

**GAYA KOMUNIKASI PUAN SITI NADZRAH SHEH OMAR DALAM  
PEMBENTUKAN SAHSIAH ANAK  
(STYLE COMMUNICATION SITI NADZRAH SHEH OMAR IN THE  
DEVELOPMENT CHARACTER OF THE CHILDREN)**

Safinah Ismail<sup>1</sup>, Intan Haziqah Bt Abd Rahim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pensyarah, Jabatan Dakwah dan Usuluddin, Fakulti Pengajian Peradaban Islam , Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) safinah@kuis.edu.my

<sup>2</sup> Pelajar Sarjana Muda Dakwah dengan Pengurusan Sumber Insan, Jabatan Dakwah dan Usuluddin, Fakulti Pengajian Peradaban Islam , Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), intanhaziqah62@gmail.com

Artikel diterima: 22 April 2019

| Selepas Pembetulan: 30 April 2019

| Diterima untuk terbit: 2 Mei 2019

**Abstrak**

Ibu memainkan peranan penting sebagai penggerak utama dalam pembentukan sahsiah anak-anak. Seorang ibu juga perlu bijak dalam menangani karenah dan perubahan tingkah laku anak-anak. Gaya komunikasi dengan anak yang baik mampu membentuk hubungan yang harmoni dan dapat mempengaruhi sosial dan akhlak anak. Oleh itu, kajian ini bertujuan mengkaji gaya komunikasi menurut perspektif Islam dan Barat. Oleh itu, kajian ini menumpukan kepada gaya komunikasi yang diamalkan oleh seorang ibu yang bernama Puan Siti Nadzrah Binti Sheh Omar yang telah berjaya membentuk sahsiah anak-anak dan mendidik anak-anak menjadi profesional huffaz (profazz). Kajian ini menggunakan rekabentuk kajian kualitatif iaitu fenomenologi, data diperolehi melalui temubual struktur dan data dianalisis secara tematik. Hasil kajian mendapati bahawa Puan Siti Nadzrah Binti Sheh Omar telah mempraktikkan 10 gaya komunikasi dalam pembentukan sahsiah anak-anaknya. Ia terdiri daripada *Qaulan Sadīdā*, *Qaulan Ma'rūfā*, *Qaulan Qaulan Layyina*, gaya komunikasi animasi, gaya komunikasi dramatik, gaya komunikasi terbuka, gaya komunikasi sahabat, gaya komunikasi atentif, gaya komunikasi tegas dan gaya komunikasi asersif. Pengamalan gaya komunikasi ibu ini telah berjaya membentuk jiwa anak-anaknya dengan sifat mahmudah dan dapat memberi rangsangan yang positif terhadap pembentukan sahsiah mereka.

**Kata kunci**

Gaya, Komunikasi, ibu, Sahsiah Anak.

**Abstract**

*Mother plays an important role as primary motivator in a child character building. A mother needs to be wise in dealing with changes of character among children. Good communication with children is vital in forming harmonious relationship apart from influencing their moral and social character. Hence, this study aims to elucidate the*

*communication style according to Islamic and Western perspectives. Therefore, this study focuses on the style of communication practiced by a mother named Madam Siti Nadzrah binti Sheh Omar who has succeeded in establishing the character of children and educating the children becoming professional huffaz (profazz). This study is qualitative in nature that adopts phenomenological approach. Data is obtained through structured interviews and is analyzed thematically. The results of the study found that Madam Siti Nadzrah binti Sheh Omar had practiced 10 of various communication styles in character development of her children consisting of Qaulan Sadīdā, Qaulan Ma'rūfā, Qaulan Qaulan Layyina, animated communication styles, dramatic communication styles, open communication styles, friendly communication styles, attentive communication styles, strict communication styles and assertive communication styles. The experience of Madam Siti Nadzrah binti Sheh Omar communication style has certainly able to instil good values in her children and stimulate positive ambiances in their character building.*

### **Keywords**

*Communication, style, mother, character, children*

## **1. Pengenalan**

Dalam pembentukan sahsiah anak, ibu memainkan peranan penting sebagai penggerak utama. Ibu juga harus sentiasa peka dengan perkembangan dan perubahan sikap anak mereka. Selain itu, bagi ibu yang bekerjaya perlu bijak menangani karenah dan perubahan tingkah laku anak-anak. Gaya komunikasi yang berkesan adalah penting bagi mengeratkan hubungan ibu dan anak. Gaya komunikasi termasuk mendengar, memahami masalah dan ketakutan anak-anak. Ibu juga perlu bersikap tegas, tetapi bukan bersikap pemarah (Salasiah Hanin Hamjah, 2012). Ibu yang mempunyai gaya komunikasi yang baik dengan anak-anak akan membentuk hubungan yang harmoni sehingga mampu memberi kesan yang positif terhadap perkembangan sosial dan akhlak anak (Fajar Nugroho, 2017). Kajian ini akan membahaskan tentang gaya komunikasi menurut perspektif Islam dan Barat. Fokus perbincangan adalah mengenai gaya komunikasi yang diamalkan oleh seorang ibu yang bernama Puan Siti Nadzrah Binti Sheh Omar telah berjaya membentuk sahsiah anak-anak. Beliau juga dapat mendidik mereka menjadi huffaz dan profesional dalam bidang masing-masing.

### **1.1 Gaya Komunikasi Menurut Islam**

Dalam komunikasi Islam, terdapat beberapa gaya komunikasi lisan atau pembicaraan (*qaulan*) iaitu *Qaulan Sadīdā*, *Qaulan Balīghā*, *Qaulan Ma'rūfā*, *Qaulan Karīmā*, *Qaulan Layyinan* dan *Qaulan Maysūrā* (Ahmad Atabik, 2014). *Qaulan Sadīdā* ialah pembicaraan, ucapan, atau perkataan yang digunakan adalah benar, tegas dan baik dari segi penyampaian isi, pesan atau gaya bahasa. Selain itu, komunikasi yang disampaikan haruslah benar, fakta, jujur serta tidak memanipulasikan fakta. Firman Allah SWT:

وَلْيَحْشَ الَّذِينَ لَوَزَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Maksudnya:

“Dan hendaklah takut (kepada Allah daripada melakukan aniaya kepada anak-anak yatim oleh) orang-orang (yang menjadi penjaganya), yang jika ditakdirkan mereka pula meninggalkan anak-anak yang daif (yatim) di belakang mereka, (tentulah) mereka akan merasa bimbang terhadap (masa depan dan keselamatan) anak-anak mereka; oleh itu hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah mereka mengatakan perkataan yang betul (menepati kebenaran)”

(Surah An-Nisa 4 : 9)

Menurut beberapa ulama seperti Al-Ṭabarī, Al-Baghawī, Al-Buruswi dan Hamka mengatakan bahawa *Qaulan Sadīdā* ialah ibu bapa yang menyampaikan pesan kepada anak-anak dalam bentuk ucapan yang lembut, jelas, jujur, tepat, baik dan adil. Lemah lembut menggambarkan kasih sayang yang diungkapkan dengan perbuatan tersebut. Adil pula menunjukkan isi bicara yang tidak berat sebelah (Hoirun Nisa, 2016). Sementara itu, *Qaulan Balīghā* pula komunikasi yang jelas, tepat dan terang dalam mengungkapkan apa yang dikehendaki. Ibnu Kathir mengatakan *Qaulan Balīghā* merupakan perkataan yang memberi kesan kepada jiwa (Ahmad Atabik, 2014). Firman Allah SWT:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ  
قَوْلًا بَلِيغًا

Maksudnya:

“Mereka itulah orang-orang yang diketahui oleh Allah akan apa yang ada dalam hati mereka, oleh itu berpalinglah engkau daripada mereka, dan nasihatilah mereka, serta katakanlah kepada mereka kata-kata yang boleh memberi kesan pada hati mereka.”

Surah Al-Nisa' (4):63

*Qaulan Ma'rūfā* bermaksud sesuatu yang baik, santun, tidak kasar dan nilai atau percakapannya diterima oleh masyarakat. Ucapan yang baik adalah ucapan yang dapat diterima sebagai suatu nilai pada pandangan masyarakat. *Qaulan Ma'rūfā* juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (Hoirun Nisa, 2016). Dalam surah An-Nisa ayat 5 dan 8, surah Al-Baqarah ayat 235 dan 263, dan surah Al-Ahzab ayat 32, Firman Allah SWT:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ  
وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Maksudnya:

“Dan janganlah kamu berikan (serahkan) kepada orang-orang yang belum sempurna akal nya akan harta (mereka yang ada dalam jagaan) kamu, (harta) yang Allah telah

menjadikannya untuk kamu semua sebagai asas pembangunan kehidupan kamu; dan berilah mereka belanja dan pakaian dari pendapatan hartanya (yang kamu niagakan), dan juga berkatalah kepada mereka dengan kata-kata yang baik”.

Surah Al-Nisa' (4): 5

*Qaulan Karīmā* bermaksud perkataan yang mulia. Perkataan mulia diucapkan oleh pengirim melalui penghormatan dan penghargaan kepada penerima. Perkataan *Qaulan Karīmā* seperti menunjukkan perkataan “ah” kepada ibu bapa tidak dibolehkan dalam agama Islam apatah lagi berkelakuan kasar terhadap ibu bapa. Oleh yang demikian, pengirim telah mengamalkan sesuatu pendekatan yang dilakukan iaitu pendekatan akhlak mulia seperti kesantunan, kelembutan, dan tidak berkasar. Firman Allah SWT:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَنْتَلِعَنَّ مِنْكَ الْكَبِيرَ  
أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Maksudnya:

“Dan Tuhanmu telah perintahkan, supaya engkau tidak menyembah melainkan kepadaNya semata-mata, dan hendaklah engkau berbuat baik kepada ibu bapa. Jika salah seorang dari keduanya, atau kedua-duanya sekali, sampai kepada umur tua dalam jagaan dan peliharaanmu, maka janganlah engkau berkata kepada mereka (sebarang perkataan kasar) sekalipun perkataan "Ha", dan janganlah engkau menengking menyergah mereka, tetapi katakanlah kepada mereka perkataan yang mulia (yang bersopan santun)”.

Surah Isra' (17):23

*Qaulan Layyina* dari segi bahasa bermaksud perkataan yang lemah lembut. Dari segi istilah pula ia membawa maksud ucapan baik yang dilakukan dengan lemah lembut sehingga dapat menyentuh hati penerima. Kelembutan tersebut akan menghasilkan sebuah gaya komunikasi yang memberi kesan terhadap penerima (Hoirun Nisa, 2016). Firman Allah SWT:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Maksudnya:

“Maka sampaikanlah baginya dengan perkataan yang lemah lembut, agar mereka sentiasa mengingat Allah atau agar mereka takut kepada-Nya”.

Surah Taha (20):44

Dari sudut bahasa *Qaulan Maysūrā* membawa maksud perkataan yang mudah. Menurut Hamka, *Qaulan Maysūrā* ialah sebuah ucapan yang membuat orang lain merasa mudah, bernada lembut, indah, menyenangkan, halus dan bagus serta memberikan rasa keyakinan kepada penerima (Hoirun Nisa, 2016). Firman Allah SWT:

وَأَمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Maksudnya:

“Dan jika engkau terpaksa berpaling tidak melayani mereka, kerana menunggu rezeki dari Tuhanmu yang engkau harapkan, maka katakanlah kepada mereka kata-kata yang menyenangkan hati.”

Surah Isra' (17):28

Dalam Islam, gaya bukan sekadar lisan bahkan segala gerak-geri seseorang memberi gaya tertentu. Ini dapat dilihat daripada contoh Rasulullah SAW Baginda mempunyai gaya penyayang, gaya sentuhan, gaya seimbang, gaya pendamping dan gaya keteladanan. Gaya penyayang Rasulullah SAW dapat dilihat daripada hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari, Muslim dan Al-Nasai dari Anas bin malik RA:

Sabda Rasulullah SAW:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ ، لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ أَكُونَ أَحَبَّ إِلَيْهِ مِنْ وَالِدِهِ وَوَالِدِهِ وَ النَّاسِ أَجْمَعِينَ .

Maksudnya:

“Demi zat yang jiwaku berada di tangannya, tidak sempurna iman salah seorang dari kalian sampai aku menjadi orang yang lebih dia cintai dari bapanya, anaknya dan seluruh umat manusia”.

Imam Ahmad No 18193.

Rasulullah SAW seorang yang amat mengasihi kanak-kanak, baginda SAW juga sangat pandai melayan karenah kanak-kanak. Rasulullah SAW bukan saja mengasihi kanak-kanak, akan tetapi baginda SAW sering mendoakan kesejahteraan setiap kanak-kanak yang didampinginya. Kanak-kanak adalah pewaris kepada kedua ibu bapa. Setiap ibu bapa berperanan untuk memastikan setiap anak-anak mendapat pendidikan yang sewajarnya agar apabila mereka telah meninggal dunia, maka anak-anak mereka yang akan mendoakannya di setiap waktu. Gaya sentuhan juga memberi impak positif kepada anak-anak. Rasulullah SAW mengaplikasikan sentuhan fizikal dengan ciuman dan usapan di pipi kanak-kanak contohnya Rasulullah SAW suka mencium kanak-kanak dan selalu berusaha membuat kanak-kanak riang dan bahagia (Misbah Em Majidy, 2014). Ciuman sangat memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menggerakkan perasaan dan juga emosi kanak-kanak. Rasulullah SAW juga mengusap kedua pipi kanak-kanak dengan tangan baginda SAW. Ini sebagai satu bentuk perhatian kepada kanak-kanak dan

memberikan kebahagiaan dihatinya. Sebuah hadis telah diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Samurah r.a:

Sabda Rasulullah SAW:-

صَلَّيْتُ مَعَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ صَلَاةَ الْأُولَى ، ثُمَّ خَرَجَ إِلَى أَهْلِهِ ، وَخَرَجْتُ مَعَهُ ، فَاسْتَقْبَلَهُ وَلَدَانٌ ، فَجَعَلَ يَمْسَحُ حَدْيِي أَحَدِهِمْ وَاحِدًا وَاحِدًا ، قَالَ : وَأَمَّا أَنَا ، فَمَسَحَ حَدْيِي ، قَالَ : فَوَجَدْتُ لِيَدِهِ بَرْدًا أَوْ رِيحًا كَأَمَّا أَخْرَجَهَا مِنْ جُؤْنَةِ عَطَارٍ .

Maksudnya:

“Aku mengerjakan solat Zuhur bersama Rasulullah SAW kemudian, baginda SAW pulang. Aku menyusul di belakang baginda SAW. Baginda SAW bertemu dengan anak-anak. Baginda mengusap kedua pipi mereka seorang demi seorang. Ketika baginda mengusap kedua pipiku, aku merasakan tangan baginda dingin dan berbau harum. Seakan-akan baru dikeluarkan dari botol minyak wangi”.

Sahih Muslim. No 2397

Melalui hadis ini jelas menunjukkan bahawa Rasulullah SAW mengusap pipi mereka semua tanpa membezakan antara satu dengan yang lain (Suwaid).

Gaya seimbang yang ditunjukkan oleh Rasulullah SAW iaitu memberikan hak kasih sayang terhadap anak perempuan secara sempurna sehingga kewanitaannya. Rasulullah SAW tidak membezakan antara anak lelaki dan juga anak perempuan. Syariat Islam mengajarkan kepada setiap manusia cara untuk melayani mereka iaitu dengan menyamaratakan antara anak lelaki dan juga anak perempuan (Suwaid M. N., 2014). Bukan saja dengan itu, malah Rasulullah SAW mempunyai gaya pendamping, baginda menggembirakan hati kanak-kanak dan bergurau dengan mereka. Rasulullah SAW akan mendampingi kanak-kanak seterusnya baginda SAW juga akan mendorong mereka supaya bermain dengan permainan-permainan yang baik dan diharuskan. Sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Hibban dalam kitab sahihnya dengan Sanad Hasan daripada Abu Hurairah r.a:

Sabda Rasulullah SAW:-

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَيَدْلَعُ لِسَانَهُ لِلْحَسَنِ بْنِ عَلِيٍّ ، فَيَرَى الصَّبِيَّ مُحْرَمًا لِسَانِهِ ، فَيَبْهَشُ إِلَيْهِ .

Maksudnya:

“Rasulullah SAW pernah menjulurkan lidah baginda SAW kepada Al-Husain, sehingga anak kecil itu melihat warna lidah baginda SAW dan dia segera menghampiri baginda SAW”.

Sahih Ibnu Hibban No 6975.

Rasulullah SAW tidak pernah puas untuk bermain bersama dengan Hassan dan Husein. Malah Rasulullah SAW akan mengambil kesempatan untuk bermain

bersama dengan dua orang cucunya itu. Rasulullah SAW menyeru kepada kedua ibu bapa untuk menemani anak-anak mereka bermain dan juga turut serta bermain bersama-sama dengan anak-anak mereka. Besarnya perhatian dan kasih sayang Rasulullah SAW kepada kanak-kanak sehinggakan baginda SAW tidak membenarkan kanak-kanak bersendirian. Bermain bersama kanak-kanak akan dapat membantu mereka mengungkapkan apa yang terpendam di hati mereka (Suwaid M. N., 2014). Manakala gaya keteladanan iaitu contoh teladan yang baik atau *qudwah* yang terkandung di dalam al-Quran adalah merupakan suatu cara yang terbaik dan berkesan. Allah SWT telah meletakkan pada peribadi Nabi Muhammad SAW satu gambaran yang lengkap bagi neraca hidup Islam, dalam kesempurnaan akhlak dan dalam keagungannya yang menyeluruh bagi generasi yang datang silih berganti (Ulwan A.N, 2002).

Sepertimana firman Allah SWT:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا



Maksudnya:

“Demi sesungguhnya, adalah bagi kamu pada diri Rasulullah SAW itu contoh ikutan yang baik, iaitu bagi orang yang sentiasa mengharap (keredhaan) Allah s.w.t dan (balasan baik) hari akhirat, serta ia pula menyebut dan mengingati Allah s.w.t banyak-banyak (dalam masa susah dan senang)

Surah Al-Ahzab (33): 21

Contoh teladan yang baik mempengaruhi anak-anak dalam setiap aspek, ia mempunyai kesan yang sangat besar dalam kehidupan dan juga sangat berkait rapat dengan keperibadian mereka. Ini kerana, setiap kanak-kanak akan meniru perbuatan orang yang berada di sekeliling mereka terutama pengaruh daripada kedua ibu bapanya. Rasulullah SAW memberikan contoh teladan yang baik kepada setiap manusia sehinggakan kanak-kanak pun turut serta mengikuti sikap yang dipamerkan oleh Rasulullah SAW. Ibnu Abbas r.a menceritakan pada suatu malam Rasulullah SAW bangun malam untuk melakukan solat, kemudian berwuduk setelah itu baginda SAW solat, kemudian Ibnu Abbas r.a pun turut berwuduk sama.

Oleh yang demikian, gaya komunikasi dari perspektif Islam amat menekankan pembicaraan, gaya bahasa, kejujuran, penggunaan kata-kata yang baik serta lemah-lembut dan mudah. Selain itu, segala gerak-geri seseorang dapat dilihat dari sunnah Rasulullah seperti gaya penyayang, gaya seimbang, gaya sentuhan, gaya pendamping dan gaya keteladanan. Justeru itu, seorang ibu perlu mengaplikasikan dalam menjayakan proses komunikasi dengan anak-anak. Komunikasi yang baik serta berkesan juga seterusnya dapat dimanfaatkan dalam membentuk akhlak serta sahsiah anak-anak sehingga berjaya menjadi profesional huffaz (protazz).

## 1.2 Gaya Komunikasi Menurut Barat

Heffer (2005) dalam penulisannya *The Language of Jury Trial* telah mengklasifikasikan gaya komunikasi kepada tiga iaitu gaya pasif, gaya asersif dan gaya agresif. Gaya pasif (kalah-menang) adalah gaya komunikasi yang

mendahulukan hak orang lain tanpa melihat pendapat atau hak sendiri agar menjauhi konflik. Gaya komunikasi ini terarah kepada merendahkan diri sendiri ketika berkomunikasi (Heffer, 2005). Kemudian, gaya komunikasi pasif juga gaya tidak membela diri sendiri. Sekiranya pengirim seorang yang pasif, mereka tidak akan menyampaikan perasaan, pikiran dan pendapat. Bahkan, gaya pasif akan mengakibatkan orang lain yang mendominasi diri sehingga mengambil kesempatan ke atas diri mereka (Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, 2002).

Manakala gaya asersif (menang-menang) suatu penyampian atau proses komunikasi dilakukan oleh pengirim dengan jelas dan penuh keyakinan untuk menyampaikan kehendak, pendapat, dan keperluan pengirim kepada penerima. Bagaimana pun ini tidak melanggar hak individu lain (Sriyanto, 2014). Menurut Heffer, gaya asersif adalah pengirim menyatakan perasaan, hubungan, kejujuran dan fikiran secara jelas dan menerima keperluan, perasaan dan fikiran penerima (Heffer, 2005). Kemudian, gaya asersif menunjukkan pengirim dan penerima akan berpuas hati dengan proses komunikasi tersebut. Gaya agresif (menang-kalah) adalah bersifat mendesak untuk mencapai matlamat tanpa menghiraukan perasaan dan hak orang lain (Siti Soliah, 2017). Seseorang yang tergolong dalam gaya agresif akan selalu mempertahankan hak sendiri, merasakan diri hebat, dan selalu melanggar hak serta mengabaikan perasaan orang lain (Ahmad Sultra Rustan, 2017). Heffer (2005) mengatakan, gaya agresif akan mempertahankan dan memaksa orang lain dengan cara melawan serta melakukan kekerasan fizikal.

Seterusnya gaya ketegasan. Gaya ini adalah gaya komunikasi yang efektif dalam menyampaikan fikiran dan perasaan secara jelas dan hormat. Individu yang memiliki gaya komunikasi tegas ini kebiasaannya dapat menangani masalah tanpa melanggar dan mengabaikan orang lain. Malah mereka cenderung untuk memiliki harga diri yang tinggi. Sebagai pengirim yang tegas, gerak tubuh badannya kelihatan tenang, dapat mengawal diri dan seorang pendengar yang baik (Cangara, 2008). Gaya komunikasi pula seperti yang dibincangkan oleh Norton (1983) dalam kajian Isti Novitasari (2016), boleh dibahagikan kepada sepuluh bahagian iaitu, dominan (*dominant style*) ialah orang yang cenderung menguasai komunikasi. Pengirim dominan akan mengawal proses komunikasi yang berlangsung. Dramatic (*dramatic style*) ialah gaya yang dominan kepada penggunaan kiasan, metafora, cerita, fantasi dan intonasi suara. Individu gaya ini selalu "hidup" ketika berkomunikasi. Berdebat (*argumentative*) ialah gaya yang lebih cenderung kepada perbalahan dan agresif dalam berkomunikasi. Individu ini cepat untuk menentang orang lain. Animated (*animated style*) pula bermaksud pengirim adalah aktif dan cenderung menggunakan bahasa bukan lisan untuk memberi makna dalam berkomunikasi seperti isyarat mata, riak wajah, bahasa badan, cara berpakaian dan penggunaan ruang dan waktu. Berkesan (*impression style*) ialah gaya berkomunikasi yang merangsang orang lain sehingga mudah diingat sehingga dapat membentuk kesan kepada pendengarnya.

Seterusnya gaya santai (*relaxed style*). Gaya ini adalah seseorang yang berkomunikasi dengan tenang dan senang, penuh senyum dan tawa. Manakala gaya atentif (*attentive style*) ialah pengirim berinteraksi dengan menjadi pendengar yang aktif, empati dan sensitif. Di samping itu terdapat juga gaya terbuka (*open style*), ramah, tidak ada rahsia dan mudah didekati, timbul rasa percaya dan terbentuk komunikasi dua hala. Pengirim juga menunjukkan sikap jujur ketika berkomunikasi. Ada juga gaya sahabat (*friendly style*) yang bermaksud komunikasi

yang bersifat positif, ramah, merasa dekat dan saling menyokong orang lain. Gaya terakhir ialah tepat (*precise style*) gaya yang tepat di mana pengirim menyampaikan suatu isi yang tepat dan cermat dalam komunikasi lisan. Walau bagaimanapun gaya ini lebih fokus pada ketelitian, dokumentasi, bukti informasi dan berdebatan (Novitasari, 2016).

### 1.3 Pembentukan Sahsiah

Sahsiah berasal dari perkataan Arab *al-syakhs* yang dijama' kepada *Asyakhs* yang bermaksud sifat-sifat yang membezakan seseorang dengan seseorang yang lain termasuk lelaki dan perempuan (Al-Munjid, 1986). Oleh itu, daripada perkataan Arab *al-syakhsiyah*, maka terbina perkataan sahsiah dalam bahasa Melayu yang membawa makna sama. Perkataan sahsiah diberi makna oleh Kamus Dewan Bahasa adalah keperibadian atau peribadi (Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat, 2005). Makna keperibadian utama adalah menuntut ilmu dan melengkapkan proses pembentukan peribadi untuk menjadi insan yang terpuji (Noresah Baharom, 1996). Sahsiah dari istilah ialah sifat atau sikap seseorang yang sudah sehati dengan dirinya dan membezakannya daripada orang lain (Kamus Dewan, 1992). Selain itu, sahsiah beerti penentu kepada tingkah laku berpusat dalam diri individu daripada persekitaraan di sekeliling. Sahsiah merupakan satu organisma zahir dan batin, fizikal dan mental atau dikenali dengan istilah Psychophysical. Setiap persekitaraan dan penyesuaian seseorang berlainan kerana ia bergantung kepada corak tanggapannya yang sering berubah. Proses-proses pembentukan sahsiah seperti motif dan tabiat umum sering berubah, membentuk dan menyesuaikan supaya keseimbangan dapat dicapai (Wan Azmi Ramli, 1987).

Menurut Ee Ah Meng (1999), sahsiah ialah pembentukan psikologi seseorang secara keseluruhan. Hal ini merangkumi perangai, sentimental, kecerdasan, sikap, cita-cita, minat, dan nilai-nilai. Manakala, Hassan (2003) mentakrifkan sahsiah dalam bukunya ialah susunan tertentu yang terdiri dari kebiasaan. Susunan itu akan menentukan tingkah laku seseorang dan membezakan sahsiahnya dengan orang lain (Hassan Langgulung, 2003). Lukman Hakimi Ahmad (2014) berpendapat sahsiah merupakan gambaran luaran seseorang yang dapat dilihat melalui tingkah laku, pemikiran, pengucapan dan perwatakan hasil daripada penghayatan yang mendalam terhadap pendidikan yang diperolehi. Ia mempunyai kaitan dengan persekitaran dan pengalaman yang dialami oleh seseorang yang dikaitkan dengan motivasi dan penghayatan ibadah dalam kehidupan seharian.

Dari beberapa definisi dan takrifan di atas, dapat disimpulkan bahawa sahsiah ialah suatu sifat atau sikap seseorang yang sudah sehati dengan dirinya dan sahsiah tersebut beza dengan orang lain. Sahsiah adalah diri seseorang secara objektif atau sebagai nama pada dirinya dan membentuk mengikut kesesuaian hidup dengan keadaan sekeliling yang berubah-ubah, supaya keseimbangan tercapai. Islam adalah agama yang mengambil berat tentang pembentukan sahsiah yang baik bagi membentuk insan yang berjaya dan dalam kehidupan yang mencabar. Asas yang menjadi landasan dalam pembinaan sahsiah Muslim adalah al-Quran dan al-Hadith (Lukman Hakimi Bin Ahmad, 2014).

## 2. Metodologi Kajian

Metodologi kajian merupakan perancangan umum bagaimana penyelidikan yang ingin dilaksanakan dapat menghasilkan data-data yang tepat atau hampir tepat bagi menerbitkan dapatan-dapatan yang berkualiti untuk manfaat bersama (Chua Yan Piaw, 2014).

### 2.1 Reka Bentuk Kajian

Rekabentuk kajian merujuk kepada suatu teknik atau kaedah tertentu untuk memperoleh maklumat yang diperlukan bagi menyelesaikan masalah. Ia dapat memastikan bahawa maklumat yang diperolehi adalah sesuai dengan persoalan masalah yang ingin diselesaikan. Di samping itu, maklumat yang dikumpul akan diperolehi dengan kaedah yang paling berkesan (Mohd Majid Konting, 1998). Rekabentuk kajian kualitatif ini adalah fenomenologi. Fenomenologi merupakan pengalaman sebenar yang dilalui oleh seseorang. Ia berorientasikan idea manusia berkaitan dunia yang di sekelilingnya (Ghazali Darussalam dan Sufean Hussin, 2016).

### 2.2 Instrumen Kajian

Dalam melaksanakan kajian ini, pengkaji telah menggunakan kaedah temubual berstruktur sebagai instrumen kajian. Kajian ini memerlukan pengkaji menjalankan temu bual yang terperinci berdasarkan garis panduan yang ditetapkan (Othman Lebar, 2015). Kaedah temu bual bertujuan untuk memberi rangsangan kepada informan kajian supaya maklumat yang dikumpulkan daripada mereka dapat dibezakan dengan tepat. Soalan-soalan temu bual dibina mesti selaras dengan objektif kajian (Chua Yan Piaw, 2014).

### 2.3 Sampel Kajian

Persampelan adalah suatu proses pemilihan yang sistematik terhadap sampel-sampel yang terlibat dalam penyelidikan agar penyelidikan itu lebih mudah diurus dan lebih berkesan. Kaedah persampelan terbahagi kepada dua bahagian iaitu persampelan *non probability* dan persampelan *probability* (Ahmad Munawar Ismail, 2016). Persampelan bertujuan digunakan dalam pemilihan sampel kajian ini. Persampelan *non probability* dipilih dalam kajian ini bagi mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang dikaji dengan cara memilih kelompok manusia secara teliti dan bertujuan (Othman Lebar, 2015) iaitu seorang ibu yang berjaya membentuk sahsiah anak. Persampelan ialah merupakan informan kajian yang mempunyai ciri-ciri tertentu. Ciri-ciri tersebut diperlukan oleh pengkaji dalam merealisasikan kajian ini. Sebelum memilih peserta kajian, pengkaji akan memastikan peserta kajian yang dipilih dapat memberi maklumat yang penting sebagai dapatan kajian ini.

Ciri-ciri informan kajian ialah seorang ibu yang berjaya membentuk sahsiah anak, seorang ibu yang pernah berkecimpung dalam dunia wanita bekerjaya dan menjadi suri rumah serta berjaya membentuk anak-anak berjaya dunia dan akhirat. Ciri yang seterusnya ialah, kesan pembentukan sahsiah ini dapat dilihat dengan kejayaan dalam bidang kerjaya anak-anak. Hal ini kerana, pembentukan sahsiah yang baik akan menjurus kepada kejayaan di dunia. Kemudian, informan kajian ada mengeluarkan beberapa buah buku yang menceritakan tentang tip dan rahsia membentuk sahsiah anak. Buku-buku informan kajian telah mendapat pengiktirafan buku terbaik di Malaysia oleh Prof Dr Zainur Rashid Zainuddin, Dekan IMU & Tokoh

Kemanusiaan sejagat. Dr Shukri Abdullah , perunding Pembelajaran dan kekeluargaan menyatakan puan Nadzrah MOM no 1 Malaysia. Selain itu, tokoh-tokoh terkenal tanah air seperti Dato' Dr Fatma El-Zahraa Ramadan, Ustaz Adnin Roslan, Heliza Helmi dan Dato' Dr Hj. Mohd Fadzilah bin Kamsah turut memberi pandangan yang positif (Siti Nadzrah Sheh Omar, 2015).

## 2.4 Kaedah Analisis Data

Analisis data melibatkan cantuman pelbagai data, pengkelasan data mengikut kategori, atau tema yang sesuai dan tepat tentang apa sampel kata dan apa yang pengkaji lihat dan baca (Othman Lebar, 2015). Kajian ini menggunakan bentuk analisis induktif. Kesemua rekod hasil temu bual telah ditranskripkan ke dalam komputer. Proses analisis maklumat dari temu bual dibuat dengan berhati-hati dan maklumat dianalisis secara analisis kandungan (Weber, 1990). Data yang diperolehi diklasifikasi mengikut bahagian yang telah ditentukan dan dianalisis berdasarkan kepada soalan-soalan temu bual yang diajukan kepada peserta kajian. Data yang diperolehi telah dikenal pasti (Mariyam, 2011)

## 3. Dapatan Kajian

### 3.1 Latar Belakang Siti Nadzrah Bt Sheh Omar

Siti Nadzrah bt Sheh Omar merupakan anak kelahiran Batu Pahat, Johor. Beliau berusia 56 tahun. Beliau anak keempat daripada sembilan orang adik-beradik. Beliau mendapat pendidikan awal di Temenggong Ibrahim High School (T.I.G.S). Setelah tamat pengajian peringkat MCE atau SPM, beliau melanjutkan pengajian ke Carleton University, Ottawa, Kanada dalam bidang Ekonomi. Beliau menikah dengan Mohamad Salmi pada tahun akhir pengajian beliau di Kanada dan pulang ke Malaysia. Pada awalnya hanya seorang suri rumah sahaja tetapi pada usia 35 tahun beliau mendapat peluang pekerjaan selama 12 tahun. Kini beliau merupakan seorang ibu yang bekerja dari rumah (Siti Nadzrah bt Sheh Omar, 2018).

Beliau merupakan Pengasas dan Ahli Lembaga Pengarah 'Pusat Kecemerlangan Pendidikan Ummah' (PACU). PACU ialah sebuah badan bukan keuntungan yang menerajui bidang pendidikan alternatif yang berkualiti. Kini beliau adalah Pengerusi PROFAZZ Holding Snd Bhd. PROFAZZ Holding Snd Bhd yang telah melancarkan beberapa projek dibawahnya antaranya ialah PROFAZZ Training and Consultancy, Akademik PROFAZZ seperti mengajar anak-anak hafazan al-Quran, PROFAZZ Sales and Services dan PROFAZZ Media yang menerbitkan buku-buku. Puan Siti Nadzrah bt Sheh Omar juga telah berjaya menghasilkan tiga buah buku iaitu 'Membina Keluarga Profazz', 'Membina Keluarga Profazz 2', dan 'Suri rumah Profesional Jutawan di Rumah'. Kemudian, dua buah buku lagi ditulis oleh anak-anak beliau iaitu '10 Teknik Hafazan Profazz' dan 'Study Lepak Result Gempak' (Siti Nadzrah Sheh Omar, 2016).

Dikurniakan lima orang cahaya mata lelaki iaitu Aiman bin Salmi, Syamil bin Salmi, Irfan bin Salmi, Farhan bin Salmi dan Suhayl bin Salmi. Kelima-lima anak beliau menjadi penghafaz al-Quran dan bekerja dalam pelbagai bidang professional dan digelar sebagai profesional huffaz atau ringkasannya profazz. Profazz telah menyumbang kepada masyarakat untuk membangunkan institusi kekeluargaan dan pendidikan berteraskan profesional dan *huffaz* (Muhammad Suhayl Mohamad Salmi, 2017).

### 3.2 Gaya Komunikasi

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar juga mengalami situasi yang sama seperti ibu-ibu lain. Kesusahan, kesukaran dan kepayahan dalam membesarkan anak-anak beliau. Mempunyai kelima-lima anak lelaki memerlukan usaha serta kekentalan dalam membesarkan dan membentuk sahsiah anak-anak. Dalam membentuk sahsiah anak-anak yang baik, beliau telah menggunakan serta mengamalkan beberapa gaya kounikasi seperti berikut:

#### 3.2.1 *Qaulan Sadīdā*

Menurut Puan Siti Nadzrah Sheh Omar, dalam pembentukan sahsiah anak, amat penting ibu bercakap benar. Jangan sesekali berjanji bohong dengan anak-anak. Lebih baik jika seorang ibu itu menerangkan dengan panjang lebar supaya anak-anak faham mengapa ibu tidak dapat menunaikan sesuatu atau membeli barang tertentu kepada anak-anak. Seseorang ibu juga jangan suka berjanji indah kepada anak-anak dengan harapan anak tersebut lupa apa yang telah dijanjikan. Ini secara tidak langsung mendidik anak-anak supaya jangan suka berjanji tetapi gagal menunaikannya.

*“Jangan sesekali berjanji bohong dengan anak-anak. Sesuatu kebohongan samada besar ataupun kecil merupakan sesuatu yang dilarang dalam agama.”*

#### 3.2.2 *Qaulan Ma'rūfā*

Gaya komunikasi *Qaulan ma'rūfā* ialah gaya yang menggunakan kata baik, santun dan tidak kasar. *Qaulan ma'rūfā* memberi gambaran bagaimana pengirim yang baik dengan penerima. *Qaulan ma'rūfā* ini amat sesuai digunakan kepada anak-anak yang masih belum baligh dalam membentuk sahsiah mereka. Pengkaji mendapati Puan Siti Nadzrah Sheh Omar menggunakan *qaulan ma'rūfan* dengan panggilan yang anak-anaknya suka seperti sayang atau lain-lain. Pada pandangan beliau, ibu seharusnya berhalus ketika mengejutkan anak dari tidur. Jangan sesekali menengking anak bangun tidur sewaktu mengejutkan mereka. Ibu yang menengking ketika mengejutkan anak bangun dari tidur akan menyebabkan jiwa mereka mati.

Menurut beliau lagi, penting bagi ibu menggunakan pendekatan mengejutkan anak bangun tidur dengan cara yang halus supaya *mood* anak di awal subuh tidak 'mati'. Jika dari awal anak sudah *bad mood*, maka anak akan memulakan hari dengan tidak ceria dan ini boleh memberi kesan kepada perkembangan minda. Selain itu, kata-kata santun dan tidak kasar secara automatiknya boleh mengeratkan ikatan kemesraan antara ibu dengan anak. Gaya komunikasi ini menunjukkan rasa hormat antara anak dengan ibu. Jadi, apabila dewasa kelak tidak akan timbul isu anak bercakap kasar dengan ibu atau melayan ibu dengan kasar kerana dididik oleh ibu menggunakan kata baik, santun dan tidak kasar.

#### 3.2.3 *Qaulan Layyīnan*

Menurut beliau lagi penting bagi ibu menggunakan pendekatan mengejutkan anak bangun dari tidur dengan cara yang lemah-lembut. Namun dalam perkara menyeru ke jalan Allah seperti pembentukan akidah dan akhlak, beliau sangat tegas dan serius. Ini membuktikan bahawa tingkah laku Puan Siti Nadzrah Sheh Omar menyenangkan dalam menyeru ke jalan Allah:

*“Hari biasa kita berlembutkan, bersembang apa semua tapi kalau dia ada masalah akhlak dengan akidah kena straight. Tak boleh lembut ke apa ke.”*

Bahkan menurut Puan Siti Nadzrah Sheh Omar lagi, ibu tidak harus menutup sebelah mata sekiranya perlakuan anak-anak agak melampau seperti mudah memberontak, peras ugut, mencuri dan sebagainya.

*“Dia ada tolak tariknya. Kadang-kadang ada yang ni tegas tapi tak pernah bermanja dengan anak itu lah masalahnya. Bila manja, bagi kasih sayang tapi bila bab akidah, bab akhlak kita kena tegas”*(Siti Nadzrah Sheh Omar, 2018)..

### 3.2.4 Gaya Komunikasi Animasi (*Animated*)

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar menggunakan gaya komunikasi animasi. Ini bertepatan dengan gaya yang diaplikasikan oleh Rasulullah SAW iaitu gaya penyayang, gaya sentuhan, gaya keteladanan dan gaya seimbang sejak anak di fasa pertama iaitu bermula umur 0 hingga 3 tahun adalah fasa untuk memanjakan anak, membelai anak, memberi kasih sayang, perhatian, mengusap kepala anak, dan pandang dengan pandangan kasih sayang. *Bonding* ialah ikatan yang kuat antara ibu dengan anak-anak. Beliau merasakan ikatan yang kuat dari usia awal akan membantu dalam pembentukan sahsiah yang baik. Ikatan yang kuat dari awal menunjukkan hubungan yang rapat dan kepercayaan seorang anak kepada ibunya. Tujuan ikatan tersebut adalah untuk mengenali karakter anak-anak. Hal ini kerana, setiap anak-anak mempunyai karakter yang berbeza-beza walaupun dari acuan yang sama (Siti Nadzrah Sheh Omar, 2018).

*“dalam gaya komunikasi, Ummi ambil peluang dalam fasa anak-anak awal, daripada baru lahir itu sampai ke tiga tahun ke lima tahun. Ummi ambil peluang bonding dengan anak-anak. Sebab itu dekat sini, Ummi masa-masa penting ini sepatutnya ibu itu sama ada dia bekerja atau menjadi suri rumah sepenuh masa. Ummi nak luangkan masa untuk bonding dengan anak-anak. Tujuannya adalah untuk kenal karakter anak-anak.”*

(PG 3: 90-94)

*“Kosong dari tiga tahun itu dia tak adalah belajar sangat tapi dia lebih kepada main dengan dia, gosok belakang dia, dukung, kejar dia and then berak kencing dia semua Ummi yang handle.”*

(PG 3: 102-104)

*“Masa dia busuk-busuk tu, kita mandikan dia. Kita bersembang dengan dia. Proses-proses itu memang Ummi yang handle and then bila makan pun macam tu. Ummi kejar sampai dia kenyang, jangan give up cepatlah. Kadang-kadang tu letih dia akan past kepada orang lain. Itu apa yang Ummi jaga.”*

(PG 3: 111-114)

Disamping itu, *bonding* yang erat antara ibu dengan anak akan memudahkan proses pembentukan sahsiah anak berlaku. Seorang ibu akan mudah memberi teguran sekiranya anak melakukan kesalahan mengikut gaya komunikasi yang sesuai dengan karakter anak. Oleh itu, dalam pembentukan sahsiah anak, perkara pertama dilakukan oleh Puan Siti Nadzrah Sheh Omar adalah menjalinkan ikatan yang kukuh dengan anak.

*“Bonding adalah untuk mengenal karakter. So bila kenal karakter, dia akan menjurus kepada macam mana kita communicate dengan orang itulah. So karakter hyper active apa semua, akan communicate dengan cara lain. So dia berbeza tapi sama rata. Sama rata ni bukan ikut anak anak perempuan kita bagi pakai songkok. Kiranya adil, maksudnya layanan yang sesuai dengan karakter.”*

(PG 6: 195-199)

Seterusnya, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar mengamalkan teori *attachment* iaitu keterikatan secara emosi dan fizikal yang kuat antara anak dengan ibu amat penting dalam pembentukan sahsiah anak. Seorang anak yang merasakan tidak selamat, cemburu dan menjauhkan diri secara emosi kerana mereka merasakan kekurangan perhatian dan kasih sayang. Namun berbeza dengan anak yang rasa dirinya disayangi, dihargai, dan mendapat perhatian yang cukup akan rapat dengan ibunya dan merujuk dengan ibunya dalam setiap hal. Oleh itu pentingnya *bonding* antara ibu dengan anak sejak mereka kecil lagi.

Selain bonding, beliau turut mengamalkan melayan anak-anak sama rata. Menurut Puan Siti Nadzrah Sheh Omar, amat penting sejak kecil lagi anak-anak diberi layanan sama rata dari segi kasih sayang, makanan, pakaian, perhatian dan pemberian hadiah. Layanan sama rata seperti membeli baju yang sama untuk setiap anak-anak, permainan yang sama untuk mengelak perebutan dan pergaduhan yang akan mengganggu proses mendidik anak-anak. Contohnya pemilihan baju yang sama agar anak-anak lebih gembira dengan baju sedondon:

*“Baju sama atau almost the same. Not basically the same but more or less the same. Jadi diaorang tak malu. Sampai besar dia tak malu. Setengah budak lelaki, dia akan malu kalau baju sama. Tapi dia orang sampai besar.”*

(PG 4: 149-151)

*“Maksudnya mainan yang murah, untuk tiga yang atas ni Ummi beli sorang satu daripada beli satu sajakan. Daripada berebut segala tu”*

(PG 5: 175-176)

Gaya keteladanan ini ditunjukkan oleh puan Siti Nadzrah Sheh Omar dan suami contohnya pembudayaan al-Quran di rumah. Ia dilakukan sejak anak-anak masih kecil lagi. Mereka sentiasa berdamping dengan al-Quran dan memastikan setiap ahli keluarga membaca al-Quran (Muhammad Suhayl Mohamad Salmi, 2017).

Oleh itu, gaya komunikasi animasi sangat memainkan peranan yang besar dalam pembentukan sahsiah anak. Justeru, ibu yang mahukan hasil pembentukan sahsiah anak yang baik, harus bermula dari anak kecil lagi, jangan malu untuk mengungkapkan kata sayang, memeluk, mengusap, bermain dan memberi contoh teladan yang baik terhadap anak. Keteladanan merupakan salah satu gaya yang diterapkan Rasulullah SAW dan mempunyai pengaruh yang besar pada anak-anak. Secara psikologi, anak adalah seorang peniru dan cenderung meneladani ibu bapanya dan menjadikannya sebagai tokoh idola dalam pelbagai hal (Nurzatil Ismah binti Azizan dan Zulkifli Mohd Yusoff, 2017). Gaya komunikasi animasi yang diaplikasikan dari kecil dapat membantu mereka membentuk sahsiah anak-anak.

### 3.2.5 Gaya Komunikasi Dramatik (*Dramatic*)

Dalam pembentukan sahsiah anak-anak, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar menggunakan gaya komunikasi dramatik iaitu gaya komunikasi yang cenderung kepada penggunaan kiasan, metafora, cerita, fantasi dan intonasi suara. Hal ini kerana, gaya komunikasi dramatik akan merangsang otak dan minda anak-anak. Bagi merangsang minda dan pembentukan sahsiah anak, beliau melakukan aktiviti *bedtime story* bersama anak-anak. Tambah beliau lagi, *bedtime story* merupakan aktiviti yang sederhana namun aktiviti tersebut sangat meningkatkan daya ingin tahu anak-anak dalam hal-hal baru (Siti Nadzrah Sheh Omar, 2016).

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar sering mengalunkan zikir, selawat dan nasyid. Ini merupakan fitrah manusia dan naluri suka kepada hal-hal yang indah, menyenangkan, mempesona, memberi kedamaian dan ketenangan dalam hati (Zikmal Fuad, 2015). Manakala *nursery rhymes* pula, beliau telah mengubah liriknya agar sesuai dengan budaya dan agama Islam. "*Twinkle twinkle little star, how I wonder who created them. Up above the world so high, the almighty Allah created all that*". Setelah anak-anaknya meningkat dewasa, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar menukar aktiviti nyayian *nursery rhymes* kepada bercerita sebelum tidur seperti kisah-kisah Nabi, kisah tauladan, cerita-cerita dari al-Quran dan kisah pengajaran yang berkaitan dengan kehidupan seharian. Beliau lebih memilih kisah-kisah yang berkaitan dengan budaya dan agama Islam sahaja kerana, kisah-kisah ini dapat menguatkan jati diri anak-anak sebagai Muslim sejati.

### 3.2.6 Gaya Komunikasi Terbuka (*Open*)

Gaya komunikasi *open* ialah penyampai bersikap terbuka, ramah, tidak ada rahsia dan mudah didekati, timbul rasa percaya dan terbentuk komunikasi dua hala. Dalam hal ini, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar mengamalkan sesi perbincangan dengan anak-anak bagi pendapat pandangan atau idea setiap ahli keluarga. Sekiranya ada di kalangan anak-anak beliau yang menghadapi masalah, beliau melibatkan semua anak memberi pandangan terhadap masalah yang dihadapi. Perbincangan ini adalah tips agar anak-anak dapat memberi pandangan masing-masing dan meningkatkan kemesraan antara satu sama. Selain itu, beliau juga mengamalkan makan dalam satu talam dan beliau sendiri akan menyuap anak-anaknya makan dari mulut ke mulut. Oleh yang demikian, ia dapat membentuk keakraban antara mereka. Puan siti amat menggalakkan anak-anak memberi pandangan serta cadangan. Buktinya beliau menerima pandangan anak bongsunya untuk membentuk Profazz. Ini antara contoh keterbukaan dapat dilihat daripada keluarga ini.

### 3.2.7 Gaya Komunikasi Sahabat (*Friendly*)

Dalam pembentukan sahsiah anak, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar juga menggunakan gaya komunikasi sahabat atau gaya pendamping, iaitu komunikasi yang bersifat positif dan saling menyokong orang lain. Gaya ini ditunjukkan apabila ada di antara anak-anak beliau sedang menghadapi masalah, semua adik beradik lain akan melibatkan diri mencari jalan penyelesaian dan membantu setakat yang mampu. Bantuan yang disalurkan termasuk nasihat, tenaga dan kewangan. Di samping itu, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar juga menyediakan akaun bank yang dinamakan 'Tabung keluarga'. Akaun ini adalah dana yang dikumpul bersama-sama untuk tujuan kecemasan sekiranya ada ahli keluarga yang memerlukan. Setiap ahli keluarga disarankan menyumbang mengikut kemampuan masing-masing. Selain itu, beliau mengamalkan pendekatan berkongsi doa kepada anak-anak. Pada

peringkat awal, beliau mengajar anak mendoakan abang atau adik mereka yang bakal menghadapi peperiksaan, di timpa kecelakaan atau mendoakan perjalanan adik beradik selamat sampai ke destinasi. Keberkatan doa berjemaah sangat unik. Gaya komunikasi *friendly* penting dipraktikkan dalam keluarga. Oleh yang demikian, ia membentuk ikatan di antara satu sama lain (Siti Nadzrah Sheh Omar, 2015).

### 3.2.8 Gaya Komunikasi Atentif (*Attentive*)

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar sangat mengambil berat perihal anak-anak. Beliau percaya bahawa ibu yang menjadi pendengar yang baik akan menerbitkan rasa percaya anak terhadap ibu. Oleh yang demikian, anak-anak menjadikan beliau sebagai pakar rujuk bagi pelbagai perkara. Segala rahsia juga pasti mereka akan cerita dengan beliau. Hal ini kerana anak-anak yakin bahawa ibu mereka adalah pendengar yang baik dan beliau akan memberikan nasihat yang berguna dan mencuba sebaik mungkin. Seorang ibu harus menjadi pendengar yang baik kepada anak-anak sama ada anak bercerita, meluahkan perasaan atau bersembang kosong "*Kita bagi perhatian. Kalau diaorang bercerita ke, kita bagi sama macam kita layan anak yang nakal*". (PG 5: 190-191) "*Kalau nakal yang bercerita, kita dengar je.*" (PG 5: 195)

Ini menunjukkan bahawa Puan Siti Nadzrah Sheh Omar amat mengambil berat tentang anak-anaknya, menjadi pendengar yang baik, pakar rujuk dalam pelbagai perkara, tidak membezakan di antara satu sama lain.

### 3.2.9 Gaya Komunikasi Tegas

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar menggunakan rotan sebagai simbol ketegasan. Menurutnya, anak-anak mengetahui bahawa dalam rumah mereka mempunyai rotan. Malahan, anak-anak maklum bahawa rotan itu sebagai simbol ketegasan bukan tujuan untuk mencederakan dan lain-lain.: "*Ummi bawak rotan dari Malaysia. So semasa mengajar mengaji atau solat, letak rotan disebelah tapi jarang guna. Rotan tu simbol ketegasan yang kita nak didik anak dan diaorang tahu dekat rumah ada rotan.*" (PG 8: 315-317) "*Takdalah kita salah guna, tapi dia simbol untuk family kami serius kalau bab pendidikan dan dia orang ikut.*" (PG 9: 321-322) "*Rotan tu adalah simbol ketegasan kepada isu akidah dan akhlak.*" (PG 9: 349-350)

*"Kita takda sampai mencederakan anak setakat ini. Just nampak simbol ketegasan sahaja. Macam kita tengok dalam Hassan al-Banna, dia pukul anak dia dengan pembaris tu anak dia siap tergelak tapi nampak Hassan al-Banna tegas bila anak dia baca komik-komik pelik.*" (PG 10: 373-376)

Dalam membentuk sahsiah anak, penting untuk ibu bersifat tegas dengan anak-anak agar mereka tahu bahawa ibu mereka serius dalam sesuatu perkara. Ketegasan yang ditunjukkan ibu haruslah kena pada tempatnya, seperti tegas dalam bab aqidah, akhlak dan pembelajaran.

### 3.2.10 Gaya Komunikasi Asersif

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar tidak memaksa anak dalam pilihan hidup seperti pilihan sekolah dan pilihan kerjaya masing-masing. Ini menunjukkan Puan Siti Nadzrah Sheh Omar tidak melanggar hak dan menghormati pendapat anak-anak. Perkara ini turut diakui oleh anaknya Suhayl Salmi (2018), beliau menyatakan bahawa ibu mereka mengamalkan kaedah tidak memaksa anak-anak. Apa yang ibu

mereka lakukan adalah tidak pernah berhenti memberikan contoh yang baik seperti sekolah yang baik dan persekitaran yang bagus. Walaupun dari awal kelahiran anak, Puan Siti Nadzrah Sheh Omar meletakkan harapan untuk menjadikan anak-anaknya huffaz. Namun apabila anak sudah dewasa, beliau memberi kebebasan kepada anak-anak untuk menentukan kerjaya masing-masing: *“Ummi mengamalkan kaedah dia tak memaksa anak-anak. Apa yang Ummi tak pernah berhenti buat ialah Ummi keep it bagi pembudayaan. Macam sekolah yang bagus, persekitaran rumah yang bagus yang Islamic tapi Ummi tak pernah paksa anak-anak masuk tahfiz.”* (PG 12: 446-448)

Puan Siti Nadzrah Sheh Omar tidak memaksa walaupun beliau mengharapkan anaknya menjadi hufaz. Ini dapat dilihat daripada kisah anaknya Irfan yang tidak mahu ditempatkan di maahad tahfiz. Beliau menerima pandangan anaknya tersebut. Begitu juga dalam memilih kerjaya. Menurut beliau, jika ibu menginginkan anak menjadi doktor, *engineering* atau peguam, mereka harus berbincang dari hati ke hati.

#### 4. PENUTUP

Siti Nadzrah Sheh Omar telah mengamalkan 10 gaya komunikasi yang berkesan dalam mendidik serta membentuk sahsiah anak-anak iaitu *qaulan sadīdā*, *qaulan ma'rūfā*, *qaulan layyina*, gaya komunikasi animasi, gaya komunikasi dramatik, gaya komunikasi terbuka, gaya komunikasi sahabat, gaya komunikasi atentif, gaya komunikasi tegas, gaya dan gaya komunikasi asersif. Dapatan kajian mendapati bahawa gaya komunikasi ibu berjaya membentuk jiwa anak-anak dengan sifat mahmudah serta memberi rangsangan kepada anak untuk membina kredibiliti diri. Cadangan bagi pengkaji seterusnya agar mengkaji berkaitan pengurusan bijak dalam rumahtangga, pendekatan dakwah yang digunakan bagi melahirkan anak-anak profazz, peranan ibu yang berkerjaya dan suri rumah. Ini kerana kajian berkaitan kekeluargaan di Malaysia masih minima. Diharap kajian ilmiah tentang kekeluargaan dapat ditingkatkan dari semasa ke semasa.

#### Rujukan

- Ahmad Atabik. (2014). Konsep Komunikasi Dakwah Persuasif Dalam Perspektif Al-Qur'an. *Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam* 117, 119.
- Ahmad Munawar Ismail, M. N. (2016). *Mengenali Kuantitatif dan Kualitatif Dalam Penyelidikan Pengajian Islam*. Bangi: FPI Universiti Kebangsaan Malaysi.
- Ahmad Sultra Rustan, N. H. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Al-Munjid. (1986). *al-Maktabah al-Rabi'ah*. Bierut : al-Taba'ah al-Rabi'ah wa al-Esrana.
- Cangara, H. (2002). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Chua Yan Piaw. (2014). *Kaedah Penyelidikan.Ed ketiga*. Selangor : Mc Graw Hill Education.
- Ee Ah Meng. (1999). *Pendidikan Sebagai Satu Proses : Asas Pendidikan 1*. Shah Alam : Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Fajar Nugroho. (2017). Studi Deskriptif Tentang Gaya Komunikasi Orang Tua Dalam Mengatasi Kenakalan Remaja Kelas Xi Smk Widya Kusuma Prambanan Klaten. *Bimbingan Dan Konseling*.
- Ghazali Darussalam dan Sufean Hussin. (2016). *Metodologi Penyelidikan dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Hassan Langgulung. (2003). *Asas-asas Pendidikan Islam. Edisi Kelima*. Jakarta: Pustaka Al Husna Baru.
- Heffer, C. (2005). *The Language of Jury Trial*. New York: Palgrave Mcmillan.
- Hoirun Nisa. (2016). Komunikasi Yang Efektif Dalam Pendidikan Karakter. *Jurnal Keislaman dan Kebudayaan*.
- Kamus Dewan* . (1992). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat*. (2005). Kuala Lumpur: Dawama Sdn Bhd.
- Lukman Hakimi Bin Ahmad. (2014). *Keberkesanan Kurikulum Pendidikan Islam Dalam Pembentukan Sahsiah Muslim: Kajian Terhadap Pelajar Di Politeknik Pantai Timur. Disertasi Sarjana Usuluddin Jabatan Akidah Dan Pemikiran Islam* .
- Mariyam, S. (2011). Analisis Kandungan Kursus Orientasi Pensyarah-Pensyarah Baru dan Kesannya Terhadap Prestasi Kerja. *Falkuti Sains Kognatif dan Pembangunan Manusia, Sarawak: Universiti Malaysia Sarawak*, 34-36.
- Misbah Em Majidy. (2014). *Senyum & Tawa Rasulullah*. Kamilau Publika Sdn. Bhd.
- Mohd Majid Konting. (1998). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Muhammad Suhayl Mohamad Salmi. (2017). *Pembangunan Keluarga Profesional Huffaz: Kajian Kes Profazz*. Shah Alam: OUM .
- Noresah Baharom. (1996). *Kamus Dewan Edisi Ketiga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Novitasari, I. (2016). Studi Deskriptif Gaya Komunikasi. *Falkutas Psikologi: Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Nurzatil Ismah binti Azizan dan Zulkifli Mohd Yusoff. (2017). KEPENTINGAN UNSUR AL-QALB DALAM MEMBENTUK JATI. *Jurnal Pengajian Islam*, 1-16.

- Othman Lebar. (2015). *Penyelidikan Kualitatif Pengenalan Kepada Teori dan Metode*. Perak: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Salasiah Hanin Hamjah, ' . I. (2012). Kaedah Mengatasi Tekanan dalam kalangan Wanita Bekerjaya dari Perspektif al-Ghazali. *Jurnal al-Hikmah* 4, 64-75.
- Siti Nadzrah Sheh Omar. (2015). *Membentuk Keluarga PROFAZZ* . Kuala Lumpur: HUMAIRA PUBLICATION SND BHD.
- Siti Nadzrah Sheh Omar. (2016). *Membina Keluarga Profazz 2*. Kuala Lumpur: PROFAZZ Media Snd Bhd.
- Siti Soliah. (2017). Gaya Komunikasi dai dalam Meningkatkan Ukhuwahislamiyah Karyawan Ptpn Iii Kebun Sei Baruhur. *Falkutas Dakwah dan Komunikasi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*.
- Sriyanto, A. A. (2014). Perilaku Asertif dan Kecenderungan Kenakalan Remaja Berdasarkan Pola Asuh dan Peran Media Massa. *Jurnal Psikologi, Vol 41, No 1*, 76.
- Suwaid, M. N. (n.d.).
- Suwaid, M. N. (2014). *Prophetic Parenting Cara Nabi Mendidik Anak*. Kuala Lumpur : Alam Raya Enterprise Sdn Bhd.
- Ulwan, A. N. (1983). *Al-Takaful Al-Ijtima'i Fi al-Islam* (4 ed.). Kaherah: Dar Al-Salam.
- Wan Azmi Ramli. (1987). *Membina Keluarga Sejahtera* . Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Weber, R. P. (1990). *Basic Content Analysis. Ed 2*. United States, America: Sage Publications.
- Zikmal Fuad. (2015). Pendekatan Dakwah Melalui Seni Oleh Shaykh Muim Al-Wahhab. *Jurnal Pengajian Islam*.