

# Emosi Dan Kesopanan Komunikasi Dalam al-Qur'an: Tinjauan Psikologi Dan Retorik al-Quran

Wan Azura W.A.<sup>1</sup> & Ahmad Fazullah M.Z.A.<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakulti Pengajian Bahasa Utama, Universiti Sains Islam Malaysia, Malaysia

<sup>2</sup>Pusat Sains Kemanusiaan, Kolej Pengurusan dan Kemanusiaan,  
Universiti Malaysia Pahang, Malaysia

wanazura@usim.edu.my, fazullah@ump.edu.my

\*Corresponding author

## ABSTRAK

**Pengenalan:** Emosi dan kesopanan komunikasi merupakan unsur dan bahagian penting dalam kehidupan manusia. Walaupun pelbagai kajian telah dijalankan dalam kedua-dua bidang, sangat sedikit yang memperkatakan tentang hubungan antara emosi dan kesopanan komunikasi daripada perspektif al-Quran dan ilmu retorik al-Quran.

**Objektif:** Makalah ini bertujuan untuk menjelaskan unsur emosi dan kesopanan komunikasi dalam al-Qur'an daripada perspektif- psikologi dan retorik al-Quran.

**Metodologi:** Kajian ini merupakan penyelidikan kualitatif yang menganalisis ayat-ayat Al-Quran berkaitan emosi dan komunikasi dari segi unsur psikologi dan retorik dalam teks al-Qur'an terpilih.

**Dapatan:** 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, mesej a-Qur'an tentang emosi menggalakkan para pentelaah al-Quran untuk mewujudkan hubungkait emosi dalam konteks ayat-ayat "emosi" itu sendiri dan ayat-ayat yang membangkitkan emosi manusia. Kedua, dari sudut komunikasi, tujuan al-Qur'an adalah untuk memberi sentuhan emosi, jiwa dan pemikiran para pentelaah al-Quran. Ketiga, ayat-ayat komunikasi mengandungi unsur retorik al-Ma'ani memaparkan amalan komunikasi yang praktikal dalam menghasilkan komunikasi yang harmoni dan sejahtera. Satu kerangka konseptual Kesopanan Komunikasi Emosi berteraskan Psiko-Retorik al-Quran turut dicadangkan.

**Kepentingan:** Kajian ini merupakan salah satu bidang penyelidikan yang menggabungkan pelbagai bidang (*multidisciplinary*) iaitu bidang psikologi dan retorik bahasa Arab-al-Quran dalam menjelaskan tema-tema kemanusiaan dalam al-Quran sebagai panduan kepada manusia sejagat.

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

## **Pengenalan**

Komunikasi merupakan unsur dan bahagian penting dalam aktiviti kehidupan manusia. Ia meliputi urusan peribadi mahupun urusan kerjaya dan profesional, keadaan rasmi atau santai, saluran bersemuka mahupun dalam talian dan sebagainya. Para pengkaji bidang komunikasi menyatakan hampir 80% masa dalam 24 jam sehari diperuntukkan untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Tambahan pula, manusia harus mendapatkan pelbagai keperluan hidup melalui aktiviti interaksi dan proses komunikasi. Justeru, keperluan kepada aspek psikologi (seperti emosi dan perasaan) dan nilai-nilai etika (seperti santun, sopan, beradab dan sebagainya) sebagai panduan dan kemahiran yang dapat membentuk iklim komunikasi yang harmoni dan sejahtera. Aspek emosi dan perasaan merupakan unsur afektif dalam diri seseorang dan ia dibincangkan secara mendalam dalam bidang psikologi. Emosi ini digunakan dalam proses komunikasi yang melibatkan aspek-aspek fisiologi, psikologi dan kognitif seseorang individu. Manakala, kesopanan atau kesantunan pula merupakan kunci utama dalam setiap hubungan sesama manusia dan ia memainkan peranan asas dalam tata cara komunikasi dan keperibadian seseorang individu dalam kalangan individu lain. 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 sesuatu bentuk 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. Didikan insan ini bukan hanya terfokus kepada perilaku atau tampak fizikal dengan akhlak yang baik tetapi turut merangkumi adab dalam berbicara atau berkomunikasi. Tutur 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 konteks Islam dengan merujuk kepada al-Quran dan kupasan daripada sudut psikologi dan retorik al-Quran.

## **Emosi: Perspektif Psikologi**

Emosi memberi impak yang besar dalam kehidupan manusia seperti mengurus tindakan dan tingkah laku serta memberi makna kepada kewujudan manusia itu sendiri. Umumnya, emosi merupakan tindak balas yg berasaskan penilaian (sama ada tindak balas perasaan positif atau negatif) yg merangkumi unsur-unsur berikut (Burton, Westen & Kowalski,

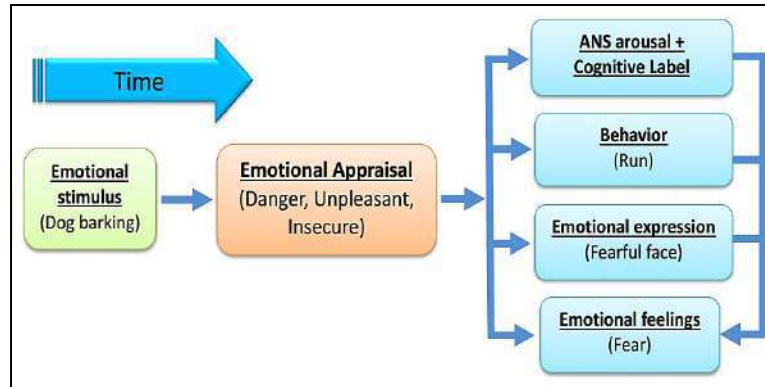
2019; Coon & Mitterer, 2013; Levenson, Carstensen, Friesen, & Ekman, 1991; Rathus, 2020):-

- 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. Semasa proses komunikasi, emosi “dikomunikasikan” 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 dan Teori Psikobiologi dan teori Penilaian Kognitif (*cognitive appraisal theory*) (Burton, Westen & Kowalski, 2019; Coon & Mitterer, 2013; 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 Jadual 1 berikut.



(Coon & Mitterer, 2013)

**Jadual 1:** Model Emosi kontemporari berdasarkan Teori Penilaian Kognitif

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.

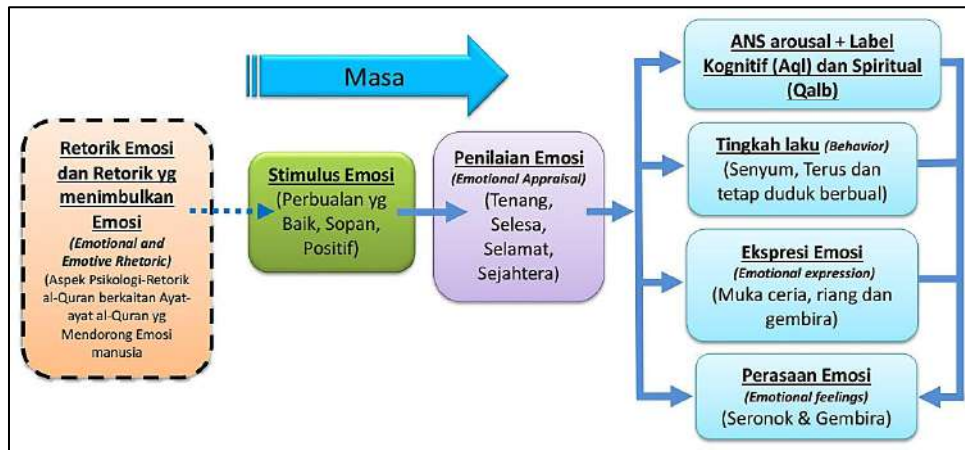
## EMOSI: PERSPEKTIF AL-QURAN

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 diutarakan dan disenaraikan oleh pengkaji-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 dalam (*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 (yg disebut sebagai perasaan, mood, afektif). (rujuk Abdul Mujib & Jusuf Mudzakir, 2001; Al-Mahdi Jenkins & Abdul Aziz, 2016; Hude, 2006; Purwoko, 2012; Sukanto & A. Dardiri, 1995).

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 Emosi” cuba diterapkan di peringkat awal sebelum berlakunya Stimulus Emosi (*emotional stimulus*) yang akhirnya membentuk Perasaan Emosi (*emotional feelings*) semasa proses komunikasi dan interaksi berlaku. Jadual 2 menunjukkan peranan dua unsur iaitu “Retorik Emosi” dan “Retorik yang menimbulkan perasaan emosi” dalam model kontemporari emosi tersebut.

- 1) **“Retorik Emosi” & “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 ada 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 peluang atau penyebab kepada lahirnya Emosi (yang dinilai sebagai tenang, selesa, selesa, sejahtera)
- 3) **Penilaian Emosi** anda (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 dan gembira).



**Jadual 2:** Unsur Retorik Emosi dan Retorik yang menimbulkan perasaan Emosi dalam Model Kontemporer Emosi (iaitu Teori Penilaian Kognitif)

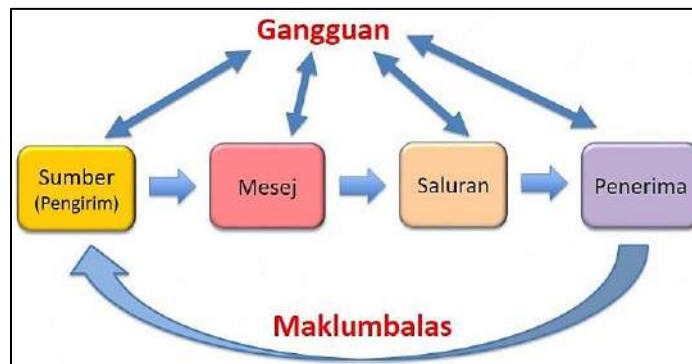
Jadual 3 menunjukkan ayat-ayat Al-Quran yang mengandungi contoh-contoh emosi positif semasa proses komunikasi.

Contoh Emosi Positif semasa berkomunikasi	Surah & Ayat
<b>Nadhrāh wa Surūr:</b> Keindahan yg berseri-seri (di wajah) dan perasaan emosi yang riang gembira (di hati)	al-Insān-76:11
<b>Fārih fākhura:</b> Emosi dan perasaan gembira dan rasa megah/bangga selepas melalui kesusahan	Hud-11:10
<b>Rasa gembira apabila membantu dan mengasihi orang lain:</b> Apabila golongan Ansār membantu dan mengasihi golongan Muhājirin	Al-Hasyr-59:9
<b>Rasa gembira dan ikhlas</b> kpd Allah apabila memberi makanan kepada yang memerlukan, anak yatim dan tawanan	Al-Insān-76:8-9
<b>Rasa gembira di atas pencapaian dan kebaikan:</b> Dengan melakukan amal soleh, Allah akan memberikan kehidupan yang baik dan pahala yang lebih baik	An-Nahl-16:97

**Jadual 3:** Contoh-contoh ayat Al-Quran yang menunjukkan emosi positif

## KOMUNIKASI DAN KESOPANAN KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan unsur penting dlm 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*). Jadual 4 menunjukkan model asas komunikasi.



**Jadual 4:** Model Asas Komunikasi

## KONSEP KESOPANAN KOMUNIKASI

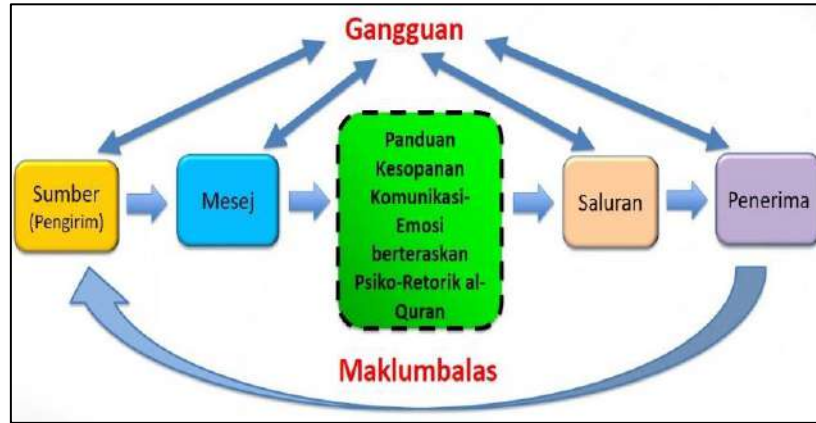
Konsep kesopanan komunikasi atau kesantunan berbahasa atau kesantunan bahasa merupakan teras utama perhubungan dalam setiap amalan berbudaya bagi masyarakat yang bertamadun. Malah tamadun dan peradaban yang unggul adalah apabila setiap individu masyarakat berupaya mengamalkan budaya santun dan sopan 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; Watts, 2003). Kesopanan merupakan asas penting dalam komunikasi manusia yang mengerakkan interaksi sosial, melancarkan dan memudahkan komunikasi, mengelakkan masalah interpersonal dan membina hubungan yg baik dan akrab.

Konsep kesantunan bahasa yang diperkenalkan oleh Asmah (2002) 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 berkala ialah kesantunan yang merujuk kepada kesantunan yang menggambarkan ucapan yang dilakukan oleh masyarakat dalam hubungan antara satu sama lain. 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 Jadual 5, aspek Kesopanan dalam komunikasi (panduan etika komunikasi) dengan aspek Emosi (psikologi) cuba diterapkan dalam model asas komunikasi. Aspek Kesopanan dalam komunikasi dan Unsur Emosi ini merupakan panduan yg mengandungi Strategi dan Kaedah Kesopanan Komunikasi dan Ciri-ciri Komunikasi-Emosi berkesan.



**Jadual 5:** Unsur Kesopanan Komunikasi-Emosi Berteraskan Psiko-Retorik al-Quran dalam Model 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. Etika komunikasi terdapat dalam beberapa surah dalam al-Quran. 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. Seterusnya ialah *qaulan maisura* (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. Ini dapat digambarkan sebagai satu panduan strategi dan kaedah dan ciri-ciri komunikasi berkesan seperti yang dijelaskan dalam Jadual 6 berikut.

Strategi & Kaedah Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran	Surah & Ayat
<b>Qawlan sadida:</b> berkomunikasi dgn baik, menggunakan perkataan yg tepat dan benar	al-Ahzab- 33:70
<b>Qawlan ma'rūfa:</b> berkomunikasi dgn menggunakan bahasa bersesuaian (spt menyedapkan hati, tidak menyinggung perasaan, jujur, ikhlas)	Al-ahzab- 33-32
<b>Qawlan baligha:</b> Berkomunikasi dgn ungkapan yg jelas, tepat, nyata dan berkesan	Al-Nisa'- 4:63
<b>Qawlan maysura:</b> Berkomunikasi dgn ayat-ayat yg lembut, baik dan pantas dan tidak mengecewakan atau mengelirukan pendengar	Al-Isra- 17:28

<b>Aghdhud min shaut:</b> Guna nada suara yang rendah dan bersesuaian	Luqman-31:19
<b>Yastamiuna al-Qaul fayattabiuna ahsanahu:</b> Guna bahasa yang terbaik dan bersesuaian semasa mendengar dan bercakap	Az-Zumar- 39:18
<b>Tayyib min Qaul:</b> Mengutamakan penggunaan perkataan dan ucapan yang baik	Al-Hajj-22:24

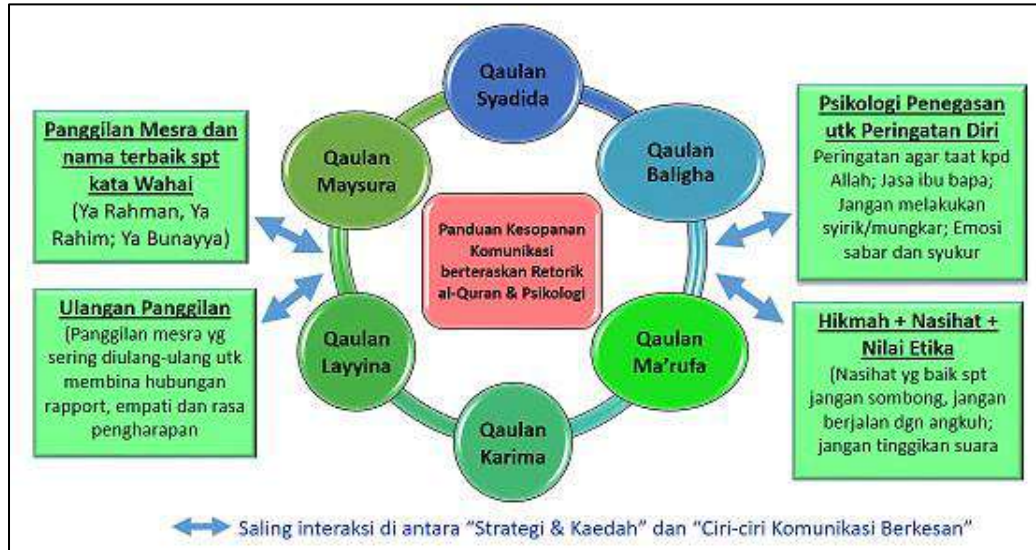
**Jadual 6:** Strategi & Kaedah Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran yang mengandungi unsur Retorik Emosi dan Retorik Membangkitkan Emosi

Seterusnya, Jadual 7 menunjukkan Strategi & Kaedah Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran yang mengandungi unsur psikologi dan retorik (Retorik Emosi & Retorik yang membangkitkan emosi) dan yang dikupas dari sudut ilmu Retorik al-Quran (merujuk kepada ilmu Balaghah-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). 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 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)*.

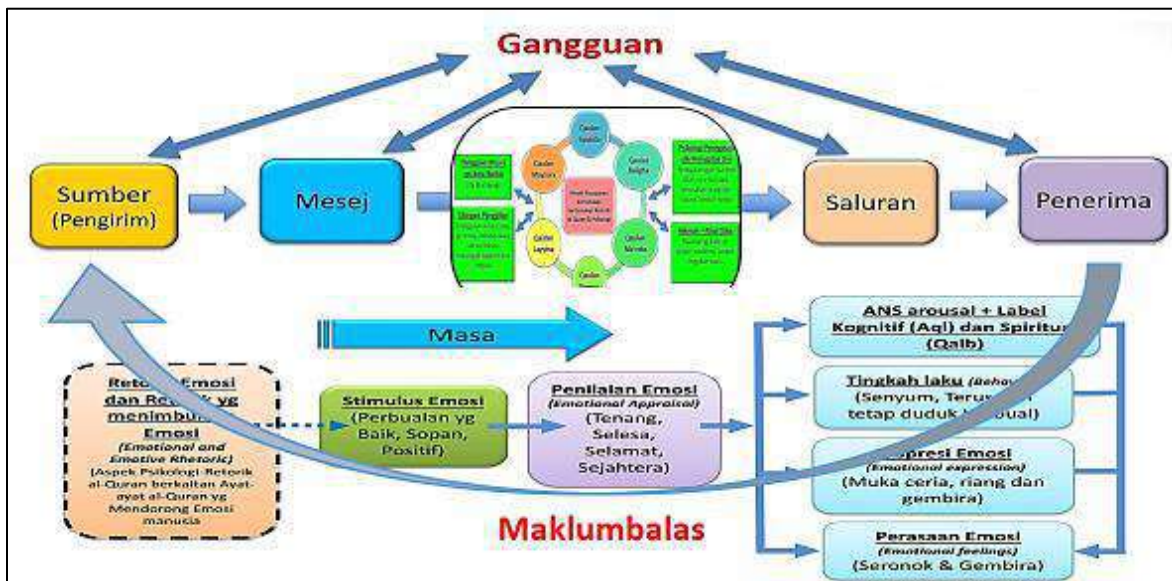
<b>Strategi &amp; Kaedah Kesopanan Komunikasi berteraskan Psiko-Retorik al-Quran</b>	<b>Surah &amp; Ayat</b>	<b>Retorik Arab dan Retorik al-Quran</b>
<b>Panggilan mesra dan nama terbaik</b> - spt Wahai. Ya Rahman-Ya Rahim, Ya Bunayya	Al-Israa' - 17: 110 Luqman- 31: 13	Ilmu al-ma'ani <i>Annida</i> (seruan)
<b>Ulangan Panggilan-</b> Panggilan mesra yg sering diulang-ulang utk 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)
<b>Psikologi Penegasan utk Peringatan Diri-</b> Peringatan agar taat kpd Allah, berbuat baik kpd 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)
<b>Hikmah/bijaksana (wisdom) + Nasihat yg baik + Nilai Etika-</b> Nasihat yg baik spt jangan sombong, jangan berpaling, sederhanakan langkah berjalan, jangan tinggikan suara, jaga rahsia	Luqman-31: 13- 19 Al-Baqarah 2:132 Yusuf 12:5,	Al-ma'ani <i>Nahi</i> (Larangan- Janganlah)

**Jadual 7:** Strategi & Kaedah Kesopanan Komunikasi berteraskan Psiko-Retorik al-Quran dengan merujuk kepada ilmu al-Ma'ani

Seterusnya, daripada ayat-ayat al-Quran yang mengandungi unsur psikologi (emosi dan perasaan) dan unsur retorik al-Quran (seperti ilmu al-Ma'ani) dibentuk satu model umum yang mengandungi unsur-unsur tersebut seperti yang dijelaskan dalam Jadual 8 berikut.



**Jadual 8:** Unsur Emosi dan Kesopanan Komunikasi sebagai panduan kesopanan komunikasi berteraskan Retorik al-Quran dan Psikologi



**Jadual 9:** Kerangka Konseptual Kesopanan Komunikasi-Emosi berteraskan Psiko-Retorik al-Quran

Jadual 9 menunjukkan kerangka konseptual Kesopanan Komunikasi yang mengandungi unsur psikologi (emosi) dan kesopanan komunikasi dalam al-Quran 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:

- **Konsep Emosi dan Proses komunikasi emosi** dalam kehidupan seharian manusia.
- **Konsep dan Model Asas Komunikasi dengan tambahan unsur-unsur Kesopanan Komunikasi dalam al-Quran:** Qaulan Sadida, Qaulan Makrufa, Qaulan Baligha dan Qaulan Maysura, Qaulan Karima dan Qaulan Layyina.
- **Ciri-ciri Keberkesanan Komunikasi-Emosi (melalui analisis psikologi-retorik):** Panggilan Mesra & Nama terbaik, Ulangan, Psikologi Penegasan untuk Peringatan diri, dan Hikmah, Nasihat dan Etika.

## Penutup

Kesimpulannya, wujud kesalinghubungan di antara unsur psikologi 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 (*yg disebut sebagai Retorik Emosi dan Retorik yang membangkitkan emosi*) melalui analisis ilmu retorik al-Quran-bahasa Arab (*yg 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.

## Perakuan

Makalah ini merupakan sebahagian daripada Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) yang dibiayai oleh Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) di bawah kod penyelidikan: FRGS/1/2017/SSI01/USIM/02/1. Penyelidik merakamkan jutaan terima kasih kepada pihak KPT dan USIM atas sokongan 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 21<sup>st</sup> century*. Kuala Lumpur: Excellent Ummmah 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.

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* (13<sup>th</sup> 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.
- 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>
- 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 from [http://www.myjurnal.my/filebank/published\\_article/23959/Article\\_11.PDF](http://www.myjurnal.my/filebank/published_article/23959/Article_11.PDF).
- 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. Theories of Emotion)*. New York, NY: Academic Press.
- Purwoko, S.B. (2012). *Psikologi Islami: teori dan penelitian (Ed. kedua)*. Bandung: Saktiyono WordPress.
- Rathus, S.A. (2020). *Psych<sup>6</sup>: 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](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.