BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Neuro Linguistic Programming*.

1. Pengertian *Neuro Linguistic Pogramming*

Secara sederhana definisi *Neuro Linguistic Programming* dapat diurai sesuai rangkaian kata yang membentuknya. *Neuro* mengacu pada pikiran dan bagaimana individu mengorganisasikan mentalnya. *Linguistic* berarti bahasa, baik verbal maupun nonverbal, dan bagimana individu menggunaknnya dalam kehidupan. Sedangkan *programming* adalah usaha individu untuk belajar bereaksi pada situasi tertentu dan membangun pola-pola otomatis atau program-program yang terjadi pada system neurologi ataupun sistem bahasa.[1]

NLP melibatkan aspek *neuro* (syaraf, khususnya syaraf otak), linguistik (bahasa) dan aktivitas pemrograman. Apa yang rasakan panca indra, yakni apa yang dilihat, didengar, dan rasakan diolah oleh *cortex* dengan *neuro-transmiternya*, dan otak akan mengubahnya menjadi informasi yang tersimpan di pikiran. Apa yang tercatat dan tersimpan itu disebut representasi internal. Namun, karena dalam pemanfaatannya NLP digunakan oleh berbagai kalangan, maka definisi terhadap NLP pun menjadi variatif, dengan tidak lepas dari substansi makna NLP itu sendiri. Berikut adalah definisi NLP menurut beberapa ahli:

[1] Steve Bavister & Amanda Vickers, *NLP for Personal Success*. Terjemah oleh Teguh Wahyu Utomo (Yogyakarta: Baca, 2004), hal. 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Menurut Coolingwood NLP adalah *studies the way people take information from the world, how they describe it to themselves with their senses, filter it with their beliefs and act on the result."*[2]

b. Sedangkan menurut Bandler & Grinder sendiri mengenai NLP ini, individu adalah suatu eseluruhan sistem pikiran-tubuh dengan hubungan yang telah dipola diantara pengalaman internal *(neuro)*, bahasa *(language)*, dan perilaku. Dengan mempelajari hubungan-hubungan tersebut, individu secara efektif bertransformasi dari cara lama mereka dalam merasakan, berfikir, dan berperilaku, menjadi bentuk baru dan jauh lebih membantu dalam komunikasi manusia.[3]

c. Menurut O'Connor NLP adalah suatu cara untuk mempelajari bagaimana seseorang dapat begitu sempurna dalam satu hal dan kemudian mengajarkan hal tersebut pada orang lain. Lebih lanjut, ia menerangkan bahwa NLP adalah seni sekaligus sains dari sebuah personal excellence.[4]

d. Sedangkan menurut Bandler sendiri, NLP adalah sikap dan metodologi yang mengajak orang untuk berpikir dan berkomunikasi lebih efektif.[5]

---

[2] Feni Etika Rahmawati dan Wiryo Nuryono, *"Penerapan Terapi NLP (Neuro Linguistic Programming) Untuk Menurunkan Kecemasan Berbicara Di Depan Umum Pada Siswa Kelas Xi Sma Negeri 2 Pare"*, Jurnal Bk, Vol. 04, No. 03, (2014), hal. 675-681.

[3] Rini Mastika Sari, *"Neuro Linguistic Programming (NLP) untuk Mengatasi Depresi Pada Penyandang Tuna Daksa yang Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas Di BBRSBD Surakarta"* (Naskah Publikasi, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012), hal. 10.

[4] Yamin Setiawan, *Selling With Simpaty*. Artikel Online http://www.yaminsetiawan.com, diakses pada tanggal 17 november 2016 pada 21.30

[5] Richard Bandler, Allesio Roberti, Owen Fitzpatrick, *The Ultimate Introduction to NLP; Cara Membangun Hidup yang Sukses*, (Jakarta: PLP Book, 2015), hal. 1-2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari berbagai macam uraian di atas, selanjutnya NLP bisa didefinisikan sebagai sebuah model yang memprogram interaksi antara pikiran dan bahasa (verbal dan nonverbal) sehingga dapat menghasilkan pikiran atau perilaku yang diharapkan.

2. Sejarah *Neuro Linguistic Programming*.

Munculnya *Neuro Linguistic Programming* yang selanjutnya disingkat menjadi NLP berawal dari pertemuan seorang profesor di bidang linguistik yaitu John Grinder dengan Richard Bandler yang merupakan seorang ahli dalam bidang matematika, logika, dan sains[6] pada tahun 1970-an di University of California, Santa Cruz. Grinder sempat berkarir di militer amerika serikat. Keahliannya di bidang linguistik membawanya sebagai intelejen AS. Pada tahun 1960, Grinder memutuskan kembali ke universitasnya untuk memperdalam keahliannya di bidang linguistik hingga meraih gelar Ph.D.[7]

Selain seorang ahli bahasa yang banyak mempelajari ilmu kebahasaan seperti *syntax* dengan menggunakan dasar teori Noam Chomsky tentang *transformational grammar*, Grinder pun memiliki latar belakang psikologi. Sedangkan Richard Bandler saat itu merupakan ahli matematika dan komputer yang meiliki ketertarikan dan rasa penasaran yang sangat tinggi terhadap seorang psikoterapis sohor beraliran Gestalt yaitu Fritz Perls. Fritz Perls sangat terkenal

[6] Richard Bandler, Allesio Roberti, Owen Fitzpatrick, *The Ultimate Introduction to NLP; Cara Membangun Hidup yang Sukses*, (Jakarta: PLP Book, 2015), hal. 9.

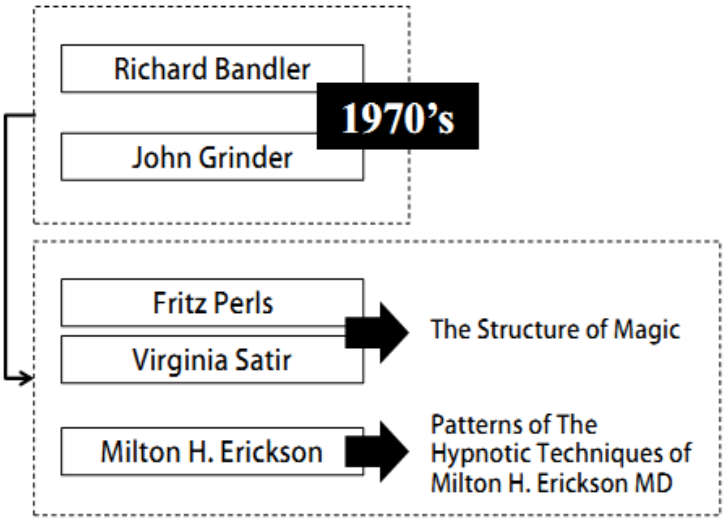
[7] Annie Sailendra, *Neuro-Linguistic Programming (NLP); dari Konsep Hingga Teknik*, (Yogyakarta: Bhafana Publishing, 2014), hal. 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam dunia psikoterapis karena keahliannya membantu menyelesaikan masalah klien dalam waktu singkat.[8]

Setelah terinspirasi oleh Firtz Perls, mereka berdua melanjutkan petualangan akademisnya dengan mempelajari ajaran-ajaran Virginia Satir. Virginia Satir merupakan pakar terapi keluarga. Karena sejauh itu bahan-bahan yang mereka kumpulkan ternyata dirasa belum cukup untuk melahirkan formulasi NLP, maka untuk menyempurnakannya mereka berguru pada seorang dokter juga psikoterapis terkenal, Milton H. Erickson yang pada waktu itu juga menjabat sebagai presiden *American Society For Clinical Hypnosis*. Selanjutnya nama Milton H. Erickson di abadikan sebagai aliran dalam perkembangan hypnosis modern, Ericksonian Hypnosis.[9]

Gambar 2.1 Sejarah Munculnya NLP



[8] Teddy prasetya Yuliawan, *NLP; The Art of Enjoying Life*, (Jakarta: Serambi, 2014), hal. 41
[9] Teddy Prasetya Yuliawan, *NLP; The Art of Enjoying Life*, (Jakarta: Serambi, 2014), hal.42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Presuppositions*

Presuppositions atau prisuposisi adalah satu set asumsi dasar yang melatarbelakangi munculnya segala pemikiran dan teknik dalam NLP. Ia adalah unspoken belief alias keyakinan yang sering kali tidak terucap secara lisan dalam perbincangan mengenai NLP namun menjadi kerangka dasar pemikiran yang ada didalamnya. Selayaknya sebuah keyakinan, kita tidak pernah menyadari proses bekerjanya, namun tanpa disadari kita selalu mengambil tindakan yang senantiasa merujuk padanya. Sebetulnya ada banyak sekali presuposisi dalam NLP, namun dalam uraian dibawah ini hanya akan dijelaskan sebagian saja.

a. Peta bukanlah wilayah

   Menurut Alferd Corzibski, peta adalah persepsi anda, dan wilayah adalah hidup anda, ini adalah sebuah perumpamaan bahwa persepsi tidak sama dengan kenyataan. Selanjutnya ketika persespi dirubah maka sikap pun akan berubah.[10]

b. Hormati orang lain membentuk dunianya

   Setiap manusia memiliki serangkaian nilai dan kepercayaan yang melatarbelakangi setiap tingkah lakunya. Setiap respon yang dilakukan sejatinya merupakan reaksi terhadap peta dalam pikiran masing-masing orang. Pemahaman manusia terhadap segala informasi yang masuk ke dalam kesadaran manusia bersifat

[10] Nurul Ramadhan Makarao, *NLP: Neuro Linguistic Programming*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subjektif karena itu dinamakan *subjective-experience*. Subjektivitas pemahaman terhadap informasi, bagaimana seseorang memberikan penilaian terhadap sesuatu yang dilihat, didengar dan dirasakan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti tingkat pendidikan, keyakinan, kepercayaan, latarbelakang budaya dan nilai individual lainnya.[11] Setiap orang memiliki peta masing-masing yang jelas berbeda. Itulah yang menjadikan setiap individu unik.

c. Tidak ada orang yang kaku, hanya komunikator yang kurang fleksibel

   Kaku tidak harus berarti tanpa kompromi, tapi lebih kurang fleksibelnya dalam menghadapi suatu peristiwa atau masalah. Orang-orang yang fleksibel lebih bisa menguasai komunikasi. Karena orang-orang fleksibel lebih mudah untuk merubah kerangka berfikirnya. Dalam istilah NLP ini disebut *reframing*.

d. Selalu ada maksud baik di setiap tingkah laku

   NLP menekankan supaya tetap berupaya menganggap bahwa selalu ada tujuan positif dalam setiap perilaku. Berangkat dari prinsip ini, NLP mengajak untuk selalu mencermati maksud-maksud positif, termasuk dalam tindakan buruk sekalipun.

e. Tubuh dan pikiran saling mempengaruhi

   Pernyataan ini dikemukakakn berdasarkan hasil penelitian dunia kedokteran, bahwa tubuh dan pikiran memiliki satu keterikatan.

[11] Adi W Gunawan, *Quantum Life Transformation*, (Jakarta: Gramedia, 2009), hal. 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini disebabkan karena manusia memiliki satu juta sel saraf dalam tubuh. Sebagian besar sel tersebut punya sambungan langsung ke otak.

f. *We cannot not communicate*

Proses komunikasi terjalin tidak semata melalui komunikasi verbal, melainkan juga nonverbal. Tanpa disadari, komunikasi nonverbal justru lebih sering keluar. Jadi, kita bisa berkomunikasi tidak sekedar mnelalui apa yang kita katakan, tapi juga melalui bagaimana kita mengatakannya, seperti bagaimana nada suara, volume, ekspresi wajah, pola nafas, gerak nafas, dan lain sebagainya.[12]

4. *Representational System*

Sistem representasi merupakan cara manusia merepresentasikan ulang pengalaman-pengalaman yang diterimanya. Adapun cara kerjanya, setiap ada pengalaman yang masuk melalui panca indra, otak akan melakukan pengkodean terhadap informasi tersebut dalam bentuk tertentu.

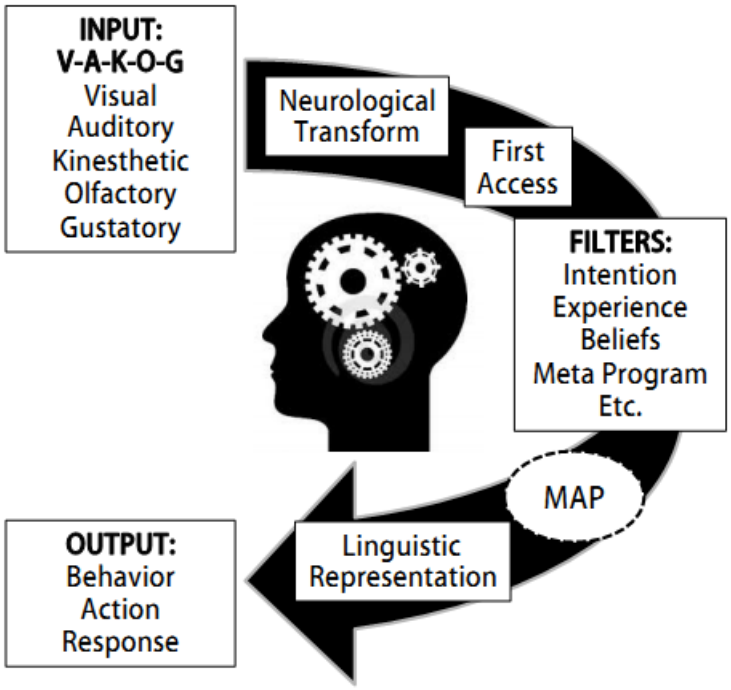
Misalnya ketika menerima informasi dalam bentuk visual, otak akan mengkode informasi tersebut dalam bentuk gambar. Ketika informasi yang diterima dalam bentuk auditori, maka otak kita akan mengkode informasi tersebut dalam bentuk suara atau kata-kata. Sedangkan ketika kita menerima informasi dalam bentuk perasaan,

[12] Ghannoe, *Buku Pintar NLP untuk semua Kalangan dan Tujuan*, (Yogyakarta: Flashbook, 2010), hal. 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

otak akan mengkode informasi tersebut dalam bentuk perasaan atau emosi.

Gambar 2.2 Sistem Representasi



Ketika merekam suatu pengalaman, umumnya seseorang akan menggunakan seluruh indra yang dimiliki. Namun, ketika merepresentasikan ulang pengalaman tersebut, kita hanya akan menggunakan beberapa system indra yang ada. Hal ini terjadi karena ketika kita menceritakan suatu pengalaman kita, yang kita ceritakan adalah sesuatu yang menjadi pusat perhatian kita. Sisanya kita abaikan atau terjadi delesi otomastis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi dalam sistem representasi ini ada tiga tipe kelompok besar yang membedakan manusia dalam berkomunikasi, yaitu tipe visual, tipe auditori, dan tipe kinestetik.

Konseli dengan dominasi sistem representasi visual, cenderung nada suaranya tinggi dan berbicara cepat, secepat mereka memvisualisasikan pengalaman meraka dan menggunakan gerakan tubuh. Bernafas dengan tinggi dan dangkal di dalam dada. Mereka biasanya suka menyela pembicaraan orang lain dan bergerak cepat serta penuh energi. Ketika berkomunikasi sering menggunakan kata-kata seperti *jelas, terlihat, muncul, memandang, mempertunjukan, ada gambaran, menyala, silau, mengamati,* dan lain-lain.

Tipe dengan dominasi sistem representasi auditori cenderung bernafas lewat diafragma. Mereka lebih suka mendengarkan daripada berbicara. Dan ketika berbicara mereka menggunakan variasi warna suara nada patah-patah menunjukan seakan-akan membicarakan satu gambar ke gambar yang lain, nada suara medium dan temponya ritmis. Kemampuan mendengarnya luar biasa tanpa kegemaran menyela. Tipe auditori banyak mendengar, berbicara, dan membuat keputusan berdasarkan analisis teliti.[13]

Tipe dengan dominasi sistem representasi kinestetik, cenderung bernafas dengan dalam dan rendah di daerah perutnya. Nada suaranya lambat, banyak jeda panjang dan suaranya dalam. Mereka lebih

[13] Nurul Ramadhan Makarao, *NLP: Neuro Linguistic Programming*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 24.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengutamakan perasaan. Oleh karena itu keputusan yang diambil banyak didasari oleh perasaan dan emosi. Ketika komunikasi sering menggunakan kosa kata seperti menyentuh, meraba, merasakan, santai, berat, lembut, terjepit, dan sebagainya. Berkomunikai dengan tipe kinestetik harus berupaya membuat mereka merasakan apa yang konselor katakan.

Tabel 2.1 Skema Sistem Representasi

INPUT	PROSES	OUTPUT
Visual	Gambar	Kata-kata Visual
Auditori	Suara	Kata-kata Auditori
Kinestetik	Perasaan	Kata-kata Kinestetikal

5. *Pacing and Leading*

Secara sederhana *pacing* bisa diartikan menyamakan atau menyelaraskan komunikasi, baik verbal ataupun nonverbal dengan mitra bicara. Tujuannya adalah menciptakan kedekatan.[14] Lebih lanjut Wiwoho menambahkan bahwa pacing dapat dilakukan dengan cara memberi umpan balik komunikasi verbal dan nonverbal dari mitra bicara, "yang bisa menciptakan sebuah situasi dimana kita (mungkin sebagai terapis atau sebagai apapun) berfungsi sebagai *biofeedback loop* (lingkaran umpan balik biologis) terjadi.[15]

[14] Margaretha Mega Natalia & Kania Islami D, *Aplikasi NLP dalam Pembelajaran*, (Bandung: CV Regina Publishing, 2008), hal. 76.

[15] RH. Wiwoho, *NLP in Action: First Class Therapy*, (Jakarta: INDONLP, 2008). hal. 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Pacing* Verbal: Menyamakan Predikat

Menurut Yuliawan, dalam berbahasa, predikat adalah kata-kata lain untuk memproses informasi yang ingin kita sampaikan. Yuliawan mengibaratkan predikat layaknya jenis dan tipe mesin yang digunakan dalam suatu pabrik. Jenis atau tipe itu berupa visual, auditori, dan kinestetik.[16] Orang yang memiliki kecenderungan tipe visual, akan menggunakan predikat visual. Demikian dengan halnya orang yang memiliki kecenderungan kinestetik dan auditori, akan menggunakan predikat sesuai tipenya. Cara menyamakan predikat dengan lawan bicara ini sangat elegan untuk membangun keakraban.

Berikut adalah beberapa contoh penyamaan predikat antara seorang terapis dengan kliennya yang dikutip dari Wiwoho, RH. dalam *NLP in Action: First Class Therapy*.

1) Contoh penyamaan predikat kinestetik

Klien : *"Beberapa bulan terakhir ini saya* ***merasa*** *depresi. Saya merasa seperti lepas* ***pegangan*** *dalam banyak hal."*

Terapis : *"Tampaknya anda ingin t****erlibat*** *penuh dengan apa yang terjadi disekililing anda;dan punya* ***kendali*** *terhadap kehidupan anda."*

Klien : *"Benar sekali."*

[16] Teddy Prasetya Yuliawan, *NLP; The Art of Enjoying Life*, (Jakarta: Serambi, 2014), hal. 78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terapis : *"Baiklah, mari kita mulai dengan* ***perasaan*** *apa yang persisnya yang anda rasakan sehingga anda menjadi* ***depresi****."*

2) Contoh penyamaan predikat visual

Klien : *"Saya* ***amati*** *hidup saya* ***mandek****. Maju tidak mundur pun tidak"*

Terapis : *"Coba* ***fokuskan*** *pada tujuan anda, sehingga kita bisa* ***melihat*** *apa sebenarnya yang anda inginkan."*

Klien : *"Ok. Coba saya* ***bayangkan*** *kembali."*

Terapis : *"Buatlah* ***gambaran*** *yang jelas apa persisnya yang anda inginkan."*

3) Contoh penyamaan predikat auditori

Klien : *"Saya ingin* ***membicarakan*** *masalah saya."*

Terapis : *"Saya akan* ***dengarkan*** *apa yang anda* ***katakan****. Masalah apa persisnya yang ingin anda* ***bicarakan****."*

Klien : *"Saya punya masalah dengan suami saya yang sering mabuk-mabukan, namun tak seorang pun yang mau* ***mendengarkan*** *apa akibatnya buat saya."*

Terapis : *"****Kedengarannya*** *hal ini menarik untuk kita* ***bahas****. Mungkin lebih baik jika anda mulai dari*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

awal, sehingga saya bisa ***mendengarkannya*** *lebih utuh."*

Klien :*"Memang, sebaiknya saya* ***menceritakan*** *semuanya supaya lebih jelas."*[17]

Sedangkan *leading* adalah sebuah proses dimana terapis mulai melakukan *overlap* dari keadaan sekarang ke keadaan yang dinginkan oleh klien. Proses *leading* membuat terapis dapat membimbing klien untuk memperluas model dunianya, sehingga klien akan memiliki lebih banyak pilihan atau alternatif. Saat sudah berhasil melakukan pacing, itulah kesempatan untuk membawa lawan bicara pada tujuan komunikasinya *(leading)*.

b. *Pacing* Nonverbal

Ada beberapa fungsi bahasa nonverbal. Diantaranya, bahasa nonverbal dapat mengulangi, memperjelas dan menekankan bahasa verbal yang diucapkan. Dalam komunikasi ujaran, rangsangan verbal dan rangsangan nonverbal itu hampir selalu berlangsung bersama-sama dalam kombinasi. Kedua rangsangan itu diinterpretasikan bersama-sama oleh penerima pesan. Misalnya ketika mengatakan "tidak" tanpa disadari kita juga menggelengkan kepala.[18]

[17] RH. Wiwoho, *NLP in Action: First Class Therapy*, (Jakarta: INDONLP, 2008). hal.36

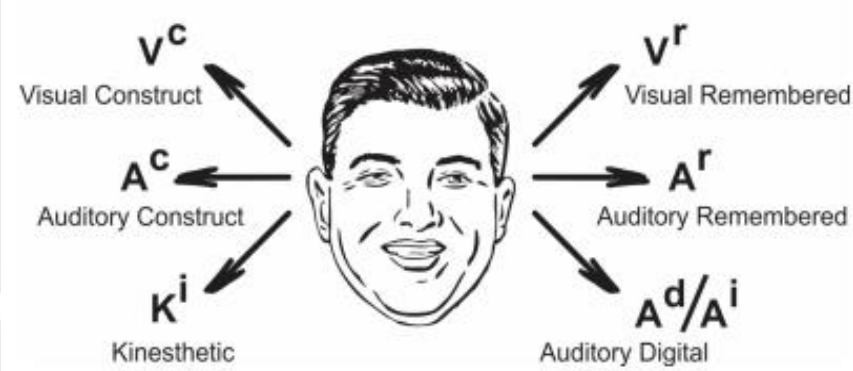
[18] Thomas M. Scheidel, *Speech Communication and Human Interaction,* (Glenview, III: Scott Foresman & Co, 1976). hal. 121.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Memperhatikan gerak mata *(Eye Accessing Cues)*

Salah satu yang menjadi fokus perhatian NLP dalam hal perilaku nonverbal adalah gerakan bola mata, atau disebut juga dengan *eye accessing cues*. Dalam kajian NLP setiap pergerakan mata memiliki pola. Dan setiap pola menunjukan aktifitas *representational system* seseorang.

Gambar 2.3 Eye Acessing Cues



a) Visual Remembered (VR). Jika seseorang menggerakan mata ke kiri atas, berarti sedang mengingat-ngingat sebuah gambaran yang pernah dilihat sebelumnya.

b) Visual Construct (VC). Jika gerakan matanya ke kanan atas, berarti sedang mereka-reka sebuah gambaran yang belum pernah dilihat sebelumnya.

c) Auditory Remembered (AR). Jika ke kiri tengah, berarti sedang mengingat-ngingat kata-kata atau suara yang pernah didengar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Auditory Construct (AC). Jika ke kanan tengah, berarti sedang mengingat-ngingat kata-kata atau suara yang belum pernah didengar sebelumnya.

e) Auditory Digital. Jika ke kiri bawah, berarti sedang berdialog dengan dirinya sendiri/ *internal dialogue* atau dalam istilah lain *self talk*

f) Kinestetic. Jika ke arah kanan bawah, berarti sedang menggunakan kinestetiknya untuk merasakan sesuatu (sensasi, emosi, dan lain-lain)

2) *Matching and Mirroring*

Matching dan *mirroring* adalah proses untuk menyamakan cara berpikir dan berperilaku kita dengan mitra bicara. Kita dapat melakukannya dengan mulai me-*match* dan me-*mirror* kata-kata, fisiologi, suara, posisi tubuh, gerakan tubuh, gerakan mata, dan lain-lain.

Matching: Menyamakan posisi tubuh.

Mirroring: Mencerminkan gerakan tubuh.

c. Memperhatikan gerak tubuh

1) Tipe Visual

a) Orang-orang visual biasanya akan duduk dan berdiri dengan posisi tegak sambil pandangan lurus ke depan.

b) Berbicara dengan tempo cepat, nada tinggi, dan volume keras.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Ketika sedang mengakses tentang gambaran tertentu, ia seakan berhentu bernafas sejenak. Setelah ingatan itu muncul, nafasnya pun berlanjut.

d) Cara belajar yang efektif dengan nelihat.

e) Sangat peka terhadap hal visual. Hal ini mempengaruhi gaya berbusananya yang cenderung rapih dan warnanya *matching*.

2) Tipe Auditori

a) Cenderung berbicara dengan cukup panjang untuk menjelaskan suatu hal karena pembendaharaan katanya yang cukup banyak.

b) Sering tampak berpikir dengan cara menggerakan mata dari satu sisi ke sisi lain.

c) Senang belajar dengan cara mendengarkan.

d) Biasanya mendominasi pembicaraan.

3) Tipe kinestetik

a) Berbicara dengan suara rendah, dalam, lembut, cenderung berat.

b) Ketika berbicara sering menggerakan matanya ke kanan bawah.

c) Ketika berbicara, mereka akan berhenti sejenak ketika sedang mengakses informasi yang sudah lama terpendam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Ketika sedang berbicara tentang dirinya pribadi, mereka akan tampak ringan. Ketika membicarakan hal-hal tentang orang lain, otot-ototnya akan mengeras.

e) Memiliki tingkat emosi yang intens.[19]

6. Meta Program

Meta program merupakan program internal yang digunakan untuk mensortir dan menentukan hal-hal apa yang kita ingin menaruh perhatian padanya. Pikiran melakukan generalisasi, menghapus dan mengedit beberapa informasi dari luar karena hanya mampu mengolah sedikit informasi pada saat yang sama. PDy mengungkapkan bahwa sejatinya meta program meruapakan "program" sebagai syarat yang dimiliki seseorang untuk mengambil keputusan dalam berperilaku. Menurutnya, setiap keputusan yang diambil manusia pada dasarnya mempunyai alasan yang melandasinya.[20]

Mengetahui meta program dari mitra bicara maka akan memudahkan dalam mempengaruhinya. Berikut dijelaskan beberapa jenis dari meta program:

a. Proaktif-Reaktif

Orang proaktif cenderung mengambil inisiatif pertama kali dalam setiap kesempatan. Mereka bertindak dengan sedikit atau

[19] Iwan Sugiarto, *Mengoptimalkan daya kerja otak dengan berpikir holisti dan kreatif*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 19

[20] Totok PDy, *Buku Saku NLP: Neuro Linguistic-Progarmming*, (Yogyakarta: Penerbit Pohon Cahaya, 2013), hal. 114.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahkan tanpa pikir panjang sama sekali. Orang proaktif sangat senang terjun ke lapangan.

Sisi lain, orang reaktif menunggu orang lain mengambil peran terlebih dahulu atau menunggu datang situasi yang mereka anggap tepat. Terkadang mereka melakukan analisis yang sangat mendalam terhadap suatu hal.

1) Mengenali pola

Orang-orang proaktif akan banyak menggunakan kalimat-kalimat pendek. Mereka berbicara seakan-akan mereka memegang kendali terhadap hidup mereka. Kalimat-kalimatnya jelas dan *to the point*.

Sementara itu orang-orang reaktif banyak berbicara dengan kalimat-kalimat panjang yang terkadang tak terselesaikan. Mereka banyak menggunakan kata-kata pasif. Kalimat-kalimat mereka panjang, tampak selalu melakukan analisis yang mendalam terhadap suatu hal.

2) Teknik Mempengaruhi

Mempengaruhi orang proaktif harus menggunakan kata-kata frasa seperti: lakukan saja, langsung, terjun bebas, sekarang juga, mengapa harus menunggu, ambil peran, ambil inisiatif, tunggu apa lagi.

Sedangkan untuk orang-orang reaktif perlu menggunakan kata-kata seperti: mari kita pikirkan hal ini, sambil anda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memikirkan ini, anda harus benar-benar memahami, ini akan memberi anda jawaban tentang, pikirkan kembali keputusan anda, anda mungkin bisa mempertimbangkan.

b. Mendekati-Menjauhi

Mereka yang menggunakan program mendekati sangat fokus terhadap tujuan yang ingin mereka capai. Mereka berpikir berdasarkan tujuan, ingin mendapatkan sesuatu. Karena mereka begitu fokus pada tujuan inilah, mereka umumya pandai menempatkan prioritas. Dalam kasus yang ekstrem orang tipe ini sering dianggap naïf karena tidak memperhitungkan berbagai hambatan yang mungkin muncul.[21]

Semantara itu orang menjauhi bergerak karena menghindari kondisi yang tidak diinginkan. Mereka mudah terpacu ketika ada sebuah masalah yang harus diselesaikan. Tenggat waktu pekerjaan adalah adalah tombol motivasi orang menjauhi. Sisi lain, orang menjauhi amat ahli dalam *troubleshooting*.

1) Mengenali Pola

Menggali meta program ini, bisa dengan melalui pertanyaan, “Mengapa memiliki hal tersebut (kriteria) penting bagi anda ?” atau “Apa yang akan terjadi pada diri anda kriteria tersebut terpenuhi ?”

[21] Salim Gendro, *Leadership With NLP*, (Jakarta: Sinergi Media, 2009). hal. 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada orang mendekati, akan ditemukan jawaban yang menjabarkan tujuan-tujuan yang ingin mereka capai atau hal-hal yang bisa mereka dapatkan. Sementara pada orang menjauhi, akan didapati jawaban mengenai hal-hal yang ingin mereka hindari, masalah-masalah yang tidak ingin mereka hadapi.

2) Teknik Mempengaruhi

Pada orang mendekati, gunakan kata-kata seperti: mendapatkan, mencapai, termasuk didalamnya, memungkinkan anda untuk, keuntungan. Sementara pada orang menjauhi, pakailah kata-kata seperti: menghindari, tidak akan mengalami, memperbaiki, menjaga anda dari, tidak sempurna, mari kita cari tahu dimana kesalahannya.

c. Internal-Eksternal

Orang-orang dengan meta program internal dalam konteks tertentu akan memotivasi dirinya berdasarkan standar pribadi yang mereka miliki. Mereka menentukan sendiri kualitas pekerjaan seperti apa yang mereka inginkan. Sedikit sulit bagi mereka menerima keputusan orang lain, dan menyebabkan mereka sedikit kritis terhadap penilaian orang lain. Terutama untuk hal-hal penting, mereka senantiasa mempertahankan standar yang mereka pegang. Orang-orang dengan tipe ini tidak terlalu membutuhkan penghargaan dari orang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sementara orang-orang eksternal mereka banyak membutuhkan pendapat dan saran dari orang lain untuk mengambil keputusan. Dalam hal memotivasi diri pun mereka sangat mengharapkan penilaian yang diberikan oleh orang lain padanya.

1) Mengenali Pola

Pertanyaan yang dapat diajukan untuk mengenali meta program ini adalah, "Bagaimana anda tahu bahwa anda telah menyelesaikan pekerjaan ini dengan baik ?", "Bagaimana reaksi anda ketika mendapat masukan dari rekan anda ?", "Siapa saja yang anda libatkan dalam mengambil keputusan ?", "Bagaimana jika anda telah melakukan pekerjaan dengan baik, namun seseorang yang sangat anda hormati mengkritiknya ?"

2) Teknik Mempengaruhi

Gunakan kata-kata seperti 'hanya anda yang dapat memutuskan, 'semuanya terserah anda', saya sarankan anda untuk memikirkan, 'coba sendiri dan kemukakan pendapat anda, 'ini data yang anda butuhkan dan silahkan putuskan sendiri' akan sangat mengena bagi mereka yang memiliki program internal.

Sementara untuk program eksternal, kata-kata yang bisa digunakan adalah 'orang lain sudah banyak melakukan, 'cara ini telah diuji', 'saya sangat merekomendasikan anda untuk', 'para ahli mengatakan' dan masih banyak lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Opsional-Prosedural

Mereka dengan meta program opsional, akan termotivasi dengan banyaknya kesempatan dan pilihan yang ada untuk melakukan sesuatu dengan cara yang beda. Mereka senang membuat prosedur dan system kerja, namun mengalami kesulitan mengikutinya. Kesempatan mengeluarkan ide tak terbatas akan menimbulkan gairah bagi mereka. Sisi lain, kebiasaan ini sering berakibat pada seringnya berbagai aturan dilanggar.[22]

Meta program opsional senang memulai ide baru atau proyek baru, namun terkadang tidak dibarengi dengan keinginan untuk menuntaskannya. Lebih senang mengembangkan dari pada melakukan pemeliharaan terus-menerus. Bahkan, terkadang malas untuk membuat komitmen, sebab merasa hal ini akan mengurangi pilihan-pilihan yang mereka miliki.

Sementara itu meta program prosedural akan membuat seseorang senang mengikuti aturan. Mereka selalu yakin bahwa ada satu cara yang tepat untuk melakukan sesuatu. Sekali mereka menemukan cara itu, mereka akan mengikutinya terus-menerus. Mereka dengan tipe ini harus memiliki titik awal dan akhir dalam mengambil keputusan sebagaimana sebuah prosedur. Tanpa ada titik ini mereka yang prosedural akan kebingungan dan kehilangan

[22] Ibrahim Elfiky, *Terapi Kmunikasi Efektif*, (Jakarta: Hikmah, 2010). hal. 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

arah. Adalah sebuah rasa bersalah jika mereka terpaksa melanggar sebuah aturan.

1) Mengenai Pola

Sebuah pertanyaan yang dapat menjadi acuan memunculkan meta program ini adalah, "Mengapa anda memilih…?"

Mereka yang opsional memberikan jawaban berupa daftar alasan yang mereka miliki. Sedangkan mereka yang prosedural akan mengganti kata 'mengapa' dengan 'bagaimana', lalu memberikan jawaban berupa langkah demi langkah atau bahkan sebuah cerita sehingga mereka sampai pada keputusan untuk memilih hal itu.

2) Teknik Mempengaruhi

Untuk meta program opsional gunakan kata-kata seperti, 'altenatif', itu hanya salah satu cara', 'ada beberapa pilihan', 'tak ada batasnya'. Sedangkan untuk prosedural gunakan kata-kata seperti 'cara yang benar adalah', 'pertama… kedua… ketiga… setelah itu', 'dapat diandalkan', 'ikuti saja petunjuknya', 'ini adalah metode yang teruji', dan seterusnya.

e. Persamaan-Perbedaan

Meta program persamaan biasa digunakan oleh mereka yang senang melihat hal-hal yang sama pada kesempatan pertama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karena kesenangan inilah mereka cenderung menyukai kondisi dan situasi yang sama. Mereka agak kurang suka dengan perubahan.

Sebaliknya, mereka yang dengan meta program perbedaan justru sangat menyenangi perubahan. Mereka akan resistan terhadap situasi yang statis dan stabil..

1) Mengenali Pola

Gunakan pertanyaan "Apa hubungan antara (konteks lama) dengan (konteks baru)?" Agar menjaga kenetralan pertanyaan harus menggunakan kata 'hubungan', yang akan memungkinkan membuka semua jawaban.

Atau bisa dengan pertanyaan yang lebih simple, seperti 'seberapa sering mereka melakukan perubahan seperti dalam profesi, karir, jabatan dan lain-lain.

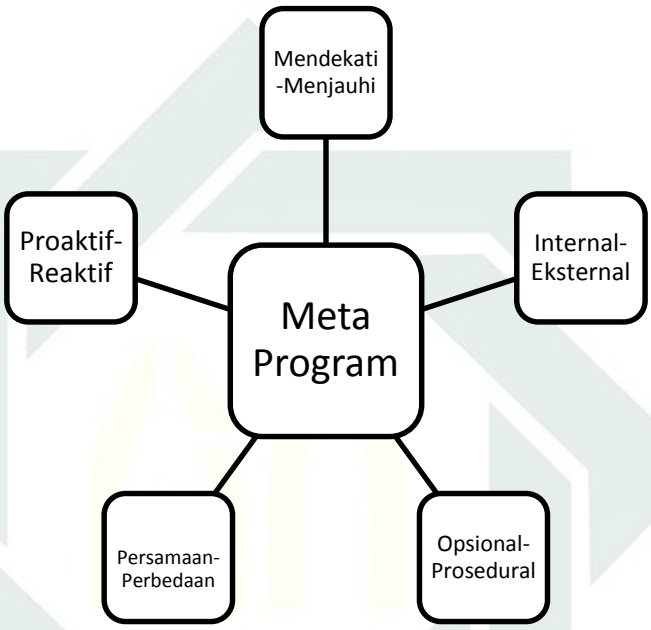
2) Teknik Mempengaruhi

Untuk meta persamaan gunakan kata-kata 'sama seperti', 'secara umum', 'seperti biasa', 'seperti sebelumnya, 'tidak berubah, 'sebagaimana anda tahu', 'persis seperti', 'mempertahankan, 'merawat' , dan seterusnya. Selain itu anda lebih banyak menunjukan persamaan-persamaan alih-alih perbedaannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk meta perbedaan gunakan kata-kata ‘baru’, ‘benar-benar beda’, ‘tidak seperti yang lain’, ‘unik’, ‘belum pernah ada’, ‘benar-benar berubah’ dan masih banyak lagi.[23]

Gambar. 2.4. Skema Meta Program



7. Meta Model

Meta model dikembangkan Grinder dan Bandler setelah melakukan observasi atas pola bahasa yang digunakan Virginia Satir dan Fritz Perls dalam menangani kliennya. Keduanya mengamati bahwa pola bahasa yang digunakan kedua terapis tersebut dapat menghasilkan efek yang mampu membuat klien merasakan situasi yang lebih baik. Ternyata, Satir dan Perls menggunakan pola bahasa tertentu dalam

[23] Teddy Prasetya Yuliawan, *NLP; The Art of Enjoying Life*, (Jakarta: Serambi, 2014), hal. 190-205.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengajukan pertanyaannya kepada klien-kliennya untuk memperkaya dan memberdayakan dunia internalnya.[24]

Sebuah kalimat dapat dianalisa dari dua pola, yaitu *deep structure* dan *surface structure*. Pola ini dikemukakan oleh Noam Chomsky dalam teorinya yang diberi istilah *transformational grammar*. Transformational grammar merupakan ilmu yang berusaha memahami bagaimana proses pengkodean dan pemberian makna dalam pikiran kemudian ditransformasikan ke dalam bahasa. Proses ini dinamakan *deep structure* sedangkan hasilnya dalam bahasa disebut *surface structure*.[25]

Bahasa adalah simbol yang mewakili apa yang sebenarnya ada dalam benak si pengucap. Karena fungsinya mewakili, seringkali ia tidak sama dengan apa yang diwakili, atau apa yang ada di dalam *deep structure*. Hingga sering terjadi orang berbicara tidak mewakili apa yang dia rasakan. Bahkan lebih parah hamper tidak tahu apa yang mereka maksud. Disinilah meta nodel bekerja. Ia mengumpulkan informasi linguistik yang dirancang untuk menghubungkan kembali bahasa seseorang dengan pengalamannya. Dalam meta model ada tiga hal yang menjadi penyebab kegagalan seseorang gagal mengungkapkan apa yang ada *deep structure* melalu *surface structure.*

[24] Annie Sailendra, *Neuro-Linguistic Programming (NLP); dari Konsep Hingga Teknik*, (Yogyakarta: Bhafana Publishing, 2014), hal. 94.

[25] Abdul Chaer, *Psikolinguistik: Kajian Teoretik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Deletions* (Penghapusan)

1) Simple Deletion (Delesi Sederhana)

Contoh : **Saya tidak mampu.**

Respon : Apa yang anda tidak mampu?

Contoh : **Saya merasa tidak nyaman.**

Respon : Merasa tidak nyaman terhadap apa/ siapa?

2) *Comparative Deletions* (Delesi dengan Perbandingan)

Contoh : **Saya merasa diperlakukan tidak adil**

Respon : Dibandingkan dengan siapa?

Contoh : **Dia memang lebih pintar.**

Respon : Lebih pintar dibandingkan dengan? Apa kriterianya?

3) *Unspecified Noun or Verbs* (Kata-kata tidak spesifik)

Contoh : **Dia mengacuhkan saya semalam.**

Respon : Siapa persisnya yang telah mengacuhkan anda? Bagaimana caranya dia mengacuhkan anda?

Contoh : **Teman-teman tidak suka dengan cara saya.**

Respon : Teman-teman yang mana persisnya yang tidak suka dengan cara anda? Cara anda yang mana yang tidak disukai?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. *Generalization* (Generalisasi)

1) *Universal Quantifiers*

Contoh : **Orang tua saya tidak penah mau tahu apa yang saya inginkan.**

Respon : Tidak Pernah? Sekalipun?

2) *Modal Operators*

Contoh : **Saya harus belajar dengan giat agar lulus ujian.**

Respon : Apa yang akan terjadi jika kamu tidak belajar dengan giat?

c. *Distortion* (Pemotongan Arti)

1) *Nominalizatios*

Contoh : **Kamu tidak memiliki penghargaan sedikitpun kepada saya.**

Respon : Apa persisnya yang anda maksud dengan penghargaan itu? Bagaimana persisnya anda ingin dihargai?

2) *Mind Reading*

Contoh : **Saya tahu dia tidak suka sama saya.**

Respon : Bagaimana persisnya kamu tahu bahwa dia tidak suka sama kamu?

3) *Cause-Effect*

Contoh : **Suami saya membuat rencana saya berantakan.**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Respon : Bagaimana caranya sehingga suami anda membuat rencana anda berantakan?

Contoh :**Kakak saya membuat saya merasa tak berharga.**

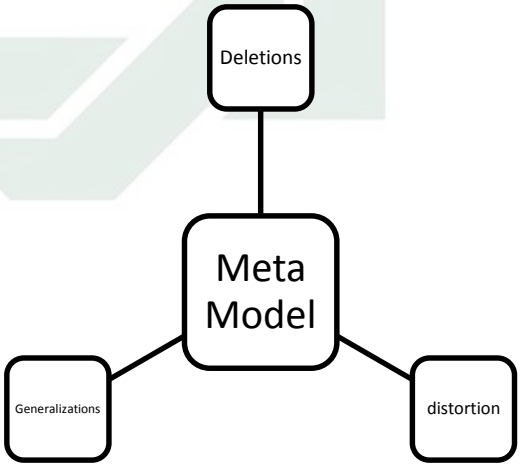
Respon :Bagaimana dia membuat anda merasa tak bergaharga?

4) *Complex Equivalence*

Contoh :**Setiap saya berpapasan dengan dia, mukanya dipalingkan ke arah lain. Dia pasti membenci saya.**

Respon : Bagaimana persisnya memalingkan muka bisa berarti membenci?[26]

Gambar. 2. 5. Skema Meta Model



[26] Nurul Ramadhan Makarao, *NLP: Neuro Linguistic Programming*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Milton Model

Milton model merupakan model komunikasi yang juga sering disebut sebagai Hypnotic Language Pattern, yaitu suatu pola komunikasi yang bersifat hipnotik. Milton model merupakan hasil pemodelan dari Milton H. Erickson. Milton moel menggunakan bahasa abstrak atau global yang membuat seseorang dapat menerima informasi masuk ke dalam pikiran bawah sadar seseoang dengan intervensi sedikit mungkin. Milton dapat digunakan untuk memperhalus sebuah saran ataupun perintah dengan cara yang abstrak tetapi tetap mendapatkan respon yang diinginkan. Berikut adalah pola-polanya.[27]

a. *Mind Reading*

1) *"Anda tentu bertanya-tanya tentang manfaat yang bisa anda dapat ketika mencoba mengaplikasikan materi ini?"*

2) *"Dan, Bukankah anda berpikir bahwa ini adalah sebuah kesempatan yang langka dan tidak boleh dilewatkan?"*

b. *Cause-Effect*

1) *"Jika anda mau melakukan latihan ini dengan serius, maka hasil yang akan anda dapatkan pun menjadi semakin luar biasa."*

[27] Yovan P. Putra, *Rahasia di Balik Hipnosis Ericksonian*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010), hal. 376.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) *"Dan hanya ketika anda mau memaafkan kesalahan-kesalahan orang lain pada anda, anda akan merasakan suasana hati yang tenang."*

c. *Universal Quantifiers*

1) *"Setiap tantangan akan membuat anda semakin kuat dan lebih dewasa."*

2) *"Mulailah perubahan, dan anda akan mendapati semua orang memunculkan respon yang berbeda kepada anda."*

d. *Tag Question*

1) *"Anda tentu sudah tidak sabar mendengarkan penjelasan saya, bukan?"*

2) *"Anda tentu bisa memaafkan orang-orang yang telah menyakiti anda, kan?"*

e. *Double Binds*

1) *"Kira-kira, mulai hari ini atau besok bapak bisa melihat perubahan dari diri kamu?"*

2) *"Kamu akan merasa nyaman jika menceritakan masalahmu di rumah saya atau di kantor?"*

f. *Conversational Postulate*

1) *"Bersediakah anda duduk di kursi ini?*

2) *"Maukah anda membuka pikiran anda untuk saat ini saja?"*

3) *"Maukah anda menutup pintu?"*[28]

[28] Iwan D. Gunawan, *Modul Pelatihan NLP*, hal. 35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Keterampilan Komunikasi Konseling

1. Pengertian Keterampilan Komunikasi Konseling

Sebagaimana dikemukakan oleh Richad Nelson-Jones bahwa di dalam konseling dan *helping* ada dua kategori utama keterampilan. Pertama, ada keterampilan komunikasi dan bertindak, atau keterampilan yang melibatkan perilaku eksternal. Kedua, ada *mind skills*, atau keterampilan-keterampilan yang melibatkan perilaku internal.[29] Dalam pembahasan ini akan difokuskan pada keterampilan eksternal seorang konselor. Dan supaya memperoleh pengetahuan komprehensif tentang keterampilan komunikasi konseling, maka akan diuraikan terlebih dahulu definisi dari keterampilan komunikasi konseling.

a. Keterampilan

Menurut Marwah D. Ibrahim, keterampilan dasar merupakan kecakapan yang perlu dimiliki setiap orang dalam memecahkan masalah yang terjadi di dalam hidupnya baik yang menyangkut tugas dan fungsinya sebagai profesionalnya maupun secara pribadi.[30]

Dalam hal ini, seorang konselor sebagai tenaga profesional untuk memfasilitasi seorang klien dalam menghadapi dunianya jelas harus membutuhkan suatu keterampilan. Sebagaimana

[29] Richard Nelson-Jones, *Pengantar Keterampilan Konseling*. Terjemahan oleh Helly Prajitno Soetjipto dan Sri Mulyatini Soetjipto, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal. 16.

[30] Marwah Daud Ibrahim, *Mengelola Hidup dan Merencanakan Masa Depan*, (Mitra Ahmad: Bandung), hal. 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

profesinya di dunia konseling yang banyak melibatkan kegiatan berkomunikasi, maka keterampilan berkomunikasi dalam konseling menjadi suatu kewajiban.

b. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa inggris yaitu *"communication"*, dan kata *"communication"* itu sendiri sebetulnya berasal dari bahasa latin *"communication"* yang artinya pemberitahuan dan atau pertukaran ide, dengan pembicara yang mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya.[31]

Hovland, Janis, dan Kelly mendefinisikan komunikasi sebagai *"the process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (audience)*.[32]

Kemudian Roos juga mengatakan bahwa:

"*communication is a transactional process involving a cognitive sorting, selecting, and sending, of symbols in such a way as to help a listener elicit from his own mind a meaning or response similar to that intended by communicator"*.[33]

Hal senada juga disampaikan oleh Rogers:

"Communication is the process by which message are transferred from a suorce to receiver. The source transfer the ideas with an

[31] Suryani, *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktek*, (Jakarta: EGC, 2005), hal. 16.

[32] Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), hal.3.

[33] Raymond S. Ross, *Persuasion, Communication And Interpersonal Relations*, (New York: Prentice Hall College,1974), hal. 67.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

intent to modify behavior of communication is to effects the receiver".[34]

Komunikasi yang terjadi antara seorang konselor dengan kliennya adalah bisa disebut juga komunikasi interpersonal. Sebagaimana dijelaskan oleh Deddy Mulyana bahwa model komunikasi interpersonal memliki pola stimulus-respon (S-R). Model seperti ini banyak dipengaruhi oleh disiplin psikologi. Proses ini dapat bersifat timbal balik dan mempunyai banyak efek. Setiap efek dapat mengubah tindakan komunikasi *(communication act)* berikutnya.[35]

c. Pengertian Konseling.

Kata konseling diterjemahkan dari dari bahasa inggris *"counseling"* merupakan suatu metode pendekatan dalam bidang pelayanan atau intervensi psikologis. Penerjemahan counseling menjadi "konseling" dan bukan "pengyuluhan" seperti yang terdapat di dalam kamus, didasarkan pada maksud menghindari pembiasan makna. Pada tahun 1956 Divisi Psikologi Konseling Asosiasi Psikologi Amerika menyatakan bahwa konseling sebagai suatu proses membantu individu menangani hambatan-hambatan kearah pencapaian pertumbuhan diri dan kearah pencapaian perkembangan yang optimal dari sumber-sumber pribadinya.[36]

---

[34] Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), hal. 24.

[35] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), hal.144.

[36] Eko Darminto, *Teori-teori Konseling:Teori dan Praktek Konseling dari berbagai orientasi teoritik dan pendekatan*, (Surabaya: UNESA University Press, 2007), hal. 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Jones,

"*counseling is talking over problem with some one. Usually but not always one of two has facts or experiences or abilities not poessesed to the same degree by other. The process of counseling involves a clearing up of the problem by discussion.*

Sedangkan Wren mengemukakan

"counseling is personal and dynamic relationship between two people who approach a mutually definded problem with mutual consideration for each other to the end thet younger, or less mature, or more troubled of the two is aided to a self determined resolution of his problem.[37]

Dengan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan bantuan yang diberikan kepada individu untuk memecahkan masalah kehidupannya dengan cara wawancara dengan memberdayakan apa yang ada didalam dirinya.

Dari seluruh penjelasan dapat diuraikan bahwa konseling pada dasarnya merupakan proses komunikasi antarpribadi yaitu antara konselor dengan konseli yang berlangsung melalui saluran komunikasi verbal dan nonverbal. Secara psikologis di dalam proses tersebut terjadi gaya tarik atau stimulus dan respon antar keduannya yang saling mempengaruhi atau saling menerima dan memberi serta saling memperhatikan, kemudian tumbuh rasa simpati dan empati sehingga melahirkan saling percaya. Untuk mendukung proses konseling tersebut perlu adanya suasana atau kondisi yang dapat mendukung terciptanya hubungan yang

[37] Bimo Walgito, *Bimbingan dan konseling: Studi dan Karir*, (Yogyakarta: Andi, 2010), hal. 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harmonis, sehingga proses tersebut dapat tumbuh saling terbuka dan melindungi serta merahasiakannya, kemudian pada akhirnya konseling dapat berlangsung tanpa adanya tekanan atau intimidasi yang merugikan.

Suatu proses yang dapat mendukung komunikasi di dalam konseling seperti empati, penerimaan, penghargaan, keikhlasan serta kejujuran, dan perhatian merupakan kunci keberhasilan.[38] Kondisi yang tepat di dalam proses konseling memungkinkan konseli sanggup merefleksi diri untuk menceritakan pengalaman hidupnya, akan terbuka terhadap pengalaman hidupnya, mampu mengembangkan diri untuk memahami diri, dan memungkinkan menemukan penyelesaian masalah yang dihadapi. Melalui tanggapan verbal maupun reaksi nonverbal, akan terjadi kondisi dialogis antara konselor dengan konseli disertai sentuhan psikologis. Dengan sentuhan kejiwaan dan disertai pemahaman yang mendalam tentang dunia konseli akhirnya akan melahirkan suatu perubahan pada diri konseli itu sendiri. Komunikasi tersebut akan menjadi kering jika suasana yang tercipta dalam hubungan keduanya hanya sebatas pada komunikasi biasa yang tidak mengandung nilai kegunaan dan manfaat.

[38] Taufik, *Empati Pendekatan Sosial*, (Rajawali Press: Depok, 2012), hal. 58.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Keterampilan-keterampilan dasar komunikasi konseling konselor profesional.

a. *Attending*

Supriyo dan Mulawarman menjelaskan bahwa *attending* adalah keterampilan atau teknik yang digunakan konselor untuk memusatkan perhatian kepada klien agar klien merasa dihargai dan terbina suasana yang kondusif sehingga klien bebas mengekspresikan atau mengungkapkan tentang apa saja yang ada dalam pikiran, perasaan ataupun tingkah lakunya.[39] Senada dengan hal tersebut, Hariastuti menjelaskan bahwa *attending* merupakan kemampuan konselor dalam menunjukkan perhatian secara penuh kepada klien sehingga klien dapat terlibat dalam proses konseling.[40]

Sofyan Willis mengemukakan bahwa perilaku *attending* dapat juga dikatakan sebagai penampilan konselor yang menampakkan komponen-komponen perilaku nonverbal, bahasa lisan dan kontak mata.[41] Hutahuruk dan Pibradi menjelaskan bahwa *attending* yang baik merupakan suatu komponen yang diperlukakan dalam komunikasi yang baik. Perilaku *attending* yang baik mendemonstrasikan kepada klien bahwa konselor menghargainya

---

[39] Supriyo dan Mulawarman, *Ketrampilan Dasar Konseling*, (Semarang: Jurusan Bimbingan Konseling FIP UNNES, 2006), hal. 19.

[40] Retno Tri Hariastuti dan Eko Darminto, *Ketrampilan-Ketrampilan Dasar dalam Konseling*, (Surabaya: Unesa University Press, 2007), hal. 27.

[41] Sofyan S Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 176.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai pribadi dan konselor tertarik terhadap apa yang dikatakan oleh konseli.

Dalam *attending* ini terdapat empat dimensi yang mesti diperhatikan sebagai media untuk masuk ke dalam dunia klien, yaitu: kontak mata, bahasa tubuh dan kualitas suara.

1) Kontak mata.

   Hendaknya dalam melakukan komunikasi konseling, jarak dan posisi duduk atau berdiri antara konselor dengan konseli tidak terlalu jauh.

2) Bahasa tubuh

   Penggunaan bahasa tubuh sangat mendukung terhadap komunikasi konseling, agar tercipta keakraban dan kedekatan antara konselor dengan konseli.

3) Kualitas suara

   Bahasa Indonesia yang digunakan oleh konselor dan konseli dalam komunikasi konseling seperti halnya dalam percakapan biasa, namun bagi konselor hendaknya ada penekanan dan variatif dalam suara agar kata itu berkesan mempunyai arti yang mendalam.[42]

Berdasarkan dari pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *attending* merupakan komunikasi nonverbal yang menunjukkan bahwa konselor memberikan perhatian secara utuh

[42] Rosjidan, *Pengantar Teori-teori Konseling*, (Jakarta: P2LPTK, 1988), hal. 27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap lawan bicara yang sedang berbicara (klien). Keterampilan *attending* yaitu keterampilan tampil sebagai pribadi yang utuh dan memberikan perhatian penuh kepada klien sebagaimana adanya, agar klien dapat mengembangkan diri, mengeksplorasi dirinya dengan bebas.

Masih menurut Sofyan Willis, perilaku *attending* yang ditampilkan akan mempengaruhi kepribadian klien, yaitu:

1) Meningkatkan harga diri klien, sebab sikap dan perilaku attending memungkinkan konselor meghargai konseli.
2) Dengan perilaku attending menciptakan suasana aman bagi klien, karena klien merasa ada oarang yang bisa dipercayai, teman untuk berbicara, dan merasa terlindungi secara emosional.
3) Perilaku attending memberikan keyakinan kepada klien bahwa konselor adalah tempat dia mudah untuk mencurahkan segala isi hati dan perasaannya.

Adapun bentuk dan cara-cara melakukan teknik *attending* menurut Hutauruk & Pribadi adalah sebagai berikut:

1) Posisi badan (termasuk gerak isyarat dan ekspresi muka):

   Posisi badan yang baik, mencakup:

   a) Duduk dengan badan menghadap klien

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Tangan diatas pangkuan atau berpegang bebas atau kadang-kadang digunakan untuk menunjukkan gerak isyarat yang sedang dikomunikasikan secara verbal.

c) Responsif dengan menggunakan bagian wajah, umpamanya senyum spontan atau anggukan kepala sebagai persetujuan atau pemahaman dan kerutan dahi tanda tidak mengerti.

d) Badan tegak lurus tanpa kaku dan sekali-kali condong kearah klien untuk menunjukkan kebersamaan dengannya.

Posisi badan yang tidak baik mencakup:

a) Duduk dengan badan dan kepala membungkuk menghadap klien.

b) Duduk dengan sangat kaku.

c) Gelisah atau tidak tenang (resah)

d) Mempergunakan tangan, kertas, dan kuku tangan.

e) Sama sekali tanpa gerak isyarat.

f) Selalu memukul-mukul dan menggerakkan tangan dan lengan.

g) Wajah tidak menunjukkan perasaan.

h) Terlalu banyak tersenyum, kerutan dahi atau anggukan kepala tidak berarti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Kontak mata

Kontak mata yang baik berlangsung dengan melihat klien pada waktu dia berbicara kepada konselor dan sebaliknya.

Kontak mata yang jelek mencakup:

a) Tidak pernah melihat klien.
b) Menatap klien untuk secara konstan dan tidak memberi kesempatan klien untuk membalas tatapan.
c) Mengalihkan pandangan dari klien segera sesudah klien melihat kepada konselor.

3) Mendengarkan

Cara mendengarkan yang baik mencakup:

a) Memelihara perhatian penuh dengan terpusat kepada klien.
b) Mendengarkan segala sesuatu yang dikatakan klien.
c) Mendengarkan keseluruhan pribadi klien (kata-katanya, perasaan dan perilakunya) dan memahami seluruh pesannya.
d) Mengarahkan apa yang konselor katakan terhadap apa yng telah dikatakan oleh klien.

Cara mendengarkan yang jelek mencakup:

a) Memungkinkan konselor sendiri diganggu oleh keributan lain, pandangan diluar pandangan klien.
b) Mengajukan pertimbangan-pertimbangan tentang pribadi klien sebelum mendengarkan semua pesan klien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Merumuskan suatu respon terhadap klien sebelum klien mengakhiri pesannya.

d) Melompat-lompat dari topik yang satu ke topik yang lain.[43]

Supriyo dan Mulawarman menjelaskan bahwa tujuan dari teknik *attending* adalah agar klien merasa dihargai dan terbina suasana yang kondusif sehingga klien bebas mengekspresikan atau mengungkapkan tentang apa saja yang ada dalam pikiran, perasaan, ataupun tingkah lakunya. Sedangkan menurut Hutahuruk dan Pibradi menyebutkan tujuan dari teknik *attending* adalah untuk membangkitkan harga diri klien, membangkitkan suasana yang aman sehingga melancarkan ekspresi bebas tentang apa saja yang muncul dibenak klien.

Berdasarkan dari hal diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari teknik *attending* adalah untuk meningkatkan harga diri klien, menciptakan suasana aman, dan memberikan kenyakinan klien untuk dapat mengungkapkan tentang dirinya secara terbuka.

b. *Rapport*

Rapport dapat diseskripsikan sebagai suatu kondisi esensial yang memungkinkan terjadinya hubungan menenangkan dan tanpa syarat antara konselor dengan konseli. Hubungan itu diadakan dan dipertahankan melalui minat yang tulus dari konselor dalam

[43] Toga Hutauruk dan Pribadi S, *Konseling Mikro.* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan kebudayaan Derektorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 1984), hal 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerima kehadiran konseli. Hubungan timbal-balik, merupakan suatu ikatan yang ditandai oleh minat, respon positif dan sensitivitas emosi. *Rapport* dapat diwujudkan pada saat awal wawancara konseling sehingga selama proses konseling, konseli lebih mudah dalam mengekspresikan isi pokok masalah atau perasaannya.

Salah satu tujuan *rapport*, agar dalam wawancara konseling dapat berjalan lancer, semarak, lebih halus dan efektif dalam mengidentifikasi inti masalah. *Rapport* adalah suatu kualitas, suatu pemahaman timbal-balik, suatu penghargaan dan suatu pemeliharaan minat dari awal hingga akhir konseling. Konselor mampu menggunakan kata-kata yang mengesankan dalam membuka atau menggali wawancara konseling.

Beberapa petunjuk untuk menyelenggarakan rapport ini diantaranya: (1) keharusan ramah tamah, (2) penuh perhatian, (3) menunjukan interes yang tinggi untuk mengurangi resistensi konseli, (4) menyenangkan, (5) saling percaya, (6) kerja sama, (7) ketulusan hati.

Rapport merupakan suatu hubungan kerja yang harus ditegakan dan dipertahankan antara konselor dan konseli supaya proses konseling bisa berhasil dengan baik. Hubungan kerja yang baik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan dapat memampukan konseli dalam *self exploration* tentang masalahnya dan dapat mencapai pemahaman diri yang baik.[44]

c. Membuat pertanyaan

Keterampilan dalam bertanya juga member kemungkinan kepada konselor untuk mampu menemukan masalah, tujuan yang di inginkan, sasaran yang dituju dan lebih jauh memungkinkan untuk menemukan sumber daya klien.

Fungsi pertama dan utama suatu pertanyaan adalah untuk merangsang, mendorong, menciptakan komunikasi. Dengan mengajukan pertanyaan, kita membuka saluran komunikasi, mulai suatu interaksi verbal, dan menciptakan hubungan dalam bentuk kata. Jika interaksi sudah di mulai dan jalan komunikasi sudah terbuka, fungsi pertanyaan kita dapat berubah. Kita dapat terus mendorong jalanya komunikasi, tetapi juga dapat mempergunakan pertanyaan itu untuk mencapai tujuan-tujuan lain.

1) Bertanya untuk Mendapatkan Informasi

Pertanyaan dapat digunakan untuk mendapatkan informasi berkenaan dengan tofik yang dibicarakan. Tofik tersebut bias menyangkut masalah sosial, pribadi, pekerjaan dan karier, dan masalah-masalah lain. Informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang, sebab-sebab dan sumber-sumber masalah.

[44] Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 107-108.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Bertanya untuk Mendapatkan pengertian yang mendalam

Berkat kecakapan kita untuk mengajukan pertanyaan, kita dapat mengerti sudut pandang orang yang diajak berbicara. Karena mengerti sudut pandangnya, kita dapat menyesuaikan isi, dan gaya kita dengan pandangan dia. Kita dapat membantu dia untuk merumuskan gagasan dan isi, cara dan gaya kita dengan pandangan dia. Kita dapat membantu dia untuk merumuskan gagasan dan isi hatinya berdasarkan motif, harapan dan cita-citanya. Kita dapat mengerti kebutuhannya.

3) Bertanya Memberi Informasi

Dengan pertanyaan ini komunikator mendapatkan fakta dan data yang perlu diketahui. Isinya adalah penyampaian informasi, tetapi bentuknya berupa pertanyaan. Misalnya: apakah engkau sudah tahu bahwa hari jutmat malam, dari jam 7 sampai jam 9 di tempat kerja kita ada kursus bahasa inggris gratis?

Bentuk pernyataan ini sangat khas dalam arti tidak perlu dijawab, dan jika diberi jawaban rasanya malah lucu. Kecuali dibawah pertanyaan itu kita menyatakan suatu dimensi lain yang secara halus kita sampaikan kepada lawan bicara kita. Bentuk pertanyaan itu berguna untuk menekankan unsur tertentu dalam suatu situasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Bertanya untuk mengharapkan partisipasi

Tidak jarang komunikasi kurang komunikatif. Untuk itu konselor perlu membantu konseli agar keluar dari permasalahan. Tujuannya adalah membuka dan mengungkapkan diri, yang akhirnya melibatkan diri dalam komunikasi. Untuk ini kita perlu mencari bentuk pertanyaan yang sesuai dan menemukan saat yang tepat untuk mengajukannya.[45]

Dalam hal ini pertanyaan tertutup, seperti: sudah berapa lama engkau seperti ini? jelas tidak membantu. Juga pertanyaan tersebut seperti: Bagaimana perasaanmu sekarang? rasanya juga tidak menemukan sasaranya. Untuk itu perlu dicarikan pertanyaan lain. Pertanyaan seperti: Selama beberapa hari akhir ini, engkau tampak tidak seperti biasanya. Apakah saya boleh mengetahui sebab-sebabnya? Pertanyaan yang penuh minat dan perhatiaan ini dapat menjadi awal untuk meruntuhkan hambatan-hambatan yang membuat orang menarik dan menutup diri.

Dengan merasa diperhatikan, meski masalahnya tidak terselesaikan, orang merasa dimengerti dan dipahami. Akibatnya dia rela untuk keluar dari masalahnya sendiri, dan mau terlibat dalam hidup dan tugasnya. Jadi pertanyaan untuk

[45] Allan Pease, *Question and The Answer*, (Jakarta: Network Twenty One Indonesia, 2002), hal. 47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapat partisipasi dan kerjasama, pada pokoknya bertujuan untuk membantu orang agar lepas dari masalah.

5) Bertanya untuk mengecek pengertian dan minat

Pertanyaan dapat digunakan untuk mendapatkan umpan balik kritis yang perlu untuk mengetahui benar-benar bahwa komunikasi dan arah betul-betul terjadi. Umpan balik membantu konselor untuk memastikan diri bahwa konselor telah menangkap "pesan" yang hendak di sampaikan oleh klien, baik perasaan maupun isinya. Sebaliknya umpan balik ini juga dapat digunakan untuk menilai perasaan dan pengertian klien tentang topik yang dibicarakan.

Perlu digunakan pertanyaan untuk mendapatkan umpan balik secara teratur dan periodik, untuk mengetahui dengan pasti bahwa kita mengerti maksud orang-orang yang diajak bicara. Pertanyaan semacam itu dimulai dengan kata-kata seperti, "baik saya akan mencoba merumuskan secara ringkas masalah-masalah pokok yang telah anda utarakan", "Sejauh saya dapat menangkap, dalam pembicaraan tadi engkau mengatakan…"

Dan diakhiri dengan kata-kata seperti

"Apakah rumusan saya sesuai dengan apa yang engkau katakan?"

"Apakah penangkapan saya benar?"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan mengajukan pertanyan semacam itu, konselor menyampaikan beberapa hal penting kepada orang yang diajak bicara, pertama, konselor menunjukan bahwa dia berusaha sungguh-sungguh untuk mendengarkan. Kedua, konselor membuktikan dengan tindakan konkrit bahwa hal-hal yang mereka kemukakan penting. Ketiga konselor menegaskan hal-hal yang dikemukakan itu, sehingga salah pengertian dan rasa tidak enak dapat dihindari.

6) Bertanya untuk mengajak berpikir

Pertanyan yang diajukan untuk memperoleh pendapat dan usulan, membantu orang yang diajak berbicara untuk berpikir, dan menyumbangkan gagasan yang diperlukan. Bila konselor meminta pendapat, secara tidak langsung konselor mengakui kemampuan klien untuk menyumbangkan sesuatu yang berarti dan berharga. Permintan pendapat ini bukanlah merupakan semacam usaha untuk menarik hati orang yang diajak berbicara. Karena konselor memang betul-betul menerima, menghargai dan memanfaatkan sumbangan dan pengetahuan klien. Dasarnya adalah keyakinan bahwa orang yang diajak bicara (klien) mempunyai pengetahuan yang cukup tentang apa yang dikatakan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maka dengan menanyakan pendapat, konselor bermaksud memanfaatkan pengalamanya untuk menyampaikan usulan yang berguna dalam pengambilan keputusan.

7) Bertanya untuk mencapai kesempatan

Dengan mengajukan kepada klien apakah dia setuju dengan pemikiran, pendapat, ataupun saran, konselor bisa mengerti bagaimana hubungan konselor dengan klien. Sia-sialah untuk maju terus dengan suatu perkara, jika klien berakhir pada jalan buntu, sebelum itu lebih baik menggali bidang-bidang yang disetujui dan tidak disetujui bersama. Untuk itu konselor dapat bertanya, "apa yang saya usulkan tadi, tidak bertentangan dengan pengalaman anda?"

Susunlah pertanyan yang diajukan, konselor memberikan waktu kepada klien untuk berpikir dan mengeluarkan pendapat, apakah dia setuju atau tidak dengan apa yang disampaikan konselor. Sehubungan dengan ini, maka usaha untuk mendapatkan kesepakatan lewat inti pertanyaan yang mendadak dan tiba-tiba perlu dihindari.

8) Bertanya untuk menarik kembali perhatian pada masalahnya

Jika tidak berhasil menahan perhatian klien, karena terpusat pada masalah yang dibicarakan, itu dengan mengajukan pertanyan kepada dia. Menyelewengkan perhatian kemasalah yang lain itu bersipat sementara.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk ini konselor dapat mengajukan sembarang pertanyan kembali untuk menarik perhatianya. Tetapi jika kekurangan perhatian dan kejenuhan itu berlangsung lama, konselor perlu mencari waktu lain yang lebih baik, dimana klien lebih siap diajak berbicara mengenai hal yang dianggap penting untuk dibahas bersama.

9) Bertanya untuk menemukan kesenjangan antara keinginan dengan kenyataan

Banyak klien yang mengatakan bahwa dia melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan atau keadaanya. Tetapi tidak. Tujuan pertanyan adalah untuk membantunya menyadari keadaan dan melihat hubungan antara keadaan itu dengan cita-cita yang seharusnya dicapai.

Pertanyan ini pada pokoknya menyangkut hal-hal yang tidak memuaskan, kesulitan yang dijumpai, hambatan yang ada, pada waktu dan melakukan sesuatu itu. Berkat jawabannya kita dapat membantu memahami keduanya dengan menyampaikan imformasi dan penjelasan yang perlu. Bersama itu perlu komunikator dapat menjelaskan hubungan antara keinginan dengan kenyataan. Dalam konseling upaya ini disebut dengan personalisasi, artinya menggerakan komunikasi kepada komunikan tentang masalahnya, tujuan yang ingin dicapai dengan keadaan yang dirinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. *Paraphrase*

Paraphrase adalah suatu metode untuk menyatakan kembali pesan-pesan atau masalah-masalah yang telah dikemukakan klien tetapi dalam bentuk kata-kata yang lebih pendek. Menurut Jamal Ma`mur Asmani, menangkap pesan (paraphrasing) adalah teknik untuk menyatukan kembali esensi atau inti ungkapan klien, dengan teliti mendengarkan pesan utama klien, mengungkapkan kalimat yang mudah dan sederhana.[46]

Menurut Retno Tri Hariastuti, parafrase yaitu menyatakan kembali kata-kata atau pikiran-pikiran pokok klien. Dalam parafrase konselor menyatakan ide pokok klien dengan kata-kata sendiri, tidak sekedar menirukan kata-kata yang di ucapakan klien. Konselor hendaknya menggunakan pilihan kata yang tepat sehingga membantu menekankan kata atau ide penting yang di ungkapkan klien.[47]

Sedangkan menurut Kathryan Geldard & David Geldard, parafrasa merupakan sebuah keterampilan dasar yang sangat berguna untuk melakukan parafrasa, konselor harus menyimak dengan cermat dan kemudian mengulang kembali inti dari

---

[46] Jamal Ma'mur Asmani, *Panduan Efektif Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2010), hal.212.

[47] Retno Tri Hariastuti dkk, *Keterampilan-Keterampilan Dasar dalam Konseling*, (Surabaya: Unesa University Press, 2007), hal. 40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perkataan klien dengan kata-kata konselor sendiri. Parafrase adalah cara merefleksikan (menegaskan) kembali pada klien yang penting tetapi secara lebih jelas dan menggunakan kata-kata konselor sendiri. Dan parafrase akan berjalan dengan sendirinya mengikuti aliran pemikirannya. Parafrase mendorong seseorang untuk terus berjalan dalam alur gerak mereka sendiri. *Paraphrase* yang bagus adalah yang tidak mengganggu klien yaitu parafrase yang tidak mengalihkan konsentrasi klien dari persoalan yang sedang ia coba selesaikan. Yang terpenting disini adalah konselor bisa menjalin hubungan nyata berlandaskan kepercayaan, kepedulian, dan empatik kepada klien.[48]

Memparaprase pada dasarnya menyatakan kembali esensi dari pembicaraan klien, sehingga klien akan lebih terdorong untuk menyatakan makna pembicaraannya, melalui ketermpilan ini klien akan merasa dalam suasana kebersamaan dan pemahaman dengan konselor. Disamping itu, paraprase yang cermat dapat membantu mengarahkan jalannya wawancara serta dapat dipakai sebagai cara untuk melihat kecermatan persepsi konselor. Perlakuan paraprase yang tepat dari konselor akan mendapat persetujuan dari klien. Perlu dicatat bahwa dalam paraprase ini bukan berarti melakukan analisis ataupun interpretasi terhadap pembicaraan klien,

[48] Kathryn Geldard dan David Geldard, *Keterampilan Praktik Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melainkan merupakan upaya untuk memperoleh klarifikasi secara cermat.

Tujuan utama bagi konselor dengan paraphrase ini adalah untuk mencek pemahaman konselor terhadap hal-hal yang dinyatakan klien. Tujuan kedua untuk berkomunikasi dengan klien bahwa dirinya memahami pesan dan kesan atau masalah-masalah pokok yang dikemukakannya. Tujuan ketiga adalah agar konselor mampu menerjemahkan persepsi yang masih global atau kasar tentang masalah klien ke dalam kata-kata yang lebih tepat dan jelas. Pesan atau kesan yang masih kabur dapat diperjelas oleh konselor. Dengan demikian inti masalah yang dihadapi klien bisa dideteksi secara lebih cermat dan tepat.[49]

Menurut Hariastuti, tujuan-tujuan dari parafrasa adalah sebagai berikut:

1) Menyatakan pada klien bahwa konselor memahami pembicaraan.
2) Mendorong klien untuk mengungkapakan idea tau pikiran-pikirannya.
3) Membantu klien memusatkan pembicaraan pada situasi, kejadian, idea tau tingkah laku tertentu.
4) Untuk lebih menekankan isi pesan dibandingkan afeksi.[50]

[49] Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 178.
[50] Retno Tri Hariastuti dkk, *Keterampilan-Keterampilan Dasar dalam Konseling*, (Surabaya: Unesa University Press, 2007), hal. 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Prinsip-Prinsip dalam Komunikasi Konseling

Keberhasilan wawancara atau komunikasi konseling, sangat dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain oleh kapasitas konselor itu sendiri.

a. Ada hubungan yang baik antara konselor dan konseli

Hubungan yang baik dan timbal balik *(rapport)*, merupakan syarat mutlak keberhasilan wawancara konseling. Hubungan yang baik ini ditandai oleh adanya saling percaya mempercayai, saling perngertian, kerja sama yang baik.

b. Ada sikap menerima dari konselor kepada konseli

Hubungan yang baik akan terwujud jika konselor menunjukan sikap mau menerima kehadiran konseli. Sikap mau menerima harus ada bahkan dan bahkan merupakan syarat mutlak dalam suatu wawancara konseling.

c. Ada pembicaraan untuk mengungkap inti masalah konseli

Konselor harus terampil dan professional dalam usaha memunculkan inti masalah yang dialami konseli. Tanpa dapat dimunculkannya inti masalah, pemecahan masalah tidak akan dapat tuntas dan mendasar. Oleh karena itu wawancara konseling harus menyentuh bahkan menggali inti masalah yang menjadi biang keladi munculnya gangguan tingkah laku atau gangguan lain. Inti masalah berada jauh dalam pribadi konseli. Konselor akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berhasil dalam tugas ini apabila dalam wawancara dapat melihat celah dan indicator benang-benang masalah baik melalui tingkah laku verbal maupun nonverbal.

d. Konselor menggunakan sejumlah keterampilan komunikasi ketika wawancara konseling

Ada sejumlah keterampilan yang harus dimiliki dan dikuasai oleh seorang konselor agar wawancara konseling berhasil dengan baik. Juga hal ini merupakan sebuah komitmen sebagai konselor professional.

e. Tanggung jawab terpecahkannya masalah ada pada konseli

Tanggung jawab dalam wawancara konseling, lebih besar ada pada diri konseli. Ini disebabkan berhasil dan tidaknya proses konseling lebih besar pada diri konseli. Mereka sendirilah yang harus menentukan dan mengambil keputusan serta melakukan keputusan itu. Konselor hanya bertindak sebagi pembantu, fasilitator, atau motivator bagi konseli.[51]

C. Aplikasi *Neuro Linguistic Programming* dalam Komunikasi Konseling

Tahapan konseling secara garis besar tahapan konseling bisa dibagi ke dalam lima tahap, yaitu: tahap pembukaan, penjelasan masalah, penggalian latar belakang masalah, penyelesain masalah dan tahap penutup.

[51] Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 93-94.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Tahap awal

Adalah tahap dimana konselor mulai membangun komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal dengan klien. Tahap ini sangat penting karena merupakan pintu masuk bagi konselor untuk mulai menciptakan *connectedness* dengan kliennya, sehingga timbul rasa nyaman dan percaya dari klien untuk mengungkapkan masalahnya pada konselor.

Untuk membangun *conectedness* dan rasa *trust* klien ditahap awal ini jelas seorang konselor membutuhkan keterampilan. Keterampilan NLP yang dipakai disini adalah:

1) *Representational system*

Dengan mengetahui representational system seorang klien, konselor bisa nenentukan apakah dia tipe visual, auditori, atau kinestetik. Dan pengetahuan atas representational system atau sistem representasi menjadi jalan bagi konselor untuk menyesuaikan respon terhadap apa yang disampaikannya, terutama respon secara verbal.

Jika yang diucapkan klien adalah kata-kata visual maka konselor pun menggunakan kata-kata visual. Jika kata-kata dari konselor banyak menggunakan kata-kata auditori makan konselor pun menggunakan auditori. Juga yang dikatan adalah kata-kata kinestetikal, maka konselor menggunakan kata-kata kinestetikal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) *Eye Acessing Cues*

Sistem representasi juga bisa diketahui dengan memahami *eye accessing cues.* Seorang konselor bisa mengetahui aktifitas apa yang sedang berjalan di dalam pikiran klien. Apakah itu visual, auditori, ataukah kinestetik. Dengan eye accessing cues ini selain bisa mengenal sistem representasi klien, konselor juga akan terpancing untuk mengadakan kontak mata.

b. Penjelasan masalah

Tahap ini merupakan efek domino dari tahap pembukaan. Jika dalam pembukaan berhasil, maka akan terjalin suatu keterhubungan antara konselor dengan klien. Klien merasa nyaman dan percaya untuk menceritakan masalahnya pada konselor. Ketika sedang asyik menceritakan masalahnya, gunakanlah *pacing leading.* Buat kesamaan dalam menanggapi klien baik secara verbal maupun nonverbal.

Upaya menyamakan pada aspek verbal berpangkal pada sistem representasi klien dengan memperhatikan mayoritas kata predikat yang diucapkannya. Jika yang diucapkan adalah kata-kata predikat visual maka konselor pun memakai kata-kata predikat visual. Jika auditori maka konseor menggunakan kata predikat auditori juga. Begitupun dengan kata-kata kiinestetikal, maka konselor pun menggunakan kata-kata kinestetikal. Sedangkan pada aspek nonverbal berpangkal pada gerak tubuh klien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Penggalian latarbelakang masalah

Dalam menyampaikan masalahnya seringkali klien berbelit-belit bahkan terkadang dia tidak tahu dengan masalahnya sendiri. Seni bertanya dalam meta model akan sangat membantu proses ini. Ada tiga pola umum dalam meta model yang membahas bagaimana seseorang secara sadar ataupun tidak, seringkali menghilangkan informasi-informasi yang dia ceritakan sehingga menimbulkan ketidak jelasan.

Pola pertama yaitu *deletion. Deletion* atau penghapusan adalah proses menghapus sebagian atau seluruh informasi yang ada pada di *deep structure*. Pola yang kedua *distortion* atau penyederhanaan dengan mengubah makna suatu informasi. Dan pola yang ketiga adalah *generalization* atau generaslisasi. Contohnya mereka berbicara bahwa seolah-olah semua orang membencinya. Disini telah terjadi generaslisasi. Dengan meta model ketidak jelasan-ketidak jelasan itu bisa teratasi. Sehingga konselor bisa menemukan inti permasalahan yang sesungguhnya.

d. Penyelesaian masalah

Konseling berprinsip pada *client centered*. Artinya klien sendirilah yang menentukan keputusannya dan bertanggung jawab penuh terhadap keputusan yang diambil. Meskipun begitu, hadirnya konselor harus menjadi fasilitator terhadap klien. Tidak mungkin konselor membiarkan kliennya terutama ketika keputusan yang diambil keluar dari norma-norma yang berlaku di tengah masyarakat.

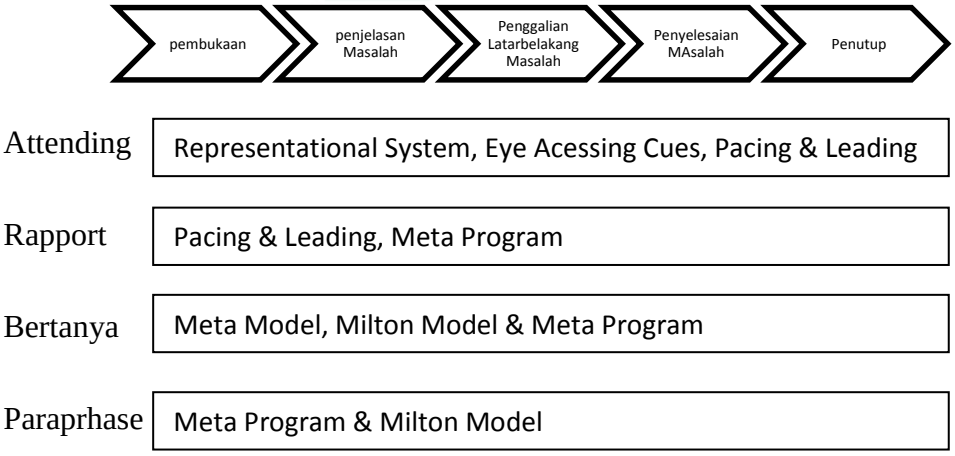
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Salah satu cara untuk membawa klien supaya mengambil keputusan secara mandiri namun dengan tetap mempertimbangkan segala norma yang ada yaitu dengan cara memberikan pertanyaan. Dengan diberikan pertanyaan maka klien akan lebih berfikir tentang keputusan yang diambilnya, dan konselor tidak terkesan menggurui. Karena jawaban yang keluar adalah dari diri klien. Milton dan meta model sangat cocok digunakan dalam penyelesaian masalah ini. Milton dan meta model memliki model-model pertanyaan yang Disini bisa digunakan teknik bertanya model *neuro linguistic programming*.

e. Penutup

Dalam penutup ini konselor menggunakan kata-kata yang bisa menginspirasi konseli. Kata-kata yang bisa memotivasi konseli. Kata-kata yang memiliki daya untuk menggerakan. Dengan memakai Milton model akan membantu keberhasilan proses akhir ini. Milton model memiliki pola-pola bahasa *bypass* atau pola-pola *hypnotic word*.

Gambar 2.6 Aplikasi NLP dalam Komunikasi konseling



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id