

Penulis:

Jozef Mepibozef Nelsun
Hehanussa

Afiliasi:

Univeristas Kristen Duta
Wacana

Korespondensi:

jozef_mnh@staff.ukdw.
ac.id

© JOZEF MEPIBOZEF
NELSUN HEHANUSSA

DOI: 10.21460/gema.
2023.82.1135

This work is licenced
under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International Licence.

PASTORAL COUNSELING AND ART OF COMMUNICATION

Abstract

Pastoral counseling is an important part of church life. Pastoral counseling does not solely focus on overcoming problems and finding ways to overcome these problems, but also on the relationship between the counselor and the counselee. There are three contexts that need to be considered in the relationship, namely community life, spiritual relationships or friendships and pastoral conversations. Good communication skills are needed to build and maintain these relationships. Good communication is necessary because pastoral counseling should aim at liberating service. In a modern perspective, counseling ministry is not enough to simply read a passage of the Bible and people start talking to each other. Counseling ministry also needs other approaches that support it, such as medical, psychological, and other approaches. This paper aims to provide an understanding of the importance of communication in pastoral counseling. Communication techniques that support pastoral counseling will be put forward to provide the practical side of this paper. The method used is a qualitative method based on literature study.

Keywords: counseling, communication, listening, paraphrase, emotion.

KONSELING PASTORAL DAN SENI BERKOMUNIKASI

Abstrak

Konseling pastoral adalah bagian penting dalam kehidupan gereja. Konseling pastoral tidak semata-mata fokus pada upaya mencari jalan keluar untuk mengatasi masalah tersebut, tetapi juga pada relasi antara konselor dengan konseli. Ada tiga konteks yang perlu diperhatikan dalam relasi tersebut, yaitu kehidupan komunitas, relasi atau persahabatan spiritual dan percakapan pastoral. Kemampuan berkomunikasi yang baik diperlukan untuk membangun dan menjaga relasi tersebut.

Komunikasi yang baik diperlukan karena konseling pastoral harus bertujuan pada pelayanan yang membebaskan. Dalam perspektif modern, pelayanan konseling tidak cukup hanya dengan membaca bagian Alkitab dan orang mulai berbicara satu dengan yang lain. Pelayanan konseling juga membutuhkan pendekatan-pendekatan lain yang mendukungnya, seperti pendekatan medis, psikologi, dan yang lainnya. Tulisan ini bertujuan memberikan pemahaman tentang pentingnya komunikasi dalam konseling pastoral. Teknik berkomunikasi yang mendukung konseling pastoral akan dikemukakan untuk memberikan sisi praktis dari tulisan ini. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan berbasis pada studi pustaka.

Kata-kata kunci: konseling, komunikasi, mendengarkan, parafrase, emosi.

PENDAHULUAN: KONSELING PASTORAL—LEBIH DARI SEKADAR SEBUAH PERCAKAPAN

Konseling pastoral, sebagai bagian dari pelayanan pastoral, selalu ditempatkan sebagai bagian penting dalam kehidupan gereja. Donald Capps, sebagaimana dikutip Ryan LaMothe, mengatakan bahwa konseling pastoral diperlukan untuk mengembangkan vitalitas komunitas beriman (LaMothe 2018, 512–13). Itu artinya konseling pastoral harus dipahami bukan hanya sebagai bersifat terapeutik atau bertujuan untuk membantu mengatasi masalah, tetapi juga sebagai seni dalam mengomunikasikan inti pesan Injil kepada seseorang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan demikian konseling pastoral berlangsung dalam sebuah relasi yang hidup antara konselor dan konseli. (Wise 1989, 8; lih. Messakh 2020). Karena berlangsung dalam sebuah relasi yang hidup maka kenyataan gereja dan masyarakat sebagai konteks pastoral tidak dapat diabaikan. LaMothe mengatakan bahwa dalam konseling pastoral konseli menginginkan sesuatu lebih dari sekadar telinga yang mendengarkan dan

kata-kata yang meyakinkan. Konseli berharap pendeta yang menjadi konselor dapat ikut ambil bagian memahami dan melihat pesan-pesan yang tidak tampak dalam setiap tuturan konseli. Konselor yang bisa mendengarkan dengan baik akan memberikan interpretasi dan wawasan yang membantu dalam menghadapi masalah yang ada (LaMothe 2018, 513).

William Clebsch dan Charles Jaeckle yang melakukan kajian terjadi pelayanan pastoral dalam sejarah gereja mengatakan bahwa ada empat hal penting yang dilakukan gereja terkait dengan pelayanan pastoral, yaitu penyembuhan (*healing*), sokongan (*sustaining*), tuntunan (*guiding*) dan rekonsiliasi (*reconciling*) terhadap pribadi-pribadi yang bermasalah. Keempat hal ini tidak dapat dipisahkan dari konseling pastoral yang dilakukan Gereja. Penyembuhan ini bertujuan untuk mengembalikan orang tersebut kepada situasi sebelumnya. Bentuk tindakan yang sering dikaitkan dengan unsur penyembuhan ini adalah pengurapan, pengusiran setan, penyembuhan roh, doa kepada orang suci. Sokongan dipahami sebagai upaya untuk menolong orang yang bermasalah itu bangkit atau keluar dari kondisi sebelumnya yang

mungkin dianggap tidak mungkin teratasi. Bentuk-bentuk dukungan itu antara lain perkunjungan dan penghiburan kepada mereka yang sakit. Tuntunan berkaitan dengan bantuan bagi orang tersebut dalam mengambil keputusan yang menentukan bagi dirinya. Tuntunan ini bisa dalam bentuk bimbingan moral, pemberian nasihat, bimbingan spiritual dan mendengarkan (*listening*). Rekonsiliasi di sini berkaitan dengan perbaikan relasi, baik antar pribadi maupun antara pribadi dengan Tuhan. Bentuknya sering dalam bentuk pengampunan, pemberian sanksi, pengakuan dosa (Clebsch and Jaekle 1994, 4, 9, 33).

Ada juga pemahaman konseling pastoral yang memberi penekanan pada relasi sebagai hal yang sangat penting dalam konseling pastoral, karena itu komunikasi merupakan unsur penting dalam membangun dan mempertahankan relasi tersebut. Besly Messakh menekankan pentingnya membangun relasi persahabatan dalam konseling pastoral. Menurutnya, relasi persahabatan dalam konseling pastoral akan membuat pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif. Lebih dari itu, relasi persahabatan dapat membangun sebuah persekutuan yang membebaskan. (Messakh 2020, 5–6). Karena relasi antar manusia merupakan hal yang penting maka ada tiga konteks yang perlu diperhatikan ketika kita berbicara tentang pastoral, yaitu kehidupan komunitas, relasi atau persahabatan spiritual dan percakapan pastoral. Kesadaran akan pentingnya konteks ini mendorong seorang pastor dalam berkomunikasi harus dapat mempraktikkan sebuah seni percakapan yang otentik. Untuk itu dibutuhkan keterbukaan dan kecakapan mendengarkan (Pembroke 2016, 1–2, 46).

Konseling pastoral yang didukung oleh komunikasi yang efektif akan memberi dampak yang besar pada proses dan hasil konseling. Untuk itu seorang konselor tidak hanya perlu menguasai teori-teori konseling, melainkan juga kemampuan berkomunikasi yang efektif dalam melakukan konseling pastoral. (Blevins 2023, 125) Komunikasi yang efektif antara konselor dan konseli akan membangun kepercayaan dan ruang aman saat berbagi pikiran, perasaan dan kecemasan konseli. Seorang konselor bisa berkomunikasi secara efektif dan membangun kepercayaan jika konselor juga bisa mendengarkan secara aktif dan menunjukkan rasa empatinya kepada konseli. Empati ini dibutuhkan untuk melewati masa krisis atau kesulitan ketika konseli yakin bahwa konselor peduli dan memahaminya.

Mendengarkan secara aktif juga akan membuat konselor lebih sensitif dan suportif membantu konseli memahami keyakinan, nilai dan pengalamannya. Holland dan Nelson mengatakan bahwa pendengar yang baik mendengarkan secara aktif dan tidak menghakimi. Mengutip pikiran Elisabet Sahtouris, keduanya mengatakan bahwa mendengarkan yang baik melibatkan kesediaan untuk mengubah pikiran seseorang dengan apa yang didengarnya (Holland and Nelson 2020, 73).

Untuk itu harus disadari sejak awal bahwa kemampuan berkomunikasi dalam konseling pastoral harus dimaknai sama seperti seni. Seni itu tidak hanya menarik untuk di totonton tetapi juga harus bersifat edukatif. Agar seni itu menarik dan edukatif, di harus lahir dalam diri sang seniman atau pelaku seni. Seni harus lahir dari totalitas diri si pelaku seni dan mencerminkan penghargaannya

atas seni itu sendiri dan memperlihatkan bahwa dia menghidup seni tersebut. Seni yang lahir dari totalitas memperlihatkan bahwa sang pelaku seni bukan hanya membangkitkan daya hidup dalam dirinya melainkan juga dalam diri orang lain yang terlibat, bahkan sekalipun hanya sebagai penonton. Kalau konseling pastoral dan komunikasi menjadi sebuah seni, maka dia juga harus lahir dari totalitas diri yang menghidupkan konselor dan juga konseli (Marianto 2019, 208).

Metode yang penulis gunakan untuk mengkaji permasalahan ini adalah tinjauan literatur dan analitis-reflektif. Dalam tinjauan literatur, penulis akan melakukan tinjauan dan kajian atas tulisan-tulisan, baik buku maupun artikel atau jurnal tentang konseling pastoral dan komunikasi. Tinjauan ini berfungsi memberikan dasar atau kerangka berpikir dalam memahami konseling pastoral dan hubungannya dengan komunikasi. Data-data yang ada ini akan dianalisis untuk melihat relevansinya dalam praktik konseling di lingkungan pelayanan Gereja.

MEMAHAMI KONSELING PASTORAL

Howard Clinebell mengatakan bahwa konseling pastoral adalah satu bentuk pelayanan gereja yang membuat Gereja tetap relevan dalam menjawab kebutuhan orang-orang yang dilayaninya. Konseling juga bisa menjadi media pembaruan baik untuk konseli maupun untuk masyarakat secara umum. Untuk itu seorang konselor harus memiliki empati kepada sesama, terutama untuk menolongnya terus bertumbuh di dalam hidupnya (Clinebell 2002, 17–9).

Konseling berasal dari bahasa Inggris *counsel*, yang bersumber daribahasa Latin *counselium*. *Counselium* berarti bersama atau bicara bersama. Ini memperlihatkan bahwa konseling tidak dapat dipisahkan dari komunikasi. Itu artinya konseling yang baik harus ditunjang juga oleh komunikasi yang baik. Melalui komunikasi yang dibangun, yang menurut Clinebell sudah terbangun sejak konseli pertama kali menghubungi konselor, konselor membangun hubungan khusus melalui sebuah penghargaan positif dan empati terhadap konseli. Hubungan khusus ini diberdakan dari hubungan sosial umumnya, karena hubungan ini bertujuan membantu konseli mengaktualisasi dirinya dan tetapi percaya secara bertanggung jawab pada dirinya sendiri dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya (Latipun 2015, 3–5).

Dalam bukunya, *Counseling for Spiritually Empowered Wholeness*, Howard Clinebell mengingatkan bahwa ada tujuh dimensi pertumbuhan yang harus mendapat perhatian dalam sebuah proses konseling. Ketujuh dimensi ini saling berhubungan satu dengan yang lain dan berpengaruh pada pertumbuhan manusia. Untuk itu konseling tidak bisa hanya memberi perhatian pada satu atau dua dimensi saja dan mengabaikan dimensi-dimensi yang lain (Clinebell 2013, 3–19). Ketujuh dimensi itu adalah: [1] Pertumbuhan batin: menghidupkan pikiran seseorang; Dalam dimensi ini konseling bertujuan menolong konseli menghargai semua kapasitas dirinya dan juga orang lain, khususnya intelektual dan kreativitas. Konseli juga dibantu untuk menghargai kekayaan perasaannya, baik sukacita maupun rasa sakit, serta bisa menerima dan berbagi kasih.

[2] Pertumbuhan batin: merevitalisasi tubuh seseorang; Dalam dimensi ini konseli dibantu untuk menyadari dan belajar menikmati keutuhan pikiran dan tubuh. Konseli belajar untuk tidak mengabaikan keberadaan tubuhnya dan menjadi terasing dari tubuh. Contoh pengabaian terhadap tubuh adalah ketika orang mengabaikan olah raga dan nutrisi yang dibutuhkan tubuh. [3] Memperbarui hubungan; Dalam dimensi ini konselor menolong konseli untuk membangun hubungan yang penuh kasih dengan orang lain dan berkomitmen untuk membangun pertumbuhan satu dengan yang lain secara bersama. Orang yang peduli dengan sesama akan peduli juga dengan hal-hal yang memungkinkan sesamanya itu untuk bertumbuh. [4] Pertumbuhan dalam hubungan dengan lingkungan kehidupan; Dalam dimensi ini konseling berfungsi membangun kesadaran dan kepedulian ekologis. Orang ditolong untuk menyadari hubungannya dan bahkan saling bergantung dengan lingkungannya dan semua makhluk hidup. Orang sering tidak menyadari bahwa alam bisa membantu proses penyembuhan diri seseorang dan meningkatkan kualitas hidupnya. [5] Pertumbuhan dalam kehidupan kerja dan bermain; Dalam dimensi ini konseling berfungsi membangun kesadaran bahwa orang harus melakukan sesuatu yang berharga dengan waktu dan bakat yang dimilikinya. Orang tidak membiarkan dirinya terjebak dalam menganggur atau melakukan pekerjaan yang membosankan. Orang harus mengisi hidupnya dengan pekerjaan yang bermakna dan diseimbangkan dengan bermain yang memberikan kepadanya kebahagiaan atau keceriaan. [6] Pertumbuhan dalam hubungannya dengan organisasi dan institusi; Dalam dimensi ini konseling berfungsi

membangun kesadaran bahwa orang bisa bertumbuh dengan baik kalau dia tetap komunitas atau organisasi atau institusi yang mendukung pertumbuhannya. Misalnya, organisasi atau institusi seperti Gereja atau sekolah tidak boleh menghambat pertumbuhan seseorang, melalui pola-pola indoktrinasi, melainkan membantu mengembangkan kebebasan berpikir dan pertumbuhan intelektual serta kreativitas rohani. [7] Pertumbuhan spiritual; Dalam dimensi ini konseling berfungsi mendorong orang membangun harapan secara realistis termasuk membangun kualitas hubungannya dengan Tuhan. Orang ditolong untuk melihat makna dirinya dan nilai-nilai yang dihidupinya dan kebebasan batinnya. Di sini orang berusaha membangun hubungan yang terbuka dan penuh kepercayaan dan hidup yang dipenuhi roh kasih.

Pengaruh pos modernisme membuat pemahaman terhadap konseling pastoral lebih berkembang. Karena pos modernisme memberikan perhatian pada dimensi-dimensi pos modern seperti budaya, intelektual, estetik, sosial, ekonomi, politik. Praktik-praktik keagamaan dan kebebasan individu dalam mengartikan dan menghidupi identitas mereka juga memunculkan situasi baru dalam dinamika kehidupan beragama itu sendiri atau yang diistilahkan dengan “agama yang hidup (*lived religion, geliebte Religion*)”. Maksudnya di sini adalah agama menjadi pengalaman hidup seseorang sehari-hari dan bukan lagi terbatas pada praktik-praktik keagamaan yang bersifat institusional. Situasi ini membuat para praktisi pastoral saat ini diperhadapkan pada persoalan-persoalan di seputar individu dan masyarakat, termasuk isu-isu atau persoalan-

persoalan yang berkaitan dengan kekuasaan, perbedaan-perbedaan kultural, gender dan pluralisme agama-agama (Maynard, Moschella, dan Hummel 2010, 1). Situasi ini memperlihatkan bahwa konseling pastoral tidak bisa lagi menjadi sebuah pelayanan yang berdiri sendiri, melainkan harus mampu merangkul disiplin-disiplin lain dalam menopang dan mencapai tujuan pelayanannya. Dengan kata lain konseling pastoral sekarang menjadi sebuah percakapan yang bersifat interdisipliner.

Para konselor harus lebih peduli lagi dengan lingkungan konselinya dan juga pergumulan anggota-anggota komunitasnya. Carrie Doehring mengatakan bahwa dalam perspektif pos modernisme pendampingan pastoral yang dilakukan terhadap orang yang sedang berada dalam krisis haruslah memperhatikan kemungkinan-kemungkinan lain atau unsur-unsur lain yang mempengaruhi orang tersebut dalam memaknai krisis yang dihadapinya (Doehring 2006, 2-3). Pendekatan ini dibedakan Doehring dari pendekatan pramodern dan modern dengan menggunakan contoh pendampingan pastoral terhadap orang yang berduka. Dalam perspektif pramodern menurut Doehring pendampingan sering dilakukan misalnya dengan berdoa dan berbagi pengalaman tentang kedukaan atau membacakan bagian-bagian Alkitab yang memberikan penghiburan kepada yang berduka. Dalam perspektif modern, tidak cukup hanya membacakan Alkitab saja, orang akan mulai berbicara tentang kedukaan dan kematian itu dengan menggunakan pendekatan medis, psikologi, penafsiran-penafsiran Alkitab dari perspektif tertentu dan pendekatan-pendekatan lainnya. Dengan

menggunakan pendekatan pos modern maka pastor yang melakukan pendampingan bagi mereka yang berduka harus juga melihat arti kematian dan kedukaan itu bagi mereka dari aspek-aspek yang mempengaruhi identitas sosialnya, seperti agama, ekonomi, usia, jenis kelamin dan yang lainnya.

Paparan di atas memperlihatkan bahwa pemahaman terhadap konseling pastoral selalu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Pemikiran-pemikiran ini memperlihatkan bahwa konseling pastoral harus mampu menumbuhkan baik sang konselor maupun konseli. Itu berarti bahwa konseling pastoral bukanlah pelayanan yang hanya bersifat searah, yang biasanya hanya dilihat sebagai pelayanan dari sang konselor kepada konselinya. Pemahaman semacam ini hanya cenderung melihat konseli sebagai obyek. Bahkan ada yang merasa bahwa konseli adalah orang yang harus 'diperbaiki'. Pola-pola pendekatan yang bersifat searah ini tidak akan menumbuhkan orang yang dilayani, apalagi menumbuhkan sang konselor. Konseling pastoral akan menjadi pelayanan yang menumbuhkan keduanya hanya jika kedua pihak sama-sama menjadi subyek dan menjadikan proses interaksi itu sebagai proses untuk bersama-sama belajar dan saling menumbuhkan. Dalam pengertian ini konseling pastoral harus mampu mengembangkan relasi yang ada antara konselor dan konseli. Relasi yang terbangun ini akan mengokohkan dan memberi semangat bagi proses yang dilakukan. Untuk itu kesadaran akan pentingnya konteks, baik konteks hidup (termasuk realitas pengalaman) dari sang konseli maupun konteks sang konselor, haruslah benar-benar diperhatikan dalam konseling pastoral.

Salah satu konteks yang akhir-akhir ini dianggap penting dalam sebuah proses konseling adalah konseling yang sensitif terhadap masalah gender. Konseling yang sensitif terhadap gender ini penting karena masalah-masalah yang akhir-akhir ini sering muncul memiliki kaitan dengan persoalan gender, khususnya kekerasan terhadap perempuan atau juga laki-laki. Perilaku ini sering juga dipengaruhi oleh budaya yang dihidupi oleh pelaku kekerasan. Dalam sebuah sesi konseling keluarga, seorang peserta menceritakan kepada penulis masalah kekerasan secara kultural yang dihadapinya karena suaminya dan keluarganya sangat menghidupi budaya yang lebih menonjolkan laki-laki dan memomorsekiankan perempuan. Konseling yang sensitif gender harus bertujuan konseli dan orang-orang disekitarnya membangun sebuah kesadaran baru tentang relasi yang membangun dan menghidupkan. Konseling yang sensitif gender harus menolong konseli untuk menatap masa depannya dengan lebih percaya diri (Nurhayati 2016, 107–12).

KOMUNIKASI DAN KONSELING PASTORAL

Pemahaman tentang konseling yang diuraikan di bagian sebelumnya, memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan pastoral sangat ditentukan bukan hanya pada penguasaan teori atau tingkat intelektualitas sang konselor, atau pengenalan yang benar terhadap konteks orang yang dilayani, tetapi lebih dari itu adalah pada bagaimana komunikasi yang dibangun antara konselor dan konseli selama proses konseling itu berlangsung. Seorang

konselor yang menguasai teori-teori pastoral dengan baik tetapi tidak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik akan cenderung gagal dalam membangun komunikasi yang membangun dan mengembangkan pribadi konseli. Sebaliknya, konselor secara sepihak akan cenderung memaksakan pemikiran-pemikirannya kepada konseli. Situasi ini tentu berbeda dengan konselor yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan dapat membangun dialog yang harmonis antara dirinya dengan konseli.

Agar bisa berkomunikasi dengan baik, konselor juga harus melatih dirinya dengan kemampuan berkomunikasi yang baik yang mendukung pelayanan konseling pastoralnya. Dalam kurikulumnya, Fakultas Teologi Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) pernah menyajikan mata kuliah Teologi dan Komunikasi. Di samping itu, sampai saat ini, mata kuliah konseling pastoral juga menjadi bagian dari kurikulum di Fakultas Teologi UKDW. Keduanya merupakan dua mata kuliah yang berdiri sendiri. Penulis juga pernah menjadi pengampu dari mata kuliah Teologi dan Komunikasi. Sayangnya saat ini Teologi dan Komunikasi tidak lagi menjadi bagian dari kurikulum di Fakultas Teologi UKDW. Padahal banyak mahasiswa yang merasa terbantu untuk mengembangkan kemampuannya berkomunikasi, karena mahasiswa bukan hanya belajar mengomunikasikan pemikirannya dengan baik dan benar, tetapi juga belajar mendengarkan memahami bahasa simbol dan bahasa tubuh. Melalui mata kuliah ini mahasiswa ditolong untuk melihat bahwa kadang-kadang mereka kurang sabar dalam mendengarkan karena ingin cepat mengomentari apa yang disampaikan oleh

orang lain atau ingin menyampaikan pendapat mereka.

Meskipun dalam konseling komunikasi yang dibangun haruslah komunikasi yang dialogis, namun komunikasi dialogis yang dimaksudkan di sini bukan sekadar pemberian kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tetapi pada kemampuan untuk mengungkapkan pesan-pesan yang ingin disampaikan secara baik dan benar. Di dalam komunikasi yang dialogis ada upaya untuk membangun pengertian bersama (belajar saling memahami) dan berempati. Dalam komunikasi dialogis, derajat keakraban antara pribadi bisa saja berbeda dalam situasi tertentu. Mungkin secara status sosial konselor dengan konseli berbeda, tetapi karena komunikasi itu berlangsung secara intens dan dialogis, perbedaan status itu tidak boleh memengaruhi proses komunikasi. Untuk itu seorang konselor harus bisa memainkan peran seperti seorang mediator yang menolong dirinya dan juga konseli untuk mengomunikasikan pesan-pesan tersebut secara baik dan benar karena menggunakan cara-cara atau metode-metode yang baik dan benar.

Seorang konselor tidak bisa memaksakan gaya komunikasinya terhadap konseli. Konselor harus bisa menyesuaikan gaya komunikasi dengan konseli. Pemaksaan gaya komunikasi konselor terhadap konseli akan berdampak pada terhambatnya komunikasi. Dalam studinya terhadap gaya komunikasi dan efektivitas konseling dengan orang Asia-Amerika, Bryan Kim dan Yong Park melihat bahwa perbedaan budaya menjadi hambatan dalam proses komunikasi. Kim dan Park misalnya mengatakan bahwa dalam mengungkapkan masalahnya, konseli

dari Asia Amerika bersikap hati-hati untuk membicarakan masalah mereka secara langsung karena ingin menjaga muka. Ketika konselor yang datang dari budaya berbeda mencoba untuk menggali masalah sesuai dengan kebutuhannya untuk mendapatkan pemahaman yang akurat, konseli merasa terancam dan mengalami kehilangan muka. Konseli Asia Amerika juga sering tidak secara terbuka menyatakan ketidaksetujuannya atau menunjukkan emosinya berkaitan dengan pendapat konseli karena menghargai konseli dan ingin menjaga keharmonisan. Mereka biasanya memilih untuk menyampaikan ketidaksetujuan mereka dengan cara tidak langsung. Cara-cara komunikasi seperti ini mungkin akan dianggap tidak tegas (Kim dan Park 2015, 270). Gaya komunikasi orang Asia Amerika ini adalah juga gaya komunikasi orang Asia umumnya, termasuk Indonesia. Gerrit Singgih mengatakan bahwa sebenarnya tidak bisa membuat perbedaan seakan hanya budaya Timur yang memiliki rasa malu sedangkan budaya Barat tidak ada rasa malu. Menurut Singgih, di budaya Barat juga ada rasa malu. Hanya dalam budaya Timur, khususnya di Indonesia, rasa malu itu begitu dominan. Bahasanya lebih banyak disampaikan melalui simbol-simbol atau tanda-tanda. Karena alasan itulah maka Singgih mengusulkan agar dalam konseling pastoral di Indonesia, seorang konselor harus memiliki keterampilan semiotik, ketimbang hanya menekankan keterampilan psikologi (Singgih 2004, 362).

Agar pola komunikasi antara konselor dan konseli berlangsung dengan baik, terutama agar konseli sejak awal merasa aman dan nyaman, maka konselor harus memperhatikan sejak awal bagaimana dia

membangun komunikasi dengan konseli. Menurut pemikiran Henk van der Molen, dkk tujuan pertama dari komunikasi antara konselor dan konseli yang biasanya dalam bentuk wawancara di awal pertemuan harus bertujuan membangun hubungan kerja yang baik dan membuat konseli merasa cukup aman untuk mengekspresikan dirinya. Tujuan kedua adalah membuat konseli tidak merasa bahwa konselor mengharapkan bermacam hal darinya. Kemampuan komunikasi yang dibutuhkan di sini adalah kemampuan mendengarkan dengan seksama dan mengeksplorasi masalah dengan lebut sambil menunjukkan pengertian. Tujuan ketiga adalah meyakinkan dan memberi jaminan kepada konseli bahwa masalahnya akan dibahas secara teratur, terutama untuk konseli yang mempunyai banyak masalah. Tujuan yang keempat adalah memberikan informasi yang jelas kepada konseli tentang keseluruhan proses konseling yang akan dijalani (Molen et al. 2014, 105–6).

Molen dkk mengatakan bahwa ada dua kecakapan dasar yang harus dimiliki oleh seorang konselor, yaitu kecakapan mendengarkan dan kecakapan mengatur. Kecakapan mendengarkan pada dasarnya bertujuan memberikan kesempatan dan dorongan kepada konseli untuk menceritakan masalahnya. Kecakapan mengatur diperlukan untuk memastikan bahwa proses konseling berjalan maju secara berarti dan bermakna sesuai dengan tujuan konseling. Kecakapan mendengarkan dapat dibagi ke dalam dua bagian, yaitu non selektif dan selektif. Dalam kecakapan non-selektif, konseli diberi ruang lebih luas untuk menceritakan masalahnya atau menuturkan narasinya. Konselor menanggapi dengan cara memperlihatkan

bahwa dia sungguh-sungguh memperhatikan narasi yang disampaikan konseli. Keterampilan selektif dipakai konselor untuk memilih aspek-aspek tertentu dari narasi yang disampaikan konseli yang menurutnya penting. Ini juga menolong konselor dan konseli untuk memberikan perhatian satu per satu pada aspek-aspek yang ada dalam masalah. Namun konselor perlu hati-hati dalam mengungkapkan responsnya, terutama ketika konseli sedang bercerita, karena respons konselor bisa saja berdampak positif, tetapi bisa juga negatif (Molen et al. 2014, 106–7, 111).

Terkait dengan cara menyampaikan pesan, media yang dipakai untuk menyampaikan pesan juga sangat mempengaruhi keberhasilan pihak yang lain untuk menangkap dan memahami pesan tersebut. Yang dimaksudkan dengan media di sini bukan hanya *tools*, tetapi termasuk juga bahasa di dalamnya. Dan bahasa merupakan media yang paling penting dalam penyampaian pesan. Kesalahan pemilihan bahasa akan berdampak pada kesulitan untuk memahami pesan yang disampaikan. Seorang pastor misalnya tidak akan menggunakan bahasa Inggris jika orang yang dilayaninya hanya bisa berbahasa Indonesia. Seorang pastor muda seharusnya tahu apakah bahasa Jawa *ngoko* atau *krama madya* atau *kromo inggil* yang harus digunakannya jika yang dihadapinya adalah seorang Jawa tua. Anak muda masa kini juga punya bahasanya sendiri yang sering disebut dengan bahasa gaul, sehingga komunikasi dengan mereka sering akan menjadi lebih komunikatif dan efektif jika si pastor juga paling sedikit mengenal gaya berbahasa orang-orang muda ini. Meskipun demikian perlu diingat juga bahwa bukan hanya soal bahasa tetapi konteks di mana bahasa itu

dipakai juga ikut mempengaruhi pemahaman terhadap pesan tersebut. Bagi orang Sunda kata *atos* berarti sudah, sedangkan bagi orang Jawa berarti keras. *Jangan* dalam bahasa Indonesia merupakan kata larangan, tetapi dalam bahasa Jawa berarti sayur. Kata *iwak* dalam bahasa Jawa umumnya diterjemahkan sebagai ikan, tetapi orang Jawa juga bisa menyebut tempe atau daging sebagai *iwak*, karena *iwak* bagi orang Jawa juga berarti lauk. Terkait dengan konteks bahasa dan pesan ini, penulis memiliki pengalaman menarik ketika penulis memberikan pelatihan di Pontianak. Setiap penulis menyebutkan kata *butuh*, para peserta selalu tersenyum atau tertawa. Penulis awalnya tidak mengerti mengapa mereka bersikap demikian, sampai akhirnya ada seorang panitia yang mengatakan kepada penulis bahwa kata tersebut dalam bahasa setempat menunjuk kepada kelamin laki-laki. Penulis akhirnya memutuskan untuk tidak lagi menggunakan kata tersebut.

Unsur lain yang sering ikut berpengaruh terhadap pemahaman atas pesan adalah persepsi. Persepsi ini bisa merupakan tanggapan langsung terhadap pesan yang disajikan yang bisa dalam bentuk verbal maupun non verbal, karena cakupan persepsi cukup luas. Terkait dengan persepsi non verbal, ekspresi wajah adalah bahasa non verbal yang sangat berpengaruh. Ekspresi wajah dapat memperlihatkan apakah konselor tertarik pada narasi yang disampaikan atau tidak atau apakah pikirannya tertuju pada narasi konseli atau tidak. Jadi bahwa verbal dan bahasa non verbal sama-sama penting dalam proses konseling. Mark L. Knapp, sebagaimana dikutip Molen, mengatakan bahwa keadaan emosi kita dikomunikasikan terutama melalui

wajah kita. Melalui wajah, orang bisa melihat umpan balik yang kita berikan kepada tuturan mereka. Ada yang bahkan menekankan bahasa wajah sebagai sumber informasi utama dalam berkomunikasi setelah kata-kata (Molen et al. 2014, 112).

Kembali lagi pada masalah persepsi, cakupan persepsi tidak hanya menyangkut huruf atau kata tetapi juga bunyi, simbol, ikon, gambar, indeks. Persepsi sering dipengaruhi juga oleh konteks dan pengalaman orang yang menerima pesan tersebut. Persepsi orang Indian dan yang bukan Indian terhadap adanya asap yang membumbung di udara bisa berbeda satu dengan yang lain. Bagi yang non Indian bisa berarti ada kebakaran (karena keberadaan asap menunjukkan adanya api), sedangkan bagi orang Indian bisa berarti pesan tertentu. Si A diminta untuk menyampaikan pesan kepada si B bahwa orang tua si B akan tiba di Bandara Adisucipto pada hari Jumat tanggal 20 Mei 2011 jam 13.00 WIB. Bagi si A pesan tersebut lebih bersifat informasi tentang kedatangan orang tua si B. Tetapi bagi si B pesan tersebut berarti dia harus ke bandara sebelum jam tersebut untuk menjemput orang tuanya. Ajakan makan bersama di rumah makan bagi orang Indonesia biasanya berarti bahwa orang yang diajak akan ditraktir oleh orang yang mengajak. Tetapi hal ini berbeda dengan di Jerman. Ajakan makan bersama biasanya bagi orang Jerman tidak harus berarti bahwa yang mengajak akan mentraktir yang diajak. Ini memperlihatkan bahwa pesan yang sama dapat dipersepsikan secara berbeda dan itu sangat bergantung dari konteks sosial seseorang. Persepsi juga bisa menjadi berbeda jika pesan dibungkus dengan bahasa yang berbeda dari bahasa dan pengalaman si penerima. Misalnya sekalipun

seseorang mungkin mengerti bahasa Jawa tetapi tidak mengenal dengan baik konteks masyarakat Jawa, maka bisa saja dia keliru dalam memahami pesan: *aku arep nyumbang dhisik*. Atau orang yang bisa berbahasa Inggris tetapi tidak mengerti konteks masyarakat pengguna bahasa tersebut mungkin akan salah memahami pesan seperti: *the day in summer is very long* atau *bring your plate* atau *bring your own mug*.

MENGEMBANGKAN TEKNIK-TEKNIK BERKOMUNIKASI YANG MENDUKUNG KONSELING PASTORAL

Setelah mendiskusikan hal-hal yang terkait dengan konseling dan komunikasi, pada bagian ini penulis akan fokus membahas kecakapan yang dibutuhkan oleh seorang konselor dalam melakukan pelayanan pastoral. Banyak kecakapan berkomunikasi yang dibutuhkan oleh seorang pastor untuk melakukan pelayanan pastoral. Dalam bukunya tentang teknik Konseling, Kathryn dan David memberikan penekanan pada mendengarkan dan berkomunikasi, meskipun menurut penulis mendengarkan adalah bagian dari berkomunikasi itu sendiri. Jadi bukan merupakan dua hal yang terpisah. Menurut Kathryn dan David dengan mendengarkan dan berkomunikasi secara efektif dengan orang lain, kita menolong mereka untuk mengungkapkan persoalan mereka (Geldard dan Geldard 2008, 3). Tetapi perlu disadari bahwa kesediaan seseorang untuk mau dengan terbuka mengungkapkan persoalannya bukan hanya tergantung pada kemampuan mendengarkan atau berkomunikasi, melainkan

juga pada relasi yang dibangun antara pastor dengan orang yang dilayaninya. Karena itu dalam membangun relasi perlu dipikirkan tentang bagaimana mengembangkan rasa saling percaya di antara satu dengan yang lain.

a. Mendengarkan

Kecakapan dalam berkomunikasi yang perlu dikembangkan lebih dulu menurut penulis adalah kecakapan untuk mendengarkan. Mendengarkan di sini dibedakan dari mendengar, karena mendengarkan berbeda dari mendengar. Mendengar tidak membutuhkan perhatian dan penghayatan, karena apa yang didengar diterima begitu saja dan bisa dengan segera dilupakan. Sebaliknya dalam mendengarkan, orang akan memberi perhatian dan menyimak apa yang disampaikan dan berusaha memahaminya. Dalam teori komunikasi bukti bahwa orang benar-benar mendengarkan apa yang disampaikan oleh seseorang kepadanya biasanya ditunjukkan oleh kemampuan orang yang mendengarkan memparafrasa apa yang didengarkannya. Lihatlah bagaimana Ayub mengeluh bahwa tidak ada seorang pun dari teman-temannya yang datang kepadanya mau mendengarkan dia (Ayub 31:35). Dalam kasus Ayub ini teman-temannya tidak mendengarkan apa yang menjadi persoalan Ayub. Mereka hanya mendengar dan dengan segera memberikan pendapat mereka yang bagi Ayub hanya berupa penghakiman dan itu menunjukkan bahwa mereka tidak memahami dengan baik apa yang menjadi pergumulan Yakub. Pola-pola semacam ini sebenarnya adalah pola lama di mana seorang pastor cenderung menuntut orang yang dilayaninya dengan cepat melihat kesalahan yang dimiliki dan mengaku dosanya. Bahkan pola semacam ini cenderung diwarnai oleh

model komunikasi yang cenderung intimidatif. Pola-pola semacam ini hanya membuat orang yang dilayani akan semakin merasa bersalah dan cenderung menutup diri dalam berkomunikasi dengan sang pastor. Karena itu dalam kecakapan mendengarkan ini pastor diingatkan untuk tidak memperbesar rasa bersalah yang dimiliki oleh orang yang dilayaninya, sekalipun orang itu memang memiliki kesalahan (Irja Kilpeläinen 1969, 16).

Kecakapan mendengarkan juga ditunjukkan melalui cara sang pastor memahami situasi orang yang dilayaninya. Maksudnya bahwa sang pastor tidak akan dengan cepat menyamakan begitu saja situasi yang dialami orang tersebut dengan situasinya sendiri, meskipun situasi tersebut terkesan mirip. Sering kali kita memang terjebak untuk beranggapan bahwa kemiripan itu memungkinkan kita untuk juga memasukkan pengalaman-pengalaman kita ke dalam percakapan tersebut. Contoh yang diberikan Kilpeläinen dapat menolong kita untuk memahami hal tersebut (Irja Kilpeläinen 1969, 74–5). Suatu ketika seorang gadis datang kepada seorang teolog untuk menceritakan rasa takutnya terhadap kematian. Namun sang teolog beranggapan bahwa perasaan itu adalah sesuatu yang biasa bagi anak-anak seusianya. Hal itu ditegaskannya dengan mengatakan bahwa dia jua pernah mengalami perasaan serupa ketika berada pada usia seperti gadis tersebut. Namun gadis ini mengatakan bahwa justru ketika dia menceritakan perasaannya ini kepada teman-teman yang seusia dengannya mereka sama sekali tidak memahaminya, karena mereka tidak pernah memiliki perasaan yang serupa. Meskipun demikian sang teolog tetap merasa bahwa perasaan itu umum karena

dia juga pernah memiliki perasaan serupa. Kemudian sang teolog menceritakan apa saja yang dia lakukan ketika dia mengalami perasaan tersebut dan menganjurkan sang gadis untuk mencoba melakukan hal yang serupa. Namun sang gadis mengatakan bahwa dia tidak memiliki kemampuan untuk melakukan seperti yang dilakukan sang teolog. Sang Teolog kemudian berbicara tentang bagaimana Firman Tuhan dalam Alkitab yang menolong orang percaya mengatasi rasa takut akan kematian. Dia juga menyebut beberapa lagu yang dapat menolong sang gadis dalam memahami dan mengatasi rasa takut tersebut. Apa yang dipaparkan oleh Kilpeläinen ini memperlihatkan bahwa kecenderungan untuk terlalu cepat menyamakan pengalaman orang lain dengan pengalaman kita hanya akan membuat kita tidak dapat sungguh-sungguh mendengarkan orang lain dengan baik. Sejak awal ketika kita berbicara tentang pelayanan pastoral kita diingatkan bahwa setiap pribadi memiliki konteksnya sendiri yang ikut berpengaruh juga terhadap pemahaman dan pemikirannya tentang sesuatu. Perspektif posmodernisme yang telah disinggung di awal dapat menolong kita untuk lebih bersabar dalam menanggapi situasi seperti sang gadis dan teolog tersebut.

Subramani Vanitha mengatakan bahwa orang harus belajar dengan benar untuk mendengarkan di saat yang tepat. Namun orang akan mendengarkan dengan efektif jika dia memiliki ketertarikan pada subjek yang berkomunikasi dengannya (Subramani Vanitha 2022, 25). Dalam sebuah percakapan pastoral, mendengarkan dengan baik akan terjadi jika sang pastor atau konselor benar-benar memiliki ketertarikan kepada konseli dan persoalan yang

disampaikannya. Marjorie Brody memberikan enam tips untuk meningkatkan kecakapan mendengarkan seseorang (Brody 2005, 31). [1] Persiapkanlah diri dengan baik, baik secara fisik maupun mental. Karena dalam mendengarkan orang harus bersikap aktif, di mana keaktifan itu ditunjukkan melalui kesediaan untuk benar-benar menyimak dan memahami apa yang disampaikannya dan pada gilirannya akan merespons apa yang disampaikan. [2] Hindari benda-benda atau hal-hal yang dapat mengganggu saat anda sedang mendengarkan. Jangan menerima telepon atau panggilan melalui alat komunikasi apa pun atau melakukan sesuatu yang memberi kesan bahwa anda tidak memberikan perhatian pada apa yang sedang disampaikan rekan bicara anda. Juga berusaha untuk tidak membuat bahasa tubuh yang dapat mengganggu percakapan tersebut. [3] Buatlah catatan-catatan penting dari apa yang disampaikan. Tetapi jangan menghabiskan waktu dengan menulis sambil mendengarkan. [4] Lakukanlah parafrase. Hal ini akan kita bicarakan pada bagian selanjutnya. [5] Janganlah membuat posisi duduk atau berdiri anda terlalu nyaman, karena ini cenderung membuat anda menjadi pasif dalam mendengarkan. [6] Mendengarkanlah seakan-akan anda akan membuat laporan atas apa yang anda dengarkan kepada orang lain.

Dengan memperhatikan paparan di atas, penting sekali bagi seorang pastor untuk mengembangkan kecakapan mendengarkan dalam melakukan pelayanan pastoral. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mengembangkan kecakapan mendengarkan ini. Simaklah setiap perkataan yang disampaikan dengan baik. Hindarilah kebiasaan untuk memikirkan hal-hal lain di

luar percakapan tersebut atau memikirkan apa yang akan segera kita sampaikan sebagai tanggapan atas perkataan rekan bicara kita. Berilah perhatian kepada perasaan-perasaan yang dinyatakan. Jangan cepat melakukan interupsi dan memberi kesan seakan-akan kita sudah tahu apa yang ingin disampaikan orang kepada kita. Keinginan untuk cepat melakukan interupsi dan beranggapan bahwa kita sudah tahu apa yang akan disampaikannya hanya akan membuat rekan bicara kita merasa bahwa kita sesungguhnya tidak benar-benar mendengarkan atau bahkan tidak menghargai mereka. Memang ada orang senang untuk berbicara panjang dan lama dan ini bisa menimbulkan kejenuhan bagi orang yang mendengarnya. Namun dengan parafrase kita bisa ‘menyela’ pembicaraan yang panjang itu agar kita tidak kehilangan inti dari pesan yang disampaikan. Yang penting adalah jangan kita menjadi orang yang tidak bisa menahan diri dan ingin cepat mengomentari percakapan pihak yang lain atau mengambil kesempatan kita untuk berbicara.

b. Parafrase

Parafrase merupakan sebuah kecakapan yang penting dalam komunikasi. Dalam pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada mereka yang bergerak di bidang perdamaian, terutama mereka yang memainkan peran sebagai mediator, penulis selalu mengingatkan para peserta pelatihan untuk mengembangkan kemampuan parafrase ini. Karena dalam situasi konflik, parafrase bisa berfungsi menurunkan ketegangan melalui formulasi ulang kalimat-kalimat yang sering kali bisa diekspresikan dalam emosi yang meluap-luap. Dan menurut pendapat penulis kecakapan

parafrase ini juga tentu saja penting bagi para pastor di dalam melakukan pelayanan pastoral. Karena sebagaimana yang sudah dikemukakan sebelumnya, dalam pelayanan pastoralnya sang pastor bisa berhadapan dengan orang yang ingin dengan bebas mengungkapkan semua isi hatinya tanpa bisa memformulasikan maksud dan tujuan dari perkataannya itu dalam kalimat yang jelas. Dengan menggunakan parafrase, sang pastor dapat mempertegas maksud dan tujuan ucapan tersebut dan meyakinkan dirinya sendiri bahwa dia memahami benar apa yang diucapkan oleh rekan bicaranya.

Parafrase sesungguhnya adalah formulasi ulang secara singkat, akurat dan jelas atas apa yang disampaikan oleh rekan bicara kita. Tetapi parafrase tidak sama dengan hanya mengulangi kata-kata rekan bicara kita. Parafrase adalah cara kita menunjukkan pemahaman kita atas apa yang dikatakan rekan bicara kita dengan menggunakan bahasa kita sendiri, tetapi dengan tetap menjaga keaslian pesan dari rekan bicara kita. Jadi dengan melalui parafrase kita ditolong untuk menemukan ide atau pesan pokok dari rekan bicara kita. Karena itu dalam melakukan parafrase kita tidak boleh mengisinya dengan pernyataan atau ide kita sendiri atau prasangka, apalagi penghakim kita sendiri. Smaby dan Maddux memberikan beberapa kriteria bagaimana sebuah parafrase dikatakan akurat (Smaby and Maddux 2011, 52). [1] Gunakan nama dari rekan bicara anda, misalnya 'Maria'. [2] Gunakan frase-frase seperti: "Sepertinya anda ingin mengatakan ...", "Kedengarannya ...", "Yang saya tangkap ..." Jika penulis memahami pikiran anda. yang anda ingin katakan adalah ... ". [3] Gunakan kata-kata lain dari yang digunakan rekan bicara untuk mengekspresikan dan menjelaskan

perasaan atau situasi rekan bicara anda. [4] Identifikasi situasi rekan bicara anda, apakah itu di rumah, tempat kerja dan sebagainya. [5] Ungkapkan esensi perkataannya dengan kata-kata yang mirip tapi tidak identik. [6] Gunakan kata-kata yang bersifat meyakinkan atau meminta persetujuan rekan bicara bahwa apa yang ada katakan adalah benar. Kata-kata itu misalnya: "Apakah benar demikian?", "Apakah itu yang anda maksudkan?", "Apakah itu yang anda ingin katakan?".

Berikut ini adalah sebuah contoh bagaimana melakukan parafrase (Culley and Bond 2011, 36). Seorang klien suatu waktu menemui seorang konselor untuk mengungkapkan situasi dan perasaan yang dimilikinya.

Lynne : Saya pikir saya selalu gagal. saya tidak kuliah seperti adikku laki-laki dan pekerjaan saya tidak sebaiknya. Apapun yang dilakukannya memberi hasil yang baik, bahkan berhasil meskipun dengan usaha yang minimal. Sementara saya harus bekerja keras untuk menjadi seperti saat ini.

Konselor: Kamu mengatakan kamu gagal karena kamu membandingkan dirimu dengan kakakmu.

Lynne : Ya! Saya bukan di ranking pertama. Dalam keluarga dia yang tertinggi. Saya hanya orang yang lambat tapi tekun bekerja. Tetapi jangan keliru. Saya senang dengan beberapa hal yang saya capai. Saya sudah memiliki tempat tinggal, pekerjaan dan mobil, tapi ... (menunjukkan wajah sedih).

Konselor: Kedengarannya kamu sedih. Sepertinya kamu ingin mengatakan bahwa apa yang kamu raih belum cukup baik.

Lynne : Saya tidak bermaksud demikian. Saya pikir saya harus bekerja lebih baik lagi. Bukankah lebih mudah jika segala sesuatu sudah disediakan bagimu?

Konselor: Kamu marah karena menurut kamu apa yang dimiliki adikmu laki-laki membuat semua baginya lebih mudah.

Lynne : Ya ... (dengan ekspresi sengit) Saya marah dan ini berkaitan dengan situasi tersebut. Apa yang dimiliki oleh adikku laki-laki memberinya dukungan dan motivasi. Ibu saya sebenarnya suatu waktu pernah berkata bahwa selalu ada kemudahan bagi anak kedua. Sayalah yang membuka jalan dan bertempur.

Konselor: Kamu sebal dengan bantuan yang diberikan kepadanya.

Contoh di atas memperlihatkan bahwa sang klien tidak selalu mengungkapkan perasaannya dengan jelas, namun melalui parafrase sang konselor memberi penegasan atas perasaan yang dimiliki sang klien sehingga sang konselor mengetahui dengan jelas situasi dan perasaan yang ada pada klien. Juga dengan menggunakan parafrase sang konselor mendorong sang klien untuk mengungkapkan perasaan dan pandangan-pandangannya dengan lebih jelas. Jawaban 'Ya' dari sang klien menunjukkan bahwa pemahaman sang konselor atas perasaan dan situasi sang klien,

yang ditunjukkan sang konselor melalui parafrase, adalah sesuai dengan apa yang dikemukakan atau yang dirasakan oleh sang klien. Contoh ini mengingatkan para konselor, termasuk para pastor yang melakukan pelayanan pastoral, bahwa hal yang harus diutamakan adalah pemahaman atas apa yang disampaikan oleh rekan bicara kita ketimbang keinginan untuk cepat memberikan penilaian atau nasehat. Hal lain yang perlu diperhatikan juga dalam melakukan parafrase adalah jangan hanya fokus pada bahasa verbal rekan bicara kita tetapi juga ungkapan non verbal. Karena kadang perasaannya juga bisa diungkapkan melalui bahasa non verbal. Dengan memperhatikan bahasa verbal dan non verbal rekan bicara kita, kita bisa mengetahui dengan lebih baik situasi dan perasaannya dan bisa menegaskan pengetahuan kita itu melalui parafrase.

c. Bahasa yang Simpatik

Hal yang sering kita lakukan dalam sebuah percakapan yang tidak memperlihatkan bahasa yang simpatik adalah kebiasaan kita untuk melakukan penilaian atau penghakiman karena apa yang kita lihat atau yang kita dengar tidak sesuai dengan nilai-nilai yang kita kembangkan. Di sini dibedakan antara penghakiman yang bersifat mengedepankan nilai-nilai yang dipegang dengan penghakiman yang bersifat moral. Yang lebih sering kita lakukan adalah penghakiman yang bersifat moral, di mana kita melihat seseorang sering kali hanya dari sisi baik dan buruknya saja. Menurut Rossenberg menyalahkan, menghina, merendahkan, mengkritik, melabeli, membandingkan dan mendiagnosis adalah bentuk-bentuk dari penghakiman dan ini

tidak menunjukkan sikap simpati kita kepada orang lain. (Rosenberg 1999, 13) Penghakiman yang kita lakukan sebenarnya menunjukkan bahwa ada kebutuhan atau nilai yang kita ingin kedepankan atau kita ingin orang lain ikut mendukungnya. Namun sangat jarang kita bisa mengedepankan secara jelas dan tegas nilai yang kita pegang. Rossenberg menyarankan agar ketimbang kita hanya berbicara soal mana yang baik dan mana yang buruk atau mana yang salah dan mana yang benar, lebih baik kita mengartikulasikan nilai yang kita ingin kedepankan secara langsung. (Rosenberg 1999, 14–15) Misalnya ketimbang mengatakan: “Kamu malas”, lebih baik kita mengatakan: “Aku khawatir akan dampak dari ketidakseriusanmu dalam bekerja, karena aku lebih berpegang pada keseriusan dalam bekerja demi menghasilkan kinerja yang baik.”

Membuat perbandingan antara seseorang dengan orang lain adalah bentuk lain dari penghakiman yang sering tidak kita sadari. Orang tua misalnya sering membuat perbandingan antara kakak dan adik, atau antara anaknya yang laki-laki dengan anaknya yang perempuan. Pendeta misalnya sudah biasa membandingkan warga jemaat yang satu dengan warga jemaat yang lain. Meskipun kita sering berpikir bahwa perbandingan yang kita lakukan bertujuan untuk mendorong seseorang untuk menjadi lebih baik seperti orang yang dengannya orang tersebut dibandingkan, namun membuat perbandingan ini sering kali bisa juga menjadi bumerang dalam menyemangati atau mendorong seseorang. Jika kita sadar bahwa seseorang memiliki konteksnya sendiri yang ikut membentuk identitas atau jati dirinya, maka kita tidak bisa membandingkan begitu saja orang itu dengan orang lain. Dalam

pelayanan pastoral, terutama dalam pelayanan konseling, kebiasaan membanding seseorang dengan orang lain cenderung membuat konseli menutup diri dan membatasi percakapan dengan sang konselor atau juga akan menjadi marah dan merasa bahwa dia tidak dihargai.

Kita juga harus sadar bahwa kita memang tidak pernah bisa sungguh-sungguh objektif dan membebaskan diri dari memberi penilaian. Namun yang penting dilakukan dalam rangka mengembangkan bahasa yang simpatik adalah memisahkan antara apa yang menjadi penilaian kita dan apa yang menjadi pengamatan kita. Karena cenderung terjadi kita suka mencampur penilaian kita dengan apa yang kita amati. Misalnya kita melihat seseorang sedang membersihkan rumah dan kita katakan bahwa orang tersebut rajin. Namun sering kali yang lebih kita munculkan adalah penilaian kita (“orang itu rajin”) dan tidak memisahkannya dari apa yang kita amati (“orang itu sedang membersihkan rumah”). Lebih baik kita katakan: “Ketika saya melihat kamu membersihkan rumah, saya berpikir kamu rajin”. Menurut Rossenberg kebiasaan mencampurkan penilaian dengan pengamatan hanya akan membuat orang lebih merasa bahwa kita mengkritik mereka ketimbang menyampaikan pesan kepada mereka. Perasaan ini pada gilirannya membuat mereka menolak apa yang kita katakan. (Rosenberg 1999, 22) Ruth Bebermeyer, sebagaimana dikutip oleh Rosenberg, menunjukkan dengan jelas perbedaan antara penilaian dan pengamatan ketika dia mengatakan:

“Aku tidak pernah melihat orang malas; Aku hanya melihat orang yang tidak pernah berlari, ketika aku mengamatinya, dan aku melihat orang yang sering tidur

di antara waktu makan siang dan makan malam, dan orang yang hanya berdiam diri di rumah ketika hari hujan, tetapi dia bukanlah seorang yang malas. Sebelum kamu menyebutnya malas, pikirkanlah, apakah dia memang seorang yang malas atautakah dia melakukan hal-hal yang kita telah melabelinya dengan label ‘malas’?

Aku tidak pernah melihat seorang anak yang bodoh; aku hanya melihat seorang anak yang kadang melakukan hal-hal yang aku tidak mengerti atau hal-hal dengan cara-cara yang aku tidak bayangkan; aku hanya melihat seorang anak yang tidak melihat tempat-tempat yang pernah aku lihat, tetapi dia bukan anak yang bodoh. Sebelum kamu menyebutnya bodoh, pikirkanlah, apakah dia anak yang bodoh atautakah dia hanya mengetahui hal-hal yang berbeda dari apa yang kita ketahui?

Aku sudah berusaha sekeras mungkin untuk melihat tetapi aku tidak pernah melihat ‘memasak’; saya hanya melihat seseorang yang mencampurkan bahan-bahan masakan pada apa yang kita makan, seseorang yang menyalakan kompor dan mengawasi oven yang memanggang daging – aku melihat hal-hal tersebut tetapi tidak melihat memasak. Katakanlah kepadaku jika kamu melihatnya. Apakah memasak yang kamu lihat atautakah yang kamu lihat adalah seseorang yang sedang melakukan hal-hal yang kita sebut dengan memasak?

Apa yang beberapa dari kita sebut sebagai malas, ada juga yang menyebutnya sebagai lelah atau santai (*easy-going*), apa yang beberapa dari kita sebut sebagai bodoh, ada yang menyebutnya sebagai mengetahui yang berbeda, karena itu saya berkesimpulan, kita tidak akan dibuat menjadi bingung jika kita tidak mencampurkan antara apa yang kita lihat dengan apa yang menjadi pemikiran kita. Karena yang kamu ingin katakan, saya ingin katakan juga. Saya tahu bahwa itu hanya pemikiran saya” (Rosenberg 1999, 22).

Dengan demikian yang diharapkan adalah kemampuan kita untuk membedakan manakah yang kita lihat atau yang kita dengar atau yang kita rasakan dengan apa yang menjadi penilaian kita. Ketimbang kita mengatakan: “Kamu jarang mau melakukan apa yang saya inginkan”, lebih baik katakan: “Tiga kali terakhir ini saya mengusulkan sebuah aktivitas, tetapi kamu mengatakan bahwa kamu tidak ingin melakukannya”.

PENUTUP: KONSELING PASTORAL DAN KOMUNIKASI SEBAGAI SEBUAH SENI

Kebiasaan-kebiasaan yang sering kita tunjukkan dalam komunikasi sehari-hari sering berdampak pada bagaimana kita berkomunikasi dalam pelayanan konseling pastoral. Karena itu untuk mengembangkan kecakapan-kecakapan komunikasi seperti yang dipaparkan di atas dibutuhkan latihan dalam kehidupan kita sehari-hari. Kita bisa mempraktikkan kecakapan-kecakapan tersebut dalam komunikasi kita dengan siapa saja. Namun yang perlu diingat adalah bahwa, sekalipun diharapkan agar dalam berkomunikasi, terutama dalam melakukan pelayanan konseling pastoral, para konselor perlu mempelajari dan memiliki kecakapan-kecakapan yang disampaikan di atas, namun haruslah diingat bahwa tidak semua konselor akan mempunyai tingkat kecakapan yang sama. Sebagaimana seni yang kita pahami pada umumnya, pelayanan konseling pastoral dan juga komunikasi adalah sebuah seni. Sebuah Mahakarya seni sering memperlihatkan bagaimana sang penciptanya telah memberikan seluruh kemampuan dan bagaimana dia

menggunakan seluruh potensi yang ada di dalam dirinya dan dukungan-dukungan yang diperolehnya untuk menyampaikan pesan melalui karyanya tersebut. Hal yang sama bisa kita temukan juga dalam pelayanan konseling pastoral dan komunikasi yang dilakukan. Ingatlah bahwa konseling pastoral dan komunikasi yang dapat memberdayakan orang lain sangat ditentukan oleh bagaimana sang konselor mengerahkan seluruh kemampuan yang dimilikinya dan menggunakan seluruh potensi tersebut untuk melakukan pelayanannya. Karena itu sebagai sebuah seni yang ingin dikembangkan, kemampuan melakukan konseling pastoral juga sangat bergantung pada pribadi dan komitmen sang konselor. Tidak semua komponis menjadi sangat terkenal seperti Johann Sebastian Bach, Wolfgang Amadeus Mozart, Ludwig van Beethoven, Franz Schubert, Frédéric Chopin atau Giuseppe Verdi, namun ada banyak komponis yang bisa dan telah menghasilkan karya-karya yang indah yang bisa kita nikmati dan mendatangkan kebahagiaan bagi diri kita. Mungkin tidak semua konselor akan menjadi konselor dan komunikator yang terkenal dan dicari-cari orang karena pelayanan yang dilakukannya, tetapi setiap konselor bisa mengembangkan komunikasi dan pelayanan konseling pastoral yang baik dan yang mampu memberdayakan orang-orang yang dilayaninya.

Hal lain yang tidak kalah penting dalam mengembangkan seni berkomunikasi dan konseling pastoral adalah emosi kita. Emosi di sini bukan hanya soal rasa marah, tetapi juga rasa senang, sedih, gundah, cemas dan berbagai hal yang mempengaruhi suasana hati dan pikiran kita. Emosi ini sering berpengaruh besar pada setiap karya yang kita lakukan.

Emosi ini sering ikut menentukan bagaimana kita membangun komunikasi dengan orang lain. Apa lagi jika sesuatu yang disampaikan oleh orang lain itu menyentuh emosi kita. Karena itu penting sekali bagi seorang konselor untuk mengenal atau mengidentifikasi emosi yang dimilikinya dan hal-hal atau perasaan-perasaan yang dapat mempengaruhi emosinya. (Lih. Nielsen 2008, 25) Kegagalan untuk mengidentifikasi kemudian mengendalikan emosi ini akan berdampak pada kegagalan dalam membangun komunikasi yang baik.

Dari semua yang dibicarakan sejak awal kita disadarkan bahwa dalam komunikasi dan pelayanan konseling pastoral, konselor dan konseli atau orang yang dilayaninya selalu ditempatkan atau berada dalam situasi yang tidak sama, atau yang diistilahkan oleh Kraft sebagai adanya gap. (Kraft 1991, 3–4) Gap ini ada karena sang konselor dan orang yang dilayaninya memiliki konteks yang berbeda atau yang dalam bahasa pos modernisme dikatakan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi identitas diri atau identitas sosialnya berbeda satu dengan yang lain. Apa yang menurut konselor bernilai belum tentu dalam konteks berpikir orang yang dilayaninya bernilai. Karena itu diperlukan ‘jembatan’ untuk menghubungkan perbedaan-perbedaan yang mereka miliki sehingga pesan yang ingin disampaikan bisa disampaikan dan diterima dengan baik. Seorang konselor dan komunikator yang mengabaikan gap ini akan selalu mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan pesannya. Bagaimana menghubungkan gap ini adalah juga bagian dari seni berkomunikasi dan seni konseling pastoral. ‘Jembatan’ yang dibuat untuk menghubungkan gap-gap yang ada sering

menggambar seni berkomunikasi dan seni konseling pastoral yang kita kembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Blevins, Sonya. 2023. "Strategies for Effective Patient Communication." *MEDSURG Nursing* 32 (2): 125–26.
- Brody, Marjorie. 2005. "Learn to Listen. It Takes More than Just Your Ears." *Pharmaceutical Representative* 35 (3).
- Clebsch, William A., and Charles R. Jaekle. 1994. *Pastoral Care in Historical Perspective*. Jason Aronson, Incorporated.
- Clinebell, Howard. 2002. *Tipe-tipe Dasar Pendampingan dan Konseling Pastoral*. Yogyakarta, Indonesia: Kanisius.
- _____. 2013. *Counseling for Spiritually Empowered Wholeness*. New York & London: Routledge.
- Culley, Sue, dan Tim Bond. 2011. *Integrative Counselling Skills in Action*. SAGE.
- Doehring, Carrie. 2006. *The Practice of Pastoral Care: A Postmodern Approach*. Louisville, Kentucky: Westminster John Knox Press.
- Geldard, Kathryn, and David Geldard. 2008. *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain Dengan Teknik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Holland, Audrey L., and Ryan L. Nelson. 2020. *Counseling In Communication Disorders: A Wellness Perspective*. Third edition. San Diego, CA: Plural Publishing, Inc.
- Irja Kilpeläinen. 1969. *Zuhören Und Helfen in Seelsorge Und Beratung*. Stuttgart: Klotz Verlag.
- Kim, Bryan S.K., dan Yong S. Park. 2015. "Communication Styles, Cultural Values, and Counseling Effectiveness With Asian Americans." *Journal of Counseling & Development* 93 (3): 269–79. <https://doi.org/10.1002/jcad.12025>.
- Kraft, Charles H. 1991. *Communication Theory for Christian Witness*. Orbis Books.
- LaMothe, Ryan. 2018. "Giving Counsel: Donald Capps' Contributions to Pastoral Counseling." *Journal of Religion and Health* 57 (2): 509–22.
- Latipun. 2015. *Psikologi Konseling*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mariato, Martinus Dwi. 2019. *Seni & Daya Hidup dalam Perspektif Quantum*. Dwi-Quantum.
- Maynard, Jane F., Mary Clark Moschella, and Leonard Hummel. 2010. "Pastoral Bearings: Lived Religion and Pastoral Theology." In *Pastoral Bearings: Lived Religion and Pastoral Theology*, 1–19. Lanham: Lexington Books.
- Messakh, Besly Yermy Tungaoly. 2020. "Menjadi Sahabat Bagi Sesama: Memaknai Relasi Persahabatan dalam Pelayanan Pastoral." *Gema Teologika: Jurnal Teologi Kontekstual dan Filsafat Keilahian* 5 (1): 1–10. <https://doi.org/10.21460/gema.2020.51.497>.
- Molen, H.T. van der, Gerrit Lang, Peter Trower, and Peter Trower. 2014. *Psychological Communication. Theories, Roles and Skills for Counsellors*. Hague, Netherlands: Eleven International Publishing.

- Nielsen, John. 2008. *Effective Communication Skills: The Foundations for Change*. Xlibris Corporation.
- Nurhayati, Eti. 2016. *Bimbingan Konseling & Psikoterapi Inovatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pembroke, Neil. 2016. *Renewing Pastoral Practice: Trinitarian Perspectives on Pastoral Care and Counselling*. Routledge.
- Rosenberg, Marshall B. 1999. *Nonviolent Communication. A Language of Compassion*. Del Mar, CA: PuddleDancer Press.
- Singgih, Emmanuel Gerrit. 2004. *Mengantisipasi Masa Depan: Berteologi dalam Konteks di Awal Milenium III*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Smaby, Marlowe H., dan Cleborne D. Maddux. 2011. *Basic and Advanced Counseling Skills: The Skilled Counselor Training Model*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Subramani Vanitha. 2022. "Heed to Lead: A Key to Listening Skill." *The Creative Launcher* 7 (3): 24–27. <https://doi.org/10.53032/tcl.2022.7.3.3>.
- Wise, Carroll A. 1989. *The Meaning of Pastoral Care*. Rev. ed. Bloomington, IN: Meyer-Stone Books.