

Komunikasi Dialogis dalam Konseling untuk Memudahkan Memahami Klien

Oleh, Neni Noviza, M.Pd *)

*) Dosen Jurusan BPI Fakultas Dakwah IAIN Raden Fatah Palembang

A. ABSTRAK

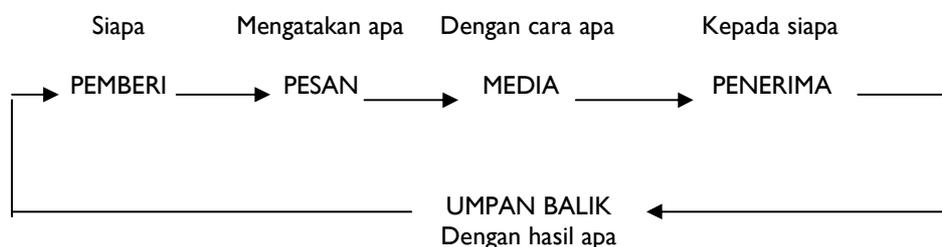
Konseling pada dasarnya melibatkan komunikasi antara dua pihak yaitu konselor dan klien yang berlangsung dalam situasi konseling. Keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi diantara partisipan konseling yaitu konselor, klien dan pihak lain yang terkait. Dalam hubungan ini konselor dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif untuk menunjang pelaksanaan konseling. Salah satu keterampilan yang diperlukan oleh konselor adalah keterampilan berkomunikasi secara dialogis khususnya klien. Dengan cara ini, maka semua usaha dapat dilaksanakan dengan efektif dan seefisien mungkin.

Komunikasi dialogis pada dasarnya merupakan salah satu bentuk komunikasi interaktif antara satu pihak dengan pihak lain melalui penciptaan suatu situasi dalam upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam pembuatan keputusan secara tepat. Komunikasi dialogis merupakan bentuk komunikasi dua arah antara dua orang individu atau lebih dalam membahas suatu masalah tertentu dengan tujuan tertentu. Dalam prosesnya terjadi satu bentuk dialog antara satu pihak (konselor) dengan pihak lain (klien) dalam suatu situasi tertentu agar dicapai suatu pemahaman dan dapat membuat keputusan secara tepat.

Untuk dapat melaksanakan komunikasi dialogis dengan baik, diperlukan penguasaan materi masalah yang akan dikomunikasikan dalam proses konseling. Disamping itu diperlukan pula penguasaan berbagai keterampilan berkomunikasi secara efektif. Penguasaan materi dan keterampilan ini diwujudkan dalam penampilan secara efektif dalam suatu proses komunikasi informasi yang tepat dan akan memberikan gambaran mengenai hal-hal yang harus dikuasai dalam komunikasi konseling khususnya yang berkenaan dengan pengertian komunikasi dan keterampilan-keterampilan yang diperlukan.

B. KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan landasan bagi berlangsungnya suatu konseling. Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pemindahan informasi antara dua orang manusia atau lebih dengan menggunakan simbol-simbol bersama. Komunikasi sekurang-kurangnya melibatkan dua partisipan yaitu pemberi dan penerima. Komunikasi akan lebih efektif apabila tercapai saling pemahaman, yaitu pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh penerima. Secara umum proses komunikasi sekurang-kurangnya mengandung lima unsur yaitu pemberi, pesan, media, penerima, dan umpan balik. Secara sederhana komunikasi dapat dikatakan sebagai berikut: siapa (pemberi).....mengatakan apa (pesan).....dengan cara apa (media).....kepada siapa (penerima).....dengan hasil apa (umpan balik). Proses tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Dalam komunikasi dialogis pihak pemberi dan penerima kedua-duanya berperan sebagai komunikator yaitu sebagai pemberi pesan sekaligus sebagai penerima pesan, dan sebagai penerima sekaligus juga sebagai pemberi pesan, dan sebagai pemberi sekaligus penerima. Dengan demikian kedua partisipan itu berperan aktif dalam saling memberi dan menerima pesan sehingga dapat meningkatkan pemahaman informasi diantara kedua belah pihak. Dengan arus umpan balik yang tepat,

maka kekurangan atau kesalahan akan segera terkoreksi dalam komunikasi yang bersifat dialogis ini. Agar proses komunikasi dapat berlangsung secara efektif, maka sekurang-kurangnya harus mengandung hal-hal sebagai berikut:

- a. Ada gagasan yang disampaikan oleh pemberi
- b. Gagasan itu harus dinyatakan dalam suatu bentuk untuk dikirimkan (encode)
- c. Ada alat untuk menyampaikan pesan (media)
- d. Gangguan-gangguan pesan harus dihindari
- e. Pesan harus sampai diterima oleh pihak penerima
- f. Adanya penafsiran secara tepat oleh pihak penerima (decode)
- g. Adanya tindak lanjut dari penerima (menyimpan pesan, melakukan tindakan atau memberi umpan balik kepada pengirim)

C. MENGENAL MITRA KOMUNIKASI

Mengenal dan memahami mitra komunikasi merupakan langkah awal yang harus dilakukan. Harus diingat para mitra itu terdiri atas individu yang beraneka ragam dalam berbagai aspek seperti pendidikan, pengalaman, ciri-ciri pribadi, usia, pekerjaan, sikap, latar belakang keluarga, masalah yang dihadapi, kebiasaan, keturunan, dan jenis kelamin dan sebagainya. Semua itu akan memberikan corak dan warna suasana kegiatan konseling. Perlu disadari bahwa mereka sebagai pribadi yang memiliki identitas dan harga diri masing-masing dan kehadiran mereka dilatarbelakangi oleh hal itu semua. Sikap yang harus dikembangkan oleh konselor adalah memahami dan menghormati keragaman mereka. Untuk itu diperlukan suatu keterampilan yang seefektif mungkin dalam melakukan komunikasi dialogis.

Dengan memperhatikan, mengenal dan memahami karakter dari masing-masing mitra secara individual, kita dapat menetapkan strategi untuk menghadapinya. Kita perlu mengupayakan agar masing-masing anggota dapat kita ajak untuk berdialog secara aktif tanpa harus mengganggu kondisi masing-masing pribadi.

D. KETERAMPILAN-KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI

1. Penghampiran

Penghampiran (atending), merupakan keterampilan dasar dalam setiap proses komunikasi yang bersifat dialogis karena penghampiran seolah-olah merupakan pembukaan untuk memulai suatu komunikasi. Keterampilan penghampiran merupakan keterampilan berkomunikasi melalui isyarat-isyarat verbal dan non verbal sehingga memberikan kemungkinan peserta memberikan perhatian kepada pembicara pada tahap paling awal. Bila hal ini berhasil dilakukan dengan baik, maka hal itu akan menjadi awal bagi proses komunikasi selanjutnya. Sapaan awal dengan nada suara yang baik adalah merupakan pintu pertama dari penghampiran, misalnya ucapan "Assalamu'alaikum, dst. "Selamat pagi, selamat berjumpa, dsb." Hal itu dilakukan dengan tekanan suara, sikap sopan, kontak mata, penampilan perawakan, pengamatan, gerak badan, dsb.

Secara psikologis, penghampiran merupakan suatu situasi yang memberikan suasana hubungan yang sedemikian rupa dimana para peserta merasa dirinya diterima, merasa dekat, merasa penting, dan dihargai martabatnya. Keterampilan penghampiran dapat dikembangkan melalui berbagai cara seperti:

- Ungkapan salam dan sapaan yang penuh sopan, dengan nada suara yang baik
- Penampilan diri dengan postur (perawakan) fisik yang meyakinkan
- Gerakan fisik yang disertai dengan perhatian secara menyeluruh
- Pengakuan, sentuhan, dan kontak fisik yang sederhana dan penuh perhatian, disertai dengan sikap yang menunjukkan bahwa kehadiran kita sebagai sesuatu yang akan memberikan makna bagi para peserta
- Memelihara kontak mata secara menyeluruh dan tepat sesuai dengan situasi dan topik bahasan
- Mengamati dan menyimak dengan penuh perhatian

2. Empati

Berempati kepada pihak lain merupakan keterampilan dasar dalam berkomunikasi. *Empati* mempunyai makna sebagai suatu kesediaan untuk memahami orang lain secara paripurna baik yang nampak maupun yang terkandung khususnya dalam aspek perasaan, pikiran, dan keinginan orang lain sedekat mungkin. Dengan demikian kita tidak hanya memahami perasaan orang lain akan tetapi mampu

menghayati bagaimana perasaan kita apabila berada dalam situasi orang lain. Secara psikologis, empati dapat menunjang berkembangnya suasana hubungan yang didasari atas saling pengertian, suasana rasa diterima dan dipahami, dan kesamaan diri.

Keterampilan empati dapat dilakukan dengan cara memberikan respon kepada peserta dialog dalam bentuk:

- Sikap menerima dan memahami ungkapan orang lain, misalnya dengan gerak mata, anggukan, gerak tangan, air muka dsb.
- Memberikan perhatian yang mendalam terhadap ungkapan seseorang
- Pernyataan yang menggambarkan ungkapan suasana perasaan yang diungkapkan
- Memberikan dukungan terhadap ungkapan tertentu

3. Merangkumkan

Dalam suatu komunikasi dialogis, mungkin akan mengemukakan pesan-pesannya dalam bentuk ungkapan tertentu dan mungkin secara panjang lebar. Sebagai wujud sikap penerimaan kita terhadap ungkapan tersebut, maka keterampilan yang diperlukan adalah keterampilan merangkumkan. Keterampilan ini dinyatakan dalam bentuk pemberian respon dengan membuat rangkuman secara tepat terhadap semua materi yang diungkapkan. Untuk itu kita harus mampu menyimak seluruh pembicaraan dengan baik dan kemudian membuat rangkumannya untuk selanjutnya disampaikan sebagai respon kita terhadap pembicara. Keterampilan membuat rangkuman yang baik dan tepat dapat memberikan dampak psikologis adanya rasa diterima, dihargai, dan diakui yang pada gilirannya dapat menunjang proses dialogis selanjutnya.

Keterampilan merangkumkan dapat dilakukan dengan cara-cara seperti:

- Memberikan kesempatan kepada pembicara untuk menyampaikan ungapannya secara lengkap
- Menunjukkan sikap memberikan perhatian dan menyimaknya dengan penuh perhatian
- Membuat catatan-catatan seperlunya untuk merangkum pembicaraan
- Pada akhir pembicara menyampaikan ungapannya, kita memberikan respon dalam bentuk menyampaikan rangkuman pembicaraan

4. Bertanya

Bertanya merupakan salah satu aspek dalam proses komunikasi baik dalam memulai, selama proses berjalan, ataupun dalam mengakhiri. Keterampilan bertanya merupakan keterampilan yang cukup penting dan strategis dalam komunikasi dialogis, sebab dapat menentukan kelancaran dialog. Kalau bertanya dilakukan dengan cara yang kurang tepat maka komunikasi akan berjalan kurang efektif, dan sebaliknya komunikasi akan berlangsung dengan efektif apabila menggunakan keterampilan bertanya secara tepat. Mengajukan pertanyaan secara baik dapat memulai suatu hubungan, memelihara hubungan, membangkitkan rasa pengakuan dan kepedulian. Pertanyaan yang baik dapat merangsang orang lain untuk lebih terbuka, kreatif, dan berkeinginan untuk berbagi informasi atau pengalaman.

Dalam komunikasi dialogis ada dua macam bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang menuntut jawaban secara terbuka oleh pihak yang ditanya. Pertanyaan terbuka dapat membantu peserta dalam: (1) memulai perbincangan, (2) meminta penjelasan lebih lanjut, (3) memberikan contoh, dan (4) memusatkan pada perasaan peserta. Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang jawabannya sudah pasti dan biasanya bersifat faktual.

Keterampilan bertanya dapat dikembangkan dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- Perhatikan suasana peserta dialog
- Kuasai materi yang berkaitan dengan pertanyaan
- Ajukan pertanyaan dengan cara yang jelas dan terarah, serta tidak keluar dari topik pembahasan
- Segera berikan respon balikan terhadap jawaban pertanyaan yang diajukan, dengan sikap yang baik dan empatik.

5. Kejujuran

Dalam komunikasi dialogis, komunikator terutama pemberi pesan harus mampu menunjukkan kejujuran dari apa yang diungkapkannya sehingga dapat memberikan pesan secara obyektif. Dalam hal ini ia harus mampu menyampaikan sesuatu secara terbuka tanpa harus dimanipulasi. Berkomunikasi

secara jujur dan asli merupakan keterampilan dialogis yang amat penting. Dengan keterampilan ini komunikator dapat menyatakan perasaannya mengenai perasaan orang lain dengan cara yang sedemikian rupa sehingga orang lain dapat menerima tanpa ada ketersinggungan. Untuk dapat mewujudkan keterampilan ini, kita harus mau memahami dan mampu menyatakan perasaan yang sesungguhnya kepada orang lain. Keterampilan kejujuran dapat membantu untuk berbagi perasaan terhadap apa yang dikatakan atau dilakukan orang lain, dan tetap menjaga hubungan baik.

Respon yang diberikan oleh komunikator terhadap ungkapan orang lain yang bersifat genuine (asli/jujur) adalah respon dengan cara yang ikhlas dan jujur secara emosional dan secara langsung menyatakan perasaan sendiri. Misalnya, dalam situasi dialog, tiba-tiba ada seorang peserta yang mengajukan kritik dan memotong pembicaraan Anda, maka respon anda yang terbaik adalah: "Maaf, pembicaraan saudara itu benar, akan tetapi sudikah sdr. Menunggu sampai saya selesai bicara supaya ungkapan anda dapat membantu pembicaraan kita".

Untuk mengembangkan keterampilan kejujuran ada empat kondisi yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Ungkapan perasaan yang sebenarnya
- b. Kejadian tertentu yang membuat perasaan itu
- c. Alasan mengapa berperasaan seperti itu
- d. Pengaruh perasaan itu terhadap kegiatan selanjutnya

6. Asertif

Asersi adalah suatu tindakan dalam memberikan respon kepada tindakan orang lain dalam bentuk mempertahankan hak azasi sendiri yang mendasar tanpa melanggar hak azasi orang lain yang mendasar. Dengan asersi, seseorang akan mampu mengakui hak azasi orang lain dan mampu bersikap secara tepat tanpa mengurangi hak azasi sendiri. Misalnya dalam suatu situasi antrean membeli karcis, tiba-tiba ada seseorang menyela dihadapan anda, dengan sikap asertif anda dapat mengingatkan orang itu untuk antri dibelakang tanpa membuat dia tersinggung dan hak Anda dalam antrian tidak terganggu. Dalam komunikasi dialogis keterampilan untuk bersikap asertif diperlukan dalam menerima respon peserta dan memberikan respon kembali dengan cara yang sedemikian rupa sehingga peserta merasa hak azasinya tidak terganggu. Misalnya cara anda dengan sopan menghentikan seorang peserta yang berbicara terlalu panjang dan menyinggung perasaan pihak lain.

Keterampilan asertif mencakup keterampilan untuk menyatakan pikiran dan perasaan dengan cara jujur dan sopan, dan menghargai hak azasi orang lain. Dengan demikian orang lain akan merasa tetap berada pada hak azasi dan martabatnya. Keterampilan ini dapat dikembangkan melalui ungkapan nonverbal dan verbal. Cara nonverbal dilakukan dengan: kontak mata yang baik, membagi waktu secara baik, penampilan dengan tenang, ekspresi muka yang ceria, penampilan postur (perawakan) dengan baik. Cara verbal dapat dilakukan dengan: ungkapan perasaan dan kepercayaan secara jujur dan langsung, menyatakan berpihak pada hak seseorang yang benar, menyatakan rasa hormat dan empati pada orang lain, mengambil inisiatif dalam kontak antar pribadi, menawarkan alternatif, dan menggunakan suara yang jelas dan menyenangkan.

7. Konfrontasi

Keterampilan konfrontasi digunakan untuk memberikan respon terhadap pesan seseorang yang mengandung pesan ganda yang tidak sesuai atau saling bertentangan satu dengan lainnya. Dengan keterampilan konfrontasi kita dapat mengenal dan merespon pesan ganda orang lain sehingga ia menyadarinya dan kemudian berkembang ke arah yang lebih baik. Dalam komunikasi dialogis, keterampilan konfrontasi merupakan cara komunikator (jurkam) untuk membetulkan titik perbedaan atau pertentangan dalam situasi berikut:

- a. Perbedaan antara apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan seseorang, misalnya "*anda mengatakan bahwa anda selalu membaca koran setiap hari, tetapi ternyata hari ini anda tidak melakukan hal itu*"
- b. Perbedaan antara apa yang dikatakan seseorang dengan apa yang dilaporkan orang lain tentang dia, misalnya "*Anda mengatakan bahwa anda adalah orang miskin dan tidak mampu, akan tetapi tetangga Anda mengatakan bahwa Anda baru saja membeli mobil baru dan TV berwarna*"
- c. Perbedaan antara apa yang dikatakan dengan apa yang nampak. Misalnya: "*Anda mengatakan tidak marah, akan tetapi suara dan perbuatan anda menunjukkan kemarahan*".

Dalam menerapkan keterampilan konfrontasi ini hendaknya diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Komunikator hendaknya memiliki pemahaman yang tepat dan bersikap empati dan jujur
2. Harus diperhitungkan agar orang mau menerimanya dan tidak memberikan pertahanan atau perlawanan
3. Harus bersesuaian dengan situasi dan kondisi masalah
4. Harus singkat dan tepat sasaran

8. Pemecahan Masalah

Keterampilan pemecahan masalah sangat diperlukan dalam komunikasi dialogis untuk membantu klien dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapinya. Dalam dialog yang sifatnya memecahkan masalah, maka pihak konselor harus mampu mengembangkan suatu mekanisme komunikasi yang memberikan kesempatan kepada klien menyampaikan pendapat dan sumbangan pikirannya, menjabarkan dan memilih alternatif, mempertimbangkan nilai-nilai, dan membuat rencana tindakan. Ada tujuh tahapan yang dapat ditempuh dalam dialog untuk memecahkan masalah yaitu:

- a. **Menjajagi masalah**, yaitu tahapan dimana melalui dialog antara jurkam dan peserta menetapkan masalah yang dihadapi
- b. **Memahami masalah**, yaitu tahap lebih lanjut untuk lebih mempertegas masalah yang sesungguhnya beserta aspek-aspek yang terkait seperti latar belakang, alasan, tujuan, sumber-sumber terkait, dsb.
- c. **Membatasi masalah**, yaitu tahapan untuk bersama-sama menetapkan batas-batas masalah baik dari dimensi waktu maupun ruang, serta sumber-sumber daya penunjangnya.
- d. **Menjabarkan alternatif**, yaitu jurkam dan peserta bersama-sama melakukan "curah pendapat (brainstorming) untuk menjabarkan berbagai alternatif kemungkinan pemecahan masalah.
- e. **Mengevaluasi alternatif**, yaitu menilai setiap alternatif yang telah dikembangkan dalam tahap 4 diatas. Setiap alternatif dievaluasi satu persatu dilihat dari kekuatan, kelemahan, peluang, sumber daya, dan prioritasnya.
- f. **Memilih alternatif terbaik**, yaitu menetapkan alternatif yang dipandang paling tepat berdasarkan evaluasi dalam langkah 5.
- g. **Menerapkan alternatif**, yaitu tahapan melaksanakan alternatif yang dipandang paling baik dalam bentuk tindakan nyata.

E. KOMUNIKASI NON-VERBAL

Komunikasi non verbal adalah suatu bentuk komunikasi yang melibatkan segala bentuk stimulus nonverbal yang sudah disepakati secara bersama dan punya potensi sebagai bentuk pengiriman pesan, sesuai dengan latar belakang lingkungan dan budaya. Bardlund membagi 3 alasan kenapa komunikasi nonverbal amat penting:

1. Untuk menunjukkan keadaan emosional seseorang.

Komunikasi non verbal amatlah penting untuk menunjukkan kondisi emosional seseorang.. Jika anda melihat seseorang dengan muka yang merah dan tangan yang terkepal serta pandangan mata yang tajam, tidak membutuhkan waktu lama bagi kita untuk mendeteksi bahwa orang tersebut sedang marah. Atau bila kita melihat seseorang berbicara terbata-bata dengan tangan gemetar kita sudah pasti tahu bahwa orang tersebut sedang gelisah.

2. Untuk menciptakan citra diri

Komunikasi non verbal juga penting sebagai sarana awal untuk pembentukan citra diri. Kenyataannya penampilan awal seseorang bisa menjadi suatu penilaian awal terhadap pribadi orang tersebut jauh sebelum bentuk pengiriman pesan secara verbal. Pauronit mengadakan penelitian untuk hal ini dengan mengadakan sesi konseling massal dengan objek penelitian orang-orang kulit hitam dan putih.

Dalam penelitian itu dia melihat bahwa para konselor bereaksi berbeda ketika memberikan konsultasi antara orang kulit hitam dengan kulit putih.

3. Memanajemen interaksi

Komunikasi non verbal juga berguna sebagai proses untuk manajemen interaksi. Seperti siapa yang akan berbicara duluan, bagaimana sinyal untuk mengakhiri suatu percakapan, dan lain-lain.

Fungsi Komunikasi Non Verbal

Fungsi komunikasi non verbal seringkali berjalan beriringan dengan komunikasi verbal karena sifatnya yang multidimensional. Dia bisa juga menjadi pelengkap komunikasi verbal, diantara fungsi-fungsi komunikasi nonverbal itu antara lain adalah:

1. Pengulangan

Di Amerika orang biasa menggunakan komunikasi non verbal sebagai bentuk pengulangan atau penegasan terhadap suatu pernyataan. Seperti contoh kita biasa menggeleng-gelengkan kepala ketika menyatakan suatu ketidaksetujuan, atau ketika kita menggunakan tangan untuk menunjukkan suatu arah jalan bila ada orang yang bertanya.

2. Pelengkap

Komunikasi non verbal juga berfungsi sebagai pelengkap komunikasi verbal. Contoh ketika misalnya kita merasa senang akan suatu bentuk penampilan seseorang maka tidak hanya dengan kata-kata saja kita mengungkapkannya namun juga bisa dengan jabatan tangan, tepukan di pundak.

3. Pengganti

Komunikasi non verbal juga bisa berfungsi sebagai pengganti suatu ungkapan makna pesan yang tidak bisa di terjemahkan dengan kata-kata. Seperti contoh kalau kita bertemu dengan teman lama kita maka hal yang pertama kita lakukan adalah tersenyum lebar, sambil mengembangkan kedua tangan untuk menyambut dirinya. Atau bila ada sekumpulan orang yang berisik dan mengganggu di sekitar kita, maka kita cenderung meletakkan jari telunjuk di mulut kita sambil mengeluarkan bunyi mendesis sebagai tanda untuk menyuruh orang untuk diam.

4. Pengatur

Komunikasi non verbal juga berfungsi sebagai sarana untuk mengatur alur komunikasi yang ada. Sebagai contoh kita cenderung mengangguk-anggukkan kepala sebagai tanda untuk tertarik kepada penjelasan seseorang dan menyuruh dia untuk terus melanjutkan penjelasannya sampai selesai.

5. Kontradiksi

Komunikasi non verbal juga bisa berfungsi untuk mendeteksi apakah pernyataan yang keluar dari lisan seseorang benar-benar keluar dari lubuk hatinya yang paling dalam. Seperti contoh kadang kita sering menyatakan kepada seseorang bahwa kita tenang dan relaks dalam menghadapi sesuatu, tapi bahasa tubuh kita justru menterjemahkan sebaliknya dengan tangan yang gemetar dan suara yang ditekankan.

Mempelajari Komunikasi Non Verbal: Petunjuk dan Batasannya

Karena studi komunikasi non verbal menjadi sangat populer dalam beberapa tahun ini, maka perlu dibuat sebuah petunjuk serta batasan dalam menafsirkannya. Karena bentuk komunikasi non verbal itu sendiri yang bersifat multitafsir dan kompleks. Petunjuk-petunjuk dan batasan itu diantaranya adalah:

1. Komunikasi non verbal cenderung bersifat ambigu

Salah satu masalah utama dalam komunikasi non verbal adalah pemahamannya yang bersifat ambigu serta multitafsir. Woods menulis "Bahwa kita tidak akan pernah tahu apakah orang lain mengerti akan bentuk ekspresi non verbal yang kita lakukan". Tidak hanya perbedaan latar belakang budaya yang mempengaruhi, tapi komunikasi non verbal juga bersifat kontekstual. Seperti contoh apabila ada orang yang mencederai kaki kita ada di lift ada dua makna yang di tangkap, apakah itu benar-benar suatu kecelakaan atau tingkah laku seksual yang agresif? Maka untuk memaknai hal-hal yang terdapat dalam komunikasi non verbal kita harus hati-hati karena sifatnya yang ambigu tadi.

2. Komunikasi non verbal tergantung pada budaya

Komunikasi non verbal juga sangat tergantung pada budaya. Tidak semua konteks non verbal di maknai sama pada masing-masing budaya. Sebagai contoh seorang anak kecil di Amerika akan langsung menatap mata anda ketika anda berbicara meskipun anda lebih tua. Hal yang berbeda di tunjukkan oleh orang-orang Asia yang lebih banyak menunduk ketika orang yang lebih tua berbicara untuk menunjukkan rasa hormat.

3. Komunikasi non verbal cenderung berlaku pada suatu tempat yang terbatas.

Komunikasi non verbal berlaku pada bentuk ruang dan waktu yang terbatas.

Komunikasi Non Verbal Dalam Konseling

Komunikasi non verbal adalah factor penting dalam konseling karena:

1. Komunikasi non verbal dapat memberikan penguatan dari ungkapan secara verbal,
2. Komunikasi non verbal dapat mengurangi pesan verbal,
3. Komunikasi non verbal dapat menyangkal pesan verbal
4. Komunikasi non verbal dapat menyampaikan pesan secara lengkap yang tidak muncul dalam komunikasi verbal

Komunikasi non verbal merupakan bentuk komunikasi yang ikut mewarnai corak konseling sebagai suplemen, komplemen, dan substitusi komunikasi verbal. Oleh karena itu, para konselor harus memiliki pemahaman dan keterampilan dalam komunikasi non verbal.

1. Perilaku komunikasi non verbal dengan menggunakan waktu

- a. Rekognisi (pengenalan/pengakuan): ketepatan waktu atau mengulur waktu dalam mengenal kehadiran orang lain atau dalam memberikan respon terhadap komunikasi mereka
- b. Prioritas
 - (1) sejumlah waktu yang digunakan untuk berkomunikasi dengan seseorang
 - (2) sejumlah waktu yang relatif yang digunakan untuk topik-topik yang berbeda

2. Perilaku komunikasi non verbal dengan menggunakan badan

- a. Kontak mata (terutama dalam mengatur hubungan)
 - (1) melihat kepada obyek yang spesifik
 - (2) melihat ke bawah
 - (3) mantap kepada orang lain
 - (4) menyorotkan pandangan dengan tajam
 - (5) mengalihkan mata dari satu obyek ke obyek lain
 - (6) melihat kepada orang lain, tetapi segera memalingkan diri apabila terlihat

- (7) menutup mata dengan tangan
- (8) berulang-ulang memandang kepada orang lain

b. Mata

- (1) berkilauan
- (2) meneteskan air mata
- (3) membelalak
- (4) posisi kelopak mata

c. Kulit

- (1) pucat
- (2) berkeringat
- (3) kemerah-merahan
- (4) tegak bulu roma

d. Postur tubuh (sering sebagai pertanda kewaspadaan atau keletihan)

- (1) Bersemangat, siap untuk melakukan aktivitas
- (2) Berbungkuk, kumal, nampak letih, merosot,
- (3) Tangan bersilang di depan seperti melindungi diri
- (4) Menyilangkan kaki
- (5) Duduk menghadapi orang lain atau duduk disamping atau menghindari
- (6) Mengangkat kepala, melihat kelantai, menundukkan kepala
- (7) Posisi tubuh untuk menghindari orang lain untuk bersama dalam kelompok

e. Ekspresi wajah dalam menampilkan perasaan

- (1) tidak ada perubahan
- (2) mengerutkan dahi (tanda kekhawatiran)
- (3) mengerutkan hidung
- (4) senyum tertawa
- (5) mulut yang "sedih"
- (6) menggigit bibir

f. Tangan dan isyarat bahu

- (1) tangan simbolik dan isyarat bahu
- (2) isyarat tangan dan bahu untuk menunjukkan ukuran atau bentuk
- (3) menunjukkan bagaimana sesuatu terjadi atau bagaimana melakukan sesuatu

g. Perilaku membebani /menyakiti diri

- (1) menggigit kuku
- (2) menggaruk-garuk
- (3) menekan ibu jari
- (4) menarik rambut
- (5) menggosok atau memukulkan tangan

h. Perilaku repetitive (mengulang-ulang) sebagai pertanda kepanikan

- (1) Menghentak-hentakkan kaki, atau memukul-mukul dengan jari
- (2) Berjalan bolak-balik
- (3) Gemetar
- (4) Mempermainkan kancing, rambut atau baju

i. Petunjuk atau perintah

- (1) membuntikan jari
- (2) meletakkan jari ke bibir untuk memerintahkan diam
- (3) menunjukkan
- (4) membeberkan jari untuk menunjukkan ketidak-setujuan
- (5) mengangkat bahu

- (6) melambaikan tangan
- (7) mengangguk dalam pengenalan
- (8) mengedipkan mata
- (9) mengangguk tanda setuju, menggelengkan kepala tanda tidak setuju

j. Sentuhan

- (1) untuk mendapat perhatian, seperti ketukan pada bahu
- (2) penuh kasih sayang, penawaran
- (3) hal-hal yang bersifat seksual
- (4) menantang, seperti menonjok pada dada
- (5) symbol persahabatan, seperti menepuk punggung
- (6) meremehkan, seperti sentuhan di atas kepala

k. Penampilan serba rapih dan bagus

- (1) derajat kebersihan
- (2) keharuman
- (3) dandanan
- (4) warna dan penataan rambut

3. Perilaku komunikasi non verbal dengan menggunakan media vokal

a. Tekanan suara

- (1) datar, monoton, tanpa perasaan
- (2) terang, gamblang dalam perubahan nada suara
- (3) kuat, meyakinkan, mantap
- (4) lemah, ragu-ragu, gemetar
- (5) terpatah-patah, bimbang

b. Kecepatan bicara

- (1) Cepat
- (2) Sedang
- (3) lambat

c. Kekerasan suara

- (1) keras
- (2) sedang
- (3) lemah/lembut

d. Gaya bicara

- (1) tertib atau sembrono
- (2) keragaman regional
- (3) keajegan gaya bicara

4. Perilaku komunikasi non-verbal dengan menggunakan lingkungan

a. Jarak

- (1) menjauh apabila yang lain mendekat
- (2) mendekati apabila yang lain menjauh
- (3) mengambil inisiatif dalam mendekat atau menjauh
- (4) membuat jarak secara bertahap makin meluas
- (5) membuat jarak secara bertahap makin menyempit

b. Pengaturan penataan fisik

- (1) rapi, tersusun rapi, tertata dengan baik
- (2) berantakan, sembarangan, tidak terpelihara
- (3) biasa atau formal (resmi)
- (4) warna yang hangat atau dingin

- (5) bahan-bahan yang lembut atau keras
 - (6) susunan teratur rapi atau beraneka ragam
 - (7) menyenangkan dan hidup atau kotor dan membosankan
 - (8) selera menyenangkan atau mentereng tak berharga
 - (9) mahal, mewah atau sederhana
- c. Pakaian (sering digunakan untuk menunjukkan kepada orang lain apa yang diinginkan seseorang untuk mempercayai diri seseorang)
- (1) tebal atau tipis
 - (2) Bergaya atau biasa-biasa saja
- d. Posisi dalam ruangan
- (1) Melindungi posisi sendiri dengan obyek tetentu seperti kursi, atau meja antara diri dengan orang lain
 - (2) Mengambil posisi yang terbuka dan bebas, seperti berada pada posisi tengah ruangan, dalam sofa yang berdampingan, atau kursi-kursi yang tanpa penghalang
 - (3) Mengambil posisi yang berhadapan atau menguasai
 - (4) Perpindahan dalam ruangan
 - (5) Bergerak keluar masuk kedalam wilayah orang lain
 - (6) Berdiri apabila orang lain duduk, atau mengambil posisi yang lebih tinggi dari orang lain.

F. KOMUNIKASI DALAM KONSELING

Seluruh komunikasi yang terjadi, selalu melibatkan tiga dimensi yaitu dimensi pribadi, dimensi kontekstual, dan dimensi relasional. Pada dimensi personal, dalam proses konseling konseli menyampaikan pesan tentang keberadaan diri mereka sendiri kepada konselor. Dimensi kontekstual berkaitan dengan isi dari pesan yang disampaikan. Dimensi relasional ini terkait dengan pesan-pesan yang merupakan penghargaan dan pandangan konseli terhadap konselor selama proses konseling berlangsung.

Permasalahan Komunikasi

Permasalahan komunikasi yang terjadi dalam konseling terutama berkaitan dengan dua hal yaitu: (1) masalah pengontrolan dan (2) masalah mengkomunikasikan melalui gejala.

Pengontrolan

- Mengontrol suasana emosi
- Mengontrol respon konselor
- Mengontrol kurangnya kesadaran
- Mengontrol keterampilan memanipulasi

Mengkomunikasikan melalui gejala-gejala

- Jenis-jenis pesan
- Implikasi bagi konselor

Diam Sebagai Komunikasi Dalam Konseling

Diam dalam konseling merupakan suatu komunikasi penting karena diam dalam konseling dapat menjadi encaman dan membingungkan. Ada tiga tipe dari diam:

1. Diam kreatif
2. Diam Netral
3. Diam dengan Penuh Konflik

Tahapan-Tahapan Komunikasi

Tahap 8 "anda menceritakan pada ku"

Tahap 7 "marilah bercerita tentang sesuatu"

Tahap 6 "saya akan bercerita tentang mereka"

Tahap 5 "saya merasakan tentang mereka"

Tahap 4” saya akan bercerita tentang saya”
Tahap 3” saya akan merasakan tentang saya”
Tahap 2”saya akan menceritakan pada anda tentang anda”
Tahap 1” saya akan membagi perasaan saya tentang anda dengan anda”

G. BERKOMUNIKASI SECARA BAIK

Dalam melakukan konseling, perlu dilakukan dengan komunikasi yang baik. Tanpa komunikasi yang baik, niscaya pesan yang diinginkan sulit menimbulkan efek yang positif terhadap klien. Dalam al-Qur'an, terdapat beberapa isyarat tentang pola-pola komunikasi yang ditujukan dalam beberapa istilah dibawah ini:

I. Qawlan ma'rufan

Al-Baqarah: 263

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun”.
Perkataan yang baik Maksudnya menolak dengan cara yang baik, dan maksud pemberian ma'af ialah mema'afkan tingkah laku yang kurang sopan dari si penerima.

An-Nisa : 8

“dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, Maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang baik.

Al-Ahzab:32

“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Perkataan yang baik.” Maksudnya Perkataan yang baik Bahasa yang sesuai dengan tradisi, bahasa yang pantas atau cocok bahasa yang dapat diterima akal untuk tingkat usianya.

2 Qawlan kariman (Al-Isra': 23)

“dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia”. Maksudnya Perkataan yang mulia Bahasa yang memiliki arti penghormatan, bahasa yang enak didengar karena terdapat unsur-unsur kesopanan.

3 Qawlan maysuran (Al-Isra': 28)

“dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas”
maksudnya Perkataan yang pantas Bahasa yang dimengerti, bahasa yang dapat menyejukkan perasaan.

4 Qawlan balighan (An-Nisa: 63)

“mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.
maksudnya Perkataan yang mengena/ mendalam Bahasa yang efektif, sehingga tepat sasaran dan tujuannya, bahasa yang efisien, sehingga tidak membutuhkan banyak biaya, waktu dan tempat.

5 Qawlan layyinan (Thaha: 44)

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”. Maksudnya Perkataan lemah lembut Bahasa yang halus, sehingga menembus relung kalbu, bahasa yang tidak menyinggung perasaan orang lain, bahasa yang baik dan enak didengar.

6 Qawlan sadid

An-Nisa': 9

“dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”.

Al-Ahzab: 70

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar, maksudnya Perkataan benar dan berimbang Bahasa yang benar, bahasa yang berimbang (adil) dari kedua belah pihak.

7 Qawlan azhima (Al-Isra': 80)

maksudnya Perkataan yang berbobot Bahasa yang mendalam materinya, bahasa yang berbobot isinya.

8 Qawlan min rabb rahim (Yasin: 58)

“(kepada mereka dikatakan): "Salam", sebagai Ucapan selamat dari Tuhan yang Maha Penyayang”. maksudnya Perkataan rabbani Bahasa yang isinya bersumber dari Tuhan, bahasa yang mengandung pesan Tuhan.

9 Qawlan tsaqila (Al-Muzammil: 5)

“Sesungguhnya Kami akan menurunkan kepadamu Perkataan yang berat. maksudnya Perkataan yang berat Bahasa yang berbobot yang mengandung informasi kewajiban manusia, syariah, halal-haram, hukum pidana-perdata. Bahasa di atas dapat digunakan melihat kondisi dan psikologi klien sehingga tujuan dari proses konseling dapat tercapai dengan baik.

H. Humor dalam Konseling

Seperti bentuk interaksi lain dalam kehidupan manusia, sesi konseling pun salah satu bentuk interaksi. Komunikasi selalu memerlukan 'kesamaan bahasa' untuk bisa terhubung. Kita mengenal sebuah istilah ice breaking, sebagai salah satu titik krusial dalam menjalin rapport di garis awal sesi ini. Humor telah menjadi pilihan spontan, tidak kecuali bagi konselor dan klien sendiri. Konselor perlu melihat dan menentukan kondisi yang tepat ketika akan menyelipkan atau menggunakan humor dalam sesi konselingsnya. Penggunaan humor ini menuntut pengukuran tingkat ketepatan dalam waktu dan sensitivitas. Humor yang tepat dan positif bukan tidak mungkin mampu menciptakan great insight bagi kehidupan dan dunia klien.

Sebagai pemecah kekakuan dan ketegangan yang mungkin tercipta di awal konseling, idealnya

humor mampu meredakan ketegangan dan memberi kemajuan positif dalam interaksi selanjutnya. Studi telah menunjukkan bahwa humor memang instrumen yang ampuh dalam konseling. Interpretasi tepat terhadap atmosfer atau suasana klien (konseling) serta kepribadian klien, menjadi pertimbangan penting bagi konselor untuk mengeluarkan joke-joke segar sebagai pendukung kesuksesan konseling.

Humor juga merupakan representasi komunikasi dan ekspresi klien. Klien memanfaatkan humor sebagai alat komunikasi untuk menanggapi berbagai aspek yang disajikan dalam proses konseling. Tidak jarang klien merasa grogi atau cemas ketika memasuki sesi konseling, maka humor menjadi barometer tingkat kenyamanan dan keamanan yang akan didapatkan dari interaksi dengan konselor. Kembali, humor berperan sebagai pemecah kekakuan dan ketegangan yang cukup sensitif.

Humor Memacu Kreativitas

Humor dan kesehatan telah banyak diperbincangkan dan dibuktikan, karena tertawa berarti melakukan peregangan otot-otot halus tidak hanya di sekitar wajah tapi seluruh tubuh sehingga kita menjadi santai. Humor juga berkhasiat memacu kreativitas, karenanya sangat dianjurkan dalam ruang kelas maupun ruang keluarga.

Pendekatan komunikasi dan interaksi antara orangtua dan anak, pengajar dan anak didik dapat mendorong kreativitas serta kemampuan berpikir, mengenalkan nilai-nilai, mengajarkan perilaku positif dan tanggung jawab pada lingkungan sekitar, menanamkan rasa percaya dan kepercayaan diri anak-anak dengan mengenalkan satu mekanisme untuk menghadapi kesedihan, kekecewaan atau perasaan duka (Lovorn,2008).

Mengapresiasi humor tidak sekedar terbahak, dibutuhkan sensitivitas sosial mencakup momen, siapa dan di mana kita saat itu. Mungkin kita sendiri akan langsung merasa geli menghadapi satu kegagalan, tetapi kita perlu berpikir ulang ketika mendapati sahabat yang begitu terpukul pada satu kejadian, tidak serta merta humor bisa menjadi obat kekecewaan. Maka, mengenalkan dan membiasakan humor pada anak-anak, sekaligus melatih banyak aspek seperti terungkap dalam penelitian Lovorn di-atas

JK.Rowling dalam karyanya "Harry Potter" pun menawarkan 'terapi' humor pada pembacanya dengan menciptakan mantra "Ridiculus" untuk melenyapkan Boggart, makhluk non penyihir yang selalu berwujud beda-beda tergantung ketakutan yang dimiliki penyihir. Seperti Ron Weasley yang takut pada laba-laba, maka boggart akan menampilkan dirinya sebagai laba-laba raksasa, mengucapkan mantra Ridiculus dan membayangkan laba-laba (ketakutan) menjadi /melakukan sesuatu yang menggelikan, maka hilanglah ketakutan (Boggart).

I. KESIMPULAN

Komunikasi antara konselor dan klien merupakan inti dari relasi konseling. Sepanjang komunikasi terbuka, gagasan dan perasaan dapat muncul secara bebas antar konselor dan klien. Komunikasi dapat menjembatani jarak psikologis yang terjadi antara konselor dengan individu dalam suatu proses konseling. Setelah individu memasuki ruang konseling, komunikasi pun dimulai dan berlangsung terus selama orang tersebut berada dalam ruangan. Tidak pernah sesaat pun selama sesi konseling luput dari komunikasi. Proses pengiriman dan penerimaan pesan senantiasa terjadi antara konselor dengan konselinya.

Konselor dalam proses konseling atau dalam membantu suatu permasalahan yang sedang dihadapi oleh individu, bukan sekedar mendengarkan atau mencari solusi masalahnya, dengan nasehat-nasehat, atau membiarkan luapan emosi untuk mencapai kelegaan diri. Akan tetapi memberikan informasi tentang masalah yang sedang dihadapi konseli, dan memberikan kepercayaan kepada konseli untuk melakukan apa yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan semua masalah yang dihadapi konseli.

Dalam proses konseling seorang konselor harus mampu melibatkan konseli secara penuh, supaya konseli bisa terbuka. Dalam hal ini konselor dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif. Karena keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi di antara partisipan konseling yaitu konselor dengan konseli. Salah satu keterampilan yang diperlukan oleh konselor adalah keterampilan berkomunikasi secara dialogis, khususnya dengan konseli, komunikasi dialogis pada dasarnya merupakan

salah satu bentuk komunikasi interaktif antara satu pihak dengan pihak lain melalui penciptaan suatu situasi dalam upaya mencari informasi yang diperlukan dalam pembuatan keputusan secara tepat

J. DAFTAR PUSTAKA

Nelson, Richard, (1998). *Practical Counselling and Helping Skill*. Second edition. Condon: Cassell Educational Limited.

Cavanagh. Michael E. (1982). *The Counseling Experience*. California. Wadsworth Inc.

Mohammad Surya (2002). *Psikologi Konseling (Kumpulan Tulisan)*. Bandung. Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

Gazda, George K. (1984). *Group Counselling: A Development Approach*. Boston, Allyn and Bacon Inc.

Abdurrahman, Hafidz, *Membangun Kepribadian Pendidik Umat, Ketauladanan Rasulullah SAW di Bidang Pendidikan*, Jakarta: Wadi Press, 2005

al-Qarni, 'Aidh bin Abdullah, *Visualisasi Kepribadian Muhammad SAW*, Penj. Bahrun Abu Bakar Ihsan Zubaidi, Bandung: Irsyad Baitus Salam, 2006

Mudjib, Abdul dan Jusuf Mudzakkir, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006

Munro, E.A., dkk, *Counselling: A Skill Approach*, Penj. Erman Amti, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), cet. ke-2

Musnamar, Thohari, *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, Yogyakarta: UII Press, 1992
Qal'ah, Rawwas, *Dirāsah Tahlīiyah li Syakhsiyyah ar-Rasūl SAW*, Beirut: Dar an-Nafāis, 1996, cet. ke-2
Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007