

Meneroka Hadis-Hadis Etika Komunikasi yang boleh Diselaraskan terhadap Orang Kurang Upaya Mental di Malaysia

(Exploring Hadiths on Communication Ethics Applicable to Individuals with Mental Disabilities in Malaysia)

Mohd Zahir Abdul Rahman

Fakulti Pengajian Quran dan Sunnah, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)

Muhammad Akmalludin Mohd Hamdan

Fakulti Pengajian Quran dan Sunnah, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)

Abstrak

Kajian bertujuan untuk meneroka dan menganalisis hadis-hadis etika komunikasi yang boleh diselaraskan terhadap orang kelainan upaya mental di Malaysia. Orang kelainan upaya mental (OKU mental) merupakan komuniti penting yang wujud dalam masyarakat setempat. Namun, golongan ini sering menghadapi cabaran dalam berkomunikasi dengan masyarakat atau kefahaman masyarakat untuk berkomunikasi dengan mereka. Oleh itu, kajian ini akan membahas cebisan hadis menerusi analisis kualitatif yang berkaitan dengan etika komunikasi untuk memahami bagaimana Islam mendorong sikap penghargaan dan empati terhadap golongan OKU mental berasaskan buku Manual Kesedaran Ketidakupayaan bagi Pelaksanaan Perkhidmatan Kesihatan Mesra Orang Kurang Upaya (OKU) tahun 2015. Data dikumpulkan daripada sumber-sumber primer seperti koleksi hadis, komentar para ulama, dan literatur yang berkaitan. Hasil kajian mendapati bahawa Islam menekankan kepentingan komunikasi yang komprehensif terhadap semua individu, termasuk golongan OKU mental. Dalam konteks ini, Islam memandang setiap individu sebagai makhluk Allah yang berhak mendapat perlakuan yang adil dan terhormat. Kajian ini memberi sumbangan penting terhadap kesedaran masyarakat tentang etika komunikasi terhadap golongan OKU mental. Dengan mengaplikasikan nilai Islam yang diajar melalui koleksi hadis ini, diharapkan masyarakat dapat meningkatkan kesedaran dan mempraktikkan komunikasi yang lebih empati, demi menggalak serta memberi ruang yang wajar kepada golongan OKU mental dalam semua aspek kehidupan yang mereka jalani.

Kata kunci: Hadis, Etika Komunikasi, Orang Kurang Upaya Mental, Malaysia.

Abstract

The study aims to explore and analyse ethical communication hadiths that can be applied to individuals with mental disabilities in Malaysia. Individuals with mental disabilities (OKU mental) are an important community within the local society. However, this group often faces challenges in communicating with the public or in the public's understanding of how to communicate with them. Therefore, this study discusses selected hadiths through qualitative analysis related to communication ethics to understand how Islam encourages attitudes of respect and empathy towards individuals with mental disabilities based on the Manual of Disability Awareness for the Implementation of Friendly Health Services for Persons with Disabilities (OKU) in 2015. Data was collected from primary sources such as collections of hadiths, commentaries by scholars, and relevant literature. The study found that Islam emphasises the importance of comprehensive communication for all individuals, including those with mental disabilities. In this context, Islam views everyone as a creation of Allah entitled to fair and respectful treatment. This study contributes significantly to raising awareness in society about communication ethics towards individuals with mental disabilities. By applying the Islamic values taught through these hadiths, it is hoped that society can increase awareness and practise more empathetic communication, encouraging and providing appropriate space for individuals with mental disabilities in all aspects of their lives.

Keywords: Hadith, Communication Ethics, Mental Disabilities, OKU, Malaysia.

Article Progress

Received: 29 February 2024

Revised: 14 March 2024

Accepted: 28 March 2024

PENGENALAN

Komunikasi amat signifikan dalam kehidupan seharian bagi tujuan interaksi dan menyalurkan maklumat antara satu sama lain. Manusia perlu berkomunikasi tidak kira di mana-mana sahaja sama ada dengan menggunakan aspek suara mahupun isyarat kerana manusia sememangnya tidak mampu hidup secara berseorangan. Bahasa merupakan medium yang digunakan untuk berkomunikasi. Komunikasi merujuk kepada pertukaran dan pengaliran maklumat daripada seseorang kepada orang yang lain. Komunikasi dapat menghubungkan dua belah pihak bagi tujuan menyampaikan maklumat (Mohd. Yusof et.al., 2011). Oleh itu, aspek kesantunan bahasa harus dititikberatkan semasa proses komunikasi. Lantaran itulah penerapan nilai budaya kesantunan dalam komunikasi amat penting bagi mewujudkan suasana yang harmoni dalam kehidupan seharian manusia khususnya di negara Malaysia yang mana rakyatnya terdiri daripada pelbagai latar belakang seperti golongan OKU mental.

Senario golongan kelainan upaya mental di Malaysia menunjukkan peningkatan berdasarkan pendaftaran dari tahun ke tahun berikutnya oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. Statistik sehingga Ogos 2022 memaparkan seramai 51,426 OKU mental berjaya didaftarkan. Namun, sehingga Januari 2023 peningkatan sebanyak 986 orang telah dilaporkan apabila mencapai pendaftaran sebanyak 52,412 orang. Jantina lelaki telah mendominasi golongan OKU mental yang didaftarkan pada tahun 2022 sehingga Januari 2023. Statistik ini diperincikan dengan pendaftaran yang terbanyak adalah dalam kalangan bangsa Melayu iaitu 28,273 orang merangkumi peringkat umur terbanyak dalam lingkungan 46-59 tahun iaitu seramai 19,431 orang (Statistik JKM 2022-2023). Orang kelainan upaya mental merujuk kepada keadaan penyakit mental kronik yang disahkan oleh pakar psikiatri sehingga menyebabkan seseorang itu tidak berupaya berfungsi sama ada sebahagian atau sepenuhnya dalam hal berkaitan dirinya atau perhubungan dalam masyarakat. Terdapat empat sub kategori jenis penyakit mental yang membolehkan individu tersebut memohon kad OKU dibawah kod ME (mental) seperti *Organic Mental Disorder* yang kronik, Skizofrenia, *Mood Disorder (depression, bipolar)* serta *Severe Anxiety Disorder* (Portal Jabatan Kebajikan Masyarakat).

Tumpuan dan fokus secara formal oleh kerajaan Malaysia terhadap golongan kelainan upaya mental (OKU mental) merupakan satu usaha yang signifikan dalam membangunkan sifat empati sesama masyarakat pelbagai kaum di Malaysia. Usaha kerajaan ini bertepatan dengan 9 teras Dasar Keselamatan Negara 2021-2025. Isu kesihatan mental ini merujuk kepada Teras yang ke-8 iaitu Keselamatan Rakyat dan salah satu daripada 153 item dalam Matriks Keselamatan Negara adalah Pengukuhan Kesihatan Minda dan Ketahanan Rakyat. Penggunaan terma empati dirasakan sesuai untuk golongan OKU mental kerana merujuk kepada daya usaha secara konsisten dalam menyelami dan memahami perasaan atau emosi orang lain termasuk dalam aspek komunikasi. Berbeza dengan terma simpati yang lebih menekankan aspek belas kasihan secara luaran (luahan emosi) tanpa diselarikan dengan tindakan. Lantaran itulah, golongan ini selayaknya memerlukan sokongan dan pemahaman daripada pelbagai aspek, termasuklah dalam aspek komunikasi sesama masyarakat. Komunikasi yang beretika, hormat-menghormati dan empati memainkan peranan yang signifikan dalam membina hubungan yang positif dan menyokong kesejahteraan golongan OKU mental.

Dalam konteks ini, nilai-nilai etika yang diperkenalkan melalui ajaran agama memainkan peranan penting dalam membentuk kecaknaan masyarakat terhadap golongan

OKU mental. Dalam konteks Islam, sejumlah hadis Rasulullah ﷺ memberikan panduan berkaitan etika komunikasi dan perlakuan sesama manusia, dan mampu disesuaikan dengan komunikasi terhadap golongan OKU mental. Justeru, kesesuaian hadis ini dapat memberi gambaran bahawa etika atau adab berkomunikasi kepada golongan OKU mental ialah selaras dengan saranan Rasulullah ﷺ.

Topik ini merupakan suatu langkah pertama dalam membina kesedaran dan kepekaan masyarakat terhadap isu kesihatan mental berkaitan pentingnya memahami cara berkomunikasi dengan golongan OKU mental. Melalui kajian ini, diharapkan penemuan dan penekanan pada nilai-nilai etika komunikasi dalam Islam akan menyumbang kepada pembentukan masyarakat yang lebih inklusif dan memberi peluang yang sama kepada golongan OKU mental untuk turut serta dalam urusan harian bersama masyarakat lain kelak.

PERNYATAAN MASALAH

Golongan berkeperluan khas atau kurang upaya umumnya merujuk kepada seseorang yang mempunyai kekurangan daripada segi fizikal, mental, intelektual atau deria yang apabila berinteraksi dengan pelbagai halangan, boleh menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka dalam masyarakat seperti yang termaktub dalam Akta OKU 2008. Dalam semua kategori OKU ini, kajian mengenai OKU mental di Malaysia masih belum mencapai tahap yang memuaskan (Mohd Iqbal Haqim, 2017). Sedangkan kes-kes kesihatan mental sering kali menunjukkan tren peningkatan sama ada di peringkat kanak-kanak mahupun dewasa. Ini ditambah dengan kenyataan bahawa penyakit mental akan menjadi penyakit kedua tertinggi di Malaysia selepas penyakit jantung. Lantaran itu, keperluan terhadap kajian yang banyak terutamanya dalam pengurusan kes berkaitan mental amatlah diperlukan. (Mohd Iqbal Haqim, 2017).

Pelbagai kajian menyatakan bahawa wujud diskriminasi dan stigma terhadap golongan yang mengalami masalah mental yang dianggap “gila”. Golongan ini sering menghadapi stigmatisasi dan diskriminasi yang lebih tinggi dalam beberapa aspek kehidupan seperti dalam hubungan sosial dan pekerjaan (Herek GM. 1999; Puhl RM, Heuer CA. 2009). Demikian juga, masyarakat sivil cenderung untuk menyalahkan dan menuntut tanggungjawab individu dengan gangguan mental terhadap keadaan mereka dan kurang simpati terhadap mereka (Corrigan PW, 2000). Sikap negatif ini sering menghasilkan tingkah laku diskriminatif. Lantaran itu, Thornicroft et al. (2009) mengaitkan stigma penyakit mental yang timbul adalah daripada tiga isu berikut: (a) Masalah pengetahuan ketidaktahuan; (b) Masalah sikap - prasangka; (c) Masalah tingkah laku - diskriminasi. Kebanyakan penduduk Melayu dan India di Malaysia percaya bahawa masalah kesihatan mental berpunca daripada penguasaan roh atau hukuman sosial. Sementara bagi kepercayaan budaya Cina menjelaskan penyakit mental akibat daripada kekurangan roh atau kelemahan "Yin dan Yang," serta masalah yang berkaitan dengan harga diri, yang diukur melalui pencapaian material, termasuk pendidikan, pekerjaan, dan keuntungan monetari yang membawa kehormatan yang dijangkakan kepada keluarga. Tiga kumpulan etnik utama di Malaysia mempunyai tabib tradisional masing-masing: *vaidya* untuk orang India, *bomoh* untuk orang Melayu, dan *sinseh* untuk orang Cina (Shaeraine Raaj et al., 2020).

ii. Kajian yang terbatas dalam kes OKU mental di Malaysia

Kajian mengenai pengurusan kes OKU mental masih belum cukup di Malaysia. Dengan isu penyakit mental semakin menular sebagai isu kesihatan awam di Malaysia, lebih banyak kajian terutamanya dalam pengurusan kes diperlukan (Mohd Iqbal Haqim, 2017). Hakikatnya kajian mengenai mental tidak hanya terhad di Malaysia bahkan turut merangkumi peringkat global (Structure of the Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030, 2021).

OBJEKTIF KAJIAN

1. Meneroka jenis-jenis golongan kelainan upaya mental di Malaysia.
2. Menganalisis hadis-hadis etika komunikasi yang dikaitkan dengan buku panduan Manual Kesedaran Ketidakupayaan bagi Pelaksanaan Perkhidmatan Kesihatan Mesra Orang Kurang Upaya (OKU) 2015.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kajian perpustakaan yang melibatkan analisis dokumen terhadap etika komunikasi yang sesuai untuk Orang Kelainan Upaya (OKU) mental berdasarkan Buku Manual Kesedaran Ketidakupayaan bagi Pelaksanaan Perkhidmatan Kesihatan Mesra Orang Kurang Upaya (OKU), 2015. Seterusnya lapar etika komunikasi ini di selaraskan dengan sejumlah hadis untuk menjadikan peranan hadis Rasulullah ﷺ sebagai penguat hujah.

Orang Kelainan Upaya Mental di Malaysia

Para sarjana Fiqh dan Usul al-Fiqh mentakrifkan gila dan penyakit mental sebagai: “Kecelaruhan akal sehingga menghalang kebolehfungsian perlakuan atau percakapan mengikut cara yang betul.” (Mawsu’ah al-Fiqhiyah al-Kuwaityyah, 1993 16/99). Menurut pandangan sarjana Muslim dalam bidang psikologi, mereka membahagikan masalah mental kepada dua jenis iaitu: pertama, sakit mental yang berpanjangan (*mutbiq*); kedua, sakit mental sementara (*‘aridh/ghair mutbiq*) yang boleh disembuhkan dengan ubat-ubatan dan rawatan. (Mawsu’ah al-Fiqhiyah al-Kuwaityyah, 1993 16/99).

Sementara kelainan upaya mental di Malaysia merujuk kepada keadaan penyakit mental yang teruk menyebabkan seseorang itu tidak berupaya berfungsi sama ada sebahagian atau sepenuhnya dalam hal berkaitan dirinya atau perhubungan dalam masyarakat. Di antara jenis-jenis penyakit mental tersebut ialah *Organic Mental Disorder* yang kronik, Skizofrenia, *Paranoid*, *Mood Disorder (depression, bipolar)*, *Psychotic Disorder* seperti *schizoaffective disorder* dan *Persistent Delusional Disorders* serta *Severe Anxiety Disorder* (Portal Jabatan Kebajikan Masyarakat JKM).

i. *Organic Mental Disorder*

Gangguan mental organik ialah satu istilah yang sebelum ini digunakan untuk menggambarkan gangguan fungsi otak yang bertujuan untuk mengecualikan gangguan psikiatrik. Kini ia lebih dikenali di bawah kategori gangguan neurokognitif. Ia menggambarkan fungsi otak yang berkurangan disebabkan oleh penyakit yang bukanlah bersifat psikiatrik. Adakalanya istilah gangguan mental organik digunakan secara bergantian dengan istilah sindrom otak organik

(OBS), sindrom otak organik kronik, atau gangguan neurokognitif (Sachdev P, Blacker D, Blazer D, et al 2014). Gejala utama bagi *organic disorder* seperti kebingungan, kecemasan, mudah marah, perubahan dalam tingkah laku, gangguan fungsi otak, kebolehan kognitif, atau ingatan. (Garnier-Crussard A, 2020). Terma yang digunakan untuk menerangkan ketidakfungsian mental disebabkan penyakit medikal akibat kecederaan otak seperti hypoxia, strok dan penyakit degeneratif (penyakit Alzheimer dan Parkinson).

ii. *Psychotic Disorder*

Penyakit psikotik merupakan penyakit mental yang sangat teruk yang boleh menyebabkan kecelaruan pemikiran dan persepsi yang tidak normal. Dua simptom termasuk delusi dan halusinasi. Penyakit yang berkaitan adalah seperti Schizophrenia dan Paranoid.

a. *Schizophrenia*

Schizophrenia merupakan penyakit mental diakibatkan oleh ketidakseimbangan satu sel kimia dalam otak (*dopamine*). Ia adalah suatu gangguan psikosis fungsional berupa gangguan mental secara berulang dengan gejala-gejala psikotik seperti kemunduran fungsi sosial, fungsi kerja dan perawatan diri. Kesan penyakit ini akan mempengaruhi proses pemikiran pesakit (Portal Kementerian Kesihatan Malaysia). Terdapat pelbagai faktor yang menyebabkan *Schizophrenia* seperti faktor genetik atau keturunan, biokimia dan psikososial. Stigma masyarakat terhadap pesakit mental memang sukar untuk dilenyapkan. Pesakit mental secara umumnya sering dipandang hina dan sering didiskriminasikan oleh masyarakat. Mereka bukan sahaja memandang serong kepada pesakit bahkan mengaitkan ahli keluarga pesakit dalam krisis yang melanda. Kesannya, keluarga sukar untuk menerima hakikat bahawa ahli keluarga mereka menghidap penyakit mental khususnya penghidap *schizophrenia*. Gejala yang ditunjukkan oleh penghidap *schizophrenia* yang gagal dalam rawatan (*relapsed schizophrenia*) menyebabkan penjaga lebih cenderung mempercayai pesakit disampuk makhluk halus dan mendapatkan bantuan bomoh bagi menghindari pandangan sinis masyarakat. Penjaga juga seberapa boleh merahsiakan keadaan pesakit dari pengetahuan umum. Keadaan ini yang mendorong penjaga mengurung pesakit dan membiarkan pesakit berkeliaran atau merayu pihak berkuasa menempatkan pesakit di institusi.

iii. *Bipolar disorder*

Gangguan bipolar, juga dikenali sebagai 'penyakit mania-depresi'. Ia merujuk kepada penyakit otak yang menyebabkan individu mengalami perubahan mood, tenaga, dan keupayaan untuk berfungsi yang tidak lazim. Perubahan mood ini sangat berbeza daripada kenaikan dan penurunan biasa yang dialami oleh semua orang; perubahan mood individu dengan gangguan bipolar sangat teruk sehingga ia merosakkan pemikiran dan penilaian individu, menyebabkan masalah hubungan, prestasi kerja dan sekolah yang lemah, malah boleh menyebabkan mereka melukai diri sendiri.

Bipolar disorder dikategorikan antara tiga penyakit mental serius dan prevalens seumur hidup di dunia dianggarkan antara 2.6 peratus hingga 6.5 peratus. Faktor genetik menjadi penyumbang kepada penyakit bipolar. Sekiranya terdapat ahli keluarga yang mengalami masalah penyakit emosi seperti kemurungan atau bipolar, kecenderungan untuk mengalami masalah sama adalah lebih tinggi. Pengaruh psikologi dan persekitaran juga sangat penting yang menjadi pencetus kepada penyakit ini. Pelbagai isu seperti masalah hubungan keluarga, kehilangan pekerjaan atau tidak bekerja, masalah kewangan, salah faham di tempat kerja serta

penyalahgunaan dadah merupakan antara punca yang kerap dilihat pada pesakit yang mengalami penyakit ini.

Bipolar disorder adalah suatu keadaan di mana seseorang itu mengalami gangguan pada otak yang menyebabkan perubahan mood, tenaga, dan kefungisian yang ketara dalam suatu masa (Parekh et al., 2017). *Bipolar disorder* juga dikenali sebagai *manic depression*. Terdapat tiga jenis episod yang berlaku iaitu episod mania, hipomania dan kemurungan. Seseorang itu dapat disahkan menghidap *bipolar disorder* jika ia mengalami episod mania dan kemurungan melebihi jangka masa selama 6 bulan. Namun, bagi mengesahkan seseorang itu mengalami *Cyclothymia* (jenis *bipolar disorder* yang ketiga) pesakit akan didiagnosis dalam tempoh maksimum dua tahun kerana simptom yang ditunjukkan kurang jelas dan memerlukan tempoh pemerhatian yang lebih lama (Cagliostro, 2020).

Terdapat tiga jenis *bipolar disorder* iaitu *Bipolar I Disorder*, *Bipolar II Disorder* dan *Cyclothymia*. Setiap jenis *bipolar disorder* ini dapat dibezakan dengan beberapa fasa episod manik dan kemurungan yang berbeza. Fasa mania adalah pemikiran, perasaan, dan tingkah laku yang menunjukkan kegembiraan yang berlebihan. Seseorang yang sedang mengalami fasa ini akan berkelakuan aktif dan mempunyai keyakinan diri yang tinggi. Mereka dapat berfikir banyak perkara dalam satu masa dan cuba untuk meluahkan pemikiran tersebut secara lisan. Perkara ini menyebabkan mereka berbicara dengan intonasi yang laju dan kadang kala tidak mempunyai sebarang kaitan yang jelas. Bagi individu yang mengalami fasa kemurungan pula, mereka akan cenderung untuk berfikiran negatif, sedih dan tidak mahu bersosial. Mereka sentiasa berasa tertekan dan sentiasa memikirkan masalah. Terdapat beberapa simptom yang dapat diukur bagi mengenalpasti individu tersebut sedang mengalami fasa-fasa tersebut. Bagi mengenalpasti seseorang itu sedang mengalami fasa manik, kita dapat melihat daripada tujuh ciri iaitu DIGFAST (*distractibility, impulsivity, grandiosity, flight of idea, activity, sleep, talkativeness*) manakala bagi mengenalpasti seseorang itu sedang mengalami fasa kemurungan kita boleh melihat daripada beberapa fasa iaitu SIGECAPS (*sleep, interest, guilt, energy, concentration, appetite, psychomotor function, suicide*).

iv. *Severe Anxiety Disorder*

Keresahan ialah perasaan yang datang dan pergi serta tidak mengganggu aktiviti harian seseorang. Apabila digelar penyakit *anxiety*, ia merujuk kepada perasaan takut yang berlaku sepanjang masa dan sentiasa berasa gelabah serta gemuruh. Penyakit *anxiety* ini akan menyebabkan seseorang berhenti melakukan sesuatu yang digemari. Pada tahap yang serius, seseorang mungkin menjadi takut untuk menaiki lif, melintas jalan sehinggakan ada yang tidak mahu meninggalkan rumah. Jika tidak dirawat, ia dikhuatiri mampu menjadi lebih teruk. Penyakit *anxiety* merupakan salah satu penyakit emosi yang kerap berlaku dan boleh dihadapi sesiapa sahaja tidak mengira umur. Wanita lebih kerap menghidap penyakit ini berbanding lelaki. Penyakit *anxiety* boleh menjadi sebahagian daripada penyakit mental yang lain termasuk:

Serangan panik: Pesakit akan mengalami serangan panik pada masa yang tidak dijangka. Mereka yang mengalami masalah ini sering risau kerana serangan panik boleh berlaku pada bila-bila masa.

Fobia: Ketakutan melampau kepada sesuatu objek, situasi atau aktiviti.

Masalah keresahan sosial: Ketakutan melampau seperti sedang dinilai oleh orang lain sepanjang masa ketika bersosial.

Penyakit obsesif-kompulsif (OCD): Pemikiran tidak rasional yang berulang dan menyebabkan seseorang perlu melakukan sesuatu yang spesifik untuk berasa lega.

Statistik Pendaftaran Golongan OKU Mental Di Malaysia

Seramai 637,537 orang kurang upaya (OKU) berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat sehingga Januari 2023, iaitu dua peratus daripada penduduk Malaysia. Bagi pendaftaran OKU mental sejumlah 52,412 atau 8% daripada keseluruhan pendaftaran OKU berjaya didaftarkan merangkumi 31,603 lelaki dan 20,809 perempuan. Berdasarkan tinjauan terhadap negeri-negeri di Malaysia, Johor menjuarai pendaftaran OKU mental dengan 6948, diikuti Selangor 6874, Perak 5636, Sarawak 4904 dan Kelantan 4808. Sementara negeri lain berada dalam lingkungan jumlah pendaftaran 4500 ke bawah. Daripada jumlah 52,412 ini, purata umur pesakit dalam lingkungan 46-59 tahun mendominasi pendaftaran OKU mental iaitu sejumlah 19,431, diikuti umur 36-45 tahun sebanyak 13,844. Menariknya, warga emas dalam lingkungan 60 ke atas turut mencatatkan jumlah ketiga paling ramai iaitu sebanyak 11,080. Daripada aspek bangsa di Malaysia, Melayu masih menjuarai pendaftaran OKU mental ini dengan jumlah 28,273, diikuti bangsa Cina sebanyak 13,943 dan India 4612. Keseluruhan statistik ini penting menurut WHO untuk diselaraskan dengan objektif *Structure of the Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030* iaitu untuk memperkukuhkan sistem maklumat, bukti, dan penyelidikan bagi kesihatan mental.

Hadis-Hadis Etika Komunikasi Terhadap Golongan OKU Mental

Berdasarkan buku Manual Pelaksanaan Perkhidmatan Kesihatan Mesra Orang Kurang Upaya: Kesedaran Ketidakupayaan bab 7.3 telah menyenaraikan lapan adab komunikasi bersama orang kurang upaya mental. Buku ini bertujuan untuk memberi pengetahuan dan meningkatkan kemahiran serta kualiti membantu klien OKU. Selain itu, manual ini bertujuan membantu petugas kesihatan dalam memberikan perkhidmatan kesihatan yang lebih holistik melalui cara pembangunan sumber manusia (*soft skills*) dalam pengendalian klien OKU di fasiliti kesihatan bersesuaian dengan Janji KKM iaitu Kami Sedia Membantu. Justeru, kajian ini cuba untuk mengaitkan beberapa hadis yang relevan dengan etika dan adab dalam buku ini, bagi membolehkan kajian ini menjadi semangat untuk seseorang Muslim mengamalkannya kelak. Berikut merupakan perbahasannya;

1. Beri Perhatian Kepada Klien Dan Pengiring Dengan Sopan Santun

Sopan santun terdiri daripada dua kata iaitu sopan dan santun. Sopan merujuk kepada rasa hormat kita kepada sesiapa sahaja yang berinteraksi dengan kita dengan membuat urusannya mudah dan membantunya. Santun ialah sikap lembut dan toleransi kepada orang lain. Konsep kesantunan tidak hanya merujuk kepada kesantunan berbahasa semata-mata, tetapi turut merujuk kepada aspek *non-verbal* seperti tingkah laku, mimik muka dan nada suara. Lantaran itu, kesantunan didefinisikan sebagai budi bahasa atau budi pekerti yang halus dan sopan (Faridah Nazir et al. 2015). Konsep kesantunan ini merangkumi pemilihan kata yang sesuai dengan situasi, topik perbincangan dan hubungan antara penutur-pendengar. Dirikan

daripada al-Hasan bin ‘Ali, bahawa ia bertanya kepada bapa saudaranya, Hind bin Abi Halah RA berkenaan pertuturan Rasulullah ﷺ. Beliau menjawab:

وَيَتَكَلَّمُ بِجَوَامِعِ الْكَلِمِ، كَلَامُهُ فَضْلٌ، لَا فُضُولَ وَلَا تَقْصِيرَ، لَيْسَ بِالْجَائِفِي وَلَا الْمُهِينِ،

Maksudnya: Baginda Rasulullah ﷺ bercakap dengan ringkas namun penuh makna. Kata-kata Baginda terperinci, tidak berlebihan dan tidak dikurangkan. Baginda bukan seorang yang keras (kasar) dan tidak suka menghina. (al-Tirmidhi, Syamail Muhammadiyyah, no: 224).

Hal ini juga bertepatan dengan hadis riwayat Muslim yang merakamkan kenyataan Rasulullah ﷺ bahawa baginda mempunyai enam kelebihan berbanding para nabi yang lain, antaranya ialah anugerah *jawami’ al-kalim* yang dikhususkan buat baginda (Muslim, no: 523). *Jawami’ al-Kalim* merujuk kepada perkataan baginda yang sedikit lafaznya, namun luas maknanya (Al-Nawawi, Syarah Sahih Muslim, 5/5). ‘Abdullah bin Mas’ud RA juga menukilkan sabdaan Rasulullah ﷺ, sabdanya:

لَيْسَ الْمُؤْمِنُ بِالطَّعَّانِ وَلَا اللَّعَّانِ وَلَا الْفَاحِشِ وَلَا الْبَدِيءِ

Maksudnya: Tidaklah seseorang yang beriman itu banyak mencela, melaknat, berperangai buruk dan mengungkap kata-kata yang kotor (al-Tirmidhi, no: 1977).

Dalam riwayat daripada seorang tabi’ al-tabiin RH berkata:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْمُبَارَكِ أَنَّهُ وَصَفَ حُسْنَ الْخُلُقِ فَقَالَ هُوَ بَسْطُ الْوَجْهِ وَبَدَلُ الْمَعْرُوفِ وَكَفُّ الْأَدَى

Maksudnya: Daripada Abdullah bin Al-Mubarak, bahawa ia menjelaskan berkenaan akhlak yang baik, dan kemudian beliau berkata: "Ia adalah wajah yang ceria, mengusahakan kebaikan dan menghalang keburukan." (Al-Tirmidhi, no: 2005) Rasulullah ﷺ juga pernah bersabda:

الْكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ

Maksudnya: “Tutur kata yang baik ialah sedekah.” (Al-Bukhari, no: 2891, 2989; Muslim, no: 1009) Hadis ini juga dikukuhkan lagi dengan sabda Rasulullah ﷺ:

اتَّقُوا النَّارَ وَلَوْ بِشِقِّ تَمْرَةٍ فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا فِكَلِمَةٍ طَيِّبَةٍ

“Selamatkanlah diri kalian daripada siksa neraka, walaupun dengan bersedekah separuh kurma. Jika kalian tidak mendapatkannya, maka cukup dengan bertutur kata yang baik.” (Al-Bukhari, no: 1413; Muslim, no: 1016)

Ibn al-Qayyim mengatakan: “Nabi ﷺ menjadikan tutur kata yang baik sebagai pengganti sedekah bagi yang tidak mampu untuk bersedekah.” (Ibn Qayyim al-Jauwziyyah, 2008). Sementara Ibnu Battal mengatakan: “Tutur kata yang baik adalah sesuatu yang dianjurkan dan termasuk amalan kebaikan yang utama. Kerana Nabi ﷺ (dalam hadis ini) menjadikannya sebagaimana sedekah dengan harta. Antara tutur kata yang baik dan sedekah dengan harta memiliki keserupaan. Sedekah dengan harta dapat menyenangkan orang yang diberi sedekah. Sedangkan tutur kata yang baik juga akan menyenangkan mukmin lainnya dan menyenangkan

hatinya. Pada sisi ini, kedua-duanya memiliki persamaan (iaitu sama-sama menyenangkan orang lain).” (Ibn Battal, Syarah Sahih al-Bukhari, 9/225)

2. Bercakap Dengan Perlahan, Ringkas Dan Mudah Difahami

Bercakap atau berkomunikasi dengan nada yang perlahan, serta pemilihan suku kata ringkas dan perkataan yang mudah difahami sesuai untuk percakapan yang melibatkan dua orang atau lebih. Etika bercakap seumpama ini selaras dengan hadis Rasulullah ﷺ menerusi Kitab Syamil Muhammadiyah daripada Aisyah RA berkata:

مَا كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَسْرُدُ سِرْدَكُمْ هَذَا، وَلَكِنَّهُ كَانَ يَتَكَلَّمُ بِكَلَامٍ بَيْنَ فَصْلٍ، يَحْفَظُهُ مَنْ جَلَسَ إِلَيْهِ

Maksudnya: Rasulullah ﷺ tidak pernah bercakap dengan laju seperti kamu semua. Baginda selalu bercakap dengan jelas dan terperinci, sehingga orang yang duduk berhampiran dengan Baginda dapat menghafal apa yang Baginda ungkapkan.” (al-Tirmidhi, no: 3639). Dalam riwayat yang lain, Aisyah RA meriwayatkan:

أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ كَانَ يُحَدِّثُ حَدِيثًا لَوْ عَدَّهُ الْعَادُّ لَأَخْصَاهُ

Maksudnya: Bahawa Nabi ﷺ kebiasaannya apabila berbicara, jika seseorang mengira bilangan patah perkataan baginda, nescaya dia akan mampu untuk mengiranya. (Al-Bukhari: 3567, Muslim: 2493) Kata al-Qurtubi: “Hadis ini bermakna Rasulullah ﷺ kebiasaannya berbicara sedikit, atau boleh juga difahami dengan makna baginda ﷺ biasanya berbicara dengan jelas dan nyata, sehinggakan jika dikira bilangan perkataannya, nescaya seseorang mampu mengiranya kerana bilangannya yang sedikit dan kejelasannya.” (Al-Qurtubi, 1996).

3. Bercakap Dengan Klien Menggunakan Intonasi Yang Bersesuaian

Intonasi merujuk kepada turun naik atau tinggi rendah sewaktu bercakap (Kamus Dewan, 2016). Menurut Ensiklopedia Sejarah dan Kebudayaan Melayu (1995), intonasi merujuk kepada lagu atau ragam suara yang berirama dengan naik turunnya nada dalam ucapan. Berikut merupakan fungsi intonasi ketika berkomunikasi:

Membentuk Makna

Intonasi berfungsi dalam membentuk makna sesuatu komunikasi sehinggakan memberi kesan tertentu daripada maklumat yang disampaikan oleh seseorang itu.

Menarik Perhatian

Berbicara menggunakan intonasi berfungsi untuk menarik perhatian penerima komunikasi. Sebagai contoh, penekanan terhadap sesuatu nada kata membuat pendengar lebih tertarik untuk mendengarkannya.

Mementingkan Suatu Bahagian

Intonasi yang ditujukan dengan nada suara yang berubah mahupun penekanan yang berbeza digunakan untuk mementingkan suatu bahagian yang terdapat dalam sesuatu ucapan. Biasanya, tandanya ialah penekanan terhadap sesuatu kata. Penekanan juga mempengaruhi pengertian suatu kalimat.

Menimbulkan Suatu Kesan

Fungsi intonasi ialah menimbulkan kesan tertentu seperti kesan gembira, sedih dan semangat. Perkara ini bertepatan dengan hadis riwayat Anas bahawasanya Rasulullah ﷺ bersabda:

كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يُعِيدُ الْكَلِمَةَ ثَلَاثًا لِتُعْقَلَ عَنْهُ

Maksudnya: Rasulullah mengulangi percakapan beliau sehingga tiga kali supaya difahami (oleh mereka yang mendengar). (al-Tirmidhi, no: 3640) Dalam hadis lain, daripada Abu al-Darda' RA bahawasanya Rasulullah ﷺ bersabda:

مَا شَيْءٌ أَثْقَلُ فِي مِيزَانِ الْمُؤْمِنِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ مِنْ خُلُقٍ حَسَنٍ وَإِنَّ اللَّهَ لَيَبْغِضُ الْفَاحِشَ الْبَذِيءَ

Maksudnya: “Sesungguhnya tidak ada sesuatu apapun yang lebih berat pada timbangan kebaikan seorang mukmin pada hari kiamat daripada akhlak yang mulia, dan sesungguhnya Allah benci dengan orang yang lisannya kotor dan kasar.” (al-Tirmidhi, no: 2002).

Jika ditinjau dari perspektif Rasulullah ﷺ dengan kanak-kanak. Daripada Sahl bin Sa'ad ada meriwayatkan:

أَتَاذُنِي لِي أَنْ أُعْطِيَ هَؤُلَاءِ". فَقَالَ الْغُلَامُ لَا، وَاللَّهِ لَا أُؤْتِرُ بِنَصِيْبِي مِنْكَ أَحَدًا. فَتَلَّهُ فِي يَدِهِ

Maksudnya: “Rasulullah ﷺ diberikan minuman. Di kanannya ada seorang budak lelaki, manakala di kirinya beberapa orang tua. Rasulullah bertanya kepada budak lelaki itu: Adakah engkau mengizinkan aku untuk memberikan minuman ini kepada mereka? Budak lelaki itu pun menjawab: Tidak. Demi Allah aku tidak akan mendahulukan orang lain ke atas diri ku untuk apa-apa yang datang daripadamu. Maka Rasulullah pun meletakkan minuman itu di tangan budak lelaki tersebut.” (Al-Bukhariy, no: 2605)

Hadis pertama menunjukkan Rasulullah ﷺ pernah makan bersama si kecil walaupun ketika itu Rasulullah ﷺ sebagai Nabi dan juga sebagai pemerintah di Madinah. Lantaran itu, situasi ini menggambarkan kemesraan Rasulullah ﷺ dengan si kecil. Malah Rasulullah meminta izin dengan bertanya dulu kepada si kecil. Hal ini juga menunjukkan bahawa Rasulullah menghormati anak tersebut meskipun dia masih kecil. Lantaran itu intonasi permohonan izin daripada kanak-kanak ini menggambarkan budi pekerti yang agung. Inilah contoh tauladan terbaik yang boleh dicontohi walaupun dengan klien atau pesakit mental kanak-kanak mahupun dewasa.

4. Berkomunikasi Dengan Klien Sama Seperti Individu Bukan Kurang Upaya

Ketika berkomunikasi dengan orang kurang upaya mental, kaedah komunikasi seharusnya dilaksanakan seperti mana seseorang itu berkomunikasi dengan individu bukan kurang upaya yang lain. Hal ini bertujuan meminimumkan jurang antara golongan ini dan masyarakat, di samping menyuburkan rasa hormat kepada mereka yang merupakan hamba kepada Allah SWT

juga. Dalam Islam, semua anak Adam merupakan hamba Allah yang dimuliakan oleh-Nya tanpa mengambil kira kekurangan yang wujud pada individu tersebut: Firman Allah SWT:

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾

﴿٧٠﴾

Maksudnya: Dan sesungguhnya Kami telah memuliakan anak-anak Adam; dan Kami telah beri mereka menggunakan berbagai-bagai kenderaan di darat dan di laut; dan Kami telah memberikan rezeki kepada mereka daripada benda-benda yang baik-baik serta Kami telah lebihkan mereka dengan selebih-lebihnya atas banyak makhluk-makhluk yang telah Kami ciptakan. (Al-Isra', 17: 70)

Hal ini juga bersesuaian dengan sebuah hadis, Rasulullah ﷺ bersabda:

﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْفُحْشَ وَالْتَفَحُشَ﴾

Maksudnya: “Sesungguhnya Allāh ‘azza wa jalla tidak suka dengan perbuatan keji dan kata-kata yang kotor (kasar).” (Muslim, no: 2165d) Dalam hadith al-Bukhari no. 5754, 5755), daripada Abu Hurairah RA menceritakan bahawa beliau mendengar Rasulullah ﷺ bersabda:

﴿لَا طَيْرَةَ وَحَيْرَةَ الْفَأْلِ قَالُوا : وَمَا الْفَأْلُ، قَالَ: الْكَلِمَةُ الصَّالِحَةُ يَسْمَعُهَا أَحَدُكُمْ﴾

“Tiada alamat sial dan yang baik ialah “*al-Fa'l*”. Mereka (para sahabat) bertanya: Apakah *al-Fa'l*? Baginda menjawab: Ucapan baik yang didengari oleh seseorang daripada kalian”.

Al-Fa'l merujuk kepada angan-angan dan merasa optimis terhadap kebaikan yang merupakan antonim bagi perkataan *tatoyyur* atau *tiyarah* iaitu mempercayai kesialan sesuatu perkara. Sebagai contoh, ketika pesakit mendengar orang berkata kepadanya “Wahai orang yang sihat”, “Wahai orang yang berjaya” sehingga terdetik di hatinya harapan untuk sembuh seperti sediakala. Hukum *al-Fa'l* ialah harus dan membawa kepada tiga faedah iaitu melapangkan hati, memberi harapan yang baik dalam menunaikan hajat dan menimbulkan sangkaan baik terhadap Allah SWT (*Mawsu'ah Fiqhiyyah*, 1993:78).

Ini dikuatkan lagi dengan Hadis riwayat Abu Hurairah RA bahawasanya

﴿قَالَ أَنَّى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلٌ أَعْمَى فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّهُ لَيْسَ لِي قَائِدٌ يَهْدِينِي إِلَى الْمَسْجِدِ. فَسَأَلَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنْ يُرْحَصَ لَهُ فَيُصَلِّيَ فِي بَيْتِهِ فَرَحَّصَ لَهُ فَلَمَّا وَلى دَعَاهُ فَقَالَ " هَلْ تَسْمَعُ الْبَدَاءَ بِالصَّلَاةِ " فَقَالَ نَعَمْ . قَالَ " فَأَجِبْ﴾

Maksudnya: Ada seorang lelaki buta (Ummi Makhtum) datang kepada Rasulullah ﷺ dan berkata: Wahai Rasulullah, saya tidak mempunyai sesiapa untuk membimbing saya ke masjid. Beliau kemudian memohon izin kepada Rasulullah ﷺ untuk menunaikan solat di rumahnya. Baginda (Nabi yang mulia) memberikan izin kepadanya. Kemudian apabila lelaki itu berpaling, baginda memanggilnya dan berkata: Adakah kamu mendengar seruan azan? Dia menjawab: Ya. Baginda berkata: Jawablah penuhlah seruan itu.

Menerusi hadis ini menggambarkan Sahabat Nabi yang buta tetap dituntut untuk mengerjakan solat berjemaah inikan pula individu yang tidak mempunyai kecacatan lain. Di samping itu, dialog Rasulullah ﷺ dengan Abdullah Ibn Umri dalam hadis ini menunjukkan Rasulullah ﷺ sebagai ketua negara dan seorang Rasul yang tidak kekuk untuk berkomunikasi dengan Sahabat yang mempunyai kecacatan fizikal. Lantaran, Hadis ini memperkukuhkan tanda penghormatan terhadap individu yang cacat tidak meruntuhkan keimanan dan kecerdasan seseorang itu di dunia bahkan digalakkan dalam agama Islam.

5. Penuhi Keperluan Klien Sama Seperti Individu Bukan Kurang Upaya Yang Lain Sebab Klien Layak Menerima Layanan Sama Rata

Sebagaimana penyelarasan kaedah komunikasi dengan orang kurang upaya mental wajar diutamakan, begitu juga keperluan dan layanan yang ditujukan kepada mereka seharusnya dilaksanakan pada standard yang adil dan saksama, tanpa sebarang bentuk diskriminasi dan eksploitasi. Dalam sebuah hadis, seorang wanita yang kurang waras berkata kepada Rasulullah ﷺ:

يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنَّ لِي إِلَيْكَ حَاجَةً

Maksudnya: Wahai Rasulullah, sesungguhnya aku ingin sesuatu daripadamu. Sabda baginda ﷺ:

"يَا أُمَّ قُلَانٍ، انْظُرِي أَيَّ السِّبْكِ شِئْتِ حَتَّى أَقْضِيَ لَكَ حَاجَتَكَ"، فَحَلَا مَعَهَا فِي بَعْضِ الطُّرُقِ حَتَّى فَرَغَتْ مِنْ حَاجَتِهَا

Maksudnya: “Wahai ibu si polan, lihat pada bahagian jalan mana yang kau inginkan (untuk kita berdiri dan berbicara), agar aku dapat melunaskan hajatmu.” Lalu baginda ﷺ pun berlalu pergi bersama dengan wanita tersebut pada bahagian jalan tertentu, agar dapat memperoleh apa yang dikehendaki. (Muslim: no. 2326) Secara jelas Rasulullah ﷺ memaparkan kesaksamaan baginda dalam berinteraksi dengan mana-mana individu, meskipun padanya terdapat kekurangan atau permasalahan tertentu.

6. Elakkan Berbisik Sesama Anggota Kesihatan Di Hadapan Klien

Seperti mana kita dituntut untuk menjaga perasaan individu bukan kurang upaya yang lain, begitu juga kita seharusnya memastikan agar perasaan dan sensitiviti orang kurang upaya mental dipelihara dengan maksimum tanpa prejudis. Sikap seperti memperolok-olokkan mereka pada khalayak wajib untuk dihentikan, sesuai dengan mesej rahmah Islam yang digagaskan dalam al-Quran. Dalam sebuah hadis, Ibn Mas’ud RA berkata bahawa Rasulullah ﷺ bersabda:

إِذَا كُنْتُمْ ثَلَاثَةً، فَلَا يَتَنَاجَى اثْنَانِ دُونَ الْآخَرِ، حَتَّى تَحْتَلِطُوا بِالنَّاسِ؛ مِنْ أَجْلِ أَنَّ ذَلِكَ يُحْزِنُهُ

Maksudnya: “Jika kalian bertiga, maka janganlah berbisik-bisik berdua sementara yang ketiga tidak diajak, sampai kalian bergaul dengan manusia. Kerana hal ini mampu membuat

orang yang ketiga tadi bersedih.” (al-Bukhari, no: 6290 dan Muslim, no: 2184). Dalam hadis yang lain juga, Rasulullah ﷺ menekankan berkenaan sikap yang selayaknya anda pada setiap individu Muslim secara umum, melalui sabdaannya:

الْمُسْلِمُ مَنْ سَلِمَ مِنَ الْمُسْلِمُونَ مِنْ لِسَانِهِ وَيَدِهِ

Maksudnya: “Seorang muslim ialah individu yang orang-orang muslim yang lain berasa sejahtera dengan lidahnya dan tangannya.” (Al-Bukhari, No: 6484; Muslim. No: 41) Justeru, seorang muslim yang sebenar tidak akan menyakiti perasaan orang lain sama ada melalui lidahnya atau pun tangannya.

7. Apabila berlaku sesuatu krisis, tenangkan diri anda terlebih dahulu, kemudian beri sokongan dan tenangkan klien. Tanya klien sama ada klien perlukan bantuan anda.

Contoh: Klien tidak mengikut peraturan makan ubat selama satu minggu menyebabkan klien berkeadaan resah. Tenangkan diri anda dahulu dan kemudian tenangkan klien dengan meminta klien duduk dan berikan air minuman jika perlu.

Etika komunikasi ini selaras dengan hadis daripada Ali bin Abi Talib RA, bahawa Rasulullah ﷺ bersabda:

رُفِعَ الْقَلَمُ عَنْ ثَلَاثَةٍ: عَنِ النَّائِمِ حَتَّى يَسْتَيْقِظَ، وَعَنِ الصَّبِيِّ حَتَّى يَشِبَّ، وَعَنِ الْمَعْتُوهِ حَتَّى يَعْقِلَ

Maksudnya: “Diangkat pena daripada tiga golongan: Orang yang tidur sehingga dia bangun, daripada bayi sehingga dia remaja (baligh) dan daripada orang yang bermasalah mental sehingga dia berakal.” (al-Tirmidhi, no: 1423 dan Ahmad, no: 956)

Situasi ini turut dikaitkan dengan teguran Rasulullah terhadap Muaz bin Jabal ketika mana membaca surah al-Baqarah ketika menjadi Imam sebagaimana riwayat dari Jabir bin Abdillah;

أَنَّ مُعَاذَ بْنَ جَبَلٍ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . كَانَ يُصَلِّي مَعَ النَّبِيِّ ﷺ ثُمَّ يَأْتِي قَوْمَهُ فَيُصَلِّي بِهِمُ الصَّلَاةَ ، فَقَرَأَ بِهِمُ الْبَقْرَةَ . قَالَ . فَتَجَوَّزَ رَجُلٌ فَصَلَّى صَلَاةً حَفِيفَةً ، فَبَلَغَ ذَلِكَ مُعَاذًا فَقَالَ إِنَّهُ مُنَافِقٌ . فَبَلَغَ ذَلِكَ الرَّجُلَ ، فَأَتَى النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّا قَوْمٌ نَعْمَلُ بِأَيْدِينَا ، وَنَسْقِي بِنَوَاضِحِنَا ، وَإِنَّ مُعَاذًا صَلَّى بِنَا الْبَارِحَةَ ، فَقَرَأَ الْبَقْرَةَ فَتَجَوَّزْتُ ، فَزَعَمَ أَنِّي مُنَافِقٌ . فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ " يَا مُعَاذُ أَفَتَأْنُ أَنْتَ . ثَلَاثًا . { وَالشَّمْسُ وَضُحَاهَا } وَ { سَبَّحَ اسْمَ رَبِّكَ الْأَعْلَى } وَنَحْوَهَا

Maksudnya: Sesungguhnya Muaz bin Jabal pernah solat (di belakang) Rasulullah ﷺ, kemudian dia kembali ke kaumnya untuk mengimami solat bersama mereka dengan membaca

surah Al-Baqarah. Jabir melanjutkan kisahnya; ‘Maka seorang lelaki pun keluar (dari saf) lalu beliau solat dengan solat yang agak ringan dan ternyata perkara itu sampai kepada Muaz seraya berkata, ‘Sesungguhnya dia adalah seorang munafik.’ Ketika ucapan Muaz sampai pada lelaki tersebut, lelaki itu langsung bertemu dengan Nabi ﷺ sambil berkata; ‘Wahai Rasulullah,

sesungguhnya kami adalah kaum yang memiliki pekerjaan untuk menyiram ladang, sementara semalam Muaz solat mengimami kami dengan membaca surah Al-Baqarah, hingga saya keluar dari saf, lalu beliau mengiraku seorang munafik.’ Nabi ﷺ bersabda; ‘Wahai Muaz, apakah kamu hendak membuat fitnah?’ Beliau mengucapkannya tiga kali. ‘Bacalah surah ‘*Was syamsi wa dhuhaha* dan *sabbihisma rabbikal a’la* atau yang serupa dengannya.’

Hadis ini secara tidak langsung menggambarkan situasi dua sahabat yang saling bertelingkah. Lantaran Rasulullah sebagai orang tengah sebagai pendamai. Menariknya teguran Rasulullah ini lebih berbentuk socratic questioning kepada Muaz bin Jabal dari aspek jenis soalan yang menyiasa implikasi dan akibat (Zahir, 2023). *Socratic Questioning* ini merupakan teknik dalam mendorong seseorang itu berfikir untuk membina pemikiran dalam mempelajari sesuatu. Lantaran itu, situasi antara seorang klien yang mempunyai masalah perlu diselesaikan dengan perawatan yang mempunyai emosi yang tenang.

8. Layan setiap klien sebagai individu

Terdapat sebuah hadis yang memaparkan kesaksamaan Rasulullah ﷺ dalam berinteraksi dengan setiap individu. Daripada ‘Ali bin Abi Talib, beliau ditanya berkenaan majlis Rasulullah ﷺ, lalu beliau menjawab:

...كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ لَا يَقُومُ وَلَا يَجْلِسُ إِلَّا عَلَى دِكْرٍ، وَإِذَا انْتَهَى إِلَى قَوْمٍ جَلَسَ حَيْثُ يَنْتَهِي بِهِ الْمَجْلِسُ وَيَأْمُرُ بِذَلِكَ، يُعْطِي كُلَّ جُلُوسَاتِهِ بِنَصِيْبِهِ، لَا يَحْسَبُ جَلِيْسُهُ أَنَّ أَحَدًا أَكْرَمَ عَلَيْهِ مِنْهُ، مَنْ جَالَسَهُ أَوْ فَاوَضَهُ فِي حَاجَةٍ صَابِرَهُ حَتَّى يَكُونَ هُوَ الْمُنْصَرِفُ عَنْهُ، وَمَنْ سَأَلَهُ حَاجَةً لَمْ يَزِدَّهُ إِلَّا بِهَا أَوْ بِمِيسُورٍ مِنَ الْقَوْلِ، قَدْ وَسِعَ النَّاسَ بَسْطُهُ وَخُلُقُهُ، فَصَارَ لَهُمْ أَبَا وَصَارُوا عِنْدَهُ فِي الْحَقِّ سَوَاءً، مَجْلِسُهُ مَجْلِسُ عِلْمٍ وَحِلْمٍ وَحَيَاءٍ وَأَمَانَةٍ وَصَبْرٍ، لَا تُرْفَعُ فِيهِ الْأَصْوَاتُ وَلَا تُؤَبَّنُ فِيهِ الْحُرْمُ، وَلَا تُنْتَى فَلَئِنَّهُ مُتَعَادِلِينَ، بَلْ كَانُوا يَتَفَاضِلُونَ فِيهِ بِالتَّقْوَى، مُتَوَاضِعِينَ يُوقِرُونَ فِيهِ الْكَبِيرَ وَيَرْحَمُونَ فِيهِ الصَّغِيرَ، وَيُؤْتِرُونَ ذَا الْحَاجَةِ وَيَحْفَظُونَ الْعَرِيبَ.

Maksudnya: Rasulullah ﷺ memberikan hak kepada setiap orang yang duduk mendengarkan Baginda. Baginda menjadikan sesiapa yang duduk dalam majlis itu merasakan tidak ada seorang pun yang lebih mulia di sisi Baginda daripada diri mereka sendiri. Sesiapa yang mengajak Rasulullah duduk ataupun berbincang mengenai suatu hajat, Baginda akan bersabar sehingga orang itu menyudahkan percakapannya dan pergi terlebih dahulu. Sesiapa pun yang memohon hajat kepada Rasulullah, tidak akan ditolak selagi Baginda mampu memenuhinya, ataupun jika tidak mampu, Baginda akan menyatakan dengan ayat yang paling baik. Wajah Baginda yang tenang dan akhlak Baginda yang indah dapat dirasakan oleh seluruh manusia. Rasulullah umpama bapa kepada mereka dan mereka memiliki hak yang sama di sisi Baginda.

Majlis Rasulullah adalah majlis yang dipenuhi dengan sifat malu, amanah dan sabar. Tidak ada yang meninggikan suara, tidak ada mahram yang dicela, tidak ada keburukan yang disebarkan. Mereka semua sama kedudukannya. Mereka saling menghormati, penuh takwa dan saling merendah diri. Dalam majlis itu, mereka menghormati orang yang tua, menyayangi anak muda, mendahulukan yang memiliki hajat dan menjaga (hak) orang yang baru di kalangan mereka. (al-Tirmidhi dalam Syamail Muhammadiyyah, no: 335).

KESIMPULAN

Kajian ini memberikan wawasan yang mendalam tentang pentingnya etika komunikasi kepada golongan kurang upaya mental di Malaysia, berdasarkan pemahaman dan aplikasi nilai-nilai ajaran agama Islam yang terkandung dalam hadis-hadis terkait. Dalam masyarakat yang masih menghadapi cabaran stigma dan ketidaktahuan tentang OKU mental, nilai-nilai etika komunikasi dari hadis-hadis ini membawa potensi untuk merangkul golongan ini dengan lebih empati, menghormati keunikan mereka, dan menyumbang kepada pembinaan masyarakat yang lebih inklusif dan penyayang. Dengan pelaksanaan panduan dan latihan komunikasi beretika, kita dapat membentuk masyarakat yang lebih peka dan memahami keperluan OKU mental dalam interaksi sosial, membuka pintu untuk kesempatan dan peluang yang setara, serta memupuk semangat saling menghormati antara semua lapisan masyarakat. Maka, kajian ini berperanan sebagai tonggak penting dalam membentuk masyarakat Malaysia yang merangkumi dan berwawasan ke arah kemakmuran bersama.

RUJUKAN

- 'Abd Al-'Aziz Al al-Shaykh. 2008. *Mawsu'at al-Hadith al-Sharif: al-Kutub al-Sittah*, ed. Salih bin. Riyad: Dar al-Salam.
- Al-Imām 'Alī ibn Khalaf Ibn Baṭṭāl. Tth. Syarah Sahih al-Bukhari. Riyadh: Maktabah al-Rushd.
- Al-Mawsu'ah al-Fiqhiyyah. 1983. Quwaid: Wizarah al-Awqaf wa al-Shuun al-Islamiyyah.
- Al-Nawawi. 2000. Syarah Sahih Muslim. Riyadh. Bait Al-Afkar al-Dawliyah.
- Al-Tirmidhi. 1988. Syamail Muhammadiyah. Beirut: Dar al-Hadith.
- Al-Qurtubi. 1996. Al-Mufhim li-mā ushkila min Kitāb Talkhīṣ Muslim. Beirut: Dar Ibn Kathir
- Buku Manual Kesedaran Ketidakupayaan bagi Pelaksanaan Perkhidmatan Kesihatan Mesra Orang Kurang Upaya (OKU). 2015. Putrajaya: Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga Kementerian Kesihatan Malaysia. https://hq.moh.gov.my/bpkk/images/Kesihatan_Orang_Kurang_Upaya/PDF/Manual_Pejanaan/3_Buku_Manual_Pelaksanaan_Perkhidmatan_Kesihatan_Mesra_OKU_-_Disability_Awareness.pdf
- Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030. 2021. World Health Organization. Switzerland: Department of Mental Health and Substance Use World Health Organization Avenue Appia.
- Corrigan PW, River LP, Lundin RK, Wasowski KU, Champion J, Mathisen J, et al. 2000. Stigmatizing attributions about mental illness. *J Community Psychol*. 28:91–102.
- Disability-Benefits-Help.org. Mental Disorders and Social Security Disability
- Ensiklopedia Sejarah dan Kebudayaan Melayu. 1995. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Faridah Nazir, Ratna Laila Shahidin & Faiziah Shamsudin. 2015. Kesantunan Masyarakat Malaysia. Petaling Jaya: Sasbadi Sdn. Bhd
- Garnier-Crussard A, Vernaudon J, Auguste N, Dauphinot V, Krolak-Salmon P. What Could Be the Main Levers to Promote a Timely Diagnosis of Neurocognitive Disorders?. *J Alzheimers Dis.* 2020;10.3233/JAD-191253. doi:10.3233/JAD-191253
- Herek GM. AIDS and stigma. 1999. *Am Behav Sci.*42:1106–16. 10.
- Ibn Qayyim Jawziyyah. 2008. ‘Iddat al-ṣābirīn wa-dhakhīrat al-shākirīn. *Majma‘ al-fiqh al-Islāmī bi-Jiddah.* Dar Ilmi al-Fawaid.
- Mohd Iqbal Haqim Mohd Nor, Nur Saadah Mohamad Aun (Ph.D), Aizan Sofia Amin. 2017. Challenges In Case Management Of Persons With Mental Disabilities In Malaysia. *Journal of Sciences and Humanity.* Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohd Yusof Hj. Abdullah, Noor Rahamah Abu Bakar, Junaenah Sulehan, Abd Hair Awang dan Ong Puay Liu. 2011. Komunikasi dan pembangunan komuniti peringkat desa: Berkongsi *Jurnal Melayu Bil.* 14(2) 2015 ISSN 1675-7513 361 pengalaman antara Indonesia dengan Malaysia. *Jurnal Melayu,* 6: 227-237.
- Mohd Zahir Abdul Rahman, Zul Azlin Razali, Mohammad Hafizuddin Mohamed Najid. 2023. Socratic Questioning Sebagai Solusi Masalah Waswas: Pendekatan Hadis Terpilih. *Journal of Hadith Studies.* Vol 8: Universiti Sains Islam Malaysia. <https://journalofhadith.usim.edu.my/index.php/johs/article/view/229/118>
- Noresah Baharom, Kamus Dewan edisi ke 4. 2016. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Portal Rasmi Jabatan Kebajikan Masyarakat. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. [https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/STATISTIK%20PENDAFTRAAN%20OKU%2031012023%20\(2\).pdf](https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/STATISTIK%20PENDAFTRAAN%20OKU%2031012023%20(2).pdf)
- Portal Rasmi Jabatan Kebajikan Masyarakat. Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya, Jabatan Kebajikan Masyarakat. <https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/JPOKU/MAKLUMAT%20BERKENAAN%20PENDAFTARAN%20OKU%20DAN%20KATEGORI%20OKU.pdf>
- Puhl RM, Heuer CA. 2009. The stigma of obesity: a review and update. *Obesity.* 17:941–64.
- Puja K. Parekh, Darius Becker-Krail, Poornima Sundaravelu, Shinsuke Ishigaki, Haruo Okado, Gen Sobue, Yanhua Huang, Colleen A. McClung. 2017. Altered GluA1 (Gria1) Function and Accumal Synaptic Plasticity in the ClockΔ19 Model of Bipolar Mania. Elsevier. *Biological Psychiatry*
- Portal Myhealth. <http://www.myhealth.gov.my/schizophrenia-3/>.

Sachdev P, Blacker D, Blazer D, *et al.* Classifying neurocognitive disorders: the DSM-5 approach. *Nat Rev Neurol*. 2014;10(11):634–642. doi:10.1038/nrneurol.2014.181

Shaeraine Raaj, Sujesha Navanathan, Myelone Tharmaselan and John Lally. 2020. Mental disorders in Malaysia: an increase in lifetime prevalence. Cambridge University Press.

Thornicroft G, Brohan E, Rose D, Sartorius N, Leese M. 2009. Global pattern of experienced and anticipated discrimination against people with schizophrenia: a cross-sectional survey. *The Lancet*. 373:408–15.

Structure of the Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030. 2021. World Health Organization. Switzerland: Department of Mental Health and Substance Use.

Mohd Zahir Abdul Rahman (Corresponding Author)
Fakulti Pengajian Quran dan Sunnah
Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)
Bandar Baru Nilai, 71800,
Nilai, Negeri Sembilan, MALAYSIA
Email: zahir@usim.edu.my

Muhammad Akmalludin Mohd Hamdan
Fakulti Pengajian Quran dan Sunnah
Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)
Bandar Baru Nilai, 71800,
Nilai, Negeri Sembilan, MALAYSIA
Email: akmalludin@usim.edu.my