

ASAS-ASAS TEKNIK KAUNSELING DAKWAH

Oleh:

Ab. Aziz Mohd Zin
Yusmini Md. Yusoff

Abstract

The article will briefly discuss the techniques of counselling da'wah based on a number of Hadīths and Qur'anic. Although not all counselling techniques can be generalized with the verses, there are evidences that show fundamental techniques of counselling da'wah are similar to the techniques in conventional counselling.

PENDAHULUAN

Secara umumnya terdapat dua perkataan yang lazim digunakan dalam perbincangan berkaitan dakwah, iaitu *manhaj* dan *uslūb*. *Manhaj* ialah perancangan dan program, manakala *uslūb* ialah kemahiran melaksanakan perancangan dan program tersebut dengan tersusun.¹ Muḥammad Khair Ramadān menerangkan bahawa *uslūb* merupakan percakapan yang sesuai untuk memberi kefahaman kepada sasaran. Ia bererti bahawa pemikiran yang dibawa adalah jelas, kalimah percakapan fasih, susunan ayat selaras dan seimbang manakala bahasa yang digunakan adalah indah sehingga memberi kesan yang baik kepada sasaran.² Dalam dakwah, bentuk penyampaian kandungan atau isi dakwah adalah di antara perkara yang dititikberatkan dalam perancangan dakwah.

Uslūb dakwah sangat penting kerana ia boleh menentukan keberkesanan dalam dakwah. Malah, al-Qur'an dan hadith telah mengemukakan beberapa garis panduan yang perlu dilakukan oleh pendakwah supaya terjamin keberkesanan dakwah yang dilakukan. *Uslūb* dakwah juga harus boleh berubah mengikut perubahan masyarakat sasaran dan ia boleh diambil di mana-mana mengikut kesesuaian.

Begitu juga dalam konteks kaunseling, penggunaan teori-teori kaunseling sebagai

¹ 'Alī Jarīshah, 1986, *Manāhij al-Da'wah wa Asālibuhā*, Dār al-Wafā', hlm. 143.

² Muḥammad Khair Ramadān Yūsuf, 1414H, *al-Da'wah al-Islāmiyah al-Wasā'il wa al-Aṣālib*, Riyadh, hlm. 69.

garis panduan dalam membantu klien tidak akan sempurna jika kaunselor kurang arif memilih dan mengguna kaedah penyampaian atau teknik-teknik yang bersesuaian dengan latar belakang kes dan personaliti klien. Ini disebabkan masalah manusia bersifat subjektif, abstrak dan tidak jelas. Bukan mudah untuk memahami dunia dan pengalaman seseorang yang subjektif tanpa mempunyai kemahiran tertentu terutama apabila bergelumang dengan profesion yang memerlukan kepakaran dalam membantu individu memahami pengalamannya yang kompleks.

Dalam hal ini, sesi-sesi kaunseling yang berjaya sering memperlihatkan penstrukturan proses yang baik, kualiti seorang kaunselor dan penggunaan teknik yang berkesan.³ Faktor-faktor ini memberi kesan besar dalam menentukan kejayaan sesuatu sesi. Maka, di sini dapat dilihat wujudnya persamaan tentang kepentingan corak dan kaedah penggunaan *uslub* di antara dakwah dan kaunseling.

Artikel ini bukan bertujuan membincangkan satu model praktik berkaitan teknik-teknik kaunseling dakwah, kerana apabila dinyatakan model maka ia membawa implikasi kepada sesuatu yang ideal sedangkan model sepatutnya boleh berubah-ubah atau fleksibel bergantung kepada jenis klien, situasi dan masalah.⁴ Penggunaan teknik-teknik kaunseling tidak harus terikat dan terkongkong mengikut teori-teori konvensional yang dibentuk terutama apabila berlaku pertembungan budaya, agama, ideologi, pandangan hidup dan nilai-nilai setempat sesuatu masyarakat.

Artikel ini akan melihat kepada teknik dan kemahiran kaunseling secara umum berdasarkan beberapa ayat al-Qur'an dan hadith yang memperlihatkan asas-asas pemikiran kaunseling itu sendiri. Tumpuan akan diberikan kepada penggunaan teknik-teknik dan kemahiran menolong yang terdapat dalam maksud ayat-ayat tersebut.

PENGGUNAAN TEKNIK DALAM KAUNSELING

Dalam pengertian yang luas, teknik merangkumi kemahiran, tatacara, kaedah dan prosedur bagi melaksanakan sesuatu tindakan.⁵ Menurut Belkin, teknik merupakan satu bentuk perlakuan atau gerak balas kaunselor terhadap kliennya.⁶ Penggunaan teknik

³ Gladding, S.T., 2000, *Counselling a Comprehensive Profession*, New Jersey: Prentice Hall, cet. ke-4, hlm. 117-123.

⁴ Abdul Halim Othman, 'Beberapa Isu Mengenai Teori-Teori Kaunseling Barat dan Implikasinya Terhadap Praktik Kaunseling di Malaysia,' kertas kerja yang dibentangkan di *Bengkel Kaunseling Ke-IV* anjuran Jabatan Psikologi dan Persatuan Siswazah Diploma Kaunseling UKM pada 14-15 April 1986, hlm. 1.

⁵ Ishamuddin Hj. Ismail, 2000, *Panduan Asas Kaunselor Muslim*, Selangor: Aras Mega (M) Sdn. Bhd, cet. kedua, hlm. 131.

⁶ Belkin, G.S, 1980, *An Introduction to Counselling*, Iowa: W.C. Brown Co. Publishers, hlm. 121.

akan berubah apabila kaunselor semakin berpengalaman dan berkeyakinan terhadap diri dan profesion kaunseling. Pada ketika ini kaunselor lebih menggunakan intuisi dalaman dirinya bagi membantu klien.⁷ Ini disebabkan telah berlaku kesebatian teknik-teknik tersebut dengan personaliti kaunselor.

Pendapat ini disokong oleh Williamson yang menyatakan bahawa personaliti kaunselor itu sendiri merupakan teknik dalam proses kaunseling.⁸ Kaunselor berfungsi sebagai agen kaunseling yang aktif dalam menggerak dan memberi rangsangan kepada klien. Oleh yang demikian, wujud hubungan yang signifikan di antara kemahiran-kemahiran kaunseling yang dipraktikkan dalam proses kaunseling dengan cara kaunselor mengendalikan diri dan kehidupannya. Hubungan yang rapat di antara kedua-dua aspek tersebut akan memberi kesan terhadap penggunaan teknik dan kemahiran secara rasmi.⁹ Oleh itu, kekuatan sesuatu teknik banyak dipengaruhi oleh faktor peribadi yang ditunjukkan oleh kaunselor.

Bagi kaunselor Muslim, pegangan yang menjadi dasar dalam menggunakan teknik-teknik dan prosedur ketika menjalankan sesi-sesi kaunseling adalah berpandukan kepada seruan Allah SWT iaitu menyampaikan sesuatu dengan kaedah yang baik dan bijaksana. Tuntutan kepada seruan ini bertitik tolak dari suruhan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*¹⁰ yang seterusnya memperbaiki sistem dan perhubungan masyarakat, bersesuaian dengan maksud hadith yang diriwayatkan oleh Imam Muslim:¹¹

“Sesiapa yang melihat kemungkaran maka hendaklah dia mencegah dengan tangannya, sekiranya tidak berkuasa dengan tangannya maka dengan lidahnya, sekiranya tidak berkuasa dengan lidahnya maka dengan hatinya, maka itulah selemah-lemah iman.”

Penggunaan teknik kaunseling amat bertepatan dengan kaedah kedua yang terdapat dalam maksud hadith di atas iaitu metod lisan dalam mengajak klien mengurus kehidupan dengan melakukan perkara yang diredai Allah SWT dan membantu mereka agar terhindar daripada terlibat dengan kemungkaran dan maksiat. Metod tersebut berguna untuk mengubah seseorang.

⁷ *Ibid*, hlm. 131.

⁸ Williamson, E.G., 1962, *The Counselor As Technique*, *Personnel and Guidance Journal*, 41, hlm. 108-111.

⁹ Shoben, E.J., 1965, *The Counselling Experience As Personal Development*, *Personnel and Guidance Journal*, 44, hlm. 224-230.

¹⁰ Āli 'Imrān: 110.

¹¹ Muhyiddīn Abī Zakariyā bin Syarat al-Nawāwī, 1995, *Ṣaḥīḥ Muslim bi Syarḥ al-Nawāwī*, Beirut: Dār al-Kutub al-'Ilmiyyah, jilid 15, hlm. 96.

Sehubungan itu, *uslūb* yang digunakan oleh kaunselor perlu diberi perhatian ketika menyampaikan sesuatu iaitu dengan cara berlemah lembut, empati, penuh kemesraan dan memerlukan kemahiran bagi menambat hati sasaran. Terdapat ayat-ayat al-Qur'an yang secara umumnya memperlihatkan pendekatan yang perlu digunakan dalam teknik-teknik kaunseling. Antaranya ialah firman Allah SWT yang bermaksud:¹²

“Maka disebabkan rahmat daripada Allah SWT kamu berlemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap kasar dan berhati keras tentulah mereka menjauhkan diri daripadamu, kerana itu, maafkanlah mereka, pohon keampunan kepada mereka dan berbincanglah dengan mereka dalam setiap urusan.”

Begitu juga ayat yang bermaksud:¹³

“Tolaklah kejahatan (kekasaran) yang ditujukan kepadamu dengan cara yang baik, apabila berlaku demikian maka orang yang menaruh rasa permusuhan terhadapmu akan menjadi seolah-olah sahabat yang baik.”

Ayat-ayat di atas menjadi panduan berkaitan cara dan pendekatan yang berkesan untuk berkomunikasi dengan manusia.¹⁴ Oleh kerana tanggungjawab dakwah ini diperintahkan oleh Allah SWT kepada setiap umat Islam yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakannya, sudah pasti ia mempunyai cara dan pendekatan tersendiri sesuai dengan sifat semulajadi manusia. Di dalam al-Qur'an, Allah SWT telah menetapkan cara tersebut berdasarkan surah al-Nahl ayat 125 yang bermaksud:

“Serulah ke jalan Tuhanmu dengan bijaksana, tutur kata yang baik dan berbincanglah dengan mereka (mad'u) dengan cara yang terbaik.”

Berdasarkan ayat di atas terdapat tiga pendekatan utama dalam menyampaikan dakwah kepada manusia iaitu pendekatan *al-Hikmah*, *al-Maw'izah al-Hasanah* dan *al-Mujādalah*. Penjelasan berkaitan ketiga-tiga pendekatan berkenaan agak sinonim dengan beberapa teknik kaunseling yang diperkenalkan oleh Barat.

PENDEKATAN AL-HIKMAH DALAM TEKNIK-TEKNIK KAUNSELING

Al-Hikmah bererti orang yang mengetahui, meletakkan sesuatu pada tempatnya, berilmu, lembut dan bercirikan kenabian.¹⁵ M. Nathir pula mendefinisikan *al-Hikmah*

¹² Āli 'Imrān: 159.

¹³ al-Fussilat: 34.

¹⁴ Muḥammad Husin Fadlullah, t.t, *Uslūb al-Da'wah fī al-Qur'ān*, Beirut: Dār al-Zahrā, hlm. 41.

¹⁵ Muḥammad Farīd al-Wajdi, 1971, *Dā'irat Ma'ārif al-Qarn al-'Ishrīn*, Beirut: Dār al-Ma'ārif, jilid 3, hlm. 473.

sebagai ilmu yang benar, sihat dan yang telah dicerna untuk menggerakkan kemahuan bagi melakukan sesuatu yang bermanfaat dan berguna.¹⁶ Pendapat ini disokong oleh Wan Hussain Azmi yang menyatakan *al-Hikmah* itu ialah sesuatu yang tidak memperlihatkan kejahilan, bertepatan dengan hak, perkataan yang betul dan tepat, sesuatu yang menegah berlakunya kerosakan dan mengetahui sebaik-baik ilmu.¹⁷ Ia juga melihat kepada keadaan dan suasana sasaran, manakala corak penjelasannya pula perlu mengikut keperluan dan tidak membebankan sasaran.

Saranan tersebut jelas dinyatakan dalam maksud hadith yang diriwayatkan oleh al-Daylami berkaitan suruhan Allah SWT terhadap para nabi untuk berbincang dan berkomunikasi dengan manusia mengikut kemampuan fikiran mereka.¹⁸ Ciri-ciri psikologi penting untuk difahami agar pendakwah dapat menghayati dan mengerti kedudukan *mad'unya*. Oleh itu metod *al-Hikmah* adalah berkaitan dengan ketepatan ucapan dengan perbuatan dan meletakkan sesuatu pada tempatnya sesuai dengan keadaan *mad'u*.

Secara umum, teknik-teknik kaunseling juga berasaskan kepada aspek yang dikatakan sebagai *al-Hikmah* seperti memilih dan menyusun kata-kata dengan tepat. Ia merangkumi kemahiran menyoal, menggunakan penjelasan, rumusan, refleksi dan interpretasi yang berkehendakkan kepada kebolehan bertindak balas terhadap kata-kata dan persoalan yang dikemukakan oleh klien dengan jelas dan betul.¹⁹ Hasil dari ketepatan tindak balas kaunselor, akan memberi ruang yang lebih luas kepada klien untuk terus meneroka, memahami dan bermuhasabah terhadap dirinya serta mewujudkan suasana terapeutik yang merawat jiwa dan pemikiran klien.

Malah dalam teknik-teknik tersebut kaunselor sentiasa mengikut arus perbualan klien dan memberi perhatian kepada isi percakapan, perasaan dan makna melalui apa yang diperkatakan oleh klien. Pada peringkat ini kaunselor akan membantu klien mencari alternatif atau jalan keluar berdasarkan kepada kemampuan, suasana dan keadaan diri klien tanpa memberatkan klien dengan perkara yang tidak mampu dilakukan olehnya.

¹⁶ M. Nathir, 1980, *Fiqh al-Dakwah: Jejak Risalah dan Dasar-Dasar Dakwah*, Singapore: Pustaka Nasional, hlm. 158.

¹⁷ Wan Hussain Azmi Abdul Kadir, 1984, *Ilmu Dakwah*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, hlm. 34.

¹⁸ Ismā'īl Muhammad al-Ajalūnī, 1988, *Kasyf al-Khafā' wa Muzil al-Albās*, Beirut: Dār al-Kutub al-'Ilmiyyah, hlm. 223.

¹⁹ Belkin, G.S., 1980, *An Introduction to Counseling*, Iowa: W.C. Brown Co. Publishers, hlm. 95.

Teknik Menyoal

Contoh kemahiran menyoal yang agak dekat dengan penggunaan teknik kaunseling diberikan oleh Ra'ūf Shalabī berkaitan dialog Rasulullah SAW dengan tokoh Quraisy, Hussain yang diwakilkan oleh kumpulannya supaya memberitahu Rasulullah SAW agar memberhentikan dakwahnya. Lalu Rasulullah SAW bertanya Hussain berapakah jumlah tuhan yang disembah? Hussain menjawab jumlahnya tujuh tuhan di bumi dan satu tuhan di langit. Rasulullah SAW bertanya tuhan mana yang diminta, jika dia ditimpa sesuatu keburukan. Hussain menjawab, dia minta dari tuhan langit. Rasulullah SAW bertanya lagi tuhan mana yang diminta, jika hartanya binasa. Hussain menjawab tuhan di langit. Rasulullah SAW menyampuk, bukankah kamu samakan tuhan di bumi dengan tuhan di langit, sedangkan dia sahaja menunaikan permintaan kamu.²⁰

Dengan kebijaksanaan menggunakan kata-kata, bentuk persembahan soalan yang baik dan bersesuaian dengan tahap psikologi pendengar, Rasulullah SAW telah berjaya membuka ruang pemikiran orang yang bertanya dan seterusnya menarik sasaran kepada Islam. Ini adalah kerana, manusia mampu berfikir dan menyelidik sesuatu dan tugas pendakwah serta kaunselor hanya menyediakan laluan untuk tujuan tersebut dengan menggunakan kaedah yang betul.

Bersesuaian dengan dasar Islam, penerimaan terhadap agama ini hendaklah berasaskan kepada kefahaman dan tidak sekali-kali kerana ikutan yang membuta tuli.²¹ Asas yang dianjurkan itu sama dengan asas yang terdapat dalam kaunseling iaitu setiap sesuatu perlu difahami, diterokai dan diselidiki terlebih dahulu sebelum membuat sebarang keputusan atau tindakan supaya risiko terhadap keputusan atau tindakan tersebut dapat diterima dan ditangani dengan baik.

Begitu juga dalam al-Qur'an terdapat banyak ayat yang difirmankan Allah SWT bermula dengan soalan seperti maksud ayat dalam surah al-Qāri'ah:²²

"Hari kiamat, apakah hari kiamat itu? tahukah kamu apakah hari kiamat itu?"

Gaya soalan dalam penyampaian ayat yang ditunjukkan di dalam surah tersebut bertujuan untuk memusatkan perhatian pendengar terhadap kepentingan isi kandungan atau mesej yang hendak disampaikan. Pernyataan berkaitan hari kiamat tidak dinyatakan secara terus tetapi menggunakan teknik menyoal yang baik bagi membuka

²⁰ Ra'ūf Shalabī, tt, *al-Da'wah al-Islāmiyah fī 'Ahdihā al-Makkī*, Kaherah, hlm. 344.

²¹ Ab. Aziz Mohd. Zin, 1999, *Psikologi Dakwah*, Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, hlm. 80.

²² al-Qāri'ah: 1-3.

minda pemikiran terhadap perkara-perkara penting tentang hari kiamat.

Dalam kaunseling, selain bertujuan untuk memperolehi maklumat penting, teknik menyoal diguna untuk memfokuskan pemikiran klien kepada sesuatu perkara yang menjadi agenda utama dalam proses kaunseling tersebut. Justeru itu, soalan-soalan yang dikemukakan dalam kaunseling merupakan soalan-soalan yang mempunyai tujuan dan bermotif. Jelas di sini, corak penyampaian yang dipamerkan dalam ayat-ayat al-Quran dan hadith telah membuktikan bahawa teknik kaunseling telah digunapakai dalam Islam.

Teknik Refleksi

Penggunaan teknik ini dalam kaunseling bertujuan menentukan sama ada kaunselor benar-benar berada dalam suasana dan kondisi klien. Melalui teknik tersebut, kaunselor bertindak sebagai pembayang yang mencerminkan semula apa yang disampaikan oleh klien dalam bentuk rangkai kata yang pendek dan tepat.

Salah satu contoh kepada teknik refleksi boleh dilihat dalam maksud hadith tentang suatu peristiwa apabila Rasulullah SAW didatangi oleh segolongan para sahabat yang menyatakan ketidakupayaan untuk mendapat ganjaran pahala sedekah sebagaimana yang dilakukan oleh golongan berada, sedangkan ganjaran pahala bagi amalan-amalan lain seperti sembahyang dan berpuasa dapat dilakukan oleh kedua-dua golongan.²³

Rasulullah dengan menggunakan kebijaksanaannya membayangkan semula perkara yang menjadi kerunsingan golongan tersebut dengan menyatakan bahawa tubuh manusia yang dicipta oleh Allah SWT merupakan alat untuk mendapat ganjaran sedekah seperti penggunaan bibir dan lidah bagi amalan tasbih dan tahmid.²⁴

Dengan keupayaan Rasulullah SAW menghayati perasaan yang diluahkan oleh para sahabat, Baginda mampu menggambarkan semula apa yang dinyatakan oleh mereka dengan menggunakan kata-kata yang tepat, ringkas dan berkesan. Malah, refleksi yang dibuat oleh Rasulullah SAW telah menerangkan makna sebenar sedekah dengan lebih jelas. Kemahiran yang ditunjukkan oleh Baginda dalam corak penyampaian perasaan dan pemikiran sahabat telah melegakan perasaan mereka terhadap perkara yang dirunsingkan.

Kebijaksanaan memainkan bahasa dan rangkai kata yang sama erti dengan apa yang dihajatkan oleh klien akan menjadikan klien berasa puas hati dan menganggap

²³ Muhyiddin Abi Zakariya bin Syarat al-Nawawi, 1995, *Shahih Muslim bi Syarh al-Nawawi*, Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, jilid 17, hal. 79.

²⁴ *Ibid*, hlm. 79.

kaunselor sebagai pembantu dan pembimbing yang benar-benar memahami masalahnya.²⁵ Inilah yang dilakukan oleh Rasulullah SAW apabila berhadapan dengan peristiwa yang berkait dengan umat pada zamannya.

Teknik Merumus

Teknik ini merupakan usaha kaunselor untuk menonjolkan perkara atau tema-tema utama yang mengandungi isi dan perasaan klien semasa proses perundingan dibuat.²⁶ Kaunselor akan menyusun kembali idea, pemikiran atau perasaan klien agar memudahkan klien memahaminya dengan baik. Selain itu, ia juga merupakan suatu kemahiran untuk mengulas sesuatu dengan tepat.

Contoh teknik tersebut dapat dilihat dalam maksud hadith yang diriwayatkan oleh Tirmidhi menceritakan persoalan Hakim tentang layanan yang sepatutnya diberikan kepada para isteri.²⁷ Persoalan ini timbul apabila terdapat dua suku kaum yang mempunyai persepsi berbeza tentang cara mengauli isteri. Perbincangan berkenaan gagal mencapai persepakatan lalu dibawa ke pengetahuan Rasulullah SAW.

Hasilnya, Rasulullah SAW telah merumus tema perbincangan kepada keadaan yang lebih tepat dengan menyatakan bahawa para isteri boleh disetubuhi dengan pelbagai cara yang disukai oleh kedua-dua pihak (suami dan isteri) serta dilakukan dengan penuh adab dan tertib.²⁸ Pernyataan Rasulullah SAW ini adalah berdasarkan kepada ayat 223 dalam surah al-Baqarah. Malah, Rasulullah SAW telah membuat ulasan lanjut tentang maksud layanan tersebut termasuk larangan memukul di bahagian muka, menghina serta suruhan untuk menjalankan tanggungjawab suami dengan penuh penghormatan dan kasih sayang.

Membuat rumusan dapat membantu menyemak ketepatan pemahaman terhadap sesuatu yang didengari. Ia juga bertujuan supaya perkara yang diketengahkan tidak meleret dan terkeluar dari fokus perbincangan. Dalam konteks tersebut, Rasulullah SAW telah merumuskan aspek mustahak dalam perbincangan berkenaan dengan

²⁵ Muhd. Mansur Abdullah, 1996, *Kaunseling: Teori, Proses dan Kaedah*, Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd., cet. kedua, hal. 216.

²⁶ Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halaliah Mokhtar, 1998, *Kaunseling Individu: Apa dan Bagaimana*, Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd., cet ke-4, hal. 64 & 65.

²⁷ Muhammad bin 'Abd. Raḥmān bin 'Abd. Raḥīm al-Mubarakfūrī, 1982, *Tuhfah al-Aḥwadhī bi Syarh Jāmi' al-Tirmidhī*, Beirut: Dār al-Fikr, jilid 5, hlm. 231.

²⁸ Muhammad Ali Qutb, 1995, *Mutiara Perkahwinan Menurut Ajaran Islam* (terjemahan Taib Azamuddin Mohd. Taib, Hassan Mohamed Yasin dan Abdul Majid Jaafar), Kuala Lumpur: Pustaka, hlm. 214.

mengemukakan rumusan yang nyata dan tepat serta membantu golongan sahabat menetapkan fakta-fakta yang sah.

Teknik *al-Mujādalah* atau Konfrantasi

Cara berlemah lembut tidak selalunya sesuai digunakan dalam semua keadaan kerana terdapat juga jenis peringatan yang bersifat tegas dalam al-Qur'an terhadap kaum yang kufur dan engkar terhadap Allah SWT seperti maksud firman Allah SWT:²⁹

“Kami telah mengutuskan Nuh kepada kaumnya (dia berkata): Sesungguhnya aku adalah pemberi peringatan yang nyata kepada kamu, agar kamu tidak menyembah selain Allah. Sesungguhnya Aku takut kamu akan ditimpa azab pada hari yang sangat pedih.”

Perbincangan atau dialog yang bertujuan untuk melahirkan kebenaran atau *al-Haqq* disebut sebagai *al-Mujādalah*.³⁰ Pendekatan *al-Mujādalah* hendaklah jelas tujuan dan matlamatnya. Ia termasuklah kemampuan berhujah sesuatu perkara yang benar dengan hujah-hujah yang diyakini.

Sehubungan itu, dalam konteks kaunseling terdapat keadaan-keadaan tertentu yang memerlukan pendekatan tegas dalam membimbing klien misalnya teknik konfrantasi yang bertujuan mengembalikan klien kepada kebenaran dan realiti yang nyata dan jelas. Terdapat lima jenis konfrontasi yang dapat menolong kaunselor iaitu:³¹

- i. Apabila terdapat percanggahan antara apa yang dikatakan oleh klien tentang dirinya dengan tingkahlaku yang ditunjukkan.
- ii. Membuat penerangan yang tersilap tentang maklumat atau konsep yang salah.
- iii. Untuk menggalakkan tindakan yang konstruktif.
- iv. Mengenalpasti corak gerak-geri.
- v. Mengenalpasti sumber-sumber kekuatan dan kelemahan klien.

Teknik ini digunakan secara langsung oleh kaunselor bagi menghadapi kliennya dengan realistik. Walaupun teknik ini berbentuk mencabar perasaan, pandangan dan tingkahlaku klien, bukanlah bermakna ia dilakukan dalam keadaan menghina, mengherdik atau mengeneipkan maruah klien. Teknik konfrontasi perlu dilakukan

²⁹ al-Hud: 52.

³⁰ Ideria Endot, 1993, “Peranan Psikologi Masyarakat Islam Dalam Dakwah Islamiah” dalam *Dakwah Islamiah Malaysia Masa Kini* (disunting oleh Sidi Gazalba dan Zainab Ismail), Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, hlm. 119.

³¹ Muhd. Mansur Abdullah, 1996, *Kaunseling: Teori, Proses dan Kaedah*, Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd. cet. kedua, hlm. 232.

dengan cermat dan berhati-hati agar tidak menghilangkan keyakinan diri klien.

Bersesuaian dengan pendapat Ibn Kathīr berkaitan *al-Mujādalah*, yang menyatakan sebarang perdebatan hendaklah dengan cara yang baik, melalui kata-kata yang elok, bukan mengherdik, menghina atau sebagainya.³² Malah pendekatan berdebat atau berhujah sepatutnya tidak menimbulkan perasaan benci atau marah.³³

Oleh itu, dapat dilihat bahawa pendekatan *al-Mujādalah* merupakan teknik yang sama dengan konfrontasi tetapi telah diberi takrifan yang berbeza oleh Barat. Rasulullah SAW telah mengaplikasikan pendekatan ini apabila berhadapan dengan peristiwa-peristiwa yang memerlukan kebijaksanaan untuk mencabar pendapat seperti yang terdapat dalam maksud hadith yang diriwayatkan oleh Tirmidhī dan Abū Daud:³⁴

“Seorang lelaki menceritakan kepada Baginda mengenai keburukan akhlak ibunya, lalu Rasulullah SAW berkata, dia (ibumu) tidak pernah begitu ketika mengandungkan engkau selama sembilan bulan. Lalu pemuda tersebut menjelaskan lagi mengenai pekerti ibunya, lalu dijawab oleh Rasulullah SAW, dia tidak pernah begitu sewaktu berjaga malam dan berlapar di siang hari kerana menjaga engkau. Lalu pemuda tersebut berkata, sesungguhnya aku telah membalas jasanya wahai Rasulullah SAW, lalu ditanya oleh Rasulullah SAW, apa yang telah kamu lakukan, aku telah mengerjakan haji dan memikul ibuku itu di atas bahu, lantas dijawab oleh Rasulullah SAW, engkau masih belum membalas jasanya walaupun dengan satu talqah.”

Peristiwa tersebut, jelas menunjukkan bahawa kaedah *al-Mujādalah* yang digunakan oleh Rasulullah SAW menjadi asas kepada individu yang berdialog untuk memikirkan kembali pendapatnya dengan serius dan menimbulkan kesedaran bagi meneliti kelemahan-kelemahan diri. Hasil daripada kesedaran tersebut timbul kesediaan untuk mengubah persepsi terhadap ibunya. Jelas di sini, perbincangan atau diskusi yang diatur dengan baik akan menghasilkan kesan dan natijah yang lebih baik.

Pendekatan *al-Maw'izah al-Ḥasanah* Dalam Teknik Kaunseling

Ibn Kathīr mengatakan *al-Maw'izah al-Ḥasanah* ialah mengingatkan manusia terhadap realiti yang berlaku kepada diri.³⁵ Al-Alūsī pula mentakrifkannya sebagai susunan

³² 'Imād al-Dīn Abū al-Fidā' Ismā'il Bin Kathīr, t.t, *Tafsīr al-Qur'ān al-'Azīm*, Beirut: Dār al-Ma'rifah, jilid 1, hlm. 593.

³³ Muḥammad Ḥusin Fadlullāh, t.t, *Uslūb al-Da'wah fī al-Qu'rān*, Beirut: Dār al-Zahrā', hlm. 55.

³⁴ Muḥammad bin 'Abd. Raḥmān bin 'Abd. Raḥīm al-Mubarakfūrī, 1982, *Tuḥfah al-Aḥwadhī bi Syarḥ Jāmi' al-Tirmidhī*, Beirut: Dār al-Fikr, jilid 10, hlm. 123.

³⁵ 'Imād al-Dīn Abū Fīdā' Ismā'il Bin Kathīr, 1994, *Tafsīr al-Qur'ān al-'Azīm*, Qāherah: Dār al-Hadīth, hlm. 572.

kata-kata yang bermanfaat serta tidak sukar difahami oleh orang lain bertujuan untuk membimbing dan memberi peringatan.³⁶

Bimbingan dan peringatan itu perlu disampaikan dengan lemah lembut sehingga dapat meresap ke dalam jiwa.³⁷ Pendekatan sebegini biasanya boleh menghilangkan kekerasan dan sifat sombong seterusnya membuka hati orang yang mendengar untuk menerima apa yang disampaikan.

Dalam kaunseling peringatan dan bimbingan berstruktur merupakan salah satu teknik yang diguna dalam proses kaunseling. Beberapa panduan biasanya dicadangkan kepada klien berdasarkan kepakaran kaunselor dalam bidangnya bagi membantu klien membuat pilihan. Klien juga dibimbing untuk berfikir berdasarkan realiti dan peristiwa yang berlaku ke atas dirinya ketika itu. Semua proses ini harus dijalankan dalam suasana yang harmoni dan mesra, bertujuan untuk menyediakan keadaan tenang dan bersifat terapeutik kepada klien. Suasana sebegini amat penting kerana pada ketika itu berlaku proses pertembungan kognitif dan efektif yang hebat dalam diri klien yang memerlukan empati dan sokongan daripada kaunselor.

Kemahiran empati iaitu kaunselor berkebolehan memahami dan merasai pengalaman klien sebagaimana yang dirasai dan dialami olehnya, penerimaan tanpa syarat, penghormatan kepada nilai-nilai klien, keterbukaan kaunselor dan sifat tidak menghukum (*non-judgemental*),³⁸ pada pendapat penulis merupakan ciri-ciri yang terangkum dalam konteks *al-Maw'izah al-Hasanah*.

Seorang pendakwah atau kaunselor tidak akan mampu memberi peringatan, pengajaran dan bimbingan dengan cara yang baik dan lemah lembut, sekiranya beliau tidak mempunyai ciri-ciri tersebut dalam melaksanakan tanggungjawabnya. Nescaya apa yang disampaikan itu bukan berteraskan kepada keadaan dan kondisi sasaran malah lebih kepada nilai dan tanggapan peribadi yang mungkin menimbulkan ketidakselesaan kepada pihak yang menerima. Dengan itu pendekatan *al-Maw'izah al-Hasanah* tidak dapat diaplikasikan dengan berkesan.

³⁶ Shihābuddīn al-Sayyid Maḥmūd Al-Alūsī, *Tafsīr Ruḥ al-Ma'ānī*, Beirut: Ihyā' al-Turāth al-'Arabi, jilid 14, hlm 254.

³⁷ Wan Hussain Azmi Abdul Kadir, 1984, *Ilmu Dakwah*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, hlm. 36.

³⁸ Rogers, C.R., 1975, Empathetic: An Unappreciated Way of Being, *Counseling Psychologist*, 5 (2), hlm. 2-10.

KESIMPULAN

Pembentangan berkaitan teknik-teknik dan kemahiran kaunseling dakwah berdasarkan kepada ayat-ayat al-Qur'an dan al-Hadith tertentu telah membuktikan bahawa seorang kaunselor mestilah tidak kurang dari sudut *al-Hikmah*, *al-Hasanah* dan ihsan dalam corak interaksi dengan klien. Komponen-komponen komunikasi yang berbentuk seruan, usul atau penghujahan mestilah mempunyai kualiti-kualiti sebagaimana yang telah dicadangkan oleh Islam agar usaha menarik sasaran kepada matlamat yang ingin dicapai dapat dilaksanakan dengan berkesan.

Penjelasan mengenai teknik-teknik kaunseling di atas, jelas menunjukkan bahawa penggunaan sebahagian dari teknik-teknik tersebut secara asasnya telah diimplementasikan sejak zaman Rasulullah SAW. Walaupun corak teknik tersebut tidak sedalam dan teliti sebagaimana yang ditunjukkan oleh kaunseling konvensional tetapi asas pembentukannya sama seperti yang diperlihatkan oleh Rasulullah SAW. Teknik-teknik seperti menyoal, refleksi, merumus dan konfrantasi telah dikembangkan dan diberi tafsiran berlainan oleh para cendikiawan kaunseling konvensional sebagai suatu pendekatan apabila mereka berhadapan dengan klien yang bermasalah sama dengan kaedah asas yang terdapat di dalam al-Qur'an dan al-Hadith.