

PERANAN BAHASA VERBAL DAN NON VERBAL DALAM KOMUNIKASI KONSELING

Oleh:

Zulhammi, M.Ag., M.Pd¹

Abstract

The problem faced by a person should be resolved immediately. Counseling is an effort made to help the completion of the client. In the communication skills needs counseling. Counseling conducted by a counselor, either by using the language of verbal and non-verbal language. Verbal language is the primary means to express thoughts, feelings and desires of a person. Verbal language using words represents various aspects of an individual's life. Non-verbal language is a communication process that is not done through the pronunciation of words, but using body movement, posture, intonation tone (high-low tones), eye contact, facial expression, proximity, and touches or communication context. Non-verbal language in communication counseling, among others are shaking hands, a smiling face, the readiness of context, such as setting the decor of the room, the seating arrangement, the distance sitting, counseling room, eye contact, listening to the client, and silences.

Keywords: Bahasa Verbal, Non Verbal, Komunikasi dan Konseling

Pendahuluan

Setiap individu baik remaja, dewasa atau orangtua, sudah semestinya pernah menghadapi masalah dalam hidup. Masalah merupakan hal yang paling tidak diharapkan hadir dalam kehidupan. masalah bisa datang dengan sendirinya tanpa harus dicari dan diundang kedatangannya. Permasalahan berhubungan dengan keefektifan hidup seseorang yang apabila tidak terentaskan dapat merugikan diri sendiri. Oleh karena itu pelayanan bimbingan dan konseling merupakan alternatif pencegahan dan pengentasan permasalahan manusia.

¹ Penulis adalah Dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Padangsidempuan

Dalam konseling terjadi komunikasi antara konselor dan klien. Konselor harus menguasai keterampilan dalam merespon klien melalui komunikasi verbal dan non verbal. Respon yang menyentuh, merangsang, dan mendorong keterbukaan konseli dalam menyatakan pikiran, perasaan dan pengalamannya.

Dalam pembahasan ini, penulis tertarik untuk membahas tentang peranan bahasa verbal dan bahasa non verbal dalam komunikasi konseling.

Pengertian Bahasa Verbal dan Bahasa Non Verbal

Dalam Kamus Bahasa Indonesia disebutkan pengertian bahasa yaitu sistem lambang bunyi yang arbitrer yang dipergunakan oleh para anggota suatu masyarakat untuk bekerjasama, berinteraksi dan mengidentifikasi diri.²

Bahasa adalah sistem yang teratur berupa lambang-lambang bunyi yang digunakan untuk mengekspresikan perasaan dan pikiran bahasa tersebut. Pengertian ini menonjolkan beberapa segi sebagai berikut:

1. Bahasa adalah sistem. Bahasa tunduk kepada kaidah-kaidah tertentu baik fonetik, fonemik, dan gramatik. Dengan kata lain bahasa itu tidak bebas tetapi terikat kepada kaidah-kaidah tertentu.
2. Sistem bahasa itu sukarela (*arbitrary*). Sistem berlaku secara umum, dan bahasa merupakan peraturan yang mendasar. Sebagai contoh: ada beberapa bahasa yang memulai kalimat dengan kata benda seperti Bahasa Inggris, dan ada bahasa yang mengawali kalimatnya dengan kata kerja.
3. Bahasa itu pada dasarnya adalah bunyi, dan manusia sudah menggunakan bahasa lisan sebelum bahasa tulisan. Banyak orang yang bisa berbahasa lisan, tetapi tidak dapat menuliskannya. Jadi bahasa itu pada dasarnya adalah bahasa lisan (berbicara), adapun menulis adalah bentuk bahasa kedua.
4. Fungsi bahasa adalah mengekspresikan pikiran dan perasaan. Peranan bahasa terlihat jelas dalam mengekspresikan estetika, rasa sedih senang dalam interaksi sosial.

Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan keinginan seseorang. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek dalam kehidupan individu.

Dalam komunikasi, hal yang penting dan peka untuk diperhatikan adalah mengenai bahasa non verbal, karena seseorang akan dapat terkecoh bila hanya berdasarkan pada komunikasi verbal (baik lisan maupun tulisan) yang diekspresikan. Hal ini disebabkan karena banyak sekali hal-hal yang tidak tersurat,

² Daryanto S.S, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya: Apollo, 1977), cet. ke-1, hlm. 66.

tidak terekspresikan tetapi dapat tersirat dan terbaca pada ekspresi wajah, maupun tanda-tanda komunikasi non verbalnya, khususnya bahasa tubuh, akan dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam memahami orang lain, serta menghindari adanya kesalah pahaman.

Bahasa non verbal merupakan proses komunikasi yang tidak dilakukan melalui pengucapan kata-kata, tetapi menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, intonasi nada (tinggi-rendahnya nada), kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan-sentuhan atau konteks komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskan. Walaupun masih memiliki kekurangan-kekurangan tertentu, komunikasi verbal, seperti bahasa, telah sanggup menyampaikan informasi kepada orang lain. Hanya saja, pesan-pesan yang sifatnya non-verbal tentunya juga tetap dibutuhkan untuk memperjelas informasi-informasi yang akan disampaikan oleh sender agar receiver dapat lebih memahaminya, dan tidak terjadi salah persepsi.

Bahasa non verbal, memiliki berbagai manfaat antara lain: dapat memperjelas maksud dan makna, sebagai ekspresi perasaan/emosi, lebih jujur dalam mengekspresikan pesan, dan memberikan sugesti/mempengaruhi orang lain.

Konsep Dasar Komunikasi Konseling

Kata "komunikasi" berasal dari bahasa Latin, "*comunis*", yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya "*communis*" adalah "*communico*" yang artinya berbagi.³

Dalam Kamus Istilah Konseling & Terapi disebutkan bahwa komunikasi melibatkan tukar menukar pesan dua orang atau lebih orang, formal atau informal, baik langsung ataupun berjarak dengan bantuan media.⁴

Apabila dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan.

Sementara Riswandi menyimpulkan beberapa karakteristik komunikasi, antara lain:

1. Komunikasi adalah suatu proses, artinya komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu.

³ Dani Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), cet.ke-1, hlm. 3.

⁴ Andi Mappiare, *Kamus Istilah Konseling & Terapi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), cet.ke-1, hlm. 55.

2. Komunikasi adalah suatu upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan. Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja, serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya.
3. Komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerja sama dari para pelaku yang terlibat kegiatan komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi (dua orang atau lebih) sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang disampaikan.
4. Komunikasi bersifat simbolis karena dilakukan dengan menggunakan lambang-lambang. Lambang yang paling umum digunakan dalam komunikasi antar manusia adalah bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat, angka-angka atau tanda-tanda lainnya.
5. Komunikasi bersifat transaksional. Komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan, yaitu memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang atau porsional.
6. Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu Maksudnya bahwa para pelaku yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Dengan adanya berbagai produk teknologi komunikasi seperti telepon, internet, faximili, dan lain-lain, faktor ruang dan waktu tidak lagi menjadi masalah dalam berkomunikasi.⁵
7. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil melahirkan kebersamaan (*commonness*), kesepahaman antara sumber (*source*) dengan penerima (*audience*)-nya. Komunikasi akan benar-benar efektif apabila *audience* menerima pesan, pengertian dan lain-lain persis sama seperti apa yang dikehendaki oleh penyampai.
8. Kata konseling berasal dari kata "*Counsel*" artinya nasehat, menganjurkan."⁶

Dalam Kamus Konseling dinyatakan bahwa konseling adalah

1. Interaksi timbal balik di antara dua orang individu yang saling terpaut di mana yang seorang (konselor) berusaha membantu yang lain (klien) untuk memecahkan tentang masalah dirinya sendiri dalam hubungannya dengan kesulitan yang akan datang.
2. Salah satu rentetan peristiwa (proses) yang bersifat pribadi yang diadakan dengan tujuan untuk membantu orang dalam mempelajari pendidikan, keterampilan sikap sosial maupun pribadi, kepercayaan serta jenis pekerjaan dan jabatan yang semuanya untuk membentuk pribadi yang seimbang.⁷

⁵ Riswandi, *Psikologi Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), cet.ke-1, hlm. 3-4.

⁶ John M. Echols and Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1996), cet.ke-23, hlm. 150.

⁷ Sudarsono, *Kamus Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), cet.ke-1, hlm. 123.

Bruces Shertzer and Shelley C Stone menyatakan:

*"Counseling is an interaction process that facilitates meaningful understanding of self and environment and results in the establishment and or clarification of goals and values for future behavior"*⁸

Dari rumusan di atas dapat diperoleh pengertian konseling yaitu proses interaksi di mana konselor berupaya untuk meningkatkan pemahaman tentang diri klien dan lingkungannya dalam rangka mengembangkan atau memperjelas tujuan nilai dan perilaku klien di masa yang akan datang.

Konseling merupakan kegiatan yang mengandung suatu proses komunikasi antar pribadi, yang berlangsung melalui saluran komunikasi verbal dan non verbal dengan menciptakan kondisi dialogis.⁹

Prayitno¹⁰ merumuskan bahwa konseling adalah "proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien."

Dari beberapa rumusan di atas dapat ditarik beberapa pokok pikiran tentang pengertian konseling yaitu:

1. Konseling merupakan hubungan tatap muka (*face to face*) dalam relasi antar pribadi (*inter personal*) antara dua orang individu (atau lebih) yaitu konselor dengan klien.
2. Konselor membantu klien melalui serangkaian wawancara (*interview*) dalam serangkaian pertemuan klien berbicara tentang pikiran-pikirannya, perasaan-perasaannya, perilakunya dan banyak lagi tentang dirinya. Konselor membenarkan dan menanggapi hal-hal yang dikemukakan oleh klien. Gagasan yang timbul dalam wawancara ini bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien.
3. Konseling merupakan proses yang dinamis. Klien dibantu untuk dapat mengembangkan dirinya, mengembangkan kemampuan-kemampuannya dalam mengatasi masalah-masalah yang sedang dihadapinya. Oleh karena itu tanggung jawab utama pengambilan keputusan berada di tangan klien.
4. Tujuan konseling adalah terjadinya perubahan pada tingkah laku klien ke arah yang lebih baik dan teratasinya masalah-masalah yang dihadapi.

⁸ Bruces Shertzer and Shelley C Stone, *Fundamentals of Counseling*, (Boston: Houghton Mifflin Company, 1980), cet.ke-1, hlm. 19-20.

⁹ Enjang AS, *Komunikasi Konseling*, (Bandung: Nuansa, 2009), cet.ke-1, h 138.

¹⁰ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), cet.ke-1, hlm. 105.

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu profesi yang berupaya untuk memberikan bantuan dalam suatu hubungan yang efektif antara konselor dan klien. Hubungan yang dibangun antara konselor dan klien merupakan komunikasi konseling. Komunikasi konseling adalah hubungan yang membantu (*helping relationship*), artinya membantu klien agar mandiri, berkembang dan sejahtera.

Shertzer dan Stone mengungkapkan tentang hubungan konseling sebagai berikut: "*interaction with others, to contribute in a facilitating, positive way to their improvement.*"¹¹

Dari pendapat di atas diperoleh pemahaman bahwa hubungan konseling merupakan interaksi antara seseorang dengan orang lain yang dapat menunjang dan memudahkan secara positif bagi perbaikan orang tersebut. Maksudnya, profesi konseling merupakan aktivitas untuk memudahkan orang lain dalam memahami dan mengubah perilakunya ke arah yang positif.

Selanjutnya Benjamin, dalam Shertzer dan Stone menyatakan:

*In providing a helping relationship, professionals give of their time, their capacity to understand and listen, their skill, knowledge, and interest. In short, those who conduct helping relationship draw on themselves in ways that facilitate and enable others to live more harmoniously and insightfully.*¹²

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa hubungan (komunikasi) konseling merupakan interaksi antara seorang profesional dengan klien dengan syarat bahwa seorang profesional itu mempunyai waktu, kemampuan untuk memahami dan mendengarkan, serta mempunyai minat, pengetahuan dan ketrampilan. Komunikasi konseling harus dapat memudahkan dan memungkinkan orang yang dibantu lebih mawas diri dan harmonis.

Komunikasi pertama antara konselor dan klien sering mempunyai pengaruh yang menentukan kelangsungan proses konseling berikutnya. Apabila konselor menginginkan pada akhirnya terjadinya perubahan pada klien, maka konselor harus menciptakan suasana hubungan yang akrab dan saling mempercayai dengan menunjukkan sikap empati, penghargaan dan kepekaan konselor. Klien harus yakin bahwa konselor ikut merasakan perasaan yang dialaminya, serta dapat menerima kerangka berpikirnya.

Komunikasi dalam Hubungan konseling akan membuahkan hasil yang baik jika konselor bersedia memahami klien. Pemahaman ini jelas, benar dan

¹¹ Bruce Shertzer and Selley. C. Stone, *Fundamentals of Counseling*, (Boston: Houghton Mifflin Company, 1980), cet.ke-1, hlm. 2.

¹² *Ibid.*

menyeluruh dari yang dikemukakan klien, baik melalui bahasa verbal (kata-kata) maupun bahasa non-verbal (gerakan dan isyarat).

Kemampuan dasar dalam komunikasi konseling, yaitu membina keakraban, merasakan apa yang terjadi pada klien (empati) dan mendengarkan dengan penuh perhatian, serta kehangatan amat penting dalam hubungan konseling.

Keakraban merupakan syarat utama dalam pembinaan hubungan konseling. Keakraban ditandai dengan adanya perhatian, tanggapan, dan keterlibatan perasaan secara tulus.

Berempati merupakan sikap untuk mengerti dan memahami serta merasakan orang lain. Sikap empati tergantung pada adanya saling pengertian dan penerimaan terhadap klien. Empati yang dalam dapat dirasakan baik oleh klien maupun konselor.

Kemampuan memperhatikan memerlukan ketrampilan dalam mendengar dan mengamati untuk dapat mengetahui perasaan sebagaimana diungkapkan oleh klien. Konselor perlu mencurahkan perhatian secara penuh terhadap segala yang diutarakan klien.

Menurut Brammers¹³ kehangatan yang ditampilkan konselor merupakan kondisi penuh persahabatan dan penuh perhatian yang ditunjukkan dengan ekspresi nonverbal seperti senyum, kontak mata dan berbagai ekspresi non verbal lainnya yang menunjukkan adanya perhatian pada klien.

Peranan Bahasa Verbal dalam Komunikasi Konseling

Bahasa verbal konselor dalam situasi konseling bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan klien yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas konseling. Bahasa verbal dalam komunikasi konseling oleh konselor, antara lain:

1. Mengucapkan Salam

Pertemuan konselor dengan klien dimulai dengan ucapan salam. Ucapan salam berarti memberikan perhatian dan penghargaan kepada orang lain dan salam merupakan ungkapan do'a kesehatan dan keselamatan hidup bagi diri dan orang lain.

¹³ Brammer L. M & Shostrom, E.L., *Therapeutic Psychology*, (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1982), cet. ke-1, hlm. 38.

Dalam konsep Islam seseorang yang mendapatkan ucapan salam hendaklah membalas ucapan tersebut dengan yang lebih baik atau setidaknya sama baiknya dengan yang diucapkan orang tersebut.

Firman Allah dalam surat an-Nisa ayat 86

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

"Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah selalu membuat perhitungan atas tiap-tiap sesuatu. (QS. an-Nisa; 86).

Menurut Abdullah Gymnastiar¹⁴ salam adalah do'a yang tulus yang mampu membuat orang terjaga baik fisik, batinnya, maupun aqidahnya. Salam dapat membuat kita saling mengakrabkan diri, salam mampu membuat kita merasa aman, salam mampu menimbulkan cinta kasih sesama umat

2. Mengucapkan Basmalah

Sebelum memulai proses konseling yaitu setelah memberikan salam kepada klien, konselor dan klien sama-sama membaca *Bismillaahi Rahmaani Rahiim* dan surat al-Fatihah.

Membaca al-Fatihah ini bertujuan agar segala apa yang dilakukan kelak mendapat keridhaan Allah. Bacaan ini merupakan pengakuan dan doa hamba kepada Allah Yang Maha Kuasa. Hanya kepada Allah kita menyembah dan hanya kepada-Nya kita memohon pertolongan. Manusia boleh merencanakan, tetapi apa yang direncanakan itu hanyalah Allah saja yang berkuasa menentukan.

Prinsip *bismillah* diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Demikian pula pada kegiatan bimbingan dan konseling. Dengan mengucapkan *bismillah* setiap kali akan melakukan tugas konseling berarti memberikan perhatian dan kasih sayang kepada orang lain untuk membantu dan menolong dengan tulus dan ikhlas dalam rangka mencari ridha Allah swt. Prinsip *bismillah* ini mampu menghasilkan suatu kepercayaan yang kuat dari klien terhadap konselor.

3. Ajakan Terbuka untuk Bicara

Ajakan terbuka untuk berbicara dimaksudkan agar konselor memperhatikan klien untuk mulai menjelaskan masalah yang ingin dibicarakan dengan mengajukan suatu kalimat pernyataan atau berbicara memiliki dua hal yang penting antara lain:

¹⁴ Abdullah Gymnastiar, *Kiat Membentuk Pribadi Menawan*, (Bandung: MQS, 2002), hlm. 19-20.

- a. Umpan balik yang terdapat atas apa yang terlihat.
- b. Pertanyaan tentang ada tidaknya sesuatu yang menggagangannya.¹⁵
- c. Pemberian umpan balik (*feedback*) ialah mengajak seseorang berbicara dengan mengatakan apa yang dilihat menyangkut penampilan dan tindakannya. Misalnya konselor berkata: "*Saya lihat kamu merasa kurang baik hari ini*". Konselor perlu menambahi umpan balik dengan pertanyaan yang ramah dan terbuka. Misalnya, konselor berkata: "*Saya lihat kamu merasa kurang baik hari ini, saya khawatir, apakah kamu mendapat sesuatu yang mengganggu pikiranmu ?*"

4. Pertanyaan Terbuka

Untuk menggali masalah yang dialami klien dalam konseling adalah dengan cara bertanya. Dalam memulai pertanyaan, konselor dapat memotivasi klien untuk berbicara tentang hal yang dialami, dipikirkan, diyakini, dirasakan dan sebagainya.

Pertanyaan terbuka sangat diperlukan untuk memunculkan pernyataan-pernyataan baru dari klien.¹⁶ adalah pertanyaan yang memungkinkan klien memberikan jawaban yang paling panjang dan luas. Pertanyaan atau pernyataan terbuka akan menghasilkan jawaban yang dapat dijadikan arah atau informasi yang berguna untuk mengadakan tindakan lanjut, dan memungkinkan pula suasana percakapan itu dapat berlangsung dengan baik. Dengan pertanyaan terbuka klien dapat bebas mengemukakan isi pembicaraan apapun yang dikehendakinya.

Cara membuat pertanyaan terbuka dengan memulai pertanyaan dengan kata-kata tanya seperti "apa?, kapan?, bagaimana?, dimana?." Misalnya "*Apa yang Anda pikirkan saat ini ?*".

Alasan menggunakan pertanyaan terbuka dalam konseling, antara lain:

- a. Agar klien mengungkapkan permasalahan yang dialaminya secara luas. Hal ini berguna bagi konselor untuk menarik kesimpulan yang benar dan sebagai titik tolak bagi pengambilan keputusan dalam membantu klien keluar dari masalah yang di hadapinya.
- b. Agar konselor dapat memahami masalah yang dialami klien.
- c. Konselor memperoleh gambaran tentang diri klien. Melalui pertanyaan terbuka dimungkinkan klien menyampaikan berbagai hal yang menunjukkan sikap, pandangan cara bertindak, latar belakang lingkungan klien dan sebagainya.

¹⁵ Kathryn Geldard dan David Geldard, *Membantu Memecahkan Masalah Orang lain dengan Teknik Konseling*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2004),cet.ke-1, hlm. 75.

¹⁶ Namora Lumongga, *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2011), cet.ke-1, hlm. 96.

d. Agar arah pembicaraan lebih terpusat pada masalah klien.

5. Penerimaan positif dan penghargaan

Penerimaan positif dan penghargaan akan menghasilkan perasaan diterima dan perasaan betah pada diri remaja. Bentuk perilaku konselor yang menunjukkan kesan penerimaan positif dan penghargaan antara lain: Secara aktif memperhatikan dan mendengarkan klien, memahami dan merespon pembicaraannya dengan tepat, serta berkomunikasi dan berempati secara baik.

Penghargaan terhadap orang lain digambarkan oleh Rasulullah Saw. Pada suatu hari Beliau didatangi seorang nenek tua. Waktu lebih sejam dihabiskan untuk berbincang-bincang dengan nenek tersebut. Dan beliau menghamparkan serbannya sebagai tempat duduk si nenek. Materi apa yang dibicarakan ?. Nabi Muhammad hanya mendengarkan si nenek menceritakan cucunya yang lucu.¹⁷

6. Konfrontasi

Konfrontasi adalah mempertentangkan dua hal yang berbeda. Ada klien yang tidak konsisten, dalam arti berbeda apa yang dinyatakan dengan yang dilakukannya. Dan juga ada klien yang cenderung mempertahankan diri terhadap kekeliruan yang dihadapinya, sementara ia ingin menjadi baik. Keadaan ini perlu dikonfrontasikan oleh konselor.

Konfrontasi adalah menyadarkan klien dengan memberinya informasi yang mungkin tidak menyenangkan bagi klien atau mungkin diabaikan atau luput dari perhatian klien, akan tetapi harus diperhatikan oleh klien jika ingin mengoptimalkan manfaat dari konseling.¹⁸

Keterampilan konfrontasi digunakan untuk mencari titik pemahaman, penilaian, dan penafsiran yang sama secara bebas dan rasional, antara konselor dan klien. Misalnya ucapan konselor: "*Saya lihat ada perbedaan antara ucapan Anda dengan kenyataan diri*".

Adapun tujuan konfrontasi adalah untuk:

1. Mendorong klien mengadakan penelitian diri secara jujur
2. Meningkatkan potensi klien
3. Membawa klien kepada kesadaran adanya konflik atau kontradiksi dalam dirinya.¹⁹

¹⁷ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual: ESQ*, (Jakarta: Arga Wijaya Persada, 2001), cet. ke-1, hlm. 53.

¹⁸ Kathryn Geldard dan David Geldard, *Keterampilan Praktik Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), cet. ke-1, hlm. 202.

¹⁹ Sofyan S. Willis, *Konseling Individual: Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2004), cet.ke-1, hlm. 169.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mempergunakan teknik konfrontasi, yaitu :

1. Memberi komentar khusus terhadap klien yang tidak konsisten secara tepat waktu dan tepat isi.
2. Tidak menilai atau tidak menyalahkan
3. Dilakukan konselor dengan sikap empati.
4. Konfrontasi dilakukan dengan sikap hati-hati agar tidak menyinggung perasaan klien. Dalam konfrontasi masing-masing menegaskan alasan sendiri-sendiri. Setiap alasan yang tidak disetujui hendaklah ditolak dengan baik. Firman Allah swt. dalam surat Fushshilat ayat 34:

وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾

"Tolaklah kejahatan itu dengan cara yang baik, sehingga kiranya ada permusuhan di antaramu dengannya seolah-olah menjadi teman yang setia. (QS Fushshilat: 34).

Sekiranya timbul rasa tidak puas hati atau rasa marah. Hendaklah segera istigfar dan memaafkan. Firman Allah swt. dalam Surat al-Maidah ayat:13

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَأَصْفَحْ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَتُوبُ عَلَى الْمُحْسِنِينَ ﴿١٣﴾

"maka maafkanlah mereka dan berikanlah kelapangan sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berbuat baik (QS. al-Maidah : 13)

Peranan Bahasa Non Verbal dalam Komunikasi Konseling

Gibson dan Mitchell menyatakan komunikasi verbal konselor sangat penting bagi pengembangan hubungan yang menyenangkan. Semua keahlian komunikasi konselor sangat dibutuhkan.²⁰

Idealnya, tingkah laku konselor dalam proses konseling antara lain : ekspresi wajah yang ceria dan disertai senyuman, tatapan mata kepada klien bergerak antara mata dan kancing baju atas, posisi duduk agak membungkuk

²⁰ Robert L. Gibson dan Marianne H. Mitchell, *Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), cet.ke-1, hlm. 40.

untuk menunjukkan adanya perhatian kepada klien, kepala kadang-kadang disertai anggukan, suara lembut, enak didengar dan lancar.²¹

1. Berjabat Tangan

Menjabat tangan klien merupakan salah satu tanda menerima klien dengan hangat dan akrab. Konselor dan klien saling menyalami satu sama lain dengan mengucapkan *Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabara katuh*. "Berjabat tangan adalah tanda keramahan dan menandakan hati yang penuh dengan kasih sayang yang dimiliki seorang muslim dan ini akan menghilangkan penyakit yang ada dalam hati mereka, satu sama lain."²²

Rasulullah selalu mengucapkan salam kepada para sahabatnya, memperhatikan secara serius terhadap pembicaraan mereka, baik anak kecil maupun orang dewasa. Jika beliau bersalaman, maka ia tidak menarik tangannya sebelum orang yang disalaminya melepaskan kembali. Beliau selalu merendah diri di hadapan sahabat-sahabatnya. Firman Allah dalam surat asy-Syu'araa ayat 215

وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ

"Dan rendahkanlah dirimu terhadap orang-orang yang mengikutimu, yaitu orang-orang yang beriman" (QS. asy-Syu'araa: 215)

2. Wajah Yang Tersenyum

Dalam Islam diajarkan agar selalu menampakkan wajah yang tersenyum ketika berbicara dan bertemu dengan orang lain, tidak terkecuali sikap konselor terhadap klien. Seorang konselor hendaknya menampakkan wajah yang responsif, tidak menunjukkan kekasaran dan kekerasan. Ekspresi wajah hendaklah kelihatan tidak kaku, tidak dingin dan tidak mencemaskan klien. Untuk itu konselor perlu menampilkan senyum yang tulus karena "Sebuah senyuman di wajah dan perilaku yang baik adalah sedekah yang menunjukkan keramahan dan kebaikan anda."²³ Sikap keramahtamahan konselor terhadap remaja membuat mereka merasa nyaman dan sikap memberi perhatian yang penuh akan menimbulkan persahabatan serta kasih sayang sehingga ia terbuka mengungkapkan permasalahan yang mengganggu pikiran dan perasaannya.

Abdullah Gymnastiar²⁴ mencatat ada beberapa keuntungan yang dapat diraih apabila seseorang tersenyum, antara lain:

a. Segi penampilan, senyum bisa menambah daya tarik

²¹ Zulfan Saam, *Psikologi Konseling*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), cet.ke-1, hlm. 28.

²² Anwarul Haq, *Bimbingan Remaja Berakhlak Mulia*, (Bandung: Marja', 2004), hlm. 69.

²³ *Ibid.*, hlm. 82

²⁴ Abdullah Gymnastiar, *Op.Cit.*, hlm. 11.

- b. Segi kesehatan, orang yang mudah tersenyum akan jauh dari stress, jantung berdetak normal, darah akan mengalir dengan lancar. Orang yang terbiasa tersenyum akan terhindar dari aneka penyakit ketegangan psikis.
- c. Segi hubungan sosial, bagi ahli senyum pergaulannya terasa menyenangkan, keakraban amat terasa, suasana selalu terasa hangat dan dapat menambah semangat dalam hidup.

3. Kesiapan Konteks

Seorang konselor yang profesional perlu mempersiapkan konteks atau kondisi fisik ruangan konseling yang memungkinkan klien merasa aman, tenang, rileks dan senang. ”penyiapan konteks ruangan konseling meliputi pengaturan ruangan, pengaturan tempat duduk, pengaturan jarak tempat duduk dan sikap duduk.

a. Pengaturan Dekorasi Ruangan.

Dekorasi ruangan konseling hendaknya memungkinkan klien merasa nyaman memandangnya. Gambar-gambar dalam ruangan diusahakan familiar dengan klien, misalnya di sekolah, maka gambar yang dipilih berupa gambar buku, foto sekolah, dan sebagainya. Di samping itu dipilih gambar yang berbentuk kaligrafi dari ayat-ayat Alquran atau Hadits yang mengandung hikmah atau motivasi bagi manusia untuk hidup lebih baik. Dengan suasana seperti ini klien akan merasa senang, kerasan dan enak dan mau terlibat secara penuh dalam proses konseling.

b. Pengaturan Tempat Duduk

Pengaturan tempat duduk hendaknya memungkinkan klien dapat berkomunikasi secara terbuka. “Tempat duduk konselor dengan klien hendaklah berhadapan. Kursi yang digunakan hendaklah sesuai, misalnya ada tempat bersandar agar sesekali klien boleh bersandar ke belakang untuk rileks. Di antara konselor dengan klien tidak harus ada penghalang seperti meja dan sebagainya.”²⁵ Tempat duduk konselor dengan klien yang terhalang oleh meja dapat membawa ke suasana hubungan yang terlalu formal seperti atasan dan bawahan. Sofyan Willis²⁶ menyatakan bahwa pengaturan tempat duduk antara konselor dengan klien dapat berhadapan atau berdampingan.

c. Jarak Duduk

Jarak duduk antara konselor dengan klien akan mempengaruhi situasi dan suasana konseling. Jarak duduk yang terlalu jauh atau yang terlalu dekat akan

²⁵ Aziz Salleh , *Kaunselig Islam Asas*, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributor Sdn. Bhd, 1993), hlm. 72.

²⁶ Sofyan S. Willis, *Op.Cit.*, hlm. 160.

memberikan kesan yang kurang menyenangkan. Jarak duduk yang terlalu jauh akan memberikan kesan kurang akrab. Sebaliknya jarak duduk yang terlalu dekat akan menimbulkan kekakuan atau salah tingkah. Keadaan ini akan mempengaruhi daya konsentrasi selama proses konseling berlangsung. Oleh karena itu jarak tempat duduk konselor dan klien tidak terlalu jauh dan tidak terlalu dekat.

Sekalipun demikian, pengaturan tempat duduk dan jarak duduk tergantung pada situasi dan kondisi tertentu. Untuk situasi tertentu pengaturan dan jarak duduk dapat dipertimbangkan terutama apabila kondisi tersebut mengganggu kelancaran konseling, misalnya, bila klien adalah seorang wanita yang merusak pandangan mata konselor, Dalam hal ini dianjurkan menggunakan batas duduk antara konselor dengan kliennya, seperti meja.

Firman Allah swt. dalam surat an-Nur ayat 30 :

قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَٰلِكَ أَزْكَىٰ لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ

"Katakanlah kepada orang-orang mukmin agar mereka menahan pandangan dan memelihara kehormatannya, Yang demikian itu lebih suci bagi mereka". (QS. an-Nur: 30)

Firman Allah dalam surat al-Isra' ayat 36

إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

"Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati semuanya akan diminta pertanggung jawabannya". (QS al-Isra: 36)

Berdasarkan ayat tersebut seorang konselor harus dapat memelihara pandangannya dalam proses konseling. Apalagi jika konselor dan klien berlainan jenis.

d. Ruang Konseling

Pelaksanaan konseling dilakukan di ruangan khusus. Hal ini dimaksudkan agar klien merasa aman dan bebas mengemukakan masalahnya tanpa khawatir didengar orang lain. Keberadaan konselor dan klien berdua dalam ruangan konseling terutama yang berlawanan jenis dinilai bertentangan dengan ajaran Islam. Oleh karena itu Adz-Dzaky menyatakan :

Dalam etika Islam idealnya seorang klien wanita hendaknya mencari seorang konselor wanita juga atau sebaliknya, kecuali memang dalam kondisi darurat, misalnya tidak ada atau belum adanya konselor yang dapat memberi bantuan dalam penyelesaian masalahnya, kecuali hanya seorang laki-laki atau sebaliknya. Hal ini semata-mata untuk menjaga kehati-hatian, kesucian jiwa dan

keimanan. Apalagi konselor dan klien berada dalam suasana tertutup, tidak mustahil dapat saja terjadi hal-hal yang tidak etis.²⁷

Jika terpaksa pria yang menangani klien wanita maka, disarankan agar pintu terbuka atau pintu ruangan konseling sebagian dibuat dari kaca yang tembus pandang sehingga orang lain dapat melihat keberadaan konselor dan klien dalam ruangan itu dari luar.

Sabda Rasulullah saw:

لايجلون احدكم بامرأة الامع ذئ محرم (متفق عليه)

"Janganlah salah seorang dari kamu bersepi diri dengan seorang wanita kecuali bersama muhrimnya". [HR. Bukhari dan Muslim dari Ibnu Abbas r.a].

e. Sikap Duduk

Konselor haruslah duduk dengan sikap yang menunjukkan penerimaan dan keseriusannya dalam mengikuti dan membahas permasalahan klien. Konselor yang duduk dengan seenaknya akan memberikan kesan santai dan juga sikap duduk yang terlalu tegap akan memberi kesan tertentu pada klien, ia merasa sedang diinterogasi sehingga membuat klien takut dan ragu-ragu untuk mengemukakan masalahnya.

WS.Winkel²⁸ menjelaskan sikap duduk yang diharapkan dalam wawancara konseling adalah dengan sedikit membungkuk ke depan, duduk tidak bersandar, tangan diletakkan di atas paha dan kedua kaki harus ke bawah. Sikap duduk yang demikian akan memberikan kesan bahwa konselor mempunyai perhatian besar terhadap permasalahan klien, dan benar-benar sikap untuk memberikan layanan bantuan.

4. Kontak Mata

Melalui kontak mata klien menyadari bahwa ia sedang diperhatikan secara psikologi. Selama berbicara mata konselor menatap klien. "Ini menunjukkan konselor mendengar percakapan klien dengan teliti dan ini menjadi penggerak kepada klien untuk terus menceritakan masalahnya tanpa ragu-ragu".²⁹ tentu saja tidak sepanjang proses konseling konselor terus menatap mata klien, karena hal ini akan menimbulkan kejengkelan dan penolakan pada klien. Tatapan mata itu seperlunya saja, seandainya konselor mendapati klien tidak begitu senang dengan

²⁷ Hamdani Bakran Adz-Dzaky, *Psikoterapi dan Konseling Islami*, (Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru, 2001), hlm. 314-315.

²⁸ WS. Winkel, *Bimbingan Konseling di Institusi Pendidikan*, (Jakarta : Grasindo, 1991), hlm. 332.

²⁹ Aziz Salleh, *Op.Cit.*, hlm. 75.

cara bertentangan mata karena malu dan seumpamanya, maka konselor jangan berbuat begitu terus menerus.

Yeni Karneli³⁰ menyatakan pusat pandangan konselor yang diharapkan selama melakukan konseling adalah berkisar daerah pas foto klien. Pandangan konselor tidak menantang biji mata klien atau tidak memandangi bagian tertentu saja pada daerah pas foto klien. Kontak mata yang memandangi daerah pas foto klien secara wajar, akan memberi kesan bahwa konselor benar-benar memberikan kesempatan kepada klien untuk mengutarakan masalah dan klien merasa bahwa ia diterima apa adanya .

5. Mendengarkan klien

Mendengarkan masalah-masalah klien secara aktif, terfokus dan penuh perhatian merupakan cara terbaik membantu seseorang klien sehingga ia merasa dihargai. Dengan memperhatikan keseriusan, kepedulian dan kesabaran konselor dalam mendengarkannya dapat mendorongnya melanjutkan pembicaraan sehingga seluruh masalah yang mengganggu dapat tereksplorasi.

Kathryn³¹ menyatakan ada dua cara penting untuk mendorong seseorang melanjutkan pembicaraannya yaitu:

- a. Menunjukkan kepadanya bahwa Anda sedang mendengarkan.
- b. Menunjukkan kepadanya bahwa Anda telah mendengarkan dan memahami apa yang dikatakannya.
- c. Oleh karena itu, ketika mendengar klien, sebaiknya konselor menunjukkan isyarat-isyarat responsif secara halus. Isyarat tersebut menunjukkan respon terhadap pembicaraan klien.

6. Suasana Diam

Suasana diam maksudnya adalah diamnya sejenak klien ataupun konselor dalam proses konseling. Pada suasana diam ini konselor memberi kesempatan pada klien untuk memikirkan, memahami, menghayati, dan merasakan suasana yang terjadi terutama dalam diri klien.

Dalam suatu proses konseling keadaan “diam” (tidak bersuara) dapat merupakan suatu teknik hubungan konseling. Adanya diam dari pihak konselor, mempunyai manfaat bagi proses konseling, yaitu mendorong klien untuk berbicara dan membantu klien untuk memahami dirinya.³²

³⁰ Yeni Karneli, *Teknik dan Laboratorium Konseling*, (Padang: UNP, 1999), hlm. 157

³¹ Kathryn Geldard, *Op.Cit.*, hlm. 99

³² Fenti Hikmawati, *Bimbingan Konseling*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), cet.ke-1,hlm 5

Diam bukan berarti tidak terdapat komunikasi antara konselor dan klien akan tetapi tetap ada, yaitu melalui perilaku non verbal. Idealnya diam itu paling tinggi 5-10 detik dan selebihnya dapat diganti dengan dorongan minimal.³³

Tujuan diam adalah : (1) menanti klien sedang berpikir, (2) sebagai proses jika klien bicara berbelit-belit, (3) menunjang perilaku attending dan empati sehingga klien bebas berbicara.

Penutup

Dalam konseling, komunikasi sangat diperlukan, baik komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Bahasa verbal adalah menyatakan pikiran, perasaan dan keinginan seseorang dengan menggunakan kata-kata. Bahasa non verbal merupakan proses komunikasi yang dilakukan melalui gerakan tubuh, sikap tubuh, intonasi nada (tinggi-rendahnya nada), kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan-sentuhan atau konteks komunikasi.

Bahasa verbal dalam komunikasi konseling antara lain mengucapkan salam, mengucapkan basmalah, ajakan terbuka untuk bicara, pertanyaan terbuka, penerimaan positif dan penghargaan, konfrontasi. Bahasa non verbal dalam komunikasi konseling, antara lain: berjabat tangan, wajah yang tersenyum, kesiapan konteks, seperti pengaturan dekorasi ruangan, pengaturan tempat duduk, jarak duduk, ruangan konseling, kontak mata, mendengarkan klien, dan suasana diam.

Referensi

- Adz-Dzaky, Hamdani Bakran. *Psikoterapi dan Konseling Islami*. Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru, 2001, cet.ke-1.
- Agustian, Ary Ginanjar. *Rahasia sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spritual: ESQ*, Jakarta: Arga Wijaya Persada, 2001, cet. ke-1
- Aziz Salleh, *Konseling Islam Asas*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributor Sdn. Bhd, 1993.
- Brammer L.M & Shostrom, E.L, *Therapeutic Psychology*, Englewood Eliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1982, cet.ke-1
- Daryanto S. S, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya: Apollo, 1997. cet. ke-1.

³³ Sofyan S. Willis, *Op.Cit.*, hlm. 170

- Echols, John M. and Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 1996, cet. ke-23
- Enjang AS, *Komunikasi Konseling*, Bandung: Nuansa, 2009, cet.ke-1
- Geldard, Kathryn dan David Geldard, *Ketrampilan Praktik Konseling*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011, cet.ke-1
- _____, *Membantu Memecahkan Masalah Orang lain dengan Teknik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, cet.ke-1
- Gibson, Robert L. dan Marianne H. Mitchell, *Bimbingan dan Konseling*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011, cet.ke-1
- Gymnastiar, Abdullah. *Kiat Membentuk Pribadi Menawan*, Bandung: MQS, 2002
- Haq, Anwarul *Bimbingan Remaja Berakhlak Mulia*, Bandung: Marja', 2004
- Hikmawati, Fenti. *Bimbingan Konseling*, Jakarta: Rajawali Press, 2010, cet.ke-1
- Karneli, Yeni, *Teknik dan Laboratorium Konseling*, Padang: UNP, 1999
- Lumongga, Namora, *Memahami Dasar-dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Kencana, 2011, cet.ke-1
- Mappiare, Andi, *Kamus Istilah Konseling & Terapi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2006, cet.ke-1
- Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999, cet.ke-1
- Riswandi, *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, cet.ke-1
- Saam, Zulfan, *Psikologi Konseling*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, cet.ke-1
- Shertzer, Bruce and Shelley C Stone, *Fundamentals of Counseling*, Boston: Houghton Mifflin Company, 1980, cet.ke-1
- Sudarsono, *Kamus Konseling*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997, cet.ke-1
- Vardiansyah, Dani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, cet. ke-1
- Willis, Sofyan S, *Konseling Individual: Teori dan Praktek*, Bandung: Alfabeta, 2004, cet.ke-1
- Winkel, WS, *Bimbingan Konseling di Institusi Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 1991.