

KOMUNIKASI DALAM BIMBINGAN ISLAM

Oleh: Enjang AS

Pendahuluan

Bimbingan Islam (*Irsyad*) merupakan salah satu bentuk kegiatan dakwah, yaitu suatu proses penyampaian ajaran Islam oleh seorang *mursyid* (da'i) kepada seorang *mursyad bih* (mad'u) atau kepada mad'u dalam kelompok kecil (jamaah) guna memberikan bantuan berupa pengasuhan dan perawatan mengenai aspek kejiwaan *mursyad bih* (mad'u). Istilah *irsyad* secara eksplisit disebutkan dalam al-Qur'an sebanyak 19 (sembilan belas) kali dalam 9 (sembilan) bentuk kata.

Sembilan bentuk kata tersebut sebagaimana dapat dilihat pada Q.S. Al-Baqarah:186, 256; Al-A'raf:146; Al-Jin:2, 10, 14, 21; Al-Nisa:6; Al-Kahfi:2, 10, 17, 24; Al-Anbiya:51; Ghafir: 29, 38; Al-Hujarat:7; Hud: 97 dan lihat Muhammad Fuad Abd. Al-Baqi, *Al-Mujam al-Mufahrats li Alfadz al-Qur'an al-Karim*, Beirut: Dar Ihya al-Turats al-'Arabi, tt, 320-321.

Menurut Fakhruddin (1994: 16-17), bentuk asal kata *irsyad* adalah *al-irsyad* berarti petunjuk, kebenaran ajaran, dan bimbingan dari Allah Swt. yang mengandung suasana kedekatan antara pemberi dan penerima *al-Irsyad*, dan menurut al-Masudi, bahwa *irsyad* berarti menunjukkan kebenaran ajaran dan membimbing orang lain dalam menjalankannya yang berlangsung dalam suasana tatap muka dan penuh keakraban. Dalam perspektif ilmu dakwah proses *irsyad* berlangsung dalam konteks dakwah *nafsiah, fardiyah dan fi'ah*.

BAHASAN UTAMA

Menurut Syukriadi Sambas (1994: 87), pesan-pesan irsyad dapat disampaikan melalui bentuk *ahsanu qaulan* dan *ahsanu amalan*, yang pertama cara penyampaian pesan irsyad dengan menggunakan bahasa yang baik dan yang kedua dengan menggunakan perbuatan yang baik. Bentuk *ahsanu qaulan* dan *ahsanu amalan* dalam menyampaikan pesan bimbingan Islam menurut Ya'qub (1987:138-148) terbagii menjadi sembilan macam, yaitu: (1) metode graduasi (*al-tadaruj*); (2) metode levelisasi (*muraat almustawayat*); (3) metode variasi (*al-tanwi wa al-taghayir*); (4) metode keteladanan (*al-Uswah wa al-qudwah*); (5) metode aplikatif (*al-tathbiqi wa al-amali*); (6) metode pengulangan (*al-Takrir wa al-muraja'ah*); (7) metode evaluasi (*al-taqyim*); (8) metode dialog (*hiwar*); dan (9) metode cerita atau kisah (*al-Qishahs*).

Sedangkan menurut Al-Khuli (1969:18-22), metode irsyad (*thuruq al-irsyad*) sebenarnya banyak, namun yang paling penting dan terkenal terdapat lima macam metode yaitu (1) metode *khithabah*; (2) metode *dars* (pengajaran); (3) metode *tamtsil* (perumpamaan); (4) metode *uswah shalihah* (keteladanan perilaku yang baik); dan (5) metode *kitabah* (tulisan).

Kaitannya dengan metode yang digunakan dalam proses bimbingan Islam (*Irsyad*) sebagaimana dinyatakan oleh ketiga pakar tersebut di atas, terutama mengenai *ahsanu qaulan*, yang secara prinsipil al-Qur'an memberikan acuan mengenai penggunaan bahasa (*ahsanu qaulan*) dalam penyampaian pesan irsyad, yaitu: (1) *Qawlan ma'rufa* (al-Baqarah:59) yaitu bahasa yang populer; (2) *Qawlan sadida* (Al-Nisa:9), yaitu bahasa persuasif; (3) *Qawlan baliga* (al-Nisa:63) yaitu bahasa yang tepat situasi dan kondisi;

BAHASAN UTAMA

(4) *Qawlan karima* (al-Irsa:23), yaitu bahasa yang mulia; (5) *Qawlan maesyura* (al-Isra:28) yaitu bahasa yang mudah dipahami; (6) *Qawlan adzima* (al-Isra:40) yaitu bahasa yang agung; (7) *Qawlan layina* (thaha:44) yaitu bahasa yang lemah lembut; (8) *salamun Qawlan* (Yasin:58) yaitu bahasa kedamaian; (9) *Qawlan tsaqila* (al-Muzamil:5) yaitu bahasa yang berbobot; (10) *Qaul al-Haq* (Maryam:34), yaitu bahasa yang mengandung kebenaran objektif; (11) *Al-thayib min Qawl* (al-Hajj:24) yaitu bahasa yang baik dan bersih; (12) *al-Qawl al-Tsabit* (Ibrahim:27), yaitu bahasa yang konsisten; (13) *Qawlu rasuli karim* (al-Taqwir:19), yaitu bahasa utusan yang mulia; dan (14) *Qawl fashl* (at-Thariq:13), yaitu bahasa yang analitik. Macam-macam bahasa lisan tersebut adalah sebagai penjabaran dari *ahsanu qawla*.

Sementara dari Syukriadi Sambas, ada metode *hiwar* (dialog) dan dari Ya'qub dan metode *khitabah* dari Al-Khuly, sebagai bentuk penyampaian pesan melalui bahasa lisan yang baik dalam bentuk nasihat atau bentuk lainnya dihadapan *mursyad bih* (mad'u) yang berlangsung secara tatap muka dalam suasana dialogis dengan tujuan menggugah kesadaran kalbu mad'u atas segala tugas kehambaan dan kekhalfahannya, dan membantu pemecahan problema kehidupan mental dan sosial *mursyad bih* (mad'u). Tampaknya perlu dipahami bahwa *ahsanu qaulan* dan *khithabah* dalam bimbingan berbeda dengan *tabligh* (difusi), karena *ahsanu qaulan* dan *khitabah* dalam irsyad berbentuk *hiwar* (dialog) hingga bersifat dialogis (*two way communication*) melalui komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) sedangkan *ahsanu qaulan* dan *khitabah* dalam *tabligh* bersifat

monologis (*one way communication*) melalui komunikasi publik (*public speaking*).

Mengapa Komunikasi Antarpribadi?

Komunikasi meski bagaimanapun juga adalah penting lebih dari sekedar untuk memecahkan masalah. Bahkan kebanyakan di antara kita berinteraksi (berkomunikasi) secara verbal dan nonverbal dalam kesehariannya hanya untuk berhubungan (Barnes & Duck, 1994; Duck, 1994; Spencer, 1994). Kaitannya dengan Bimbingan Islam yang berlangsung secara tatap muka dan penuh keakraban, maka dibutuhkan komunikasi yang tepat sesuai konteks dan suasana yang diharapkan, lebih-lebih bila irsyad yang berlangsung sampai pada tahap terapi (*syifa*), karena hal tersebut dapat saja terjadi mengingat syifa merupakan salah satu fungsi dari Bimbingan Islam (*irsyad*).

Kata *syifa* sendiri secara eksplisit disebutkan dalam Al-Qur'an sebanyak 6 kali dalam 6 surat dan dalam 3 bentuk, yaitu: QS. At-Taubah:14; Al-Syuara:80; QS. Yunus:57; Al-Nahl:69; Al-Isra:82; dan Fusshilat:44. *Syifa* merupakan pengasuhan dan perawatan terhadap orang lain yang menjalani problem kejiwaan dan mental keagamaan. Dari sudut pandang psikoterapi konsep syifa merupakan wujud dari *religious-psychotherapy* yaitu menerapkan psikoterapi berdasarkan pendekatan agama.

Sementara komunikasi yang dianggap tepat dalam proses bimbingan Islam (*irsyad*) adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*). Hal tersebut didasarkan pada asumsi bahwa komunikasi antarpribadi memiliki beberapa prinsip seperti yang dibutuhkan dalam

proses bimbingan Islam (*irsyad*), yaitu interaksinya bersifat tatap muka, membangun hubungan dan partisipannya saling berbagi peran dan sekaligus bertanggungjawab untuk saling menciptakan makna.

Dalam beberapa aspek, bimbingan Islam (*irsyad*) memiliki kesamaan dengan dunia kedokteran terutama pada aspek hubungan yang dibangun antara *mursyid* dengan *mursyad bih* atau antara dokter dengan pasien yaitu hubungan yang bersifat lebih personal. Berdasarkan hasil penelitian dilaporkan bahwa pasien berpindah dokter adalah sebagai respons “berkenaan dengan komunikasi dokter-pasien”, bahwa dokter tidak menyediakan waktu yang cukup untuk pasien (51%), dokter tidak ramah (42%), penjelasan dokter tidak dapat dimengerti (30%), dokter tidak menjawab pertanyaan dengan jujur dan lengkap (40%), dokter kurang berpengetahuan dan kurang kompeten (37%), dokter tidak ada di tempat bilamana diperlukan (27%), dan dokter tidak memperlakukan pasien dengan hormat (27%) (Nazario, 1992).

Penelitian tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Burgoon dan rekan-rekannya (1987) yang menunjukkan pentingnya komunikasi relasional dalam memperbaiki hubungan dokter-pasien. Burgoon dalam hal ini melaporkan bahwa pesan dokter yang “menyampaikan keterbukaan, minat, kerelaan mendengarkan, keterlibatan, kehangatan, membuat kepuasan maksimal bagi pasien: kepuasan kognitif (kepercayaan bahwa pasien mendapatkan informasi yang benar dari dokter mengenai penyakit, obat yang diberikan, dan pronogsisnya), kepuasan afektif (merasa percaya, merasa diterima, dan

BAHASAN UTAMA

merasa disukai), dan kepuasan pada bagaimana dokter melakukan pemeriksaan.

Belakangan psikolog mazhab Humanistik, Arnold P. Goldstein (1975) berkaitan dengan pentingnya hubungan interpersonal mengembangkan apa yang disebut sebagai "*relation-enchantment methods*" (metode peningkatan hubungan) dalam psikoterapi. Ia merumuskan metode ini dengan tiga prinsip: Makin baik hubungan interpersonal, (1) makin terbuka pasien mengungkapkan perasaannya; (2) makin cenderung ia menelit ipersaannya secara mendalam beserta penolongnya (psikolog); dan (3) makin cenderung ia mendengar dengan penuh perhatian dan bertindak atas nasihat yang diberikan penolongnya.

Penemuan lain yang amat menarik dalam penelaahan komunikasi antar pribadi dalam jenis hubungan dokter-pasien, misalnya, kepuasan afektif seorang pasien mengenai penyingkapan diri "meningkat bila seorang dokter dipersepsi tidak mendominasi, lebih serupa, lebih sigap, dan lebih bersedia menerima". Menurut Waring dan Chelune (1983) dan Chelune *et.al.*, (1984), penyingkapan diri berkait erat dengan keakraban dan kepuasan, dan dari segi psikologi komunikasi, dinyatakan makin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Haslett (1987), bahwa orang-orang percaya untuk menyingkapan diri mereka secara sungguh-sungguh adalah kepada orang yang mereka percayai, bahkan penelitian Gudykunst dan Hammer (1988) menemukan "penyingkapan diri, rasa

BALASAN UTAMA

tertarik, dan rasa percaya lebih banyak terjadi dalam hubungan yang keakrabannya tinggi daripada dalam hubungan yang keakrabannya rendah.

Sedangkan keakraban, kepuasan dan kepercayaan seseorang terhadap orang lain dipengaruhi oleh kualitas hubungannya dengan orang lain dan kualitas hubungan seseorang dengan lainnya dipengaruhi oleh kualitas komunikasinya dengan orang lain. Sedangkan komunikasi seseorang dengan lainnya akan dipengaruhi oleh persepsinya mengenai diri orang lain. Oleh karena itu pembentukan persepsi menjadi penting dalam komunikasi, karena persepsi merupakan sebagai inti komunikasi, dan dalam komunikasi interpersonal yang paling berpengaruh adalah persepsi interpersonal, bahkan persepsi interpersonal ini bukan saja berpengaruh pada komunikasi interpersonal seseorang tetapi juga pada hubungan interpersonal, karena perilaku kita dalam komunikasi interpersonal amat bergantung pada persepsi interpersonal.

Berdasarkan asumsi-asumsi tersebut di atas, jelas menjadi perlu bagi seorang pembimbing (*mursyid*) memahami konsep dan memiliki keterampilan komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), karena kualitas pemahaman dan keterampilan komunikasi antarpribadi akan sangat berpengaruh dalam menciptakan suasana keakraban, kepuasan dan kepercayaan seorang *mursyad bih*, lebih dari itu untuk dapat menyingkapkan diri *mursyad bih* sebagai salah satu proses diagnosis terhadap permasalahan yang sedang dialami *mursyad bih*, yang nantinya dijadikan bekal untuk dan dalam proses pemberian solusi atau bekal untuk melakukan terapi (*syifa*).

Selain alasan-alasan tersebut di atas, mengenai mengapa komunikasi antarpribadi yang dijadikan alat dalam bimbingan Islam adalah karena adanya alasan fungsional, yaitu bahwa komunikasi antarpribadi dalam proses bimbingan berfungsi sebagai berikut: (1) melalui komunikasi interpersonal kita berusaha memenuhi kebutuhan sosial atau psikologis *mursyad bih*; (2) melalui komunikasi interpersonal kita mengembangkan kesadaran diri *mursyad bih*; (3) melalui komunikasi kita mengkonfirmasi tentang siapa dan apa diri *mursyad bih*; (4) melalui komunikasi interpersonal kita menetapkan hubungan kita dengan *mursyad bih*; (5) melalui komunikasi interpersonal kita memperoleh informasi mengenai *mursyad bih*; dan (6) melalui komunikasi interpersonal kita dapat mempengaruhi *mursyad bih*.

Selain itu, penetapan komunikasi antarpribadi dalam proses bimbingan Islam didasarkan pada beberapa prinsip dalam jenis komunikasi tersebut, paling tidak adalah: (1) komunikasi interpersonal bersifat relasional, (2) komunikasi interpersonal mengandung maksud tertentu, (3) komunikasi interpersonal berlangsung terus-menerus, (4) pesan komunikasi interpersonal berubah-ubah dalam proses encoding secara sadar.

Komunikasi Interpersonal

Semua peristiwa komunikasi interpersonal merupakan hasil dari proses yang kompleks dengan melibatkan baik kognisi (pemikiran) maupun perilaku (perbuatan). Oleh karenanya pemahaman tentang elemen-elemen komunikasi antarpribadi merupakan langkah awal dalam

BAHASAN UTAMA

mengembangkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal. Untuk kepentingan tersebut, tampaknya menjadi perlu adanya pembahasan mengenai elemen-elemen komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*).

Menurut Rudolph dan Kathleen, elemen-elemen utama dalam proses komunikasi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Partisipan

Partisipan dalam komunikasi interpersonal bisa dianggap melakukan dua peran, yaitu pengirim dan penerima, dan dalam sebagian besar situasi interpersonal partisipan melakukan dua peran tersebut sekaligus. Sebagai pengirim, kita membentuk pesan dan berusaha mengkomunikasikannya pada orang lain melalui simbol-simbol verbal dan perilaku nonverbal. Sebagai penerima, kita memproses pesan dan perilaku yang kita terima dan kita tanggap. Persamaan dan perbedaan yang mungkin menimbulkan efek yang paling besar terhadap partisipan adalah fisik (ras, jenis kelamin, usia); psikologis (kepribadian, sikap, nilai, tingkat kepercayaan diri); sosial (tingkat pengalaman dalam menghadapi orang lain dan situasi kompleks); intelektual (pengetahuan dan keterampilan); dan ciri-ciri gender dan budaya.

2. Konteks

Konteks dalam komunikasi interpersonal mempengaruhi ekspektasi partisipan, makna yang diterima partisipan, dan perilaku berikutnya. Konteks yang dimaksudkan disini adalah lingkungan (1) fisik, (2) sosial, (3) historis, (4) psikologis, (5) kultural yang melingkupi peristiwa komunikasi.

3. Aturan

Meskipun keyakinan dan nilai yang diakui bersama-sama merupakan ciri-ciri penting dari kultur, aturan komunikasi dalam sebuah kulturlah yang secara langsung mempengaruhi cara orang berinteraksi. Aturan yang dimaksudkan adalah resep tidak tertulis yang menunjukkan perilaku apa yang diharuskan, disukai, atau dilarang dalam konteks tertentu.””Aturan komunikasi dalam hal ini memberi petunjuk pada kita tentang pesan atau perilaku seperti apa yang sesuai dalam konteks fisik atau sosial tertentu atau sesuai dengan orang atau kelompok orang tertentu. Pada saat yang sama aturan juga menyediakan kerangka untuk menafsirkan perilaku orang lain.

4. Pesan

Pesan adalah ungkapan verbal dan perilaku nonverbal yang dikaitkan dengan makna selama proses komunikasi. Untuk memahami cara kerja pesan yang kompleks, kita harus memahami makna dan simbol, enkoding dan dekoding, dan bentuk dari organisasi pesan. Dalam komunikasi interpersonal, makna diciptakan melalui pengiriman dan penerimaan pesan yang secara mudah bisa diartikan sebagai sekedar kata-kata yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain. Bagi seorang pembimbing (*mursyid*) kemampuan menyusun pesan (*message competence*) merupakan kemampuan yang penting, karena pentingnya maka kekurang mampuan dalam menyusun pesan menjadikan komunikasi tidak efektif bahkan secara umum bagi mereka yang kurang mampu menyusun pesan, mereka akan terpisah dari kehidupan normal.

5. Saluran

Segera setelah terbentuk, pesan dikirim melalui saluran pancaindera. Pesan lisan disampaikan dari satu orang ke orang lain melalui gelombang suara; pesan tertulis dan nonverbal, termasuk pesan isyarat, ekspresi wajah, gerak-isyarata, dan gerakan, disampaikan melalui gelombang cahaya. Meskipun komunikasi interpersonal biasanya menggunakan dua saluran dasar tersebut, yaitu suara dan cahaya, orang bisa berkomunikasi melalui lima saluran pancaindera yang mana pun. Seperti bau harum dan jabatan tangan erat bisa sama pentingnya dengan apa yang kita lihat dan kita dengar.

6. Noise

Noise adalah semua stimulus yang mengganggu penyampaian makna. Noise bisa bersifat eksternal atau internal bagi partisipan, atau disebabkan oleh simbol pesan. Noise dalam komunikasi antarpribadi pada dasarnya terbagi pada (1) noise Eksternal; (2) noise internal; dan (3) noise semantis.

7. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah respons terhadap sebuah pesan. Respons tersebut merefleksikan makna yang diciptakan dan saling dimengerti melalui pesan terdahulu. Umpan balik menunjukkan kepada orang yang mengirim pesan apakah dan bagaimana pesan tersebut didengar, dilihat, dan dipahami. Jika respon verbal dan nonverbal menunjukkan kepada pengirim bahwa makna personal yang dimaksud tidak tersampaikan, pengirim pertama bisa mencoba menemukan cara lain dengan mengenkoding pesan tersebut untuk meluruskan makna yang dipahami dengan makna semula.

Umpan balik dalam proses komunikasi memainkan peran yang amat penting sebab ia menentukan berlanjutnya komunikasi atau atau berhentinya komunikasi yang dilancarkan oleh komunikator, dan umpan balik pada komunikasi antarpribadi karena situasinya tatap muka (*face to face communication*) tanggapan komunikan dapat segera diketahui karena bersifat langsung atau umpan balik seketika (*immediate feedback*).

Komunikator yang Kompeten

Kompetensi adalah kesan atau penilaian yang dibuat oleh seseorang tentang orang lain. Atas dasar itu kompetensi erat kaitannya dengan persepsi hingga seorang komunikator harus berusaha menciptakan persepsi yang positif melalui pesan verbal yang kita kirimkan dan perilaku nonverbal yang menyertainya. Persepsi tentang kompetensi sebagian tergantung pada motivasi, pengetahuan, dan keterampilan personal. Oleh karena itu, yang dimaksud kompetensi komunikasi adalah kesan bahwa perilaku komunikatif itu tepat dan efektif dalam satu hubungan tertentu.

Komunikasi dikatakan efektif apabila bisa mencapai tujuannya dan komunikasi dikatakan tepat apabila sesuai dengan yang diharapkan dalam hubungan tersebut. Secara khusus, jika komunikasi itu tepat, setiap orang meyakini bahwa orang lain mematuhi aturan sosial tentang perilaku yang berlaku pada jenis hubungan mereka dan situasi percakapan yang melibatkan mereka.

BAHASAN UTAMA

Kompetensi komunikasi pada dasarnya merupakan kombinasi antar motivasi, pengetahuan, dan keterampilan, dan kombinasi ketiga faktor tersebut mengarahkan seseorang menjadi komunikator yang kompeten, sebab (1) seberapa besar keinginan seseorang untuk membuat kesan yang baik dan berkomunikasi secara efektif memungkan orang lebih termotivasi untuk mendapatkan penghargaan; (2) semakin orang memahami bagaimana berperilaku dalam situasi tertentu, semakin mungkin mereka dikatakan kompeten; dan (3) apabila keterampilan komunikator bertambah, kompetensi komunikator juga bertambah, karena semakin banyak keterampilan yang kita miliki, semakin mungkin kita mampu menyusun pesan kita agar menjadi efektif dan tepat dalam berkomunikasi.

Paling tidak ada lima keterampilan yang menunjang seseorang menjadi kompeten dalam komunikasi, yaitu:

1. *Keterampilan membentuk-pesan* menambah keakuratan dan kejelasan pesan yang dikirim.
2. *Keterampilan suasana-percakapan* menambah kemungkinan anda dan partner anda mengembangkan hubungan yang saling mendukung, yaitu hubungan yang menimbulkan kepercayaan satu sama lain.
3. *Keterampilan mendengarkan untuk memahami* menambah kemungkinan anda bisa memahami makna orang lain.
4. *Keterampilan empati-respon* menambah kemungkinan anda mampu memahami dan merespon pengalaman emosional orang lain.
5. *Keterampilan menyingkap* menambah kemungkinan anda akan berbagi gagasan dan perasaan dengan cara yang jujur

dan sensitif.

Untuk memperbaiki keterampilan komunikasi interpersonal, disarankan menyusun tujuan perbaikan keterampilan khusus tentang komunikasi interpersonal dengan menulis rencana perbaikan komunikasi secara formal, yaitu dengan; (1) menilai keterampilan kita; (2) sebelum kita bisa menyusun tujuan atau menulis rencana perbaikan, kita dianjurkan terlebih dahulu menganalisis keterampilan komunikasi kita saat ini dan menentukan bagian mana yang bisa diperbaiki.

Selain menyusun rencana untuk meningkatkan kompetensi dalam komunikasi terdapat lima pedoman yang mungkin dapat membantu dalam meningkatkan kompetensi dalam berkomunikasi, terutama untuk menghindari permasalahan abstraksi yang mungkin muncul, yaitu:

(1) Memahami semua persepsi adalah subyektif

Persepsi kita merupakan sesuatu yang parsial dan subyektif karena kita memahaminya dari perspektif personal yang dibentuk oleh fisiologi, budaya, pandangan, peranan sosial, dan kemampuan kognitif. Misal, sebuah pesta dipahami sebagai sesuatu yang menyenangkan oleh seseorang yang merasa bosan terhadap aktivitas lainnya. Kemudian, ketika kita dan orang lain tidak sepakat mengenai sesuatu hal, mungkin disebabkan adanya perbedaan pada latar belakang sosial, budaya, dan fisiologi yang mempengaruhi persepsi kita. Oleh karenanya komunikator yang efektif menyadari bahwa persepsi adalah subyektif dan tidak menganggap perspsinya merupakan sesuatu yang paling tepat.

(2) Memahami Pikiran Orang Lain

Salah satu permasalahan yang paling umum dalam komunikasi adalah memahami pikiran orang lain, di mana kita berusaha memahami apa yang sedang dipikirkannya dan dirasakan orang lain. Ketika kita memahami pikiran orang lain, kita tidak menanyakan orang lain apa yang sedang dipikirkannya. Malahan, kita bertindak seolah-olah memahami apa yang sedang dipikirkannya, hal tersebut yang menyebabkan kita memperoleh masalah. Namun kebanyakan, membaca pikiran orang lain mungkin lebih merugikan daripada membantu komunikasi.

(3) Mencocokkan Persepsi

Karena persepsi itu subyektif dan membaca pikiran orang lain itu tidak efektif, kita harus menyesuaikan persepsi kita dengan orang lain. Menyesuaikan persepsi merupakan keterampilan komunikasi yang penting karena hal tersebut membantu kita untuk saling memahami satu sama lain dan hubungannya. Yang pertama untuk menyesuaikan persepsi kita harus menyebutkan apa yang telah kamu perhatikan. Kedua menyesuaikan apakah orang lain merasakan sesuatu yang sama.

Terakhir, kita harus menanyakan pada orang lain untuk mengklarifikasikan bagaimana mereka memahami perilaku dan alasannya. Jika orang lain tidak memiliki persamaan dengan persepsi kita, mintalah untuk menjelaskan perilaku berdasarkan persepsi kita.

Bagi para pembimbing (*mursyid*) yang merasa belum memiliki keterampilan berkomunikasi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

BAHASAN UTAMA

1. Ketika berjumpa seseorang terutama dengan orang yang baru berjumpa dan tampaknya pemalu ucapkan *salam*, sebagai media menarik perhatiannya.
2. Ketika berkenalan dengan seseorang yang pemalu tawarkan untuk berjabat tangan. Seseorang yang malas berjabat tangan atau menggunakan tangan paslu mesti kita yang menawarkan terlebih dahulu.
3. Ketika bertemu seseorang yang terganggu penglihatannya, perkenalkan identitas kita dengan orang lain yang ada didekatmu. Jika orang tidak dapat melihatmu berada dalam kelompok berikan komentar kepadanya dan menyebut namanya dan namamu.
4. Selanjutnya kita bisa menawarkan bantuan, tapi tidak memaksakan, paling tidak telah menawarkan. Kemudian tanyakan kepada orang itu bagaimana kita bisa membantunya atau menuntunnya (*guide*).
5. Perlakukan orang lain seperti dirinya sendiri. Jangan gunakan pola orang lain dalam memper-lakukan mereka. Contoh; Jangan menggunakan bahasa anak-anak ketika berbicara secara individu dengan orang dewasa.
6. Hormati secara pribadi kepada orang yang tidak mampu berkomunikasi. Orang yang duduk di kursi roda sekalipun, sejak ia menjadi bagian dari orang-orang (komunitas), maka ia mempunyai wilayah pribadi tersendiri.
7. Dengarkan dengan tekun ketika berbicara dengan seseorang yang kesulitan dalam berbicara, jangan memotong atau menambah kata-kata dengan kata lainnya. Bersabarlah dan biarkan selesai. Jangan berpura-pura mengerti, jika kamu tidak memahami.

BAHASAN UTAMA

Bahkan mintalah penjelasan apa yang ingin kamu ketahui dan tayakan apa responsnya.

8. Ketika kamu berbicara dengan orang yang duduk di kursi roda atau memakai tongkat penopang kaki atau terbaring sakit. Coba pandang mata mereka, pada batas atas mata mereka. Maksudnya, di dalam percakapan ini Anda jangan memperhatikan kekurangan mereka.

9. Ayunkan tangan dengan tepat atau tepuk pundak orang yang tuli sebagai cara menarik perhatian mereka dan berbicara secara lembut, jelas dan mengandung tekanan-tekanan tertentu. Hadapkan muka anda kehadapan orang itu agar dia bisa membaca gerak bibir, dan pastikan bahwa mimik wajah kita menyenangkan dan simpatik.

10. Jauhkan diri kita dari rokok atau makanan yang sedang dikulum di mulutmu dan sebagainya yang memungkinkan akan mengganggu dan menjadi kesan meremehkan orang lain. Bersikap santai, jangan takut menggunakan penekanan kata, seperti “sampai jumpa lagi, enggal damang, sing sabar, dll”. Janganlah melakukan dan menyatakan sesuatu yang memungkinkan akan terasa menyakitkan dan tidak menyenangkan.

Empati dalam Bimbingan Islam

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi antar pribadi terutama dalam proses bimbingan Islam (*irsyad*) adalah faktor kemampuan berempati para pembimbing (*mursyid*).

BAHASAN UTAMA

Empati adalah Usaha untuk merasakan atau memahami apa yang dirasakan atau dipahami oleh partisipan lainnya itu disebut empati, karena menurut teori Titchener dikatakan bahwa empati berasal dari semacam peniruan secara fisik atas beban orang lain, yang kemudian menimbulkan perasaan yang serupa dalam diri seseorang.

Kata empati paralel dengan kata simpati tetapi diantara keduanya terdapat perbedaan. Bila simpati berarti "merasakan bersama" dan mungkin mengarah pada sentimentil, dan simpati ini dapat dirasakan oleh orang secara lumrah tanpa ikut merasakan apa pun yang dirasakan oleh orang lain. Sedangkan empati mengacu pada keadaan identifikasi kepribadian yang lebih mendalam kepada seseorang, sehingga seseorang yang berempati sesaat melupakan atau kehilangan identitas dirinya sendiri. Bahkan menurut Rudolph dan Kathleen, : *"Empathy is intellectually identifying with or vicariously experiencing the feelings, thoughts, or attitudes of another"*.

Empati para pembimbing diperlukan karena ketika pembimbing memberikan respons terhadap terbimbing (*mursyad bih*) akan lebih efektif bila dalam merespons berusaha memahami atau merasakan apa yang dipahami atau dirasakan oleh terbimbing (*mursyad bih*). Sehingga jika kita melakukan empati, berarti kita berusaha memahami dan atau mengalami apa yang dipahami dan atau dialami oleh orang lain dan dalam melakukan hal ini, pada umumnya kita mengesam-pingkan perasaan, pemikiran dan sikap diri kita sendiri agar kita dapat mempergunakan perasaan, pemikiran, dan sikap orang lain. Oleh karenanya untuk berempati dibutuhkan usaha

BALASAN UTAMA

lebih keras agar kita mampu memahami, merasakan sesuatu yang berada di luar cakrawala kita berdasarkan perspektif mereka yang sedang merasakan dan mengalaminya.

Dalam identifikasi ini pemahaman antar manusia yang sebenarnya dapat terjadi. Alder menyatakan bahwa identifikasi kepada diri seseorang ini muncul sampai batas-batas tertentu dalam setiap percakan, bahkan empati merupakan proses mendasar dalam cinta. Daniel Stren (1987) menyatakan bahwa bercinta merupakan merupakan tiruan yang paling mendekati dalam kehidupan orang dewasa atas penyetaraan (*attunement*) kemesraan antara bayi dan ibu. Lebih lanjut menurut Stren, bercinta “melibatkan pengalaman merasa keadaan subjektif orang lain: hasrat bersama, niat yang selaras, dan keadaan saling menguntungkan dari perangsangan yang berganti-ganti”, dimana pasangan yang bercinta saling menanggapi dalam kebersamaan yang menimbulkan perasaan adanya hubungan mendalam tanpa disadari”, dan dalam bercinta bentuk terbaiknya adalah tindakan empati yang saling menguntungkan.

Dalam dunia bimbingan dan konseling, pada dasarnya seorang pembimbing atau konselor bekerja atas dasar dan melalui proses empati, karena dalam proses bimbingan dan konseling, baik konselor atau pembimbing maupun konseli atau terbimbing dibawa dari dalam dirinya dan bergabung dalam kesatuan psikis yang sama. Emosi dan keinginan keduanya menjadi bagian dari masalah-masalah konseli atau terbimbing (*mursyad bih*) akan ditumpahkan kepada “manusia baru”, yaitu manusia penggabungan antara konselor atau pembimbing dengan konseli atau terbimbing

dan dalam hal ini adalah konselor atau pembimbing menanggung setengahnya.

Stabilitas psikologis dari kejelasan pikiran, keberanian dan kekuatan keinginan yang dimiliki konselor akan menyusup ke dalam diri konseli, dan memberikan bantuan yang besar dalam perjuangan kepribadiannya. Oleh karenanya, dalam dunia bimbingan dan konseling empati ini menjadi penting, karena proses bimbingan dan konseling seorang pembimbing atau konselor tidak bisa melakukan sesuatu hanya berdasarkan perspektifnya dan menjaga netralitas atau seorang konselor tetap bersifat netral terhadap perasaan dan pengalaman kliennya. Hingga pada aspek-aspek tertentu bagi seorang konselor harus mampu menempatkan netralitas dirinya dan mampu membedakan empati dengan netralitas, karena empati berbeda dengan netralitas bahkan netralitas berlawanan dengan empati.

Asumsinya, orang cenderung defensif saat kegiatan-kegiatannya bersifat netral atau perilaku objektif, khususnya jika berbicara mengenai masalah-masalah pribadi, karena berdasarkan hasil penelitian bahwa sikap defensif timbul ketika seorang responden kelihatan menarik diri dan menjaga jarak (Civikly. et.al., 1977). Selain itu dalam komunikasi, sikap netral akan memberikan kurangnya penghargaan dan membawa pada implikasi lainnya, konsekuensinya dapat ditafsirkan sebagai *disconfirming*.

Netralitas jelas berbeda dengan empati karena empati merupakan penegasan kepada pemikiran dan perasaan mereka. Sehingga dengan adanya empati akan mewujudkan komunikasi yang komunikatif, misal saat kita

berkata “Saya bisa memahami apa yang kamu rasakan, sepertinya kamu sungguh-sungguh merasakan ketidaknyamanan keadaanmu,” atau “saya tidak bisa menyalahkan kamu yang terlalu khawatir dengan situasi ini”. Gibb (1964) dalam hal ini memberikan penekanan bahwa empati tidak hanya memerlukan pengertian, lebih dari itu meliputi pengingatan kembali dan merasa respek pada sudut pandang orang lain. Sifat respek terhadap orang merupakan sesuatu yang penting dalam berkomunikasi, karena dengan respek itu kita memperlakukan orang seolah memperlakukan diri sendiri.

Pada dekade akhir-akhir ini, para ilmuwan yang mengkaji empati telah berhasil mengidentifikasi tiga pendekatan yang berbeda yang biasa digunakan orang dalam melakukan empati, yaitu: Pertama, *empathic responsiveness*. *Empathic responsiveness* akan terjadi jika respons emosional yang dialami seseorang sesuai dengan dan merupakan akibat dari pengamatan terhadap display emosi yang sebenarnya atau yang diantisipasi dari orang lain (Weaver & Kirtley, 1995).

Kedua, *perspective taking*. *Perspective taking* adalah proses membayangkan diri sendiri berada pada posisi orang lain (Zillmann, 1991), ini merupakan bentuk empati yang paling sering dibahas oleh orang-orang yang mempelajari mengenai empati. Sedangkan yang ketiga adalah *sympathetic responsiveness*, yaitu proses merasakan keprihatinan, penyesalan, atau kesedihan bagi orang lain karena situasi atau kasus yang dialami oleh orang lain.

Sebagian besar para ahli menyebutnya sebagai *emotional concern* (Stiff, Dillard, Somera, Kim, & Sleight,

BAHASAN UTAMA

1980), sementara sebagian lainnya mempergunakan istilah yang lebih umum, yaitu "simpati" (Eisenberg & Fabes, 1990). Pendekatan *Sympathetic responsiveness* berbeda dengan dua pendekatan lainnya, dalam pendekatan ini orang yang berempati sama sekali tidak berusaha untuk mengalami perasaan orang lain. Orang kedua (sebut saja pembimbing atau konselor) cukup dengan memahami bahwa orang yang mengalami kejadian tertentu sedang sedih atau prihatin, tidak harus berusaha merasakan emosi atau pengalaman orang lain dengan cara merasuk pada pengalaman atau perasaan orang lain dengan membayangkan bagaimana perasaannya jika dia (sebutlah pembimbing atau konselor) dalam situasi yang sama, melainkan hanya merasa ikut sedih dan prihatin atas kejadian yang dialami oleh orang lain.

Permasalahan selanjutnya adalah bagaimana membangun kemampuan berempati? Kemampuan berempati adalah kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain, karena empati pada dasarnya dibangun berdasarkan kesadaran diri; semakin kita terbuka kepada emosi diri sendiri, semakin terampil kita membaca perasaan (John Mayer dan Melissa Kirkpatrick, 1994). Oleh karenanya setiap orang berbeda dalam melakukan empati, walaupun ada sebagian orang yang memperoleh kemampuan ini secara alamiah sebagai akibat dari kepribadiannya atau karena sikap keturunannya, namun sebagian besar di antara kita harus dengan sengaja mempelajarinya.

Oleh karena itu, apabila orang dalam hidupnya terbiasa dan tumbuh dalam budaya yang berorientasi "saya" atau *egosentrisme* atau *self centredness* yang memberi ruang

BAHASAN UTAMA

hanya sedikit saja untuk berusaha melihat dunia luar dari sudut pandang orang lain, kemampuan empatinya menjadi tidak berkembang, berakibatnya dalam melakukan hubungan antar pribadinya menjadi kurang efektif. Karena bagi orang yang berorientasi egosentrisme atau *self centredness* kurang dapat memahami perasaan orang lain, sedangkan kemampuan melakukan hubungan antar pribadi dan berempati berbanding tegak lurus dengan kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain.

Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan nonverbal; nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya, karena berdasarkan riset komunikasi 90 persen atau lebih dari pesan emosional bersifat nonverbal. Robert Rosenthal, ahli psikologi dari Harvard telah melakukan penelitian mengenai kemampuan orang untuk membaca pesan nonverbal, dan Rosenthal telah menyusun tes empati ini dengan sesuatu yang disebut PONS (*Profile of Nonverbal Sensitivity*) atau Profil Kepekaan Nonverbal.

Berdasarkan hasil tesnya terhadap lebih dari tujuh ribu orang Amerika Serikat serta 18 negara-negara lainnya, bahwa orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat nonverbal dia akan lebih pandai dalam menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul, dan — mungkin tidak mengherankan — lebih peka. Pada umumnya kaum wanita lebih baik daripada pria dalam jenis empati jenis ini.

Menurut Rudolph dan Kathleen bahwa langkah pertama dalam meningkatkan kemampuan kita untuk melakukan empati adalah dengan menyediakan waktu

dan berusaha memperhatikan pembicaraan orang lain. Akan tetapi bukan berarti bahwa kita membutuhkan hubungan pribadi yang mendalam dengan orang lain agar kita dapat melakukan empati terhadap mereka. Melainkan kita hanya perlu dengan cermat memperhatikan apa yang dikatakan orang lain dan apa yang mereka rasakan tentang apa yang dikatakannya. Memperhatikan orang lain dimulai dengan menghargainya dan bukan memperlakukannya sebagai obyek. Memperhatikan juga berarti menyediakan waktu, energi dan fokus kita bukan pada diri sendiri, melainkan terhadap orang lain.

Jadi seberapa besar anda dapat melakukan empati tergantung pada sampai seberapa besar anda dapat dengan baik memperhatikan dan mengamati perilaku orang lain dan seberapa besar anda dapat membaca pesan-pesan nonverbal yang mereka kirimkan. Untuk meningkatkan kemampuan anda melakukan pengamatan, cobalah hal berikut: Jika seseorang memulai percakapan dengan anda, kembangkan kebiasaan untuk mengajukan pertanyaan kepada diri anda sendiri: "Menurut keyakinan saya, bagaimanakah emosi yang sedang dialami orang ini sekarang?" dan "Apakah isyarat yang diberikan orang ini yang akan saya pergunakan untuk menarik kesimpulan?"

Dengan mengemukakan pertanyaan-pertanyaan tersebut secara sadar, akan dapat memusatkan perhatian pada aspek-aspek non-verbal dari pesan yang disampaikannya, yaitu aspek dimana sebagian besar dari informasi tersebut mengenai keadaan emosi seseorang disampaikan.

BALASAN UTAMA

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa jika orang berkonsentrasi dalam membaca emosi orang lain dari perilaku non-verbalnya maka mereka akan dapat melakukannya dengan baik dan orang-orang tersebut akan sangat terampil dalam menyadari emosi-emosi primer seperti: kebahagiaan, kesedihan, keterkejutan, kemarahan, dan kekhawatiran (dengan keakuratan lebih dari 90 persen) dan agak baik dalam menyadari rasa malu, tidak suka, tertarik, determinasi, dan rasa kagum (dengan keakuratan 80 % sampai 90 %) (Leather, 1992).

Penelitian juga menegaskan bahwa mengenali ekspresi wajah merupakan kunci untuk memahami emosi seseorang (Leather, 1992). Sehingga jika kita mengembangkan kebiasaan mengamati orang lain secara serius dengan memperhatikan ekspresi non-verbal, kemudian melakukan penilaian-penilaian tersebut di atas, kita akan menjadi lebih terampil dalam memahami mood, perasaan, sikap orang dan dengan siapa anda berkomunikasi.

Selain itu, kita pun dapat meningkatkan akurasi membaca keadaan emosi orang lain dengan menggunakan pemeriksaan persepsi. Karena melalui pemeriksaan persepsi ini kita akan dapat memastikan emosi yang kita identifikasi melalui isyarat orang lain. Penggunaan pemeriksaan persepsi untuk meningkatkan kemampuan kita dalam melakukan empati akan menjadi lebih penting jika kita tidak tahu persis terhadap siapa kita memberikan respons karena berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dengan kita. Perbedaan budaya satu sama lainnya dapat ditinjau dari sejauh mana masing-masing budaya mengekspresikan emosi secara non verbal dan cara

BAHASAN UTAMA

mengekspresikannya. Oleh karena itu, kita perlu lebih dahulu secara cermat memeriksa persepsi kita sebelum memberikan respons kepada orang dari latar belakang budaya yang berbeda dengan kita.

Jika kita telah memahami emosi yang dirasakan orang lain, baru kita dapat memilih tipe respons empati yang ingin kita gunakan. Dalam hal ini, pendekatan *empathic responsiveness* paling mudah dipergunakan jika kita memiliki hubungan yang erat atau intim dengan orang lain dan kepada siapa respons tersebut diberikan. Karena adanya ikatan hubungan yang kuat di antar kita, akan lebih mudah mengidentifikasi pengalaman orang lain dan mengalaminya bersama-sama dengan orang tersebut.

Sehingga secara umum, kita dapat lebih mudah mempergunakan *empathic responsiveness* ini terhadap orang yang memiliki hubungan intim dengan kita. Sedangkan pendekatan *Sympathetic responsiveness* dapat dipergunakan dalam situasi-situasi di mana kita tidak dapat atau tidak ingin mempergunakan dua pendekatan empati yang bersifat lebih langsung seperti di atas atau jika penggunaan kedua pendekatan tersebut di atas tidak efektif. Karena *sympathetic responsiveness* lebih menunjukkan kesedihan dan keprihatinan kita, maka satu-satunya persyaratan untuk mempergunakannya adalah harus mengamati keadaan emosi orang lain secara cermat dan membiarkan diri kita merasakan emosi kita sendiri yang merasa prihatin terhadap orang lain.

Agar menjadi lebih efektif dalam melakukan empati terhadap orang lain, ketika sedang mendengarkan apa yang sedang dikatakan oleh orang lain, cobalah hal-hal berikut :

BAHASAN UTAMA

1. Mengadopsi sikap memperhatikan orang lain dengan jalan memandangnya sebagai manusia, bukan sebagai obyek.
2. Pusatkan perhatian untuk memahami pesan-pesan verbal dan non-verbal.
3. Pergunakan isyarat perilaku seseorang untuk memastikan keadaan emosionalnya.
4. Adopsi salah satu dari tiga pendekatan dalam melakukan empati: a. Coba merasakan apa yang dirasakan orang lain, b. Coba mengingat atau membayangkan bagaimana perasaan anda jika berada dalam situasi yang sama, c. Biarkan diri anda mengalami perasaan sedih, prihatin, atau menyesal seperti apa yang dialami orang lain.

Demikian beberapa langkah agar para pembimbing dapat berempati. Sebagaimana empati sendiri memiliki posisi yang sangat penting dalam membangun komunikasi yang efektif dalam proses bimbingan Islam. Wallahua'lam

BAHASAN UTAMA