

BAB IV

BENTUK KOMUNIKASI KONSELING

DALAM AL QURAN

A. Bentuk Komunikasi Konseling Dalam Al Quran

Setelah selesai membahas macam-macam lafaz *qaulan* dalam Al Quran, setidaknya kini kita telah memperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana bentuk komunikasi yang dianjurkan oleh Allah SWT dalam Al Quran. Jelas sudah bahwa Al Quran telah menunjuk enam *qaul* tersebut sebagai acuan manusia untuk berkomunikasi dalam setiap sendi kehidupannya, tidak terkecuali dalam kegiatan konseling yang memang sarat akan komunikasi. Penerapan komunikasi konseling yang mengandung nilai Qurani tentu akan memberikan hasil yang lebih baik bagi kelangsungan proses konseling. Selain itu juga diharapkan hubungan profesional yang terjalin antara konselor dan klien akan semakin harmonis.

1. *Qaulan Ma' rufan*

Apabila melihat konteks ayatnya, Al Quran menggunakan kalimat tersebut dalam konteks peminangan, pemberian wasiat dan waris. Karena itu, *qaulan ma' rufan* mengandung arti ucapan yang halus sebagaimana ucapan

yang disukai perempuan dan anak-anak; pantas untuk diucapkan oleh pembicara maupun untuk orang yang diajak bicara.

Karena itu dapat dikatakan bahwa makna dari kata *qaulan ma' rufan* yaitu kata-kata yang baik dan halus. Kata-kata yang selayaknya diungkapkan oleh wali atau pengasuh-pengasuh anak yatim terhadap anak didiknya, yaitu kata yang halus dan baik dalam upaya mendidik mereka. Kata-kata tersebut hendaknya tidak menyinggung perasaan mereka, karena jiwa anak yang sangatlah mudah tersinggung dan bahkan sangat sensitif karena masih cenderung egosentris.

Adapun korelasinya dengan komunikasi konseling, penulis merasa bahwa *qaulan ma' rufan* akan sangat sesuai digunakan saat menghadapi klien yang belum sempurna akalinya, seperti pada klien yang berusia masih kanak-kanak/usia dini. Mungkin masih sulit untuk membayangkan bahwa anak-anak bisa mempunyai masalah yang mempengaruhi perkembangan mereka sehingga dirasa perlu untuk dilakukan konseling.

Namun perlu diingat bahwa anak-anak merupakan “penonton” pada dunia orang dewasa. Semua kebutuhannya masih bergantung pada orang tua atau orang dewasa lain. Karena masih terbatasnya kebebasan yang dimiliki anak-anak harus terpaksa mengambil apa yang ada saja. Dia tidak dapat mengubah lingkungannya, berbeda dengan orang dewasa yang mempunyai kemampuan yang lebih unggul untuk merubah apa yang mereka tidak suka.

Melakukan konseling atau wawancara dengan anak merupakan suatu tantangan karena sangat membutuhkan keterampilan. Mereka biasanya tidak asertif dan jarang yang mau menentang orang dewasa. Mereka biasanya akan memberikan jawaban yang diinginkan oleh orang dewasa. Mereka juga mempunyai tendensi untuk menjawab “tidak tahu” untuk berbagai macam alasan. Berbicara dengan anak-anak memang adalah suatu tantangan, tetapi bisa sangat menyenangkan kalau konselor dapat mengatasi berbagai rintangan yang ada.¹

2. *Qaulan Sadidan*

Perkataan *qaulan sadidan* diungkapkan Al Quran dalam konteks pembicaraan mengenai wasiat. Menurut beberapa ahli tafsir seperti Hamka, At-Tabari, Al-Baghawi, Al-Maraghi bahwa *qaulan sadidan* dari segi konteks ayat mengandung makna kekuatiran dan kecemasan seorang pemberi wasiat terhadap anak-anaknya yang digambarkan dalam bentuk ucapan yang lemah lembut (halus), jelas, jujur, tepat, baik, dan adil.

Makna *sadidan* dalam ayat di atas tidak saja berarti benar, akan tetapi juga dapat berarti tepat sasaran. Dalam artian kata-kata yang diungkapkan merupakan kata-kata yang tepat, sesuai dengan kondisi orang yang diajak berdialog, maupun sesuai dengan bidang yang dikuasainya, sehingga kata-kata tersebut benar dapat tercapai seperti apa-apa yang diinginkannya. Agar

¹ Jeanette Murad Lesmana, *Dasar-Dasar Konseling*, (Jakarta, Universitas Indonesia: 2005), h. 167

tercapai pada sasaran, maka kata-kata yang akan disampaikan hendaknya diungkapkan dengan nada lemah lembut. Jikalau kata-kata tersebut merupakan kritik, maka dalam kondisi yang bersamaan harus dibarengi dengan upaya untuk memperbaikinya, bukan justru meruntuhkannya, sehingga informasi benar-benar sampai pada sasaran secara tepat, benar dan mengena.

Adapun hubungannya dengan dunia konseling *qaulan sadidan* cocok jika ditujukan kepada generasi muda/remaja. Pada usia remaja biasanya mereka memiliki keinginan kuat untuk mandiri, tidak terikat dengan orangtua atau orang dewasa lain, tetapi dia juga masih merasa bingung dalam menghadapi dunia barunya ini. Dengan kondisi psikologisnya yang masih labil, para remaja biasanya akan memulai proses pencarian identitas dirinya. Masa-masa ini bisa menjadi sangat rawan jika para remaja tidak dibekali pengetahuan dan informasi yang tepat dan memadai. Konselor bisa memberikan informasi-informasi penting bagi para remaja dengan menggunakan prinsip *qaulan sadidan* sehingga apa yang mereka cari dapat mereka dapatkan.

3. *Qaulan Balighan*

Melalui bentuk ini, konselor harus senantiasa jeli memperhatikan latar belakang akademis klien yang dihadapinya. Dengan kata lain, konselor harus mampu bersikap sesuai dengan kondisi intelektual kliennya. Karena gaya bicara dan pilihan kata dalam berkomunikasi dengan orang awam tentu harus

dibedakan dengan saat berkomunikasi dengan kalangan cendekiawan. Selain itu prinsip ini juga cocok diaplikasikan pada klien yang sedang mengalami kebingungan dalam hidupnya, melalui kata-kata yang berkesan tentu akan meninggalkan kesan yang mendalam pula, sehingga secara tidak langsung akan memberi solusi pada klien sekaligus mematahkan semua argumennya.

Perlu diingat bahwa dalam penyampaian kalimatnya tidak boleh bertele-tele tetapi tidak pula singkat sehingga mengaburkan pesan. Kosakata yang merangkai kalimat, tidak asing bagi pendengar dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak berat untuk didengar. Perlu diperhatikan juga keserasian kandungan gaya bahasa dengan sikap lawan bicara. Hal ini bertujuan agar komunikasi yang berlangsung akan lebih mengena dan efektif.

4. Qaulan Maysuran

Bentuk ini sangat tepat digunakan saat berhadapan dengan klien yang berada dalam posisi lemah, putus asa, dan kesulitan. Karena sifatnya memberi kemudahan, dorongan, harapan, arahan, dan jalan keluar, diharapkan akan dapat membantu klien untuk kembali optimis menghadapi kehidupan. Sejalan makna dari *qoulun maysuran* yaitu kata-kata yang halus, berbudi dan menyenangkan bagi siapa pun yang mendengarkannya, maka untuk itulah di dalam ayat tersebut Allah menganjurkan kepada kita hendaknya mengatakan dengan baik, bahkan ketika kita menolak permintaan klien yang datang saat kita tidak mempunyai kesanggupan untuk membantu mereka. Karena pada

dasarnya kata-kata penolakan yang diungkapkan secara baik dan bijaksana akan memberikan nuansa yang menyenangkan dan membuat lega lagi menyenangkan bagi siapa pun yang menerimanya.

Kata-kata yang menyenangkan akan lebih berharga daripada derma yang berbilang. Kata-kata tersebut akan melapangkan jiwa orang yang ditimpa dalam kesusahan dan dirundung musibah. Kata-kata yang demikianlah yang dianjurkan dalam ayat ini, menolak dengan kata yang indah, tanpa harus menyakiti, tetapi sebaliknya membuat tenteram yang bersangkutan.

5. *Qaulan Kariman*

Makna dari *qoulan kariman*, yaitu kata-kata yang baik, yang mulia dan yang beradab. Kata yang apabila diucapkan tidak membuat orang lain sakit hati, benci atau bahkan jengkel akibat dari kata-kata tersebut. Kata yang demikian, yaitu kata yang sopan dan tidak kasar. Kata kasar seperti kata-kata yang diungkapkan dengan cara membentak-bentak, atau menghardik sehingga orang yang mendengarkannya merasa tidak betah.

Kesopanan dalam menyampaikan perkataan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam upaya menyampaikan atau menghadirkan ilmu pengetahuan maupun informasi ke dalam benak maupun hati seseorang. Kata yang santun, yang mulia membuat orang yang mendengarkannya merasa tenang dan tenteram. Sedangkan kata-kata yang kurang bijak dan kasar, hanya

akan mengakibatkan orang menjauhkan diri dari orang yang menyampaikannya.

Melalui bentuk ini, konselor dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan pada semua klien tanpa memandang latar belakang sosial budaya maupun pribadinya. Dengan kata lain semua klien diberi perlakuan yang sama baiknya tanpa ada perbedaan. Dengan begitu klien akan merasa dimuliakan yang kemudian akan melahirkan rasa nyaman dan simpati pada konselor. Jika sudah begitu maka secara tidak langsung klien akan terhipnotis menceritakan semua permasalahannya kepada konselor.

6. *Qaulan Layyinan*

Menekankan kepada sentuhan rasa, karena *layyinan* berarti sesuatu yang menyentuh rasa atau hati. Melalui bentuk ini sudah seharusnya konselor menunjukkan sikap lemah lembutnya dalam bertutur kata. Lemah lembut di sini bukan dalam artian loyo, tidak bergairah, apalagi genit. Kelembutan tutur kata konselor bukan hanya ditujukan pada klien yang bersikap positif saja, namun juga perlu ditujukan kepada klien yang memiliki sikap negative. Dengan kelembutan tutur kata dan didukung pula dengan kelembutan sikap konselor diharapkan sang klien akan tersentuh hatinya sehingga akan semakin mudah untuk diajak kerjasama.

Kelembutan perkataan dan perbuatan harus ada unsur ketegasan di dalamnya, dengan begitu baru akan menimbulkan rasa simpati dari klien. Dan

jika sang klien sudah tertarik hatinya, sudah barang tentu semuanya akan dicermati dengan sepenuh hati, karena tersentuh penampilan pembicara yang simpatik. Akhirnya, hati pun tergerak untuk menggerakkan semua anggota tubuh agar melaksanakan apapun yang disampaikan oleh sang konselor. Jika sudah demikian keadaannya, konselor tidak akan kesulitan untuk mengarahkan klien karena klien sendiri sudah dengan sukarela melakukannya.

B. Analisis

Dari semua uraian di atas, baik dari segi makna dan penafsiran lafaz-lafaz qaulan dan kaitannya dengan dunia konseling, terlebih dalam hal komunikasi yang terjadi selama proses konseling berlangsung, tampak sekali bahwa lafaz-lafaz qaulan ini sangat relevan untuk berbagai kondisi, baik di masa lalu maupun di masa sekarang ini.

Lafaz-lafaz ini sangatlah aplikatif dalam kehidupan sehari-hari meliputi dunia pendidikan maupun kehidupan bermasyarakat. Meskipun relevansi lafaz-lafaz *qaulan* ini sangat luas, dalam penelitian ini penulis hanya membatasinya dalam kajian komunikasi konseling. Melihat penggunaannya, lafaz-lafaz *qaulan* inipun juga cocok digunakan kegiatan konseling sebagai prinsip komunikasi konseling yang lebih Islami yang disandarkan pada nilai-nilai Al Quran dan juga hadits sebagai pelengkapya.

Selama ini komunikasi dalam konseling lebih diwarnai oleh pemikiran-pemikiran para ahli non muslim. Karena itulah penelitian ini hadir sebagai alternatif baru bagi mereka para calon maupun tenaga konselor. Melalui penelitian ini setidaknya didapatkan enam prinsip komunikasi konseling yang kental dengan nilai dan kandungan Al Quran. Tidak salah jika dikatakan bahwa keenam prinsip komunikasi konseling dalam Al Quran ini disebut sebagai *ahsanu qaulan*. Karena dalam *ahsanu qaulan* terkandung materi-materi yang langsung diajarkan olehNya sebagai subjek semua ilmu.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh penulis sebelumnya, fokus utama penggunaan *qaulan ma' rufan* dan *qaulan sadidan* dalam komunikasi konseling adalah usia klien. Klien yang berusia dewasa dimungkinkan lebih sulit dilakukan modifikasi persepsi dan tingkah lakunya dibandingkan dengan klien yang berusia belasan tahun, karena berhubungan dengan fleksibilitas kepribadiannya. Artinya remaja lebih fleksibel dalam mengubah sikap dan tingkah lakunya dibandingkan dengan orang yang sudah dewasa.

Penggunaan *qaulan ma' rufan* cenderung kepada klien yang masih belum sempurna akalnya, dengan kata lain klien yang masih berusia anak-anak. Dalam menghadapi anak-anak, konselor haruslah memahami perkembangan anak yang normal sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi anak-anak yang bermasalah. Perlu juga diperhatikan bahwa anak-anak tidak dapat disamakan dengan orang dewasa. Orang dewasa

haruslah dipandang sebagai orang dewasa, dan anak sebagai anak. Dengan kata lain, jalan menuju kesejahteraan jiwa adalah memberi mereka tempatnya masing-masing.

Sedangkan penggunaan *qaulan sadidan* cocok digunakan untuk menghadapi klien usia remaja. Karena remaja merupakan kelompok yang unik, maka konselor yang berhadapan dengan remaja harus memahami karakteristik perkembangan remaja. Konselor perlu memahami bahwa walaupun remaja lebih mandiri dibandingkan anak-anak, tetapi pada dasarnya mereka masih tergantung secara emosional pada orangtua. Usaha-usaha remaja untuk menemukan identitas dirinya juga menimbulkan perasaan kebingungan. Mereka menginginkan kebebasan, tetapi juga cemas menghadapi dunianya tanpa bimbingan. Akibatnya remaja dapat berperilaku sangat menentang dan memberontak, tetapi pada saat yang lain dapat tampil penuh kasih sayang dan penurut.

Adapun dalam penggunaan *qaulan balighan*, konselor dituntut untuk jeli memperhatikan tingkat pendidikan dan inteligensi klien yang dihadapinya. Pendidikan seseorang mempengaruhi cara pandangnya terhadap diri dan lingkungannya. Karena itu, akan berbeda sikap klien yang berpendidikan tinggi dibandingkan yang berpendidikan rendah dalam menyikapi proses dan berinteraksi selama konseling berlangsung. Sedangkan inteligensi pada prinsipnya mempengaruhi kemampuan penyesuaian diri dan cara-cara

pengambilan keputusan. Klien yang berinteligeni tinggi akan banyak cara berpartisipasi dalam proses konseling, lebih cepat dan tepat dalam pembuatan keputusan.

Selanjutnya dalam penggunaan *qoulan maysuran*, *qoulan kariman*, dan *qoulan layyinan* dapat dipraktekkan saat konselor menghadapi klien dengan beragam kehidupan sosialnya, termasuk status sosial ekonomi dan sosial budaya klien. Status sosial ekonomi berpengaruh terhadap tingkah lakunya. Individu yang berasal dari keluarga yang status sosial ekonominya baik dimungkinkan lebih memiliki sikap positif memandang diri dan masa depannya dibandingkan dengan mereka yang berasal dari keluarga dengan status sosial ekonomi rendah. Sedangkan sosiasl budaya termasuk di dalamnya pandangan keagamaan, kelompok etnis dapat mempengaruhi proses konseling, khususnya dalam penyerapan nilai-nilai sosiasl keagamaan untuk memperkuat superegonya. Ketidakcocokan sosial budaya dapat berakibat resistensi pada seseorang dan menghambat proses dan hasil konseling.

Selain itu perlu diingat bahwa dalam konseling juga terselip nasehat-nasehat yang disampaikan konselor kepada klien. Meski begitu nasehat adalah sesuatu yang paling sulit untuk dilakukan, tidak terkecuali bagi konselor. Konselor perlu menjelaskan kesalahan dan membuka kekurangan yang ada di dalam diri klien. Sementara sudah fitrah bahwa manusia sangat mencintai dirinya dan suka menentang hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang

diinginkannya. Oleh karena itu dalam penyampaiannya harus menghindari kata-kata yang keras dan kasar dalam pengungkapannya serta menjauhi sikap demonstratif dan menggurui. Dengan begitu nasehat yang disampaikan akan berbuah manis.