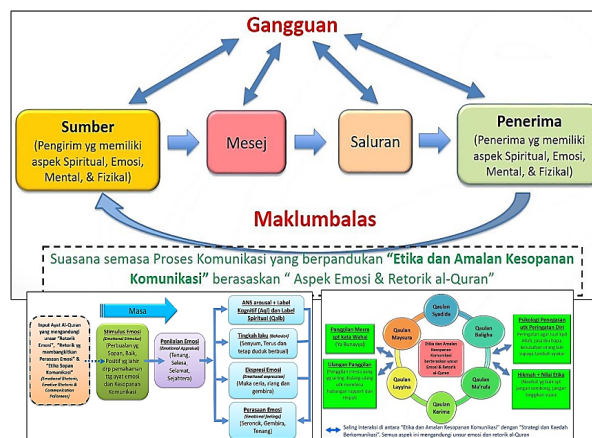
tinggikan suara, jaga rahsia

Seterusnya, daripada ayat-ayat al-Quran yang mengandungi unsur psikologi (emosi) dan unsur retorik al-Quran (iaitu ilmu al-Ma’ani) dibentuk satu model umum yang mengandungi unsur-unsur tersebut seperti yang dijelaskan dalam Rajah 5 berikut.

Rajah 5: Etika dan Amalan Kesopanan Komunikasi berteraskan Emosi dan Retorik al-Quran



Rajah 6: Kerangka Konseptual Kesopanan Komunikasi berteraskan Emosi-Retorik al-Quran yang diterapkan dalam Model Asas Komunikasi



Rajah 6 menunjukkan kerangka konseptual Kesopanan Komunikasi yang mengandungi unsur Emosi dan Kesopanan Komunikasi secara keseluruhan. Unsur ini dikupas daripada perspektif psikologi dan retorik al-Quran

(iaitu ilmu al-Ma'ani). Mesej al-Quran dan bidang psikologi menggalakkan penerapan emosi positif yang khusus dalam tujuan komunikasi dan interaksi. Bidang psikologi dan bidang retorik al-Quran memaparkan wujudnya impak emosi (*emotional impact*) terhadap pentelaah al-Quran (yang terdiri daripada pembaca, pendengar, pengkaji) dalam pelbagai aspek komunikasi. Kerangka konseptual ini meliputi:

- Model Asas Komunikasi sebagai rujukan asas kepada proses komunikasi seharian manusia.
- Konsep Emosi dan Proses Komunikasi Emosi dalam kehidupan seharian manusia dengan merujuk kepada Teori Penilaian Kognitif.
- Etika dan Amalan Kesopanan Komunikasi berasaskan ciri-ciri kesopanan komunikasi dalam al-Quran: *Qaulan Sadida, Qaulan Makrufa, Qaulan Baligha, Qaulan Maysura, Qaulan Karima, dan Qaulan Layyina*.
- Strategi dan Kaedah Berbicara bagi mewujudkan suasana komunikasi harmoni dan sejahtera: Panggilan Mesra dan Nama terbaik, Ulangan panggilan, Psikologi Penegasan untuk Peringatan diri, dan Hikmah, Nasihat dan Etika.

Kesimpulan

Kesimpulannya, wujud kesalinghubungan di antara unsur emosi dan kesopanan komunikasi dalam interaksi manusia dalam menghasilkan suasana dan iklim komunikasi yang harmoni dan sejahtera. Secara konseptualnya, aspek emosi dan kesopanan komunikasi dalam al-Quran memberi impak kepada kehidupan komunikasi manusia sama ada secara psikologi (*yang disebut sebagai Retorik Emosi dan Retorik yang membangkitkan Perasaan Emosi*) melalui analisis ilmu retorik al-Quran-bahasa Arab (*yang disebut Quranic-Arabic rhetoric*). Jelaslah di sini bahawa al-Quran merupakan kalam Allah yang cukup sempurna dari semua sudut sama ada hukum-hakamnya, keindahan gaya bahasa dan susunan kata, galakan psikologi dan nilai-nilai etika. Sekaligus, al-Quran memberi panduan, strategi dan kaedah komunikasi yang harmoni, sejahtera dan berkesan ke arah kebaikan individu, persekitaran mahupun masyarakat.

Penghargaan

Makalah ini merupakan sebahagian keperluan daripada Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) yang dibiayai oleh Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) di bawah kod penyelidikan: FRGS/1/2017/SSI01/USIM/02/1. Para penulis dan penyelidik merakamkan jutaan terima kasih kepada pihak

KPT dan USIM atas sokongan dan bantuan kewangan yang diberikan.

Rujukan

Al-Quran al-Karim.

Abdul Latif Abdul Razak. (2019). *Spiritual health: Conceptual, philosophical and practical aspects of Iman Restoration Therapy*. Kuala Lumpur: IIUM Press.

Abdul Mua'ti@Zamri Ahmad. (2001). *Santun komunikasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Abdul Mujib & Jusuf Mudzakir. 2001. *Nuansa-nuansa psikologi Islam*. Jakarta, Indonesia: PT RajaGrafindo Persada.

Abdul-Raof, Hussein. (2006). *Arabic rhetoric: A pragmatic analysis*. Abingdon, Oxon: Routledge.

Al-Attas, Syed Muhammad Naquib. (2014). *Prolegomena to the metaphysics of Islam: An exposition of the fundamental elements of the worldview of Islam*. Johor Bahru, Johor: UTM Press.

Al-Khatib, Mahmoud A. (2012). Politeness in the holy Quran: A sociolinguistic and pragmatic perspective. *Intercultural Pragmatics*, 9(4), 479–509. doi 10.1515/ip-2012-0027

Al-Mahdi Jenkins, Muhammad & Abdul Aziz Azimullah. (2016). *Positive Islamic Psychology: A transcendent model to achieve peace, happiness and success in the 21st century*. Kuala Lumpur: Excellent Ummah Development Association and Positive Islamic Psychology Centre.

Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ansari, Zafar Afaq (Ed.). (1992). *Qur'anic concepts of human psyche*. Islamabad, Pakistan: International Institute of Islamic Thought.

Asmah Haji Omar. (2002). *Setia dan santun bahasa*. Perak: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Bakhtiar, Laleh. (2019). *Quranic Psychology of the self: A textbook on Islamic Moral Psychology*. Chicago, USA: Library of Islam & Kazi Publications, Inc.
- Bauer, K. (2017). Emotion in the Qur'an: An overview. *Journal of Qur'anic Studies* 19.2: 1–30. doi: 10.3366/jqs.2017.0282.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coon, D., & Mitterer, J.O. (2013). *Introduction to psychology: Gateways to mind and behavior* (13th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Ekman, P. (2003). *Emotion revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books.
- Haque, A., & Mohamed, Y. (Eds.). (2009). *Psychology of personality- Islamic perspectives*. Singapore: Cengage Learning Asia Pte Ltd.
- Hude, M. Darwis. (2006). *Emosi: Penjelajahan religio-psikologis tentang emosi manusia dalam al-Qur'an*. Jakarta: Erlangga.
- Klemmer, E.T. & Snyder, F.W. (1972). Measurement of time spent communicating. *The Journal of Communication*, 22(2), 142-158. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1972.tb00141.x>
- Lakoff, R.T. (1990). *Talking power: The politics of language in our lives*. New York, NY: Basic Books.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. New York, NY: Oxford University Press.
- Levenson, R.W., Carstensen, L.L., Friesen, W.V., & Ekman, P. (1991). Emotion, physiology, and expression in old age. *Psychology and Aging*, 6(1), 28–35. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.6.1.28>
- Mahmood Nazar Mohamed. (2018). *Pengantar psikologi: Satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkah laku manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Najati, Muhammad Usman. (2001). *Al-Quran dan psikologi* (Tb. Ade Asnawi Syihabuddin, Terj.). Jakarta: Penerbit Aras Pustaka.
- Noriati A. Rashid. (2005). Nilai kesantunan dalam konteks sosiobudaya masyarakat Melayu. *Jurnal Pengajian Melayu*, 15, 232 – 253. Retrieved 10 March 2021. http://www.myjurnal.my/filebank/published_article/23959/Article_11.PDF
- Planalp, S. (1999). *Communicating emotion: Social, moral, and cultural processes*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Plutchik, R. (1962). *The emotions: Facts, theories, and a new model*. New York, NY: Random House.
- Plutchik, R. & Kellerman, H. (1980). *Emotion: Theory, research, and experience*. Vol. 1. New York, NY: Academic Press.
- Purwoko, S.B. (2012). *Psikologi Islami: Teori dan penelitian (Ed. kedua)*. Bandung: Saktiyono WordPress.
- Rathus, S.A. (2020). *Psych⁶: Introductory psychology*. Boston, USA: Cengage.
- Rusydi Room. (2013). Konsep kesantunan berbahasa dalam Islam. *Jurnal Adabiyah*, 13(2), 223-234. Retrieved from http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/adabiyah/article/view/384/pdf_29
- Spielman, R.M., Jenkins, W.J., & Lovett, M.D. (2020). *Psychology 2e*. Houston, Texas: Openstax, Rice University.
- Sukanto Mm & A. Dardiri Hasyim. (1995). *Nafsiologi: Refleksi analisis tentang diri dan tingkah laku manusia*. Surabaya, Jakarta: Risalah Gusti.
- Utz, Aisha. (2011). *Psychology from the Islamic perspective*. Saudi Arabia: International Islamic Publishing House.
- Watts, R.J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.