

## MAKNA KOMUNIKASI KONSELING (Analisis Wawancara Konseling Dari Berbagai Pendekatan Konseling)

Muhammad Ali\*

**Abstract:** *As human being do not be quit of communicate with others, where he represent the core of from social interaction which various intention and pattern consist in it. Old fellow communications with its child will differ in comparison with communications a lecturer with its student. So also will differ also its meaning of communications conducted by politician with its constituent is compared to communications conducted by a counselor with its client. Last type communications become emphasis in this article in the effort articulating communications when brought to domain of counseling. Its meaning will far leave for behind with communications between reporter with its resource person. Although both of the same is using of communications with interview, but communications of counseling not even look for fact about this topic of that studied, but also deeper than meant to communicate itself candidly is, open, esteeming is human of client, which is on its innings for the shake of its problem of faced by client as target of early starting of a process of counseling. In this article, writer try to deepen farther mean communications of counseling from some approach in theory of counseling, owning elementary difference see communications process of counseling, although them agree about is important of meaning him a communications of counseling.*

**Keywords:** *Komunikasi, Konseling dan Interaksi.*

### PENDAHULUAN: MEMULAI DARI AWAL

Manusia sebagai makhluk sosial mewujudkan dirinya dengan melakukan interaksi sosial yang memiliki makna, bahwa mereka membentuk pola tersendiri dalam hubungannya dengan yang lain, juga disebut dengan pertalian sosial, sehingga individu yang bersangkutan saling mempengaruhi satu sama lainnya.<sup>1</sup> Oleh karena itu, manusia tidak dapat menghindari diri dari harus selalu berhubungan dengan manusia lainnya. Gambaran tersebut itulah, oleh Sarlito W. Sarwono sebut dengan interaksi sosial.<sup>2</sup>

Sarlito W. Sarwono mengungkapkan bahwa, terdapat empat aspek yang menjadi dasar dalam proses interaksi, yakni komunikasi, sikap, tingkah laku kelompok, dan norma-norma sosial.<sup>3</sup> Sementara George C. Boeree<sup>4</sup> menambahkan unsur yang ikut berperan dalam interaksi tidak saja berupa sensasi/rangsangan dan perilaku tetapi juga melibatkan antisipasi dan adaptasi.

Sebagai ilustrasi untuk mengantarkan kita kepada pemahaman lebih jauh tentang topik yang diangkat dalam artikel ini, penulis tawarkan beberapa ilustrasi betapa komunikasi sebagai inti dari kemanusiaan manusia yang selalu bersosial berikut ini. Anak penulis menangis sambil mengulurkan tangannya pada saat penulis sudah siap dengan tas diskitang, sepatu dipakai, dan dengan mengenakan helem untuk berangkat kerja. Demi mendengar tangisan anak penulis yang baru berusia 13 bulan dan belum bisa berjalan itu, penulis lantas balik badan kembali ke belakang dan menyambut uluran tangannya untuk bersalaman, karena

---

\* Dosen Jurusan Tarbiyah STAIN Ponorogo, Jawa Timur.

<sup>1</sup> J.P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*. Terj. Kartini Kartono (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), 254.

<sup>2</sup> Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), 185.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> C. George Boree, *Psikologi Sosial* (Jogjakarta : Prismsophie, 2008), 14.

memang selama ini dia selalu dibiasakan untuk bersalaman dengan penulis ketika akan berangkat kerja, hari itu penulis tidak melakukannya dia pun bereaksi dengan merengek.

Anak pertama penulis yang juga sudah bangun dari tidurnya berujar kepada adiknya “*oyo nangis dek! Abi mau kerja!*” tentu saja anak penulis yang kedua tidak mengerti apa yang diucapkan kakaknya. Penulis hanya tersenyum simpul mendengarnya. Lantas penulis mengucapkan “*assalaam ‘alaikum wa rahmat Allāh wa barakātuh!*” sambil menghidupkan motor dan melambaikan tangan menuju kampus sejurus kemudian sayup-sayup terdengar jawaban salam yang keluar dari mulut anak pertama penulis.

Contoh lain yang mungkin belum terbesit di dalam pikiran kita tentang ada gambaran komunikasi dalam firman Allah ‘*azza wa jalla* berikut ini:

*“Dan tatkala Musa datang untuk (munajat dengan Kami) pada waktu yang telah Kami tentukan dan Tuhan telah berfirman (langsung) kepadanya, berkatalah Musa: “Ya Tuhanku, nampakkanlah (diri Engkau) kepadaku agar aku dapat melihat kepada Engkau.” Tuhan berfirman: “Kamu sekali-kali tidak sanggup melihat-Ku, tapi lihatlah ke bukit itu, maka jika ia tetap di tempatnya (sebagai sediakala) niscaya kamu dapat melihat-Ku.” Tatkala Tuhannya menampakkan diri kepada gunung itu, dijadikannya gunung itu hancur luluh dan Musa pun jatuh pingsan. Maka setelah Musa sadar kembali, dia berkata: “Maha Suci Engkau, aku bertaubat kepada Engkau dan aku orang yang pertama-tama beriman.”<sup>5</sup>*

Ilustrasi di atas menjadi awal dalam makalah ini untuk mengantarkan kita ke arah analisa yang lebih dalam. Apa yang ada dalam pikiran kita ketika membaca ilustrasi tersebut? Mungkin kita berpikir penulis hanya mau mengungkapkan bahwa dia memiliki dua orang anak. Atau malah kita berpikir tidak ada urgensinya membaca ilustrasi tersebut. “Nah ini baru asyik!” mungkin itu pula yang muncul dipikiran kita, karena ilustrasi membawa kepada penggambaran secara tidak langsung ke pokok persoalan.

Penulis tidak bisa mengontrol pikiran dan hati setiap orang. Kita bisa bebas menentukan pikiran kita. Penulis menulis ilustrasi tersebut hanya ingin menggambarkan sedikit contoh dalam keseharian dan sejarah masa lampau untuk mengantarkan kita ke penelusuran lebih jauh tentang komunikasi. Kalau kita memiliki pikiran tertentu tentang apa yang tertulis dalam artikel ini dan apa yang nanti akan penulis ungkapkan, itu juga merupakan fakta respon komunikasi yang berlaku dalam keseharian kita.

Sekarang bandingkan ilustrasi di atas dengan contoh seseorang yang mengungkapkan suatu hal kepada yang lain bahwa: “saya tidak yakin bila saya sendiri dapat membuat keputusan penting seperti itu.” Lantas orang yang diajak bicara pun menimpali: “Anda merasa putus asa karena Anda tidak bisa mengenal kebutuhan Anda sendiri sebagaimana ditunjukkan oleh ketidakmampuan Anda membuat keputusan.”<sup>6</sup>

Bandingkan lagi dengan contoh ungkapan seorang siswi yang diutarakannya pada saat konsultasi dengan guru BK, seperti yang diceritakan oleh Winkels bahwa siswi tersebut mengaku merasa benci dan sekaligus takut terhadap semua anak putera. “Mereka semua jahat dan maunya hanya menindas cewek,” katanya. Hanya kepada kedua adiknya laki-laki dia merasa sayang. Dia mengatakan juga, “Lebih baik tidak menikah daripada jatuh dalam lembah kenistaan.”<sup>7</sup>

Cukup sampai di sini ilustrasinya. Sekarang bagaimana hasil perbandingan kita? *Oke!* Dari contoh ilustrasi di atas dapat kita ambil benang merahnya, bahwa itulah yang biasa terjadi dalam keseharian kita yang kemudian kita sebut sebagai komunikasi. Apakah itu upaya seorang anak berusaha mengemukakan maksudnya walaupun dengan renekan, atau seorang hamba berbicara dengan Tuhannya dan Tuhan berbicara dengan hamba pilihan-Nya, ataupun seorang klien melakukan wawancara dengan konselornya. Inti semua itu adalah proses

<sup>5</sup> QS. Al-A’rāf, 7 :143

<sup>6</sup> Soli Abimanyu & M. Thayeb Manrihu, *Tehnik dan Laboratorium Konseling* (Jakarta : Depdikbud, t.t.), 137.

<sup>7</sup> W.S. Winkels, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan* (Jakarta : Grasindo, 1997), 458.

komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia sebagai makhluk sosial melahirkan ilmu tersendiri tentang komunikasi, dan bahkan dipelajari lebih luas oleh para ilmuwan di bidang psikologi dan ilmu sosial. Begitu urgennya komunikasi, sehingga di dalam dunia penelitian pun muncul kajian lebih dalam dari lambang-lambang (baik itu bahasa maupun konteks sosial) yang sedang berlangsung ketika lambang-lambang tersebut diungkapkan. Sebut saja penjelasan ahli dalam bidang penelitian kualitatif yang berbasis fenomenologi eksistensial, yang memkitang komunikasi yang diungkapkan dengan bahasa lebih dipkitang sebagai sarana dan bukan pengikat pikiran.<sup>8</sup>

Bahasa sebagai sarana dalam menyampaikan inti persoalan yang melingkupi manusia, baik itu pengalaman hidupnya, keinginan lebih jauh yang ingin dicapainya, ataupun *problem* yang meremukkan kehidupannya. Lantas bagaimana sebenarnya hakikat sebuah bahasa dalam hal ketika komunikasi seorang klien dengan konselor? Apa makna komunikasi konseling tersebut? Bagaimana para ahli dari berbagai pendekatan menganalisis ketertarikan mereka dalam preses komunikasi konseling? Agaknya inilah pentingnya artikel ini muncul ke permukaan guna menjawab pertanyaan ini.

## KOMUNIKASI

*Nah!* Sebelumnya penulis sudah menukil sebuah kata “komunikasi” yang masih asing bagi anak penulis atau bagi adik kita yang masih kecil, tapi tidak bagi kita. Lantas mengapa penulis perlu lagi menjelaskan definisi komunikasi? Bukankah setiap hari kita mengalami yang namanya berbicara, melihat, mendengar, berpikir, bersikap, dan berbuat? Bukankah di sekeliling kita bertebaran yang namanya papan pengumuman, ayam berkokok, mu'adzin memanggil, telepon berdering, *sms* berkata, mimpi menjelma, dan *seabrek* sinyal lainnya? Bukankah itu sudah merupakan rutinitas kita?

Sebuah rutinitas tidak selalu bisa kita jelaskan secara gamblang dan sistematis dalam sebuah gambaran. Ambil saja contoh, kita bangsa Indonesia memakai bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara. Mayoritas penduduk Indonesia mengerti jika kita berujar: “Hari lebaran hampir tiba, penulis bersiap mengumpulkan uang untuk pulang kampung”, lantas apakah mayoritas penduduk yang mendengarkan bisa menjelaskan, apakah kalimat tersebut merupakan kalimat yang efektif? Mana subjek, mana prediket atau mana objeknya? Untuk menjawab pertanyaan sesederhana seperti itu bangsa Indonesia harus diberi pelajaran Bahasa Indonesia di setiap jenjang sekolah.

Begitu pula komunikasi, tidak semua orang mampu untuk menjelaskan apa dan bagaimana sebenarnya komunikasi itu. Terbukti para ahli di bidang komunikasi saja berbeda dalam mendefinisikan komunikasi, namun mereka sepakat bahwa akar kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* bersumber dari *communis* yang berarti sama.<sup>9</sup> Namun dari segi istilah mereka berbeda satu dengan yang lainnya, seperti yang diungkapkan Deddy<sup>10</sup> dengan mengutip Fank Dance dan Carl Larson pada tahun 1976 telah mengumpulkan 126 definisi komunikasi yang berlainan. Itu terjadi ± 39 tahun yang lalu, bayangkan sekarang ini sudah berapa definisi yang ditelorkan oleh para ilmuwan tentang komunikasi.

Mari penulis kutip beberapa pendapat yang berusaha mendefinisikan komunikasi dari pkitangan mereka sendiri. Seperti Carl I. Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai proses mengubah perilaku orang lain.<sup>11</sup> Di sini Hovland ingin menitikberatkan kepada perubahan perilaku orang yang diajak untuk berkomunikasi. Ilustrasi pertama pada awal artikel ini mengindikasikan hal tersebut, dengan merengek dan mengulurkan tangan membuat penulis

<sup>8</sup> Jonathan A. smith, *Dasar-dasar Psikologi Kualitatif* (Bandung : Nusa Media, 2009), 33.

<sup>9</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2007), 46.

<sup>10</sup> *Ibid.*, 60.

<sup>11</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1997), 10.

yang diajak untuk berkomunikasi berubah perilakunya sehingga menunda untuk berangkat sesaat untuk memberi salam pada anak yang terpenulisng. Pertanyaan yang timbul adalah apakah setiap yang dinamakan komunikasi merupakan proses mengubah perilaku orang lain? Bagaimana kita mempersepsi definisi yang ditawarkan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmot yang mengatakan bahwa komunikasi adalah usaha untuk memperoleh makna. Sedangkan William I. Gordon mengajukan pendapat berbeda bahwa komunikasi adalah sebagai transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan.<sup>12</sup> Dan masih banyak definisi-definisi lain yang dirumuskan oleh banyak orang dan tidak mungkin penulis ungkapkan semua nanti malah menjadi komunikasi yang tidak komunikatif atau dalam istilah lain komunikasi tidak efektif.

Dengan banyak definisi tersebut menunjukkan kepada kita bahwa tidak mudah membuat keseragaman dalam sebuah studi terhadap manusia. Oleh karena itu kesalahan (lebih tepatnya kekeliruan) dalam memkitang sebuah konteks komunikasi juga beragam, seperti Deddy Mulyana, seorang Profesor dalam bidang komunikasi mengungkapkan beberapa kekeliruan orang mengenali komunikasi dengan mengutip H. Thomas Hurt dkk,<sup>13</sup> paling tidak ada delapan kekeliruan tersebut :

1. Tidak ada yang sukar tentang komunikasi. Komunikasi adalah kemampuan alamiah; setiap orang mengetahui apa komunikasi itu dan mampu melakukannya.
2. Keterampilan berkomunikasi adalah bakat, sifat bawaan, bukan diperoleh karena usaha atau pendidikan.
3. Penulis berbicara, karena itu dengan sendirinya penulis berkomunikasi. Padahal tidak semua komunikasi berkaitan dengan berbicara, coba kita panggil pengalaman kita kembali ketika berkendara bermotor di jalan raya, kita akan berhenti disaat lampu merah menyala, apakah ada yang berbicara disana?
4. Komunikasi terjadi hanya jika penulis menghendaknya. Bagaimana kalau penulis yang duluan melakukan komunikasi dengan kita sebagai orang Islam? Penulis datang kepada kita lantas mengucapkan salam. Apakah kita akan menjawab salam penulis atau tidak menjawab karena kitalah yang menentukan terjadinya komunikasi? Kalau kita jawab berarti bukan kita yang menghendaki tapi penulis. Jika kita tidak jawab, kita akan berkomunikasi dengan diri kita sendiri, “*waduh dosa nich kalau nggak jawab*” mungkin begitu yang terpikirkan oleh kita, karena sebagai orang Islam sudah memahami bahwa menjawab salam itu merupakan kewajiban.
5. Komunikasi adalah proses verbal. Sekarang coba bayangkan kita *kebelet* mau *pipis* lantas berlari ke toilet, di sana ada dua pintu, di atas masing-masing pintu toilet ada gambar kepala berkopiah dan pintu yang satu terpampang gambar kepala berjilbab, kalau kita laki-laki tentu kita akan masuk melewati pintu toilet yang di atasnya ada gambar kepala berkopiah. Jangan salah masuk, kalau kita laki-laki masuk melewati pintu yang di atasnya bergambar kepala berjilbab kita bisa-bisa dikasuskan karena salah kamar.
6. Kita membutuhkan lebih banyak komunikasi. Ini pkitangan orang yang suka kumpul dengan teman-teman, bahkan bergadang sampai larut malam. Tidur pun terganggu, untuk kerja besoknya jadi lelah dan tidak produktif.
7. Makna terdapat pada kata-kata. Untuk meluruskan kekeliruan ini coba kita kembali pada kekeliruan yang kelima.
8. Komunikasi adalah *pasea universal* (Komunikasi bukan obat ajaib untuk mengatasi semua persoalan masyarakat. Komunikasi sekedar alat untuk mencapai tujuan mulia atau pun tujuan jahat). Banyak persoalan yang muncul dapat diselesaikan dengan komunikasi. Dan tidak semua komunikasi bisa dipkitang dalam hitam dan putih.

Sejauh ini kita telah memahami apa itu komunikasi, dan apa yang keliru dipahami oleh

<sup>12</sup> Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, 68.

<sup>13</sup> *Ibid.*, xi.

orang tentang komunikasi. Untuk menyamakan persepsi kita tentang komunikasi, sengaja penulis ambil contoh pengertian komunikasi dari ketiga ahli seperti yang penulis ungkapkan di atas, dalam rangka menyesuaikan materi dengan konteks pembicaraan kita dalam artikel ini. Jadi dapat disimpulkan dari gabungan ketiga definisi tersebut, bahwa komunikasi adalah proses dinamis antar dua atau lebih orang untuk mengubah perilaku orang lain dengan melibatkan gagasan dan perasaan yang penuh makna.

Bagaimana dengan ilustrasi terakhir tentang Allah *Ta'ālā* berbicara dengan Nabi Musa? Bukankah hal tersebut juga bentuk komunikasi? Mengapa definisi tersebut menafikan fakta seperti itu? Sebenarnya seperti yang telah penulis ungkapkan tadi bahwa definisi tersebut hanya untuk menyesuaikan materi dengan tujuan penulisan artikel ini. Lantas mengapa harus dibuat ilustrasi yang tidak ada kaitannya dengan tujuan artikel ini? Nah, tujuan penulis membuat ilustrasi tersebut tidak lain sebagai pengingat bahwa ada jenis komunikasi lain yang tidak boleh dilupakan, *mentang-mentang* kita membahas komunikasi konseling lantas melupakan komunikasi antara Allah dan hamba-Nya dan antara hamba dengan Allah. Di samping itu juga menggugah ahli komunikasi untuk tidak melupakan jenis komunikasi yang satu ini, karena secara keilmuan komunikasi tidak membahas jenis komunikasi seperti ini, komunikasi yang dibahas oleh para pakar adalah komunikasi manusia yang melibatkan setidaknya dua orang, meskipun kedua orang itu tidak bertatap muka bahkan tidak sezaman.

*Okelah*, kita tidak usah memperdebatkan lebih jauh hal tersebut mari kita kembali ke “bumi” kita. Sekarang penulis ungkapkan unsur-unsur yang terlibat dalam proses komunikasi yang diurai dari definisi akhir kita tersebut yang terdiri dari :

### **1. Komunikator**

Apakah kita seorang mahasiswa yang akan menjelaskan di depan kelas makalah yang ditugaskan oleh dosen kita, atau kita seorang anak yang berusaha memperoleh uang dengan meminta kepada orang tua kita, atau kita ketua sebuah organisasi yang memiliki ide baru dan akan kita paparkan pada anggota kelompok kita, atau kita sebagai seorang salesman yang membawa barang dagangan berupa pengaman tabung gas menjelaskan kepada calon pembeli kita, atau kita seorang pengacara yang akan membela klien kita di persidangan, atau kita seorang guru yang akan mengajarkan mata pelajaran akhlak kepada siswa kita, atau kita sebagai presiden, dan atau yang lainnya. Semua yang penulis sebutkan di atas merupakan gambaran orang yang berperan sebagai komunikator yang memiliki tujuan tertentu sehingga membutuhkan komunikasi. Apakah kita sukses mempresentasikan makalah kita? Atau kita riang gembira berteriak “*alhamdulillah* aku dapat jajan” lantas melompat-lompat, atau kita berhasil membuat anggota kelompok kita menerima dan mau menjalankan ide kita, atau barang dagangan kita laris manis, atau klien kita divonis bebas atau dihukum ringan, atau siswa kita memahami materi yang kita sampaikan, semua keberhasilan kita tersebut menunjukkan bahwa salah satu syarat keberhasilan komunikasi adalah terletak pada pundak kita. Apakah kita memiliki daya tarik tertentu atau kita memiliki kredibilitas tersendiri dalam menyampaikan pesan? Dua faktor ini menjadikan kita bisa mempengaruhi komunikan untuk bisa tergiring dengan pesan kita.

### **2. Pesan**

Peran seorang komunikator memang sentral dalam proses komunikasi, apakah dia memiliki daya tarik atau memiliki kredibilitas, sangat menentukan keefektifan dalam komunikasi. Namun bila seorang yang menjadi daya tarik dan memiliki kredibilitas tetapi dia tidak memiliki pesan yang ingin dia sampaikan atau tunjukkan apakah akan terjadi sebuah komunikasi yang efektif? Tentu akan banyak kemungkinannya. Namun kemungkinan yang pasti adalah kalau dia telah menjadi komunikator, maka secara pasti telah memulai mengolah pesan dari dirinya dan dari orang yang nanti akan diajak berkomunikasi.

Pentingnya meramu pesan ini tidak saja mencakup pesan secara verbal tetapi juga nonverbal dalam bentuk simbol dan isyarat. *Setting* ruangan, *fashion* yang dikenakan, gerak-gerik tubuh (bahasa tubuh), bahasa yang digunakan, disesuaikan dengan komunikan yang akan diajak berkomunikasi.

### 3. Media

Jika kita ingin memotong selebar kertas A4, kita tidak pantas memotongnya dengan keris, walaupun dengan menggunakan keris kertas bisa terpotong, tetapi hasilnya akan lain jika kita gunakan gunting. Memilih media untuk mengkomunikasikan sebuah pesan sangat menentukan sampai tidaknya pesan tersebut kepada komunikan. Kesalahan menggunakan media akan melencengkan pesan yang akan kita sampaikan.

### 4. Komunikan

Kita ditugaskan oleh kepala sekolah untuk menjelaskan program sekolah tentang pemanfaatan internet sebagai media pengajaran di sekolah kita kepada orang tua/wali murid yang mayoritas belum mengenal apa namanya internet apalagi melakukan *browsing* di warnet. Kita tentu harus merancang materi yang akan kita sampaikan sesuai dengan kondisi audien yang akan kita hadapi. Kita juga harus menyiapkan komputer dan jaringan internet sebagai media untuk menarik perhatian dan agar mereka dapat paham yang pada gilirannya menerima program yang ditawarkan oleh sekolah.

### 5. Efek

Ketika anak penulis merengek dan menjulurkan tangan lantas penulis berbalik ke belakang menyalaminya lantas rengекannya pun berhenti, kemudian kakaknya berkomentar. Gambaran seperti ini menkitakan pesan yang dikirim oleh anak penulis yang hanya terbatas pada gerakan tangan dan rengекan mampu menghantam ketergesaan penulis untuk bekerja kebetulan penulis sebagai orang yang diajak berkomunikasi adalah ayahnya.

Proses komunikasi yang dilakukan oleh manusia tentu bukanlah suatu yang hampa tanpa berdaya guna, sebagaimana yang diungkapkan oleh William I. Gordon,<sup>14</sup> bahwa manusia melakukan komunikasi membawa fungsi tersendiri yang dapat dilihat dari empat hal, yakni; pertama, memfungsikan diri sebagai makhluk sosial. Kedua, sebagai ungkapan yang mendalam tentang sesuatu yang ada dalam dirinya atau disebut komunikasi ekspresif. Ketiga, pengejawantahan dari ritualitas sebagai individu yang memiliki kepercayaan terhadap sesuatu yang sakral. Dan keempat, berfungsi sebagai instrumental yang lebih menitikberatkan pada menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur.

## SEKILAS TENTANG KONSELING

Konseling sebagai sebuah ilmu terapan telah mencapai kemajuan yang tidak saja merambah dunia pendidikan tetapi juga telah menyebar ke ranah publik yang lebih luas. Seperti yang diungkapkan oleh Brammer dan Shostrom,<sup>15</sup> bahwa konseling telah dipakai oleh pekerja sosial, para tenaga medis (dokter, bidan, dan perawat), pemuka agama, juga melayani berkaitan dengan masalah perkawinan dan keluarga, rehabilitasi, dan pelayanan karier.

Walaupun perkembangannya begitu pesat di negara Barat, untuk kasus Indonesia sendiri masih ditemui berbagai kerancuan, karena memang konseling di Indonesia tidak begitu dikenal ditambah lagi performa yang ditampilkan oleh guru BK (untuk menyebut

<sup>14</sup> Ibid., 5.

<sup>15</sup> Lawrence M. Brammer & Everett L. Shostrom, *Therapeutic Psychology : Fundamentals of Counseling and Psychotherapy* (New Jersey : Prentice-Hall., INC, 1982), 15-16

konselor sekolah di Indonesia) tidak menunjukkan wajah sebagai seorang konselor. Sehingga berbagi *cap* jelek distempelkan ke wajah konseling Indonesia, diantara yang muncul ke permukaan adalah konseling/guru BK sama dengan polisi sekolah yang tugasnya menangkap siswa terlambat atau pelanggaran kedisiplinan lainnya. Ada juga yang mengungkapkan bahwa guru BK tempatnya orang yang bermasalah. Dan penyematan-penyematan negatif lainnya.

Untuk lebih memahami apa sebenarnya konseling, berikut penulis utarakan beberapa definisi berkaitan dengan konseling secara khusus. Seperti yang diungkapkan oleh Shertzer dan Stone,<sup>16</sup> konseling merupakan suatu proses interaksi yang membantu individu dalam rangka meningkatkan pemahaman terhadap diri dan lingkungan, sehingga menghasilkan kestabilan dan tercapainya tujuan dan nilai untuk masa depannya.

Sementara itu ASCA (*American School Counselor Association*) mengajukan definisi konseling sebagai suatu hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada klien, konselor mempergunakan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kliennya dalam mengatasi masalah-masalahnya.<sup>17</sup>

Definisi terakhir yang dapat penulis tampilkan dalam artikel ini adalah penjelasan dari Prayitno setelah mengemukakan pendapat-pendapat para ahli konseling, sehingga mengambil kesimpulan, bahwa konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli yang disebut konselor kepada individu yang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada terentasnya masalah yang dihadapi oleh klien.<sup>18</sup>

Dari ketiga definisi konseling di atas dapat kita ambil beberapa poin penting berkaitan dengan topik artikel ini, yakni :

1. Konseling selalu dalam lingkup interaksi atau hubungan manusia
2. Bentuk interaksinya dengan wawancara tatap muka
3. Konseling melibatkan dua orang atau lebih yang disebut konselor dan klien
4. Sifat konseling adalah rahasia antara yang ikut dalam proses konseling
5. Konseling menitikberatkan pada pemahaman terhadap diri dan lingkungan
6. Pada giliran akhirnya adalah terentasnya masalah klien.

## **MENELISIK KOMUNIKASI KONSELING**

Di bagian terdahulu kita telah merancang sebuah definisi komunikasi dan juga konseling. Dari penjelasan di atas dapat kita refleksikan kembali bahwa konseling tidak bisa terlepas dari komunikasi. Karena konseling juga diperankan oleh manusia, sebagai manusia tidak bisa menghindari diri dari berinteraksi di mana inti dari interaksi tidak lain dan tidak bukan adalah komunikasi. Lantas apa urgennya membahas komunikasi konseling jika sesederhana itu refleksinya? Untuk menjawab pertanyaan ini, coba kita kembali ke awal pembahasan kita, pada ilustrasi tersebut di atas kita dapati tiga ragam komunikasi, apa yang bisa kita tangkap dari ilustrasi tersebut?

Agaknya hentakan Yusuf dan Nurihsan mampu memulai memberikan pemahaman kepada kita arti pentingnya sebuah komunikasi dalam konseling, dalam sebuah hubungan konseling yang terwujud dengan wawancara memiliki arti penting dalam memperoleh dan memberikan informasi, melatih atau mengajar, meningkatkan kematangan, mengambil keputusan dan *problem solving*.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Winkels, *Bimbingan dan Konseling*, 72.

<sup>17</sup> Syamsu Yusuf & A. Juntika Nurihsan, *Lkitasan Bimbingan & Konseling* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009), 8.

<sup>18</sup> Prayitno & ErmanAmi, *Dasar-dasar Bimbingan Konseling* (Depdiknas & Rineka Cipta : 1998), 105.

<sup>19</sup> Yusuf & Nurihsan, *Lkitasan*, 7.

Seorang pakar komunikasi, Jalaluddin Rahmat<sup>20</sup> mengemukakan kecenderungan komunikasi dalam suasana konseling (psikologis) lebih menitikberatkan pada komunikasi di antara individu, bagaimana seseorang yang mengirimkan pesan dan pesan tersebut menjadi stimulus bagi lawan bicara dan akan melahirkan respon-respon tertentu. Disamping pesan berbentuk vokal/verbal, dalam proses konseling muncul pula pesan dalam bentuk lambang-lambang. Untuk itu konselor dan klien selalu berpapasan dengan pesan, dimana pesan tersebut dipengaruhi oleh situasi dan personal. Inti dari semua hubungan konseling yang oleh Rahmat sebutkan sebagai komunikasi *terapeutik*- sebuah teknik penyembuhan dimana seorang konselor (terapis) mengarahkan komunikasi begitu rupa yang dapat menimbulkan hubungan sosial yang bermanfaat.

Begitu pentingnya komunikasi dalam suasana hubungan konseling, sehingga komunikasi menjadi salah satu prasyarat berhasil tidaknya tujuan yang ditetapkan sejak awal hubungan konseling. Shertzer dan Stone<sup>21</sup> merinci ciri-ciri komunikasi pemberian bantuan di dalam konseling, karena tidak semua komunikasi yang bertujuan untuk membantu bisa disebut komunikasi konseling, sebagai berikut :

1. Komunikasi konseling memiliki makna bermanfaat.
2. Afeksi sangat mencolok dalam konseling.
3. Keutuhan pribadi muncul dalam proses konseling
4. Komunikasi terbentuk melalui kesepakatan bersama orang-orang yang terlibat.
5. Komunikasi terjalin karena individu yang hendak membutuhkan informasi, pelajaran, advis, bantuan, pemahaman dan/atau perawatan dari orang lain.
6. Komunikasi dilangsungkan melalui wawancara konseling.
7. Struktur komunikasi jelas.
8. Upaya-upaya yang bersifat kerjasama menkitai komunikasi konseling.
9. Orang-orang dalam komunikasi konseling dapat dengan mudah ditemui atau didekati dan terjamin *ajeg* sebagai pribadi.
10. Perubahan dalam bentuk pemecahan masalah adalah tujuan komunikasi konseling.

Pada praktiknya komunikasi menjadi inti dari teknik-teknik konseling yang diterapkan oleh berbagai pendekatan di dalam konseling. Psikoanalisa yang lebih menekankan pengaruh perkembangan pada masa awal kanak-kanak dari 0 – 5 tahun dan ketidaksadaran dalam perjalanan hidup manusia, memkitai komunikasi konseling pada titik tolak sebagai proses transferensi<sup>22</sup> (dimana klien mengalih sasarankan atau mengaitkan perasaan atau sikap kepada konselor menurut cara yang pernah klien arahkan kepada orang).<sup>23</sup>

Sementara itu pendekatan *eksistensial humanistik*, memang inti dari komunikasi konseling adalah komunikasi itu sendiri, dalam arti, proses komunikasi itulah yang menentukan keberhasilan konseling. Sebagaimana yang diutarakan oleh Sidney Jourard,<sup>24</sup> meminta konselor (terapis) melalui tingkah lakunya yang otentik dan terbuka, mengajak klien kepada keotentikan yakni memfokuskan pada “di sini dan sekarang”. Tidak usah melihat masa lalu atau meninjau masa depan jika tidak ada kaitannya dengan masalah yang sekarang berproses.

Pendekatan lain dalam konseling yang dikenal sebagai terapi *client-centered* melalui tokohnya Carl Rogers sangat menekankan pada proses selama komunikasi konseling, untuk itu dibutuhkan kondisi-kondisi yang memadai bagi perubahan kepribadian, yakni: komunikasi dua orang berada dalam hubungan psikologis; orang pertama (klien) berada dalam keadaan tidak selaras, peka, dan cemas; orang kedua (konselor) berada dalam keadaan

<sup>20</sup> Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung : Remaja Karya, 1986), 6.

<sup>21</sup> Andi Mapiare AT., *Pengantar Konseling dan Psikoterapi* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1996), 2-3.

<sup>22</sup> Gerald Corey, *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi* (Bandung : Refika Aditama, 1999), 38.

<sup>23</sup> Andi Mappiare A.T., *Kamus Istilah Konseling & Terapi* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), 339.

<sup>24</sup> Corey, *Teori dan Praktek*, 61.



selaras atau terintegrasi dalam komunikasi konseling; konselor memberikan perhatian sepenuh hati kepada klien tanpa syarat; empati dan mengkomunikasikan rasa empatinya kepada klien.<sup>25</sup>

Sekilas tentang pkitangan beberapa pendekatan konseling melihat makna sebuah komunikasi konseling dapat kita ambil titik temu, bahwa kontak pertama dalam konseling adalah keefektifan komunikasi. Ketika komunikasi terjadi gangguan, baik dari konselor atau dari pesan yang disampaikan, maka secara niscaya meruntuhkan makna konseling itu sendiri. Oleh sebab itu konselor perlu memperhatikan berbagai aspek sekecil apapun berkenaan dengan komunikasi. Sebagaimana diungkapkan oleh Hobson dan Rice bahwa ikatan antara konselor dan klien tumbuh dari penciptaan “bahasa perasaan” bersama, yaitu cara berbicara bersama yang mengizinkan ekspresi perasaan klien termasuk dalam hal ini kualitas suara konselor.<sup>26</sup>

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk melihat nilai penting sebuah komunikasi konseling dibandingkan penggunaan teknik terapi. McLeod mengulas temuan bahwa di mata klien, kualitas komunikasi dengan konselor merekalah yang memberikan kontribusi besar terhadap nilai terapi untuk mereka. Diperkuat lagi oleh Orlinsky yang berulang kali memperlihatkan kuatnya korelasi antara kualitas komunikasi konseling dengan jumlah yang klien dapatkan dari konseling.<sup>27</sup>

Sebagai tambahan ilustrasi komunikasi konseling yang memiliki makna penting dalam pengentasan masalah klien dapat dicermati dari cuplikan wawancara konseling berikut ini :

Klien: “Pak, boleh saya mengganggu sebentar?”

Konselor: “Boleh!”

Klien: “Apakah bapak ada waktu untuk saya? Saya ingin membicarakan sesuatu. Kapan bapak bisa?”

Konselor: “Menghadap selalu boleh...! Kamu dapat memilih: pada jam pelajaran kosong atau pada jam pelajaran yang kamu tak terlalu berat. Mudah saya atur.”<sup>28</sup>

Bagaimana analisa kita tentang proses komunikasi konseling di atas? Apakah prediksi kita akan menjadi komunikasi yang bermuara terpecahnya masalah yang dihadapi klien? Atau malah semakin memunculkan masalah baru? Untuk menjawab ini, mari kita bandingkan dengan contoh percakapan yang sama dengan beberapa perubahan.

Klien: “Pak, boleh saya mengganggu sebentar?”

Konselor: “Maaf, Anda memang mengganggu!”

Klien: “Apakah bapak ada waktu untuk saya? Saya ingin membicarakan sesuatu. Kapan bapak bisa?”

Konselor: “saya lagi sibuk, Anda memang mengganggu penulis”

Apa yang akan terjadi dengan klien yang membutuhkan bantuan dari seorang konselor seperti ini? Apakah klien akan datang lagi menemui konselor tersebut? Atau apakah klien terentaskan masalahnya dengan model komunikasi sedemikian rupa yang tidak menunjukkan penerimaan yang baik apalagi empati? Tentu jawabannya tidak.

Sebagai akhir dari pembahasan ini, kita kembali menelusuri inti komunikasi konseling adalah dalam bentuk wawancara yang oleh Sullivan mendefinisikan wawancara sebagai suatu situasi yang pertama-tama adalah komunikasi vokal dalam suatu dwi kelompok, kurang lebih diintegrasikan secara *volunteer* mengenai rentang progresif atas dasar hubungan ahli-klien dengan tujuan membentangkan pola hidup karakteristik seseorang, pasien atau klien, yang ia alami sebagai masalah/gangguan atau mempunyai nilai khusus, dan dalam mengemukakan

<sup>25</sup> Ibid., 99.

<sup>26</sup> John McLeod, *Pengantar Konseling Teori dan Studi Kasus* (Jakarta : Kencana Prenada Media, 2006).

<sup>27</sup> Ibid., 330.

<sup>28</sup> Winkels, *Bimbingan dan Konseling*, 470.

apa yang ia harapkan dapat memberi keuntungan.<sup>29</sup>

## PENUTUP

Sampai sejauh ini, kita telah mengenal apa itu komunikasi, konseling, dan bagaimana hakikat komunikasi konseling. Di mana inti dari komunikasi konseling adalah wawancara dan wawancara tersebut amat berbeda dengan wawancara yang lain. Wawancara reporter radio atau televisi misalnya lebih mencari fakta dibanding memecahkan masalah. Begitu pula ketika kita melakukan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara, yang pada gilirannya kita mendapatkan konteks secara mendalam pengalaman individu baik penghayatan, keyakinan, pikiran, maupun tujuan dan tindakan mereka tentang objek penelitian kita. Sementara wawancara konseling memiliki empat tujuan umum, seperti yang diutarakan oleh Goldenberg, yakni; untuk memperoleh informasi tentang diri klien dan yang bersangkutan dengan hal yang dibicarakan; memberikan informasi sepanjang dianggap perlu dan sesuai dengan tujuan wawancara; memeriksa kondisi psikologis atau memberikan diagnosis klien; dan memengaruhi, mengubah, memodifikasi perilaku klien.<sup>30</sup>

Untuk tercapainya tujuan tersebut terdapat strategi dalam berkomunikasi seperti yang diungkapkan oleh McGuirie bahwa proses perubahan sikap seseorang dari tidak tahu/tidak menerima suatu pesan ke menerima suatu pesan berlangsung melalui tiga proses dasar yang dia sebut dengan tiga tahap perubahan sikap, yakni *attention* (perhatian terhadap pesan), *comprehension* (pemahaman terhadap pesan), dan *acceptance* (penerimaan suatu pesan).<sup>31</sup>

Untuk itu, kita sebagai klien dan konselor memberi peranan penting bagi pembangunan komunikasi yang efektif dalam proses konseling agar tujuan yang telah kita sepakati pada awal wawancara konseling tercapai. Karena proses konseling tidak berhenti pada satu titik, tetapi bergerak maju dari awal pertemuan berupa penerimaan atau pembukaan, kemudian penelusuran, lantas beralih ke pemecahan, dan tindak lanjut serta penutup.

Selama proses komunikasi konseling tersebut, selama itu pula kesakralan makna komunikasi terjalin antara konselor dengan klien, berbagai hambatan dicoba untuk dianalisis dengan mengembalikan pada tujuan diadakannya konseling. Ketika hambatan berhasil dihindari pada saat itu pula angin harapan selalu berhembus sehingga membantu terentasnya masalah klien yang tidak lain adalah tujuan konseling itu sendiri.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abimanyu, Soli & M. Thayeb Manrihu. *Tehnik dan Laboratorium Konseling*. Jakarta: Depdikbud, t.t.
- Ancok, Djamaludin & Fuat Nashori Suroso. *Psikologi Islami solusi Islam atas Problem-problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Boree, C. George. *Psikologi Sosial*, terj. Ivan Taniputera. Jogjakarta: Prismsophie, 2008.
- Brammer, Lawrence M. & Everett L Shostrom. *Therapeutic Psychology: Fundamentals of Counseling and Psychotherapy*. New Jersey: Prentice-Hall., INC, 1982.
- Chaplin, J.P. *Kamus Lengkap Psikologi*, terj. Kartini Kartono. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999.
- Corey, Gerald. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*, terj. E. Koeswara. Bandung : Refika Aditama, 1999.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997.

<sup>29</sup> Sutardjo A. Wiramihardja, *Pengantar Psikologi Klinis* (Bandung : Refika Aditama, 2004), 42.

<sup>30</sup> Ibid., 43.

<sup>31</sup> Djamaludin Ancok & Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islami solusi Islam atas Problem-problem Psikologi*. (: Pustaka Pelajar, 2005), 39-40.

- Mapiare AT, Andi. *Kamus Istilah Konseling & Terapi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- \_\_\_\_\_. *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.
- McLeod, John *Pengantar Konseling Teori dan Studi Kasus*, terj. A. K. Anwar. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Prayitno & Erman Amti. *Dasar-dasar Bimbingan Konseling*. Depdiknas & Rineka Cipta: 1998.
- Rahmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya, 1986.
- Sarwono, Sarlito W. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Smith, Jonathan A. *Dasar-dasar Psikologi Kualitatif*, terj. M. Khozim. Bandung: Nusa Media, 2009.
- Winkels, W.S. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 1997.
- Wiramihardja, Sutardjo A. *Pengantar Psikologi Klinis*. Bandung: Refika Aditama, 2004.
- Yusuf, Syamsu & A. Juntika Nurihsan. *Lkitasan Bimbingan & Konseling*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009.