# BAB VIII
# KOMUNIKASI KONSELING

## A. Pengertian Komunikasi Konseling

Sebagai seorang muslim, tentunya dalam menjalankan sesuatu baik dalam kegiatan sehari-hari maupun dalam menjalankan profesi didasarkan pada sumber-sumber yang menjadi pedoman hidup, yakni Al-Quran dan As-Sunnah. Dalam As-Sunnah terdapat prinsip-prinsip dasar komunikasi konseling. Mengingat bahwa pada zaman Rasululllah SAW, beliau adalah figur konselor terbaik yang senantiasa memberikan solusi semua permasalahan ummatnya. Baik yang datang secara pribadi maupun masalah sosial. Beliau juga dengan cerdas dan tepat memberikan solusi sesuai dengan latar belakang klien tanpa menyimpang dari agama. Sehingga sebagai konselor islami dalam melakukan konseling yang islami hendaknya mencontoh teladan Rasulullah SAW. Lebih tepatnya dalam makalah ini dibahas mengenai prinsip-prinsip dasar dalam komunikasi konseling.

Komunikasi Konseling terdiri dari dua kata, yakni "Komunikasi" dan "Konseling". Keduanya memiliki arti yang berbeda dan tidak saling terikat apabila dipisahkan menjadi dua kata. Namun apabila di gabungkan akan menjadi padu dan saling berkaitan.

### 1. Pengertian Komunikasi

Frank Dance mencoba memberikan tiga konseptual yang membentuk dimensi dasar komunikasi, yakni :

a. Dimensi Pengamatan Atau Keringkasan yaitu definisi komunikasi berdasarkan kategori pengertian yang masih umum, luas dan bebas. Misalnya, definisi komunikasi sebagai proses penyatuan antara bagian bagian yang terputus, dalam hal ini adalah antara invidu yang satu dengan yang lain saling bersambung oleh karena adanya komunikasi.



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. Dimensi Tujuan yaitu dimensi definisi komunikasi yang menggambarkan proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan maksud tertentu. Misalnya, definisi komunikasi yang menerangkan tentang "situasi-situasi tersebut merupakan sebuah sumber yang mengirimkan sebuah pesan kepada penerima dengan tujuan tertentu untuk mempengaruhi perilaku penerima".
c. Dimensi Penilaian Normatif adalah definisi komunikasi yang menyertakan pernyataan tentang keberhasilan, kefektifan, atau ketepatan. Misalnya,komunikasi didefinisikan "komunikasi merupakan pertukaran sebuah pemikiran atau gaga-san". Asumsinya adalah sebuah pemikiran atau gagasan ber-hasil ditukarkan.[257]

Beberapa ahli yang lain pun menyumbangkan pemikirannya mengenai definisi komunikasi. Diantaranya adalah:[258]

a. **Carl I. Hovland**

Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku oranga lain.

b. **Everett M. Rogers**

Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

c. **McLaughlin**

Komunikasi adalah saling menukar ide-ide dengan cara apa saja yang efektif.

d. **Himstreet dan Baty**

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih melalui suatu sistem simbol-simbol, isyarat-isyarat, dan perilaku yang sudah lazim.

e. **Onong Uchjana Effendy**

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang ber-makna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan, dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku.

---

[257] Stephen W. Little Jhon & Karen A. Foss, *Teori komunikasi*, (Jakarta: PT. Salemba Humanika, 2009), 4-5.
[258] Ali Nurdin, dkk. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press), 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

Dari definisi definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampian suatu ide, pesan , informasi melalui sutu simbol atau isyarat dari individu ke individu yang lain sehingga berdampak pada perubahan tingkah laku.

2. **Pengertian Konseling**

Pendapat para ahli mengenai pengertian konseling adalah sebagai berikut :[259]

a. **Lewis**

Konseling merupakan proses mengenai individu yang sedang mengalami masalah (klien) dibantu untuk merasa dan bertingkah laku dalam suasana yang lebih menyenangkan melalu interaksi dengan seseorang yang tidak bermasalah yang menyediakan informasi dan reaksi reaksi yang merangsang klien untuk mengembangkan tingkah laku yang memungkinkannya berperan secara lebih efektif bagi dirinya sendiri dan lingkungannya.

b. ***Division of Counseling Psychology***

Konseling merupakan suatu proses untuk membantu individu mengatasi hambatan-hambatan perkembangan dirinya dan untuk dan untuk mencapai perkembangan optimal kemampuan pribadi yang dimilikinya. Proses tersebut dapat terjadi setiap waktu.

c. **Maclean**

Konseling merupakan suatu proses yang terjadi dalam hubungan tatap muka antara seseorang individu yang terganggu oleh karena masalah-masalah yang tidak dapat diatasinya sendiri dengan seseorang pekerja yang profesional, yaitu orang yang telah terlatih dan berpengalaman membantu orang lain mencappai pemecahan-pemecahan terhadap berbagai jenis kesulitan pribadi.

d. **Ahmad Juntika Nur Ihsan**

Konseling berarti upaya membantu individu melalui proses interaksi yang bersifat pribadi antara konselor (individu yang memiliki keahlian dalam mengarahkan pihak yang memiliki maslah) dan konseli (individu yang sedang memiliki maslah) mampu memahami dirinya sendiri dan lingkungannya, mampu membuat

[259]Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), 100.



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

keputusan dan menentukan tujuan berdasarkan nilai yang diyakininya sehingga konseli merasa bahagiadan efektif perilakunya.[260]

Dari definisi konseling yang dipapakarkan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan upaya pemberian bantuan kepada individu yang sedang mengalami sebuah masalah atau hambatan dalam proses perkembangannya (klien) oleh individu lain yang sudah terlatih dan profeisonal dalam mengarahkan klien (konselor) dengan proses tatap muka agar klien mampu memahami dirinya sendiri guna penyelesaian masalah dan hambatannya agar tidak terjadi hal yang serupa di waktu yang akan datang.

3. **Pengertian Komunikasi Konseling**

Merujuk pada pengertian-pengertian komunikasi dan konseling diatas, dapat ditarik benang merah bahwasannya komunikasi konseling adalah penyampaian pesan, ide atau informasi antara konselor dengan klien selama proses pemberian bantuan berlangsung, yang berdampak pada perubahan tingkah laku dari keduanya.

Pemberian umpan balik merupakan metode yang sangat ampuh untuk meningkatkan mutu komunikasi. Seseorang pengirim biasanya ingin tahu bagaimana pesan yang dikirimkannya itu akhirnya ditangkap. Biasanya ia akan mencari tanda-tanda yang bentuknya bisa beraneka ragam.[261] Mungkin berupa tanggapan verbal sebagaimana terjadi bila penerima meberikan jawaban. Mungkin juga berupa tangggapan non verbal seperti pelaksanaan isi pesan, anggukan kepala, ekspresi wajah yang mnunjukkan bahwa penerima memahami isi pesan atau tidak memahaminya, menerima, mempertanyakan, atau bahkan menolak pesan yang disampaikan. Komunikasi yang efektif terjadi apabila pesan dapat diterima, dimengerti, dan dipahami sebgaimana yang dimaksud oleh penerimanya.[262]

Dalam prosesnya, klien mengungkapkan pesan mengenai masalahnya kepada konselor dengan harapan adanya respon dari konselor terhadap masalah yang dialaminya tersebut. Sebaliknya konselor menyampaikan pesan-pesannya agar klien bersifat terbuka kepadanya dan

---

[260]Ahmad Juntika Nur Ihsan, *Bimbingan dan Konseling dari Berbagai Latar Kehidupan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2006), 10.

[261]Mary Rebeccaa 'Rivkha' E. Rogacion, R.G.S, *Tumbuh Bersama Sahabat 1 Konseling Sebaya Sebuah Gaya Hidup,* (Yogyakarta: Kanisius, 2000), 53.

[262]Bambang Syamsul Arifin, *Dinamika Kelompok,* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 43.



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

diharapkan dapat terjadinya perubahan perilaku klien yang lebih baik yang dapat mendukung pemecahan masalah klien.

Komunikasi konseling dapat dilaksanakan baik secara verbal maupun non verbal atau secara dialog dan bahasa tubuh dalam suatu tujuan bersama yakni pemecahan masalah klien dan dapat membuat keputusan yang tepat.

## B. Keterampilan-keterampilan Komunikasi Konseling

Untuk dapat melaksanakan komunikasi dengan baik, seseorang konselor dituntut untuk mengenal keterampilan berkomunikasi secara efektif. Penguasaan materi dan keterampilan ini diwujudkan dalam praktik berkomunikasi seccara efektif dalam suatu proses konseling. Apabila konselor mampu menerapkan keterampilan komunikasi dalam proses konseling, konselor dapat mengeksplorasi masalah klien dan mampu menetapkan tujuan konseling.

Keterampilan-keterampilan komseling tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

### 1. Penghampiran (*attending*)

Attending merupakan keterampilan dasar dalam setiap proses komunikasi yang bersifat dialogis sebagai pembukaan untuk memulai suatu komunikasi. Sebagai orang yang datang, klien juga bisa disebut sebagai tamu yang wajib dihargai dan diterima dengan baik.

Hadits menghormati tamu

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، عَنْ رَسُولِ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «مَنْ كانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ»

*"Dari Abu Hurairah radhiyallahu anhu, sesungguhnya Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa Sallam telah bersabda : "Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia berkata baik atau diam, barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tetangga dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tamunya".*[263]

[263] Muslim bin Al-Hajjaj, *Ṣaḥiḥ Muslim,* (Beirut: Dār Iḥya' Al-Turat Al-Kitab Al-'Araby, ttp.), Juz. 1, 68.



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

Seperti yang dijelaskan pada pengertian konseling bahwasannya klien merupakan orang yang datang pada konselor untuk meminta bantuan dalam penyelesaian persoalannya. Sebagai orang yang datang, klien juga termasuk sebagai "tamu" yang sedang meminta bantuan kepada konselor yang berhak dihormati. Menghormati serta menghargai klien merupakan hal yang penting untuk dilakukan, karena rasulullah saw. melalui hadits beliau menganjurkan umatnya untuk sentaisa menghormati tamu dalam hal ini adalah klien. Rasul bersabda bahwasannya menghormati tamu merupakan ciri-ciri orang yang beriman kepada Allah Swt. Apalagi klien merupakan tamu yang meminta bantuan akan sebuah persoalan yang mengganggu dirinya. Dengan begitu iya merasa dirinya diterima dan dihargai.

Keterampilan attending merupakan keterampilan berkomunikasi secara verbal dan non-verbal sehingga memberikan kemungkinan klien memberikan perhatian kepada konselor pada tahap paling awal. Bila hal ini berhasil dilakukan dengan baik, maka hal itu akan menjadi awal bagi poses komunikasi selanjutnya.

Berikut adalah cara-cara penghampiran (*attending* yang baik):

a. Komunikasi verbal

Komunikasiverbal adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis atau lisan.Dalam proses konseling, yang tergolong komunikasi verbal adalah sapaan awal.

Sapaan awal merupakan awal dari *attending*. Ungkapan-ungkapan yang lazim dugunakan pada sapaan awal ini adalah: "Selamat pagi", "Assalamu'alaikum" dan "Selamat berjumpa".[264]

Hadits tentang hak seorang muslim mendapat ucapan salam

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «حَقُّ الْمُسْلِمِ عَلَى الْمُسْلِمِ سِتٌّ» قِيلَ: مَا هُنَّ يَا رَسُولَ اللهِ؟، قَالَ: «إِذَا لَقِيتَهُ فَسَلِّمْ عَلَيْهِ، وَإِذَا دَعَاكَ فَأَجِبْهُ، وَإِذَا اسْتَنْصَحَكَ فَانْصَحْ لَهُ، وَإِذَا عَطَسَ فَحَمِدَ اللهَ فَسَمِّتْهُ، وَإِذَا مَرِضَ فَعُدْهُ وَإِذَا مَاتَ فَاتَّبِعْهُ»

[264]Arif Ainur Rofiq, *Keterampilan Komunikasi Konseling*, (Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan, 2012), 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 Abu Hurairah Radhiyallaahu 'anhu bahwa Rasulullah Shallallaahu 'alaihi wa Sallam bersabda: "Hak seorang muslim terhadap sesama muslim ada enam, yaitu bila engkau berjumpa dengannya ucapkanlah salam; bila ia memanggilmu penuhilah; bila dia meminta nasehat kepadamu nasehatilah; bila dia bersin dan mengucapkan alhamdulillah bacalah yarhamukallah (artinya semoga Allah memberikan rahmat kepadamu); bila dia sakit jenguklah; dan bila dia meninggal dunia hantarkanlah (jenazahnya)".*[265]

Menurut sebagian ulama' salam adalah salah satu nama dari nama-nama Allah sehingga kalimat '*Assalamualaikum'* berarti Allah bersamamu atau dengan engkau dalam penjagaan Allah. Kalimat salam tersebut mengandung doa ketika di ucapkan kepada sesama muslim agar ia senantiasa dalam penjagaan Allah *subhanahu wata'ala*

Diantara hak seorang muslim yang dijelaskaan oleh Rasulullah SAW melalui hadits diatas adalah mendapat ucapan salam dari saudara sesama muslim. Hal tersebut dapat dipraktikkan dalam proses konseling. Selain bertujuan mendoakan klien juga bertujuan untuk menunjukkan sikap ramah terhadap klien.Secara psikologis attending memberikan suasana hubungan yang sedemikian rupa dimana klien merasa dirinya diterima, merasa dekat, merasa penting, dan dihargai martabatnya.[266]

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah proses komunikasi di mana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi non verbal ialah menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, kontak mata,ekspresi wajahceria dan tersenyum.[267] dalam islam, tersenyum pada dasarnya telah diajarkan oleh Rasulullah Saw. Bahkan sebelumnya sudah ppenulis jelaskan melalui hadits yang diriwayatkan oleh Imam Tirmidzi tentang senyum seorang.

Dalam kaitannya dengan komunikasi konseling, senyum merupakan salah satu bentuk komunikasi non verbal yang diterapkan pada perilaku attending terhadap klien. Hal ini dilakukan untuk

---

[265]Muslim bin Al-Hajjaj, *Ṣaḥiḥ Muslim,* (Beirut: Dār Iḥya' Al-Turath Al-'Araby, ttp.), Juz. 4, 1705.

[266]Arif Ainur Rofiq, *Keterampilan Komunikasi Konseling*, 2.

[267] Tohorin,*Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis integrasi) Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2007), 288.



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

menciptakan suasana yang nyaman dan akrab.[268] Jadi apabila tersenyum pada klien diterapkan dalam proses komunikasi konseling, selain melakukannya mendapat pahala juga dapat membantu kesuksesan proses konseling.

Selain tersenyum dan bersikap ramah pada klien, Posisi tubuh juga mempengaruhi presepsi klien. Posisi tubuh yang baik adalah agak condong ke arah klien, jarak duduk antara konselor dengan klien agak dekat, duduk akrab berhadapan atau berdampingan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan akrab sehingga klien dapat memiliki presepsi bahwa dirinya diterima dan dihargai sebagai seseorang yang datang meminta bantuan kepada konselor.

1. **Respon Minimal**

   Respon minimal adalah sesuatu yang secara otomatis akan dilakukan oleh konselor selama proses konseling, yaitu lebih banyak mendengarkan daripada berbicara. Ungkapan respon minimal yakni di antaranya: "*A-ha*", "*Uh-hum*", "*Ya*", "*Oke*", "*Benar*" dan sebagainya. Respon minimal ini diberikan selama konseli berbicara tentang masalahnya. Dengan demikian, selama waktu berjalan, konselor akan menegaskan kembali (*reafirm*)apa yang didengarkan dari konseli.[269]

2. **Empati**

   Empati merupakan kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan oleh klien. Merasa dan berpikir bersama klien.[270]Empati mirip perasaan simpati, akan tetapi tidak semata-mata perasaan kejiwaan saja, melainkan diikuti perasaan organisme tubuh yang sangat dalamEmpati dapat ditunjukkan melalu perkataaan seperti "*ehhmm... saya dapat memahami perasaan anda*" ataupun dengan ekspresi wajah, kontak mata, sikap badan, sentuhan dan jarak fisik.[271]

   Menurut Daniel Goleman (1998) empati dibangun berdasarkan kesadaran diri. Semakin terbuka kita kepada emosi

[268]Tohorin, *Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis integrasi) Edisi Revisi*, 310.
[269]Airif Ainur Rofiq.*Keterampilan Komunikasi Konseling*, 4.
[270] Tohorin,*Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis integrasi) Edisi Revisi*, 312.
[271]Arif Ainur Rofiq, *Keterampilan Komunikasi Konseling*, 38-40.



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

diri sendiri semakin terampil kita membaca perasaan. Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non verbal dari klien.

Empati dibagi menjadi dua yakni :

a. Empati Primer

Empati primer adalah apabila konselor hanya memahami perasaan, pikiran, keinginan dan pengalaman klien dengan tujuan agar klien tersebut terlibat pembicaraan dan terbuka.

b. Empati Tingkat Tinggi

Empati tingkat tinggi adalah apabila kepemahaman konselor terhadap perasaan, pikiran, keinginan, dan pengalaman, klien lebih mendalam dan menyentuh hati klien, karena konselor ikut dengan perasaan tersebut. melalui empati tingkat tinggi, akan membuat klien tersentuh dan terbuka untuk mengungkapkan isi hatinya berupa perasaan, pikiran bahkan pengalamannya.[272]

Hadits tentang empati

عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَعَنْ حُسَيْنٍ المُعَلِّمِ، قَالَ: حَدَّثَنَا قَتَادَةُ، عَنْ أَنَسٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «لاَ يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ، حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ»

*"Dari Anas bin Malik Radhiallahu Ta'ala 'Anhu, dari Nabi Shallallahu 'Alaihi wa Sallam, beliau bersabda: "Tidak beriman salah seorang kalian sampai dia mencintai saudaranya, seperti dia mencintai dirinya sendiri."*[273]

عَنْ جَرِيرِ بْنِ عَبْدِ اللهِ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ لَا يَرْحَمِ النَّاسَ، لَا يَرْحَمْهُ اللهُ عَزَّ وَجَلَّ»

[272]Muhammad bin Isma'il Al-Bukhary, *Ṣaḥiḥ Al-Bukhary,* (Beirut: Dār Ṭuq Al-Najah, ttp.), Juz. 1, 12.
[273]Imam Nawawi, *Hadits Arba'in Nawawiyah*, (Semarang: Pustaka Umum, 2012),12.



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* Jarir *bin Abdullah. ia berkata, Rasulullah SAW bersabda, "Barang siapa tidak menyayangi manusia, maka Allah tidak akan menyayanginya".*[274]

Hadits di atas menjelaskan bagaimana sikap kasih dan sayang, yang merupakan konsep dasar sikap empati, amat dijujung tinggi dalam islam. Sampai-sampai Rasulullah SAW memberikan *statemen* bahwasannya orang yang tidak mengasihi saudara sesamanya dianggap bukan orang yang beriman. Kemudian dalam hadits yang kedua, dijelaskan bahwasannya Allah tidak menyukai seseorang yang tidak menyangi sesama manusia. Hal itu ditunjukkan dengan ungkapan Rasulullah SAW yang berupa ancaman bahwa Allah tidak akan menyayangi seseorang yang tidak menyayangi sesamanya.

Dalam komunikasi konseling, sikap empati yang dimaksud adalah merasakan atau memposisikan diri konselor pada posisi klien, sehingga konselor dapat merasakan apa yang sedang klien rasakan serta bagaimana sudut pandangnya terhadap masalah yang sedang klien alami. Perilaku empati secara otomatis akan menimbulkan respon berupa rasa kasihan yang kemudian berlanjut pada pengarahan-pengarahan atau terapi pada klien agar ia mampu menentukan sikap atau keputusan guna proses penyelesaian masalahnya.

Merujuk pada pengertian empati tingkat tinggi di atas, sikap empati juga akan membawa konselor bekerja secara optimal dalam proses konseling. Hal ini disebabkan karena adanya rasa kasih dan sayang, serta harapan yang kuat dalam proses penyelasaian masalah persis seperti apa yang diharapkan klien, sekalipun masalah tersebut bukan masalah pribadi konselor.

3. **Bertanya**

Aktivitas berrtanya pada kklien dibagi menjadi 2 model, yakni

a. Pertanyaan Terbuka (*Opened Question*)

[274]Muslim bin Al-Hajjaj, *Ṣaḥiḥ Muslim,* (Beirut: Dār Iḥya' Al-Turath Al-'Araby, ttp.), Juz. 4, 1809.



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

Pertanyaan terbuka yaitu teknik untuk memancing Klien agar mau berbicara mengungkapkan perasaan, pengalaman dan pemikirannya dapat digunakakan teknik pertanyaan terbuka (opened question). Pertanyaan yang diajukan sebaiknya tidak menggunakann kata tanya mengapa tau apa sebabnya. Pertanyaan semacam ini akan menyulitkan Klien, jika dia tidak tahu alasan atau sebab-sebabnya . oleh karenanya, lebih baik gunakan kata tanya apakah, bagaimana, adakah, dapatkah. Contoh: "Apakah Anda merasa ada sesuatu yang ingin kita bicarakan?".

b. Pertanyaan tertutup (*ClosedQuestion*)

Dalam proses konseling tidak selamanya harus menggunakan pertanyaan terbuka, dalam hal-hal tertentu dapat pula digunakan pertanyaan tertutup, yang harus dijawab dengan kata ya atau tidak atau dengan kata-kata singkat. Tujuan pertanyaan tertutup adalah untuk mengumpulkan informasi, menjernihkan atau memperjelas sesuatu, dan menghentikan pembicaraan Klien yang melantur atau menyimpang jauh.[275]

Contoh dialog:

1) Klien :"Saya berusaha meningkatkan prestasi dengan mengikuti belajar kelompok yang selama ini belum pernah saya lakukan".
2) Konselor : "Biasanya Anda menempati peringkat berapa?".
3) Klien : "Empat".
4) Konselor : "Berapa?".
5) Klien : "Sebelas"

**4. Diam**

Diam bukan berarti tidak ada komunikasi akan tetapi tetap ada yaitu melalui perilaku nonverbal. Yang paling ideal diam itu paling tinggi 5-10 detik dan selebihnya dapat diganti dengan dorongan minimal. Akan tetapi jika konselor menunggu klien yang sedang berpikir mungkin diamnya bisa lebih dari 5 detik. Hal ini tergantung feeling konselor.Tujuan diam adalah: (1)

[275] *http://wahyupumpinks.blogspot.com/2012/07/teknik-attending-opening-acceptance-dan.html.* Diakses pada 7 April 2016 pukul 00.11 WIB



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

menanti klien sedang berpikir (2) sebagai protes jika klien ngomong berbelit-belit (3) menunjang perilaku attending dan empati sehingga klien bebas berbicara. Contoh:

a) Klien : "Saya tidak senang dengan perilaku guru itu…dan saya…"(berpikir)
b) Konselor : "……." (diam)
c) Klien : "Saya…harus bagaimana…saya tidaktahu…"
d) Konselor : "……." (diam).

Diam sebagai komunikasi non verbal dapat menunjang berlangsungnya proses konseling. Sikap diam ketika orang lain berbicara sejatinya merupakan sebuah tidakan toleran dalam membiarkan orang lain berbicara dan kita mendengarkan apa yang dibicarakan orang tersebut. Sehingga melalui hadits di atas Rasulullah menggambarkan sikap diam sebagai suatu kebijaksanaan. Dan tentunya tidak banyak manusia yang bisa melakukannya.

5. **Asertif**

Asertif merupakan teknik yang digunakan oleh konselor untuk melatih klien untuk merefleksikan perasaannya dengan jujur. Terutama klien yang mengalami kesulitan untuk menyatakaan bahwa tindakannya benar, kesulitan dalam mengungkapkan perasaan terisinggung, kesulitan menyatakaan tidak dan respon positif lainnya. Cara yang digunakan dalam teknik ini adalah dengan permainan peran dengan bimbingan konselor.[276]

Hadits tentang jujur

عن أَبِي بَكْرٍ قَالَ رسول الله عليه و سلم : «عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ، فَإِنَّهُ مَعَ الْبِرِّ وَهُمَا فِي الْجَنَّةِ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ، فَإِنَّهُ مَعَ الْفُجُورِ وَهُمَا فِي النَّار.

*"Dari Abu Bakar, "Rasulullah Saw. bersabda : "Wajib atasmu berlaku jujur, karena jujur itu bersama kebaikan, dan keduanya di surga. Dan jauhkanlah dirimu dari dusta, karena dusta itu bersama kedurhakaan, dan keduanya di neraka".*[277]

---

[276]Tohorin,Bim*bingan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis integrasi) Edisi Revisi*, 312-313.

[277]Ibnu Majah bin Abu Abdullah, *Sunan Ibnu Majah,* (Beirut: Dār Iḥya' Al-Kutub Al-'Araby, ttp.), Juz. 2, 1265.



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 hadits di atas dapat dipahami bahwa rasulullah SAW memerintahkan umatnya untuk senantiasaa berbuat jujur, karena jujur akan membawa kepada kebaikan. Kaitannya dengan asertif adalah bahwa konselor dituntut untuk memiliki keterampilan dalam mengarahkan klien agar mau mengungkapkan semua yang ada dalam benaknya, yang berat untuk ia sampaikan ke orang lain.

Dalam komunikasi, sikap asertif merupakan suatu sikap pengungkapan diri secara penuh dan lugas serta mampu mengatasi emosi-emosi yang sedang bergejolak dalam dirinya.[278] Sikap asertif juga akan berdampak pada pengungkapan diri klien secara jelas menimbulkan tindakan yang memalukan. Oleh karena itu, apabila konselor mampu mengarahkan klien untuk mengutarakan semua tentang diri dan permasalahnya, hal tersebut akan memperlancar proses konseling yang berujung pada pecapaian tujuan bersama, yakni pemecahan masalah klien.

6. **Konfrontasi**

Konfrontasi merupakan suatu teknik yang menentang klien untuk melihat adanya inkonsistensi (tidak konsisten) antara perkataan dan perbuatan, ide awal dengan ide berikutnya, senyum dengan kepedihan. Misalnya klien menceritakan hal-hal yang sedih akan tetapi Smbil tertawa dan tersenyum gembira.[279]

Tujuan konfrontasi :

a. Mendorong klien untuk mengadakan penelitian diri secara jujur. (introspeksi diri secara jujur)
b. Meninngkatkan potensi klien
c. Membawa klien kepada kesadaran adanya diskrepensi (kondisi pertentangan antara harapa seseorang dengan kondisi nyata di lingkungan) dari klien dengan inkoreksi, konflik, atau kontradiksi dalam dirinya.

Ungkapan-ungkapan konfrontasi : Klien : "Oh..Saya baik-baik saja" (suara rendah, wajah tidak ceria, dan duduk gelisah) Konselor : "Anda katakan baik-baik saja, tetapi kelihatannya ada

[278]Mary Rebeccaa 'Rivkha' E. Rogacion, R.G.S., *Tumbuh Bersama Sahabat 1 Konseling Sebaya Sebuah Gaya Hidup,* 53.
[279]Tohorin, Bim*bingan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis integrasi) Edisi Revisi*, 321-322.



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

sesuatu yang tidak beres" atau "Saya melihat ada perbedaaan antara ucapan dengan kenyataan Anda"

## C. Komponen-Komponen Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Komunikasi Konseling

### 1. Komunikasi Verbal

Beberapa dimensi komunikasi verbal adalah :

a. Bahasa

Bahasa merupakan komponen paling penting dari komunikasi konseling. Antara konselor dan klien harus memiliki kesamaan bahasa yang digunakan agar memperlancar proses konseling.[280]

Hadits berkata yang baik

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: وَالكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ

*"Dari Abu Hurairah Radhiyallohu anhu, Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda"Kata-kata yang baik adalah sedekah."*[281]

Dalam berkomunikasi dengan klien, konselor harus memperhatikan perkataan dan waktu bicara yang tepat terhadap klien agar klien tidak tersinggung. Hal tersebut sama seperti yang di ajarkan Rasulullah SAW kepada umatnya, yakni berbicara dengan kalimat yang baik, karena kalimat yang baik adalah shadaqah

b. Isi

Isi dapat merujuk pada bidang topik yang dibicarakan antara konselor dan klien.

c. Banyaknya pembicaraan

Dalam kenyataan di lapangan sering di jumpai konselor yang terlalu banyak berbicara atau sebaliknya, klien yang banyak bicara.

d. *Ownership of speech*

*Ownership of speech* meliputi perbedaan pesan pesan "Anda" dan saya. Pesan-pesan "Anda" lebih terkesan menghakimi, misal "*Anda tidak menghargai apa yang saya lakukan untuk Anda*". Berbeda dengan pesan-pesan "Saya". Misalnya "*Saya kecewa Anda*

[280]Richard Nelson, *Pengantar Keterampilan Konseling,* 17.

[281] Muhammad bin Isma'il Al-Bukhary, *Ṣaḥiḥ Al-Bukhary,* (Beirut: Dār Ṭuq Al-Najah, ttp.), Juz. 4, 56.



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

*tidak memperhatikan saya*". Dalam praktiknya, dapat ditunjang dengan keterampilan komunikasi vokal yang meliputi *volume*, *articulation*, *pitch*, *emphasis*, dan *rate*.[282]

e. *Volume*

*Volume* mengacu pada keras lembutnya suara. Konselor perlu mengungkapkan dengan suara yang cukup didengar, yang nyaman dan mudah didengar klien. Konselor yang memiliki suara yang keras tidak perlu terlalu melembutkan suaranya sama seperti klien. Walaupun hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan, namun terlalu lembutnya suara dapat mengkomunikasikan bahwa konselor adalah sorang yang lemah dan pengecut. Sedangkan suara yang tegas dan percaya diri adalah menandakan bahwa konselor siap dalam membantu klien.

f. *Articulation*

*Articulation* mengacu pada kejelasan/kejernian suara. Konselor dan klien yang memiliki artikulasi jelas dapat dengan mudah berkomunikasi daripada yang tidak.

عَنْ عَائِشَةَ رَحِمَهَا اللَّهُ، قَالَتْ: «كَانَ كَلَامُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ كَلَامًا فَصْلًا يَفْهَمُهُ كُلُّ مَنْ سَمِعَهُ»

*Dari Aisyah ra. berkata: bahwa "sabda" perkataan rasulullah saw. merupakan perkataan yang cukup dapat dimengerti oleh tiap pendengarnya.*[283]

Menurut hadis tersebut ketika berbicara Rasulullah cukup jelas sehingga mudah dipahami oleh setiap orang yang mendengarnya, tentu sikap ini perlu diterapkan dalam kegiatan komunikasi, termasuk dalam komunikasi konseling. Dalam komunikasi konseling seorang konseli harus mengucapkan kalimat dengan jelas supay a konseli mengerti dan menjalankan apa yang dianjurkan konselor tersebut kepadanya.

g. *Pitch*

*Pithc* mengacu pada ketinggian atau kedalaman suara. Konselor yang baik dapat mengatur pitch suaranya agar tidak terlalu tinggi

[282]Richard Nelson, *PengantarKeterampilanKonseling,* 17-18.

[283] Abu Daud Sulaiman, *Sunan Abi Daud,* (Beirut: Maktabah Al-'Aṣriyah, ttp.), Juz. 4, 261.



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

maupun dalam. Sehingga pada bagian ini dibutuhkan ketenangan agar selalu bisa mengontrol tinggi rendahnya suara.[284]

h. *Emphasis*

*Emphasis* merupakan penekanan-penekanan pada saat berbicara. Terkadang terdapat konselor yang terlalu menggunakan banyak penekanan pada saat merespon perasaan klien sehingga terkesan melodramatik, sehingga yang baik adalah konselor mampu dengan tepat menggunakan penekanan-penekanan tersebut dalam proses konseling.

i. *Rate*

*Rate* atau kecepatan berbicara merupakan faktor dalam komunikasi verbal yang harus diperhatikan. Apakah konselor atau klien memiliki rate bicara yang cepat atau lambat, hal tersebut dapat mempengaru proses komunikasi konseling, yakni kurangnya pemahaman mengenai pembicaraan klien kepada konselor maupun seblaiknya.[285]

Hadits tentang kecepatan dalam berbicara

عَنْ عُرْوَةَ، قَالَ: جَلَسَ أَبُو هُرَيْرَةَ، إِلَى جَنْبِ حُجْرَةِ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا وَهِيَ تُصَلِّي، فَجَعَلَ يَقُولُ: اسْمَعِي يَا رَبَّةَ الْحُجْرَةِ، مَرَّتَيْنِ فَلَمَّا قَضَتْ صَلَاتَهَا، قَالَتْ: أَلَا تَعْجَبُ إِلَى هَذَا، وَحَدِيثِهِ إِنْ «كَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَيُحَدِّثُ الْحَدِيثَ لَوْ شَاءَ الْعَادُّ أَنْ يُحْصِيَهُ أَحْصَاهُ»

*"Dari 'Urwah bahwasanya Abû Hurairah Radhiyallahu anhu duduk di samping kamar 'Âisyah Radhiyallahu anhuma sedangkan pada saat itu 'Âisyah Radhiyallahu anhuma sedang shalat. Abû Hurairah Radhiyallahu anhu berkata, "Dengarlah wahai pemilik kamar!" sebanyak dua kali. Setelah menyelesaikan shalatnya, 'Âisyah Radhiyallahu anhuma berkata, "Tidakkah engkau heran dengan orang itu dan perkataannya. Sesungguhnya Rasûlullâh Shallallahu 'alaihi wa sallam ketika berbicara, jika seseorang ingin menghitungnya, niscaya dia akan bisa menghitungnya."*[286]

---

[284]Richard Nelson, *PengantarKeterampilanKonseling*, 18.

[285] Ibid. 19.

[286] Abu Daud Sulaiman, *Sunan Abi Daud,* (Beirut: Maktabah Al-'Aṣriyah, ttp.), Juz. 3, 320.



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

Hadits di atas menjelaskan bahwasannya Rasulullah SAW senantiasa memperhatikan kecepatan berbicaranya, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat agar lawan bicara mudah mencerna konteks pembicaraan. Hubungannya dengan komunikasi konseling adalah bahwa dalam berbicara hendaknya konselor memperhatikan kecepatan berbicaranya seperti yang telah di jelaskan di atas agar klien memahami apa yang dibicarakan oleh konselor

2. **Komunikasi non-verbal**

Beberapa bentuk komunikasi non-verbal adalah

a. Ekspresi wajah

Pesan tubuh dapat disampaikan lewat ekspresi wajah. Karena itu banyak orang yang mengatakan "Ekspresi wajah telah mengatakan segalnya". Hanya dapat melalui ekspresi wajah konselor dapat menunjukkan bahwa dirinya bersikap empati atau siap sedia membantu klien. Ataupun bisa juga dengan ekspresi wajah klien, konselor dapat melihat apakah ia sedang bahagia, sedih, marah, takjub ataupun perasaan lainnya[287]

b. *Gaze*

*Gaze* adalah memandang orang lain di daerah wajahnya. Hal tersebut merupakan cara yang dapat menunjukkan ketertarikan pada orang lain. *Gaze* dapat dilakukan oleh konselor saat klien sedang berbicara maupun sebaliknya.

c. Kontak mata

Kontak mata merupakan cara yang lebih langsung dilakukan daripada gaze. Kontak mata dapat menunjukan ekspresi kemarahan, ketertarikan atau yang lainnya.

d. *Gesture*

*Gesture* merupakan gerakan fisik yang dapat membingkai atau mengilustrasikan kata kata yang datang sebelum, selama, atau sesudah berbicara.[288]

e. Postur

Postur tubuh secara tidak didasadari dapat mengirinkan pesan kepada lawan bicara melalui sebuah presepsi.

---

[287]Richard Nelson, *PengantarKeterampilanKonseling*, 20.
[288]Ibid. 21.



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

f. Kedekatan fisik

Dalam berkomunikasi terdapat derajat fisik yang dapat mengukur seberapa dekatkah seseorang dengan orang lain. Untuk hubungan konselor dan klien yang bisa jadi mereka baru bertemu satu sama lain, derajat kedekatan yang kecil dapat membuat satu sama lain merasa kurang nyaman.

g. Pakaian

Pakaian dapat menunjukkan pesan pesan berupa apa yang ia kerjakan dan berkaitan dengan posisi sosial dan profesi seseorang. Konselor pun perlu menggunakan pakaian yang sesuai dengan klien.

h. Cara berdandan

Cara berdandan dapat menunjukkan bagaimana seseorang merawwat diirinya. Bersih atau tidak, rapi atau berantakan. Gaya rambut pun dapat menunjukkan karakter seseorang.[289]

## D. Komunikasi yang Efektif bagi Klien Pecandu Narkoba dan Anak Autis

### 1. Sikap terhadap Pengguna Narkoba

Sebagai manusia beriman dan sesuai dengan Pancasila, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan sikap terhadap pengguna narkoba:[290]

a. Rasional, jangan emosional.

Maksudnya, seorang yang terjerumus dalam mengkonsumsi narkoba sebaiknya kita kasihani sebagai orang yang membutuhkan bantuan dan pertolongan agar tidak kecanduan lagi dengan narkoba. Karena kebanyakan orang menganggap mereka (orang yang kecanduan) sebagai orang yang tidak bermanfaat dalam masyarakat, pemakai narkoba adalah orang yang berbahaya karena sifat dan sikapnya yang jahat. Oleh karena itu, untuk menjalin komunikasi yang efektif hendaknya mematuhi salah satu kriteria komunikasi efektif yakni adanya hubungan yang baik antara komunikan dengan komunikator.[291] Sehingga kita hendaknya bersikap layaknya teman, namun tidak sampai ikut dalam kebiasaannya mengkonsumsi narkoba sebelum menyampaikan saran atau informasi kepadanya.

---

[289]Richard Nelson, *PengantarKeterampilanKonseling*, 22.

[290]dr. SubagyoPartodiharjo, *KenaliNarkobadanMusuhiPenyalahgunaannya*, (Jakarta: Erlangga, 2016), 109-111.

[291]Bambang Syamsul Arifin, *Dinamika Kelompok,* 44.



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. Bijaksana, simpati, bukan memusuhi.

Sikap kita terhadap pengguna narkoba harus bijaksana. Sikap menjauhi dan memusuhi akan membuat ia menjadi tertekan dan lebih dekat kepada sesama pemakai, pengedar, dan bandar. Dan sikapsimpatik kepada pemakai justru dapat mengurangi penderitaan dan tidak jarang dapat menyelamatkan mereka, misalnya menunjukkan sikap empati dan simpati kepadanya, tanggapi jeritan jiwanya dengan tulus dan penuh pengertian. Jadilah penampung curahan hatinya secara ikhlas.

Memberikan nasihat dengan cara yang sesuai yakni dengan memperhatikan komponen komponen bekomunikasi secara verbal maupun non verbal yang telah di bahas pada sub bab sebelumnya agar pengguna tidak merasa tersinggung dan benar-benar sadar bahwa ia harus terus berusaha untuk berhenti memakai. Serta mengajak seluruh masyarakat dan keluarganya untuk memberikan dukungan terhadap upaya untuk penyembuhannya.

2. **Sikap Terhadap AnakAutis**

Komunikasi merupakan kombinasi gerakan tubuh, bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi, dan konteks atau kondisi yang berlaku pada saat itu. Namun tidak semua orang dapat merangsang dengan cepat seperti yang kita harapkan. Misalnya anak autis yang bisa mendapat kesulitan besar dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, kita harus bisa membuat komunikasi yang dapat membuka pemahaman dan mengurangi rasa frustasi mereka. Berikut adalah tahap-tahap berkomunikasi dengan anak autis:[292]

a. Menempatkan Komunikasi Sesuai Konteks

Persamaan bahasa merupakan hal pertama yang harus di perhatikan, agar anak autis yang notabennya memiliki perbedaan dengan anak normal yang lain mampu memahami konteks pembicaraan dalam proses komunikasi yang dilakukan dengan konselor.

Menggunakan benda-benda yang berfungsi sebagai referensi berfungsi untuk membantu anak yang autis dalam memahami konteks pembicaraan. Sebagai contoh cangkir untuk menunjukkan minum. Ketika ia mulai merespons benda-benda referensi sebagai suatu bentuk komunikasi, setiap benda bisa dilengkapi dengan

[292]Francine Brower, *100 Ide Membimbing Anak Autis,* (Jakarta: Erlangga, 2010), 16-17.



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

gambar atau simbol-simbol yang dibuat secara komersial yang dapat membuat jadwal visual dan pengaturan harian. Strategi lain dapat dengan Sistem Komunikasi Pertukaran Gambar *(Picture Exchange Communi-cation System/PECS)*. Tips-tips dan saran untuk pendekatan ini dapat diakses dalam laman *PECS*.

b. Waktu untuk Memproses

Sebagian orang mengatakan bahwa anak autis memerlukan waktu yang lebih lama untuk memproses kata-kata yang diucapkan kepadanya. Sebaiknya sebelum meberikan pertanyaan kepadanya anda harus menguji diri anda terlebih dahulu dan dengan mengamati jam tangan. Apakah kita memerlukan waktu selama itu untuk menjawab sebuah pertanyaan. Ingatlah, murid tidak punya kesempatan untuk memahami akhir suatu intruksi sebelum instruksi selanjutnya dimulai.

c. Memahami Idiom

Anda tidak harus berhenti menggunakan idiom dalam pembicaraan, tetapi anda harus menyediakan waktu untuk menjelaskan maknanya kepada murid. Perluaslah pengetahuannya dengan mempelajari idiom untuk mengatasi kebingungan yang akan terjadi bila ia tidak mempelajarinya. Satu cara untuk mempelajarinya adalah dengan mengenalkan sebagai kata idiom dan meminta murid menggambarkan makna literal dan makna sebenarnya dari kata-kata tersebut. Selanjutnya tekankan sisi humor yang ditemukan dalam bahasa itu.

d. Kekuatan Berbicara Positif

Seringkali insting alami kita adalah menggunakan kalimat negative dalam menginginkan sesuatu. Ketika membuat peraturan sekolah seringkali aturan-aturan itu dibuat dalam kalimat negatif. Sayangnya hal tersebut dapat menjadi masalah karena sesungguhnya kita tidak mengatakan kepada murid apa yang harus dilakukan. Dengan menggunakan kalimat positif barulah kita sungguh-sungguh memberi kesempatan kepada anak untuk merubah perilakunya. Anda bisa menambahkan kata "*tolong*" dan "*terimakasih*" di awal dan akhir kalimat.

e. Ketika komunikasi memburuk dan percakapan menjadi sulit, ditambah dengan masalah yang berkaitan dengan pemahaman yang literal dan kurang kepercayaan diri, untuk meningkatkan kemampuan



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

advokasi mereka dilakukan dengan cara memilih sebuah lingkungan yang nyaman dengan sesedikit mungkin gangguan. Memilih seorang pelajar yang sudah dikenal dengan baik untuk bertindak menjadi fasilitator.

Memberikan pertanyaan dengan cara yang dapat dimengerti; ingatlah penyajian secara visual, ketika bekerja dengan murid-murid yang tidak verbal, gunakan stimulasi visual, seperti foto atau symbol, supaya mereka bisa memilih jawaban yang lebih disukai. Selalu memberikan waktu kepada murid untuk memproses jawabannya, berikan dorongan jika perlu tanpa memberikan jawaban kepadanya. Sang fasilitator (pengajar) sebaiknya menawarkan diri menjadi penulis jawabannya jika tindakan ini dianggap bisa membantu.



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

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