

# KOMUNIKASI KONSELING PEKA BUDAYA DAN AGAMA

**Andar Ifazatul Nurlatifah**

IAIN Salatiga Jawa Tengah Indonesia  
putricempala@gmail.com

## **Abstraks**

Konselor membutuhkan keterampilan komunikasi konseling dalam menjalankan layanan konseling agar tercipta hubungan baik antara konselor dan konseli dalam lingkup budaya dan agamanya masing-masing. Tulisan ini bertujuan untuk menilik kelekatan aspek budaya dan agama dalam komunikasi konseling, meliputi (1) urgensi komunikasi konseling yang peka budaya dan agama ditinjau dari teori komunikasi, (2) faktor dan hambatan yang muncul akibat aspek budaya dan agama, (3) dan implementasi kepekaan aspek budaya dan agama dalam komunikasi konseling yang tercermin melalui keterampilan pengamatan dan mendengarkan secara aktif. Tulisan disusun melalui studi literatur terkait tema tersebut. Hasilnya nampak bahwa komunikasi konseling yang peka terhadap aspek budaya dan agama menjadi suatu keniscayaan mengingat konselor dan konseli tidak dapat dilepaskan dari latar budaya dan agama yang melingkupinya. Melalui kepekaan terhadap aspek budaya dan agama, konselor mampu mewaspadaai bias dan hambatan yang mungkin ditimbulkan aspek tersebut. Dengan demikian, konselor mampu menyelami, memahami, dan berempati kepada konseli dalam rangka menyelenggarakan konseling secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan, prinsip, dan azas bimbingan dan konseling.

**Kata Kunci:** konseling, komunikasi, komunikasi konseling, budaya, agama.

### *Abstract*

*SENSITIVE COUNSELLING COMMUNICATION CULTURE AND RELIGION. Counselors need counseling communication skills in order to build rapport between the counselor and counselee. This article is a literature study to discuss the importance of cultural and religious sensitivity in counseling communication through communication theories, kinds of factors and barriers that may occur due to cultural and religious aspects, and the implementation of cultural and religious sensitivity through observation skills and active listening skills in counseling communication. The result is apparent that cultural and religious sensitivity become a necessity in communication counseling. Counselors' cultural and religious-sensitiveness through counselee's verbal and nonverbal signs help counselors in gathering accurate information about counselee's internal frame of references, worldviews, and values. Furthermore, counselors would be aware of the biases that may occur due to cultural and religious differences. Thus, the counselor will be able to held counseling effectively and efficiently in accordance with the purposes, principles, and values in guidance and counseling.*

**Keywords:** *counseling, multicultural counseling, communication skills, multicultural communication.*

### **A. Pendahuluan**

Manusia diciptakan bersuku-suku dan berbangsa-bangsa dengan beragam latar sosial dan budaya agar dapat saling mengenal, sesuai Q.S. Al Hujurat (49:13). "Mengetahui" tidak sebatas dilakukan dengan bertukar sapa, melainkan membutuhkan pemahaman mengenai orang lain dari berbagai latar yang berbeda sehingga dapat mengambil pelajaran darinya secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks layanan Bimbingan dan Konseling, konselor diharapkan memiliki kesadaran holistik agar dapat melayani konseli dari berbagai macam latar belakang sosial, budaya, dan agama (Yusuf dan Nurihsan, 2006:43-45). Konselor memahami konseli secara utuh serta memiliki sensitivitas dan pemahaman terhadap faktor rasial, etnik, budaya, dan agama dalam dirinya dan dalam diri konseli. Konselor, menurut Lesmana, diharapkan mempunyai keterbukaan yang tinggi, kemauan, dan kemampuan

untuk menerima difersivitas yang ada di sekelilingnya (Lesmana, 2008:66-67).

Indonesia yang di dalamnya terdapat berbagai macam suku bangsa, maka kepekaan komunikasi konseling terhadap aspek budaya dan agama menjadi bentuk komunikasi yang ideal untuk menjembatani permasalahan yang muncul terkait perbedaan budaya dan agama. Budaya-budaya yang berbeda di Indonesia tidak dileburkan dalam satu budaya tunggal, melainkan diberi ruang agar dapat berkembang secara optimal membentuk satu kesatuan yang padu dalam semangat *bhineka tunggal ika*. Pada praktiknya, konselor diharapkan dapat menghindari penstereotipan, mengajak lingkungan untuk menitikberatkan pada keunikan individu, dan mengarahkan kesadaran konseli agar konseli dapat menyadari keunikannya sekaligus mengenali dan menerima individu lain di luar kelompok/budaya/agamanya.

Tulisan ini merupakan studi literatur yang bertujuan untuk menilik kelekatan aspek budaya dan agama dalam komunikasi konseling, yaitu meliputi (1) urgensi komunikasi konseling yang peka budaya dan agama ditinjau dari teori komunikasi, (2) faktor dan hambatan yang muncul akibat aspek budaya dan agama, (3) dan implementasi kepekaan aspek budaya dan agama dalam komunikasi konseling yang tercermin melalui keterampilan pengamatan dan mendengarkan secara aktif. Penggunaan term "komunikasi konseling peka budaya dan agama" dalam tulisan ini tidak dimaksudkan untuk menciptakan term baru karena setiap proses komunikasi yang baik dalam suatu layanan konseling secara otomatis pasti mempertimbangkan aspek budaya dan agama, baik disebutkan secara implisit maupun eksplisit. Penggunaan term tersebut semata dilakukan untuk membatasi cakupan bahasan.

## B. Pembahasan

### 1. Definisi dan Konteks Komunikasi Konseling dalam BK

Kata komunikasi merupakan terjemahan Bahasa Inggris *communication* yang berasal dari Bahasa Latin *communicatio* yang berarti “pemberitahuan atau pertukaran pikiran”. *Communicatio* adalah bentukan dari kata *communis* yang berarti “sama/adanya kesamaan arti antara orang-orang yang saling berhubungan” (Enjang A.S., 2009:13). Kata komunikasi dalam Bahasa Indonesia diartikan dengan “perhubungan” (Poerwadarminta, 1976:518). Beberapa tokoh mendefinisikan istilah komunikasi secara beragam. Martin P. Anderson mengartikannya sebagai suatu proses yang dinamis dalam merespon setiap situasi secara keseluruhan, yang melaluinya kita dapat memahami dan dipahami orang lain. Berelson dan Steiner mendefinisikan komunikasi sebagai pengoperan informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dll. dengan menggunakan simbol, gambar, atau kata. Dalam komunikasi terjadi proses penyampaian pesan/ide/gagasan dari sumber kepada penerima dalam bentuk perilaku tertentu agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya (Enjang A.S., 2009:13; Mashudi, 2012:103). Definisi di atas membawa pada pemahaman bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan menggunakan simbol tertentu yang berlangsung secara dinamis untuk dapat saling memahami dan mempengaruhi satu sama lain.

Konseling sebagai jantung utama layanan BK tidak dapat dihindarkan dari komunikasi, mengingat konseling pada umumnya dilakukan dengan wawancara dan dialog secara intensif dan mendalam. Komunikasi menjadi salah satu faktor determinan bagi suksesnya konseling. Keterampilan komunikasi dalam ranah konseling dipelajari melalui komunikasi konseling, yaitu mengenai tatacara berkomunikasi dalam proses konseling. Keterampilan ini diinternalisasikan dalam diri konselor dengan memperhatikan berbagai aspek yang melingkupi konseli, termasuk budaya dan agamanya, sehingga proses *assesment*,

pembentukan *rapport*, wawancara konseling, dan terminasi konseling dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Komunikasi dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan dan dikatakan tepat apabila sesuai dengan yang diharapkan dalam suatu hubungan. Komunikasi yang efektif, menurut Bill Gudykunst, dapat meminimalisir kesalahpahaman (Griffin, 2003:423). Hal tersebut membawa pemahaman bahwa melalui komunikasi konseling yang tepat dan efektif, dapat terbangun hubungan terapeutik yang menyembuhkan serta tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam konseling. Komunikasi konseling yang dilakukan secara akurat, cermat, penuh pemahaman, dan tanpa melewatkan informasi mengenai latar budaya dan agama membuat konselor dan konseli berada pada hubungan yang selaras dan tersetela dengan baik sehingga dapat saling mempengaruhi satu sama lain.

Kelancaran komunikasi yang peka budaya dan agama dalam konseling menjadi tanggung jawab konselor karena pada umumnya konselor dipandang telah kongruen, selaras, dan memiliki kapasitas untuk membantu konseli. Konselor diharapkan memiliki kemampuan dasar komunikasi konseling yang diwujudkan dalam kemampuan komunikasi intrapersonal selama proses konseling. Kemampuan ini bukan merupakan bakat dan bawaan sejak lahir, melainkan dikembangkan melalui belajar. Ketika berkomunikasi dengan konseli, konselor berjalan di antara diri sendiri dan konseli. Di satu sisi konselor dengan latar budaya dan agamanya mengekspresikan gagasan/sikapnya dengan jelas, di sisi lain konselor mendengarkan dan menghargai gagasan/sikap yang diekspresikan konseli menurut pemahaman dan latar budaya dan agama konseli. Keadaan ini digambarkan Martin Buber melalui teorinya *The Narrow Ridge*, yaitu bahwa orang yang berkomunikasi diilustrasikan seperti berada pada jalan yang sempit, satu kaki berada di wilayahnya, sementara kaki lainnya berada di wilayah lawan bicara sedangkan dirinya dituntut menyampaikan gagasan dan sikapnya serta menangkap pesan dan sikap lawan bicara (Littlejohn dan Foss, 2005:206).

Apabila model komunikasi ini dilakukan dengan baik, terciptalah hubungan komunikasi yang bersifat dua arah. Dengan demikian, proses konseling dilandasi suasana komunikasi yang terbuka dan dalam hubungan yang empatik sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan meminimalkan sikap defensif pada konseli (Asmani, 2010:239-240). Komunikasi terbuka dilakukan secara dua arah dari hati ke hati tanpa menyembunyikan apa pun yang hanya bisa tercapai konseli sudah percaya kepada konselor. Kepercayaan bahwa dirinya diterima, dimaklumi, dan dipahami sedemikian rupa membuat konseli merasa aman dan nyaman untuk berbagi kepada konselor.

Hubungan baik antara konselor dan konseli dalam konseling terbentuk dengan adanya komunikasi yang tidak hanya bersifat reaktif, melainkan bersikap responsif melalui pesan positif (Ramadhani, 2008:36-40). Konselor dalam menyikapi perbedaan latar budaya dan agama melakukan komunikasi secara proporsional tanpa reaksi emosi yang berlebihan. Konselor meluangkan waktu sepersekian detik untuk berpikir mengenai respon yang sebaiknya dilakukan. Jeda berpikir ini memberi kesempatan konselor untuk memandang persoalan dari segi positifnya sehingga pesan-pesan yang disampaikan kepada konseli bersifat positif dan membangun. Konselor menjadi senantiasa berpikir optimis dalam menyikapi berbagai situasi, tidak menghakimi, dan mampu mengemas bahasa dan tingkah lakunya sesuai dengan latar budaya dan agama masing-masing konseli.

## **2. Latar Budaya dan Agama sebagai Salah Satu Aspek dalam Komunikasi Konseling**

Komunikasi dalam konseling melibatkan berbagai aspek, baik *visible/observable aspect* maupun *invisible aspect*. *Visible aspect*/ aspek kasat mata dalam komunikasi konseling meliputi orang yang terlibat dalam komunikasi, simbol, dan media. Konselor atau konseli mengkomunikasikan pesan/ide/gagasannya yang bersifat abstrak melalui simbol verbal maupun nonverbal.

Simbol tersebut dapat disalurkan secara langsung maupun menggunakan perantara tertentu, misalnya perangkat cetak dan media elektronik. Adanya keselarasan antara keduanya memungkinkan konseling berlangsung dengan lancar tanpa kesalahpahaman yang berarti.

Proses komunikasi dalam konseling tidak hanya meliputi *visible aspect* saja, melainkan juga dipengaruhi pada aspek yang tidak kasat mata/*invisible aspect*. Sembilan *invisible aspect* dalam komunikasi adalah (1) *meaning*, setiap simbol memiliki makna, (2) *learning*, pengalaman belajar mempengaruhi proses pemaknaan simbol, (3) *subjectivity*, keterampilan encoding dan decoding sesuai dengan hasil belajar masing-masing sehingga tiap individu berbeda polanya, (4) *negotiation*, terdapat negosiasi dalam pemaknaan simbol antara komunikator dan komunikan, (5) *culture*, budaya mempengaruhi pemaknaan simbol, (6) *interacting levels and context*, komunikasi berlangsung dalam berbagai tingkatan dan konteks, misalnya dalam konteks konseling dan konteks pendidikan, (7) *self reference*, komunikasi menunjukkan pengalaman pribadi pelakunya, (8) *self reflexivity*, inti komunikasi adalah menjadikan pihak-pihak mampu memandang diri mereka sebagai bagian dari lingkungan mereka, (9) *inevitability*, sikap diam tanpa melakukan apapun termasuk dalam komunikasi (Mashudi, 2012;112-116). Pada titik inilah budaya dan agama menjadi salah satu aspek yang berpengaruh dalam komunikasi konseling. Konselor dan konseli memiliki ragam latar budaya dan agama masing-masing sehingga mengakibatkan simbol dan media yang digunakan memiliki nilai dan nuansa tertentu yang dapat berbeda apabila dilihat dari kacamata konselor/konseli dengan latar budaya dan agamanya tersebut. Latar budaya dan agama menjadi salah satu penyebab perbedaan pola dan kemampuan konselor/konseli dalam proses pemilihan dan pemaknaan simbol. Konselor yang baik mampu menegosiasikan perbedaan ini sehingga terjadi saling pengertian.

### 3. Teori Komunikasi sebagai Dasar Komunikasi Konseling Peka Budaya dan Agama

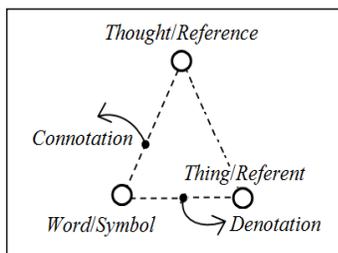
Komunikasi dalam konseling merupakan suatu proses yang rumit dan kompleks yang dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang. Proses ini melibatkan pemaknaan konselor/konseli terhadap lambang dan pengatribusiannya terhadap lambang atau perilaku tertentu. Pemaknaan terhadap simbol atau perilaku ini dapat dijelaskan melalui teori-teori dalam komunikasi, antara lain (1) *Symbol Theory* oleh Susanne Langer, (2) *Richard's Semantic Triangle* oleh I.A. Richard dan C.K. Ogden, (3) *Attribution Theory* oleh Fritz Heider, (4) perspektif komunikator dan komunikan, dan (5) mekanisme yang terjadi dalam tubuh manusia, sebagai dasar pengembangan komunikasi konseling peka budaya dan agama.

#### a. *Symbol Theory* oleh Susanne Langer

Manusia, menurut Susanne Langer, berkomunikasi dengan menggunakan simbol/lambang, baik sederhana ataupun kompleks. Hal ini membedakan manusia dengan hewan dimana hewan didominasi instink untuk berperilaku sedangkan manusia memerlukan proses perantara berupa konsepsi, simbol, dan bahasa. Manusia memahami makna dengan mengkorelasikan lambang, objek, dan *person (reference/though)* secara kompleks. Pemaknaan suatu lambang memunculkan dua macam arti, yaitu arti denotasi dan arti konotasi/psikologis. Arti denotasi adalah relasi antara lambang dengan benda/konsep yang dimaksud sesungguhnya (*referent*), sedangkan arti konotasi adalah relasi antara lambang dengan pemaknanya/orang yang bersangkutan/*person* (Littlejohn dan Foss, 2005:101-103).

#### b. *Richard's Semantic Triangle* oleh I.A. Richard dan C.K. Ogden

Hubungan antara simbol, benda, dan *person* dijelaskan lebih jauh melalui *Richard's Semantic Triangle*. Simbol tidaklah sama dengan benda yang disimbolkan. Simbol (*word*) terkait dengan benda (*thing*) dan persepsi/pemikiran (*thought/reference*)



Kombinasi *Richard's Semantic Triangle* dan Konsep Pemaknaan Lambang menurut Langer

mengenai benda tersebut (Griffin, 2003:26-28). Ketika digabungkan dengan konsep Langer mengenai makna lambang, hubungan antara simbol dengan *referent* menciptakan makna denotasi, sementara keterkaitan simbol dan *reference* memunculkan makna psikologis/ konotasi. Simbol pada

taraf tertentu dapat menimbulkan makna denotasi yang sama antara satu individu dengan individu lainnya, namun pada tingkat tertentu kesamaan makna denotasi ini dapat berbeda ketika didetailkan. Kata "mawar" sama-sama memicu pikiran mengenai benda berupa bunga mawar, namun seseorang dapat membayangkan mawar yang berwarna merah, sementara yang lain membayangkan mawar putih. Berbeda dengan itu, makna konotasi pada umumnya berbeda antara satu orang dengan orang lainnya.

Aspek budaya dan agama konselor dan konseli dalam hal ini turut mempengaruhi *thought/reference* dan makna konotasi dalam komunikasi konseling. Budaya dan agama memiliki corak masing-masing yang mengakar kuat dalam diri seseorang dan menjadi satu kesatuan yang membentuk kepribadiannya dari generasi ke generasi. Misalnya kata "anjing" (*symbol*) mewakili sejenis binatang karnivora berkaki empat yang mampu menggonggong (*thing*) dan mewakili persepsi kita terhadap anjing (*thought*), misalnya sebagian orang dengan latar budaya dan agama tertentu menganggapnya lucu dan setia, sementara orang lain dengan latar budaya dan agama lain dapat menganggapnya kotor dan galak. Komunikasi konseling dikatakan peka budaya dan agama ketika pesan yang dimaksudkan oleh konseli menurut budaya dan agamanya mampu diterima oleh konselor. Konselor memahami pesan konseli sesuai dengan maksud konseli yang sebenarnya, terlepas dari keragaman atau keterbatasan konseli dalam memilih simbol.

### **c. Attribution Theory oleh Fritz Heider**

Intepretasi suatu lambang atau perilaku tertentu tidak terlepas dari atribusi/pelabelan. Teori atribusi/*attribution theory* mengenai kognisi dan pemrosesan informasi menjelaskan bagaimana suatu informasi memicu kognisi seseorang. Individu selalu memberi arti pada apa yang diamati, termasuk mengatribusi informasi yang diterimanya dan mencari sesuatu untuk menjelaskan alasan mengapa orang tertentu berperilaku tertentu. Mengenai teori ini, terdapat dua hal yang terjadi dalam mengatribusi. *Pertama*, atribusi dapat dilakukan secara logis maupun tidak. *Kedua*, adanya *fundamental attribution error* bahwa manusia menyalahkan keadaan ketika sesuatu menyimpannya, namun membenarkan keadaan dan menyalahkan orang lain ketika orang lain itu mengalami hal yang sama (Littlejohn dan Foss, 2005:67-70). Atribusi, baik logis maupun tidak, berpengaruh terhadap pandangan dan sikap individu tersebut selanjutnya.

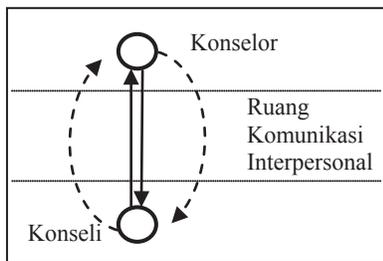
Konselor dalam proses komunikasi konseling sebisa mungkin mengatribusi secara logis, yakni mencari alasan yang benar-benar mendasari keadaan tertentu. Atribusi yang logis membantu konselor untuk dapat memahami konseli dengan baik, namun atribusi yang tidak logis dalam konteks budaya dan agama membawa pada penyeterotipan budaya dan agama tertentu, serta mendekati pada *chauvinistis* yang mengganggu konselor untuk dapat memahami dan berempati kepada konseli. Konselor seyogyanya menangkap informasi dengan saksama dengan turut mempertimbangkan latar budaya dan agama secara proporsional, mengolah informasi secara jernih, dan memberi *feedback* yang jelas dan tepat.

### **d. Perspektif Komunikator dan Komunikan**

Proses komunikasi ditinjau dari perspektif komunikator dan komunikan merunut jalannya informasi dari komunikator menuju komunikan. Informasi dimulai ketika komunikator memiliki ide atau gagasan yang hendak disampaikan kepada komunikan. Agar dalam ruang benak dan pemikirannya dapat ditangkap komunikan, komunikator melambangkan pesan

dalam bentuk bahasa, tulisan, atau gerak nonverbal tertentu. Komunikasikan menangkap lambang tersebut melalui inderanya kemudian mengintepretasikannya sehingga diperoleh isi pesan.

Komunikasi konseling antara konselor dan konseli pada umumnya berlangsung secara dua arah. Konselor



Proses Komunikasi Perspektif  
Konselor-Konseli

menangkap pesan yang disampaikan konseli, sekaligus menyampaikan pesannya sendiri kepada konseli. Hal ini diilustrasikan melalui gambar Proses Komunikasi Perspektif Konselor-Konseli dimana garis panah menggambarkan proses penyampaian informasi,

sementara garis panah putus-putus menggambarkan proses penerimaan informasi. Konselor, melalui keterampilan komunikasi konseling, menunjukkan perilaku *attending*, yaitu perilaku menghampiri konseli secara verbal dan nonverbal untuk menciptakan suasana aman dan nyaman serta untuk mempermudah konseli mengekspresikan perasaannya, untuk membuka hubungan dengan konseli (Hamdani, 2012:264-265). Konseli yang menangkap isyarat tersebut terdorong untuk bersikap terbuka sehingga memudahkannya dalam mengekspresikan perasaan dan pemikiran menyangkut dirinya maupun permasalahannya. Konselor yang peka terhadap aspek budaya dan agama seyogyanya dapat menangkap pesan yang dikirimkan konseli sesuai dengan makna yang dimaksudkan konseli terkait bahasa dan lambang yang digunakannya. Konselor menelaah bahasa atau lambang tersebut sehingga mampu menangkap pengetahuan subjektif konseli, bukan hanya pengetahuan objektif yang berlaku secara umum. Misalnya, terdapat pengetahuan objektif bahwa jarum adalah sebuah logam runcing untuk membantu menjahit, sedangkan pengetahuan subjektif konseli adalah jarum merupakan benda

yang menakutkan dan berbahaya karena konseli mengalami fobia jarum. Hal itu membuat konselor yang peka terhadap nilai-nilai diri konseli, termasuk yang dipengaruhi oleh latar budaya dan agamanya, mampu merespon informasi secara lebih tepat sesuai dengan karakteristik konseli. Selanjutnya, konseli menangkap respon konselor yang merupakan informasi baginya sehingga kegiatan menangkap dan mengirim pesan tersebut berlangsung secara sirkular dan resiprokal dalam proses komunikasi konseling.

#### **e. Mekanisme dalam Tubuh Manusia**

Proses komunikasi dilihat dari perspektif mekanismenya melibatkan kerja berbagai indera dan sistem syaraf. Komunikasi diawali dengan adanya komunikator yang menyampaikan pesan menggunakan indranya atau gerak badannya. Pesan tersebut ditangkap oleh indera komunikan dan meninggalkan tanda padanya, misalnya pesan visual mestimulasi saaf mata melalui retina, suara menstimuli telinga melalui bagian dalam kokhlea dan visibula, tekstur dan temperatur menstimuli saraf di kulit, rasa menggelitik alat pencecap, dan bau menstimuli mukosa penciuman. Pesan yang ditangkap masing-masing indera ini diurai/disandakan/decoding. Terminal saraf indera-indera tersebut mengirimkan sinyal ke otak pada korteks-korteks sensori. Warna, suara, tekstur, bau, dan rasa diteruskan oleh bagian syaraf masing-masing menuju bagian syaraf di otak yang menangani jenis stimulus tersebut. Informasi-informasi baru tersebut bersinggungan dengan pengetahuan bawaan yang telah dimiliki sebelumnya, untuk selanjutnya disimpan/*storage* dalam memori yang akan dikeluarkan kembali/*retrieval* pada saat yang diperlukan (Damasio, 2009:130-135). Informasi baru yang bersinggungan dengan pengetahuan bawaan memungkinkan informasi menjadi lebih bermakna dan lebih mudah diingat. Latar budaya dan agama dalam hal ini memberi sumbang sih dalam penyusunan pengetahuan bawaan konselor/konseli. Perbedaan pengetahuan bawaan yang disebabkan perbedaan pengalaman dalam lingkup budaya dan agama masing-masing

selain bermanfaat dapat pula menimbulkan bias yang apabila tidak ditempatkan secara proporsional akan mengganggu efektivitas komunikasi dalam konseling.

#### **4. Faktor dan Hambatan Budaya-Agama dalam Komunikasi konseling**

Komunikasi konseling antara konselor dan konseli dalam proses konseling dipengaruhi oleh kepercayaan, perilaku sportif, dan sikap terbuka (Mashudi, 2012:104-106). *Pertama*, kepercayaan memunculkan sikap terbuka dalam komunikasi sehingga informasi dapat diperoleh secara lengkap dan lancar. Kepercayaan ini muncul dengan adanya keterampilan, wewenang, dan kualitas komunikasi. Kepercayaan pada taraf tertentu juga turut dipengaruhi latar budaya dan agama. Konseli pada tahap awal relatif lebih cenderung kepada konselor yang memiliki latar budaya dan agama yang sama dengannya dibandingkan dengan konselor dengan latar budaya dan agama yang berbeda. *Kedua*, perilaku sportif yang ditunjukkan konselor dapat membangun kepercayaan konseli. Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap mendeskripsikan tanpa menilai atau mengecam nilai-nilai diri konseli yang timbul dari latar budaya dan agamanya, berorientasi pada masalah, jujur dan tidak memiliki motif terpendam, empati, tidak mempertegas perbedaan, dan kesediaan meninjau kembali pendapat sendiri. *Ketiga*, sikap terbuka yang ditunjukkan konselor lebih banyak menimbulkan kepercayaan dibanding sikap tertutup. Konselor seyogyanya memiliki keterampilan untuk bersikap terbuka kepada berbagai karakteristik konseli dengan beragam latar budaya dan agama. Konselor diharapkan dapat mengatasi jarak yang timbul karena perbedaan latar budaya dan agama tersebut.

Latar budaya dan agama yang selain dapat memberi informasi kepada konselor mengenai kekhasan konseli, dapat pula menimbulkan hambatan dalam proses komunikasi konseling. Hambatan tersebut dikarenakan adanya (1) perbedaan

bahasa, (2) perbedaan komunikasi nonverbal, (3) stereotip, (4) dan kecemasan saat berada pada budaya-agama yang asing.

#### **a. Perbedaan Bahasa**

Perbedaan bahasa sering menjadi kendala dalam interaksi sosial. Tidak hanya ada dalam lingkup multikultural berupa etnis tertentu saja, tetapi perbedaan bahasa juga nampak pada tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan agama seseorang (Lesmana, 2008:118-119). Bahasa yang digunakan oleh petani, akademisi, dokter, dan polisi tentu memiliki ciri khas masing-masing. Konselor seyogyanya memiliki keterampilan menyesuaikan diri dan berkomunikasi dengan bermacam-macam konseli sehingga konselor dapat melaksanakan layanannya dengan lebih efektif dan efisien.

#### **b. Perbedaan Komunikasi Nonverbal**

Setiap daerah memiliki komunikasi nonverbal masing-masing yang menciptakan perbedaan “rasa” suatu tindakan. Misalnya kelompok masyarakat tertentu lumrah menunjuk sesuatu dengan jari telunjuk, tetapi di lingkup budanya Jawa (terutama kalangan keraton) menunjuk dengan jari telunjuk dinilai kurang sopan, menunjuk menggunakan ibu jari dipandang lebih sopan. Masalah terjadi apabila tidak ada pemahaman antarindividu dari budaya-agama yang berbeda. Konselor diharapkan memiliki pengetahuan mengenai komunikasi nonverbal menurut budaya-agama konseli sehingga dapat menghindari kesalahpahaman yang menghambat efektivitas layanan.

#### **c. Stereotip**

Stereotip merupakan label yang melekat pada sesuatu, dalam hal ini adalah terhadap kelompok tertentu. Misalnya, suku Jawa memiliki stereotip halus, sopan, berhati-hati, mengutarakan sesuatu dengan bahasa kiasan atau secara tidak langsung, dsb; sedangkan Madura dipandang lebih tegas, lugas, dan terus terang. Stereotip akan mengganggu objektivitas konselor dalam membangun pemahamannya mengenai konseli. Konselor

diharapkan dapat membedakan antara penilaian objektifnya dan stereotip yang melabeli konseli.

#### **d. Kecemasan saat Berada dalam Budaya-Agama yang Asing**

Seringkali konseli tertentu merasakan kecemasan saat berada dalam budaya-agama asing, terutama jika dia sebagai minoritas. Kecemasan ini seringkali mempengaruhi perilaku yang ditunjukkan konseli yang apabila berlangsung dalam proses konseling dapat menimbulkan kekaburan penafsiran konselor. Konselor yang peka budaya dan agama seyogyanya mampu melihat lebih jauh di balik ekspresi luar konseli tersebut sehingga mampu menangkap makna yang sebenarnya disampaikan konseli.

### **5. Komunikasi Konseling Peka Budaya dan Agama melalui Pengamatan dan Mendengarkan secara Aktif**

Pengamatan yang perlu dilakukan dalam komunikasi konseling adalah terkait penampilan umum, perilaku, suasana hati dan ungkapan emosi, serta tutur dan bahasa konseli (Geldard dan Geldard, 2011b:195-203). Suasana hati adalah perasaan emosional internal yang sering mempengaruhi perilaku dan persepsi individu tentang dunia, sementara afek adalah respons emosional eksternal. Terkadang afek menunjukkan kebalikan dari suasana hati konseli yang sebenarnya, misalnya suasana hatinya sedang sedih sedangkan afeknya menunjukkan kemarahan dan pembangkangan. Konselor hendaknya mengamati dengan jeli karena keempat hal tersebut dipengaruhi oleh latar budaya dan agama konseli. Konseli diamati melalui kaca mata budaya dan agamanya sehingga meminimalkan timbulnya bias yang disebabkan perbedaan budaya dan agama atau dikarenakan adanya prasangka, *stereotype*, interpretasi yang berlebihan, atau terlalu cepat mengambil kesimpulan yang dilakukan oleh konselor. Keempat hal tersebut apabila diamati dengan baik mampu membentuk gambaran konseli secara menyeluruh, termasuk menggambarkan kepribadian, latar belakang, dan

*internal frame of reference* konseli. Konselor yang gagal mengamati konseli dalam lingkup budaya dan agama konseli dapat menarik informasi yang keliru dan menyesatkan sehingga mengganggu hubungannya dengan konseli. Konselor menjadi tidak melihat apa yang terlihat, tetapi semata melihat apa yang ingin dia lihat. Kesalahan dalam asesmen dan diagnosis ini, menimbulkan kesalahan pada prognosis yang berujung pemilihan metode dan pendekatan konseling yang tidak tepat. Konselor sebisa mungkin menggunakan pengetahuan mengenai keempat hal tersebut untuk membangun kedekatan dengan konseli, bukan malah membuat jarak yang menghambat proses konseling.

Selain pengamatan, keterampilan mendengarkan merupakan kompetensi yang wajib dimiliki konselor (Gibson dan Mitchell, 2011:247). Keterampilan ini menjadi prasyarat dasar untuk menjalin komunikasi konseling yang efektif. Mendengar secara aktif didesain untuk membantu konselor menyatu secara empatik dengan konseli, membantu konseli mengetahui bahwa konselor memperhatikannya secara cermat, dan mendorong konseli melanjutkan apa yang ingin diceritakan. Melalui mendengar secara aktif, konselor dapat mengecek pemahamannya terhadap cerita konseli, menunjukkan penerimaan terhadap konseli, serta merangsang konselor untuk menggali dan memahami perasaan dan pemikiran konseli secara mendalam. Perhatian konselor yang ditunjukkan melalui proses mendengarkan secara aktif merangsang konseli untuk berani mengekspresikan pikiran dan perasaannya secara spontan. Hal ini dapat berfungsi sebagai langkah terapeutik/*talking cure* karena pada kasus-kasus tertentu konseli merasa lebih lega setelah mengungkapkan permasalahannya dan didengarkan dengan baik.

Seni mendengarkan secara aktif dilakukan dengan mendengarkan konseli dan memberikan *feedback* untuk menggali informasi yang lebih dalam lagi. Tugas konselor dalam hal ini adalah untuk mendengarkan, bukan dituntut untuk menawarkan solusi-solusi bagi konseli (Geldard dan Geldard, 2011b:54-59).

Konselor memerlukan kesabaran dan kepekaan untuk dapat melakukannya. Kesabaran memungkinkan konselor untuk membiarkan situasi berkembang secara alami sesuai dengan ritme konseli, mentolerir ambiguitas, tidak takut pemborosan waktu, serta dapat menahan *feedback* untuk ditunjukkan pada waktu yang tepat. Konselor peka terhadap reaksi dirinya sendiri, mengetahui bagaimana, dimana, dan berapa lama melakukan penelusuran konseli, mengajukan informasi atau pertanyaan yang mengancam konseli dengan arif, dan peka terhadap hal yang mudah menyentuh dirinya (Asmani, 2010:208-209). Berbagai kemampuan tersebut hendaknya dilakukan secara cermat namun tetap wajar. Konselor jangan sampai menghilangkan pesan-pesan penting, namun juga jangan terlalu memaksakan diri untuk berkonsentrasi sehingga terkesan tidak alami dan membuat konseli tidak nyaman. Konselor menyimak dengan saksama, bukan hanya sekadar mendengar. Konselor seyogyanya tidak hanya memfungsikan indera telinga saja, tetapi juga menyertakan sikap badan, raut muka, dan atribusi nonverbal lainnya.

Mendengarkan secara aktif menuntut konselor untuk *being mindfull*, yaitu melibatkan diri secara utuh dan menyeluruh yang ditunjukkan melalui aspek kognitif, afektif, dan psikomotoriknya. Kognisi konselor memilah dan mengolah informasi dengan cermat dan mendalam sehingga muncul gambaran utuh mengenai cerita konseli menurut perspektif konselor dan menurut perspektif konseli. Indera pendengaran konselor menangkap informasi auditori, sementara posisi badannya menunjukkan perhatian yang sungguh-sungguh kepada konseli. Ketiga aspek tersebut tidak lepas dari pengaruh latar budaya dan agama konselor sehingga kemampuannya tersebut harus disadari terutama ketika melayani konseli dengan latar budaya dan agama yang berbeda. Berbekal pengetahuan tersebut, konselor dapat memberikan *feedback* yang tepat sesuai dengan keadaan konseli dalam lingkup latar budaya dan agama konseli.

Keterampilan pengamatan dan mendengarkan aktif dalam komunikasi konseling mencakup dua jenis keterampilan dasar, yaitu keterampilan verbal dan keterampilan nonverbal. Kepekaan terhadap aspek budaya dan agama menjadi salah satu prasarat untuk dapat mengaplikasikan keterampilan tersebut dengan efektif dan efisien.

#### **a. Keterampilan Verbal**

Keterampilan pengamatan dalam komunikasi konseling perlu dibekali dengan pengetahuan mengenai keterampilan verbal. Konselor ketika mengamati konseli menyerap informasi sebanyak-banyaknya tanpa mengajukan pertanyaan. Komunikasi terjadi secara searah dimana konseli menyampaikan informasi, sementara konselor berfokus untuk menangkap informasi. Pengamatan dilakukan secara intensif meliputi berbagai aspek verbal konseli, meliputi bahasa yang digunakan dan pemilihan tema pembicaraan. Semakin konselor mendominasi pembicaraan, semakin buruk pengamatan yang dilakukan. Informasi verbal diserap dan ditempatkan sesuai pengetahuan subjektif konseli dan konteks pembicaraannya. Bahasa yang digunakan konseli mencerminkan kemampuan serta latar budaya dan agama konseli. Penelaahan secara mendalam terhadap hal tersebut memudahkan konselor memahami struktur pemikiran konseli dalam memandang dirinya, permasalahannya, dan dunia sekitarnya. Sikap dan perilaku konseli yang semula dinilai bertentangan dengan pandangan konselor menjadi lebih dapat dipahami sehingga terbentuk kedekatan emosional dimana konselor menjadi lebih mudah menerima dan memaklumi konseli beserta seluruh kelebihan dan kelemahannya.

Berbeda dengan pengamatan yang dilakukan secara searah, mendengarkan secara aktif merupakan komunikasi dua arah dimana konselor mendengarkan dengan penuh perhatian sekaligus memberi tanggapan untuk mendorong konseli lebih jauh mengekspresikan pikiran dan perasaannya. Hal ini menuntut konselor untuk memperhatikan aspek verbal konseli, berkonsentrasi mendengarkan konseli, menelusuri cara

berpikir konseli, memperkirakan apa yang dirasakan konseli, dan meresponnya dengan tanggapan yang tepat secara wajar dan alami. Untuk itu, konselor memerlukan pengetahuan yang memadai mengenai diksi, kecepatan berbicara, intonasi, penggunaan humor, penyampaian secara singkat dan jelas, serta *timing*/waktu yang tepat sehingga terbangun keselarasan antara konselor dan konseli.

Keterampilan verbal terkait keterampilan mendengarkan secara aktif dalam konteks komunikasi konseling yang peka budaya dan agama adalah (1) menyapa konseli, (2) ajakan untuk memulai berbicara, (3) penggunaan respon minimal, (4) permintaan singkat untuk melanjutkan, (5) refleksi pikiran dan perasaan, serta (6) klarifikasi isi pikiran dan perasaan. Semua hal tersebut dilakukan dalam lingkup latar budaya dan agama yang sesuai dengan konseli. Keenam jenis keterampilan verbal dalam mendengarkan aktif membantu konselor dan konseli untuk mencapai identifikasi pribadi yang hanya bisa dicapai oleh pasangan yang menggunakan cara berbicara yang sama (Semiu, 2010:428). Konselor terbantu untuk dapat menelaraskan aspek verbalnya sesuai dengan latar belakang budaya dan agama konseli

*Pertama*; menyapa konseli ketika pertama kali bertemu konseli diiringi langkah *kedua*; permintaan terhadap konseli untuk berbicara. Menyapa konseli sebelum konseli menyapa konselor menimbulkan kesan hangat dan diterima sehingga menghapus keraguan konseli untuk menemui konselor. *Starting point* dapat menggunakan pertanyaan ringan seperti “Bagaimana kabar Anda hari ini?” atau “Apa yang hendak Anda ceritakan kepada saya?” ketika konseli sukar memulainya dengan caranya sendiri. Konselor memilih kalimat sapaan dan kalimat pembuka yang familiar digunakan menurut budaya dan agama setempat atau menurut budaya yang dapat menelaraskannya dengan dengan konseli. Konselor dapat membantu konseli untuk tidak perlu terburu-buru dan memberi konseli kesempatan untuk memulai cerita setelah konseli siap.

*Ketiga*; apabila konseli telah memulai ceritanya, konselor dapat menggunakan respon minimal yang tepat untuk mempertahankan kelancaran komunikasi. Respon minimal seperti "hm", "ya, ya", "saya mengerti", "oh, ya", "oh, begitu" meskipun sederhana namun akan membuat konseli merasa didengarkan dengan penuh perhatian. Kata sederhana yang diucapkan dengan bahasa keseharian atau bahasa ibu konseli, misalnya kata "o...nggih...", "leres..." bagi budaya Jawa, akan menambah keselarasan komunikasi dalam proses tersebut terutama bila konseli memang lebih familiar menggunakan bahasa tersebut.

*Keempat*; pada saat konseli tiba-tiba tersendat dan tidak dapat melanjutkan cerita karena diliputi perasaan yang sangat dalam, konselor dapat membantu konseli menggunakan permintaan singkat untuk melanjutkan seperti "terus?", "lalu?", "teruskan", "tidak apa-apa, lanjutkan", dsb. Kalimat tersebut juga dapat digunakan konselor ketika konseli tersendat atau ragu berbicara karena menganggap cerita tersebut terlalu tabu jika dilihat dari segi budaya dan agama yang dianutnya.

*Kelima*; perlu bagi konselor untuk melakukan pemantulan pikiran dan perasaan konseli dengan cara merefleksikan pernyataan konseli atau mengklarifikasinya. Kedua teknik tersebut dapat dilakukan dengan cara memparafrasekan atau dengan cara menyatakan kembali/*restatement*. Refleksi pikiran atau gagasan menyangkut komponen pengalaman dan reflektif dalam pesan konseli, sedangkan refleksi perasaan menyangkut komponen afektif dalam pesan konseli (Winkel, 1997:354-355). Misalnya konseli menyatakan, "Teman karib saya datang ketika saya makan siang bersama teman-teman sekelas saya. Kami sedang asyik sekali waktu itu. Tiba-tiba dia datang dan menagih hutang saya di hadapan teman-teman yang lain. Saya tidak menyangka dia akan tega melakukan itu kepada saya, padahal saya sudah menganggapnya sebagai teman karib." Konselor dapat merefleksikan pikiran konseli misalnya dengan kalimat "Oh, sahabat karib Anda menagih hutang ketika Anda sedang asyik

makan bersama teman-teman,” dan merefleksi perasaan konseli dengan mengambil aspek emosional dalam cerita tersebut, misalnya “Jadi, Anda merasa kecewa karena sahabat karib Anda membuat anda malu di hadapan teman-teman Anda.” Apabila konselor hendak merefleksi pernyataan konseli dengan cara *restatement*, konselor mengulang kembali kalimat yang telah diucapkan konseli, misalnya “tiba-tiba teman karib Anda datang dan menagih hutang di hadapan teman-teman Anda,” atau “Anda tidak menyangka dia tega melakukan itu, padahal Anda sudah menganggapnya sebagai teman karib.” Refleksi pikiran maupun refleksi perasaan akan mengarahkan pembicaraan sesuai dengan alur konseli dan menjaga konselor untuk merespon secara proporsional. Melalui refleksi, konselor dapat menghindarkan diri dari usaha mempengaruhi konseli dengan pemikiran dan perasaan konselor, misalnya jika dibandingkan dengan kalimat “Anda lebih suka ketika dia menagih hutang lewat telepon”. Meskipun pernyataan itu mungkin benar, namun konseli menjadi terpengaruh dengan pemikiran konselor tersebut. Parafrase dan *restatement* juga meminimalkan bias budaya dan agama yang mungkin timbul akibat perbedaan pesan yang ditangkap konselor berdasar budaya dan agama konselor dengan pesan yang hendak disampaikan konseli dengan latar budaya dan agama konseli. Hal ini dikarenakan konselor tetap berada pada pernyataan yang disampaikan konseli, bukan menciptakan pernyataan-pernyataan baru menurut konselor itu sendiri.

*Keenam*, emosi yang terlalu dalam sering membuat cerita konseli tidak terstruktur dengan baik, alur cerita bergerak bolak balik, dan informasi tumpang tindih sehingga konselor perlu melakukan klarifikasi untuk mengecek pemahaman konselor terhadap cerita konseli tersebut. Parafrase dan *restatement* dapat digunakan dalam hal ini. Konselor juga dapat menggunakan pertanyaan untuk mengecek pemahamannya, misalnya pada kasus di atas konselor dapat bertanya, “Jadi yang menagih hutang adalah sahabat karib Anda?” atau “Anda merasa kecewa

dengan sikap sahabat karib Anda, begitu?" Tanggapan konseli selanjutnya akan menunjukkan tepat/tidaknya pemahaman konselor mengenai cerita konseli.

### **b. Keterampilan Nonverbal dalam Pengamatan dan Mendengarkan secara Aktif**

Pengetahuan mengenai keterampilan nonverbal mutlak dibutuhkan konselor untuk dapat melakukan pengamatan dan mendengarkan secara aktif dengan baik. Aspek verbal dan nonverbal saling menguatkan sehingga kebuntuan pengamatan dalam hal verbal dapat dicari jawabannya melalui aspek nonverbal. Aspek nonverbal meliputi reaksi atau tanggapan tanpa menggunakan kata-kata (*words*), misalnya menunjuk pintu dengan tegas sebagai ganti kata "pergi!". Semua penanda nonverbal tersebut selalu memiliki tiga dimensi, yaitu (Littlejohn dan Foss, 2005:105). Setiap tanda memiliki arti/makna tersendiri, namun makna tersebut sifatnya selalu terikat konteksnya (*context bound*). Misalnya isyarat tersebut memiliki makna (dimensi *semantics*) "keluar dari ruangan ini sekarang juga!" Sikap keseluruhan bagaimana isyarat tersebut *semantics*, *syntactics*, dan *pragmatics* ditunjukkan menggambarkan dimensi *systactics*, misalnya dengan tegas atau dengan tertawa. Dimensi *pragmatics* isyarat tersebut adalah mengenai bagaimana isyarat tersebut dimaksudkan, apakah bermaksud bercanda atau menghardik. Satu tanda nonverbal dapat memiliki beragam implikasi dalam tiap dimensi *semantics*, *syntactics*, dan *pragmatics*-nya.

Teknik nonverbal yang dapat digunakan konselor ketika mengamati dan mendengarkan secara aktif dapat diperoleh dengan mengkombinasikan, menyintesiskan, dan menyederhanakan teknik nonverbal menurut Winkel dan menurut pendapat Mashudi, yaitu menjadi (1) postur dan posisi tubuh, (2) ekspresi wajah, (3) kontak mata, (4) *paralanguage*, (5) gerakan tangan, dan (6) sentuhan (Winkel, 1997:368-369; Mashudi, 2012:107-109). Keenam hal tersebut, bersama aspek verbal konselor, membentuk satu koordinasi utuh dan kongruen sehingga pesan yang disampaikan menjadi jelas dan mudah

ditangkap. Konselor seyogyanya dapat menunjukkan kepaduan tersebut secara wajar dan alami dengan memperhatikan latar budaya dan agama konseli.

*Pertama*, postur dan posisi tubuh konselor dapat memberi kesan tertentu pada konseli, demikian pula sebaliknya. Posisi tubuh yang meringkuk dan membungkuk memiliki kesan yang berbeda dengan posisi tubuh yang terbuka dan santai. Konselor dan konseli yang telah tersetala dengan baik akan menunjukkan posisi tubuh yang selaras, misalnya konseli yang mencondongkan tubuhnya untuk mengatakan sesuatu yang rahasia akan secara otomatis ditanggapi konselor dengan mencondongkan tubuhnya ke arah konseli. Keselarasan tersebut dapat dimanfaatkan konselor untuk mempengaruhi posisi tubuh konseli sehingga lebih santai. Namun begitu, postur dan posisi tubuh juga dipengaruhi budaya. Sikap menunduk pada budaya tertentu menunjukkan sikap penghormatan sementara pada budaya lain dapat mengartikannya sebagai inferioritas sehingga konselor harus jeli melihat postur dan posisi tubuh sesuai dengan konteks dan latar budaya dan agama.

*Kedua*, ekspresi wajah mencerminkan kilasan-kilasan emosi yang sedang berlangsung dalam benak konselor maupun konseli. Konselor mengamati perubahan-perubahan ekspresi konseli dengan seksama, sekaligus menunjukkan ekspresi wajah yang menyiratkan penerimaan konselor terhadap konseli. Cara yang paling sederhana adalah dengan tersenyum. Senyuman diharapkan dalam komunikasi konseling adalah senyuman yang sebenarnya, bukan sekadar menarik bibir karena senyuman yang tulus dan sarat emosi dan senyuman yang semata untuk menunjukkan kesopanan adalah berbeda. Senyuman merupakan sikap alamiah yang muncul melalui ekspresi manusia sehingga maknanya yang termuat didalamnya relatif seragam dalam berbagai budaya dan agama di dunia. Konselor dapat dengan aman menggunakannya tanpa khawatir adanya bias karena perbedaan latar budaya dan agama.

*Ketiga*, konselor perlu menjaga kontak mata dengan konseli sesuai dengan budaya dan kenyamanan konseli. Budaya tertentu, misalnya budaya timur, menganggap memandang langsung ke mata orang lain terutama yang lebih tua tidaklah sopan, sementara budaya lain, misalnya budaya barat, menganggap menatap langsung ke mata orang lain menunjukkan kejujuran dan keterusterangan. Agama tertentu, misalnya Islam, juga membatasi terjadinya kontak mata antara laki-laki dan perempuan. Namun, kontak mata yang diharapkan secara umum adalah kontak mata yang mengindikasikan penerimaan dan persahabatan, tidak terlalu menyelidik, juga tidak terlalu tak acuh.

*Keempat*, komunikasi yang lancar dapat diusahakan dengan menyelaraskan *paralanguage* konselor dengan *paralanguage* konseli. Perbedaan budaya turut andil dalam mempengaruhi perbedaan *paralanguage*, misalnya nampak pada perbedaan intonasi, kecepatan bicara, dan volume suara masyarakat Solo dan masyarakat Banyumas. Konselor seyogyanya peka terhadap perbedaan tersebut dan pada taraf tertentu menyesuaikan intonasi, kecepatan bicara, dan volume suaranya dengan konseli namun tetap secara wajar. Penyetaraan *paralanguage* ini selain untuk menjalin keakraban juga dapat digunakan untuk mempengaruhi emosi konseli, yaitu dengan cara masuk ke dalam suasana konseli, menyetarakannya, kemudian konselor mengubahnya secara perlahan sehingga konseli terinduksi tanpa sadar (Geldard dan Geldard, 2011a:66-67). Konseli berbicara merepet, cepat, dan melengking menunjukkan adanya indikasi sedang mengalami kecemasan. Konselor menyetarakan *paralanguage*-nya mengikuti cara bicara konseli tersebut. Setelah tersetela dengan baik, konselor merendahkan nadanya, memelankan tempo bicaranya, dan menenangkan suaranya. Konseli tanpa sadar akan terinduksi perubahan konselor sehingga turut berbicara dengan lebih tenang dan teratur.

*Kelima* dan *keenam*, gerak isyarat dan sentuhan konselor terkontrol dan proporsional sehingga tidak mengganggu

jalannya komunikasi. Perubahan gerak diusahakan terjadi secara alami dan tidak tergesa-gesa agar tidak mengganggu konsentrasi konseli. Begitu pula dengan sentuhan. Sentuhan pada waktu yang tidak tepat justru mengganggu kenyamanan konseli. Lebih jauh lagi, terkait budaya dan agama tertentu, misalnya dalam agama Islam, konselor tidak membangun kedekatan melalui sentuhan ketika konselor dan konseli berlainan jenis. Kedekatan fisiknya dengan konseli diatur untuk tidak terlalu dekat sehingga membuat tidak nyaman, tetapi juga tidak terlalu jauh sehingga memberi kesan kurang akrab.

### **C. Simpulan**

Budaya dan agama menjadi salah satu hal pokok yang berpengaruh dalam pembentukan kebiasaan, karakteristik, dan nilai diri konseli. Teknik verbal berupa sapaan, ajakan untuk memulai berbicara, penggunaan respon minimal, permintaan singkat untuk melanjutkan, refleksi pikiran dan perasaan, dan klarifikasi isi pikiran dan perasaan serta teknik nonverbal berupa postur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, *paralaguage*, gerakan tangan, dan sentuhan dalam keterampilan komunikasi konseling yang peka terhadap aspek budaya dan agama membantu konselor untuk dapat memahami konseli sesuai pengetahuan subjektif konseli menurut nilai-nilai yang dianutnya. Konselor yang peka terhadap ciri umum/general dan ciri khusus/kekhasan konseli, yang dibentuk salah satunya oleh faktor budaya dan agama, membantu konselor untuk memahami konseli dengan lebih baik lagi sehingga konseling dapat terselenggara secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmani, Jamal Ma'mur, 2010, *Panduan Efektif Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Yogyakarta: Diva Press.
- Damasio, Antonio, 2009, *Memahami Kerja Otak Mengendalikan Emosi dan Mencerdaskan Nalar*, cet. ke-1, terj. Yudi Santoso, Yogyakarta: Penerbit Baca!
- Enjang A. S., 2009, *Komunikasi Konseling*, cet. ke-1, Bandung: Penerbit Nuansa.
- Geldard, Kathryn dan Geldard, David, 2011a, *Keterampilan Praktik Konseling: Pendekatan Integratif*, cet. ke-1, terj. Eva Hamdiah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_ 2011b, *Konseling Remaja Pendekatan Proaktif untuk Anak Muda*, edisi ke-3, terj. Eka Adinugraha, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gibson, Robert L. dan Mitchell, Marianne H., 2011, *Bimbingan dan Konseling*, ed. ke-7, terj. Yudi Santoso, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Griffin, Emory A., 2003, *A First Look at Communication Theory*, ed. ke-5, Taipei: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hamdani, 2012, *Bimbingan dan Penyuluhan*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Lesmana, Jeanette Murad, 2008, *Dasar-Dasar Konseling*, Jakarta: UI-Press.
- Littlejohn, Stephen W. dan Foss, Karen A., 2005, *Theories of Human Communication*, ed. ke-8, Canada: Wadsworth.
- Mashudi, Farid, 2012, *Psikologi Konseling*, cet. ke-2, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Poerwadarminta, W.J.S., 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

- Ramadhani, Savitri, 2008, *The Art of Positive Communicating Mengasah Potensi dan Kepribadian Positif pada Anak melalui Komunikasi Positif*, ed. ke-1, Yogyakarta: Bookmarks.
- Semiun, Yustinus, 2010, *Kesehatan Mental 3*, cet. ke-5, Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Winkel, W.S., 1997, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, Jakarta: Grasindo.
- Yusuf, Syamsu dan Nurihsan, Juntika A. 2006. *Landasan Bimbingan & Konseling*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

