

KETERAMPILAN KOMUNIKASI  
**KONSELING**

**DR.ARIANTJE J. A. SUNDAH, M.Pd**



# **KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELING**

**ARIANTJE J. A. SUNDAH**



- M A N A D O -  
ANGGOTA IKAPI

Desain Sampul dan Tata Letak : DeReYez Printing

PENERBIT : MAJOR – Anggota IKAPI

Redaksi:

PENERBIT MAJOR – Anggota IKAPI  
Jl. A. Mononutu – Paslaten, Kec. Kauditan  
Kab. Minahasa Utara – Sulawesi Utara, Kodepos: 95372  
HP/WA; 0853-4211-7958  
Email: [penerbit.major@yahoo.com](mailto:penerbit.major@yahoo.com)

Cetakan I : Februari 2017 Perpustakaan Nasional – Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Hak Cipta pada Penulis/Pengarang

Hak Penerbit pada CV. MAJOR, Minahasa Utara (PENERBIT MAJOR)

Dicetak Oleh; DEREYEZ PRINTING

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apapun, termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin sah dari penerbit. (Undang-Undang Hak Cipta Nomor 19 tahun 2002 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Sistem Perbukuan)

## **KATA PENGANTAR**

Ungkapan puji syukur yang tak terhingga kepada Allah Bapa yang Mahakuasa, ketika buku ini akhirnya dapat tersusun, sebagai salah satu materi dasar dalam pelaksanaan konseling. Keterampilan komunikasi dalam konseling menjadi suatu materi yang sangat perlu dipahami oleh individu sebagai konselor untuk dapat melaksanakan konseling. Pelaksanaan konseling perlu dibekali dengan keterampilan dalam berkomunikasi untuk memahami konseli dan dapat menyelami dunia konseli.

Keterampilan komunikasi ini digunakan pada kegiatan wawancara konseling untuk memperoleh data yang akurat pada konseli, melihat apa yang dialami oleh konseli dan dampaknya serta bagaimana perasaan serta prediksi yang akan terjadi. Dengan keterampilan ini konselor dapat mengikuti jalan pikiran konseli melalui teknik empati secara afektif dan kognitif yang terus diterjadikan dalam proses wawancara konseling.

Konseling sebagai teknik menolong di dalamnya diperlukan terjalinnya hubungan sebagai suatu relasi psikologis yang memungkinkan munculnya bahasa verbal dan nonverbal dalam konseling. Hal tersebut memungkinkan terciptanya kondisi fasilitatif dalam proses konseling. Semua kondisi yang dapat terbentuk dalam komunikasi kondusif tersebut dapat mempermudah konselor mewujudkan perannya sebagai helper yang pada akhirnya konseli dapat didampingi dalam menemukan solusi masalah yang dialami. Demikian konseli dapat membuat komitmen diri untuk menunjukkan perilaku solusi.

Tomohon, Februari 2017  
Penulis

Ariantje J. A. Sundah, M.Pd

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I KETERAMPILAN DASAR WAWANCARA KONSELING .....</b>	<b>1</b>
A. Pengertian Keterampilan Dasar Konseling .....	1
B. MAKNA KETERAMPILAN DASAR KONSELING .....	7
<b>BAB II KETERAMPILAN MEMBACA PIKIRAN SECARA SOSIAL .....</b>	<b>10</b>
A. PIKIRAN SECARA SOSIAL .....	10
B. EMPATIK DALAM KONTEKS DAN PERSON .....	14
C. EMPATIK AFEKTIF DAN KOGNITIF .....	16
D. EMPATIK SEBAGAI KETERAMPILAN DASAR KOMUNIKASI .	19
<b>BAB III MEMBUKA WAWANCARA KONSELING .....</b>	<b>24</b>
A. PENGERTIAN .....	24
B. PENSTRUKTURAN HUBUNGAN .....	29
C. NILAI TERAPEUTIK DALAM KOMUNIKASI KONSELING .....	39
<b>BAB IV KONSELING SEBAGAI TEKNIK MENOLONG DAN</b>	
<b>HAKEKAT HUBUNGAN KONSELING .....</b>	<b>43</b>
A. KONSELING SEBAGAI TEKNIK MENOLONG .....	43
B. HAKEKAT HUBUNGAN KONSELING .....	44
C. BAHASA VERBAL DAN NON VERBAL DALAM KONSELING .	62
D. MEMBANGUN KONDISI FASILITATIF DALAM KONSELING ..	66
E. KONSELOR SEBAGAI HELPER .....	71
F. MODEL KETERAMPILAN KONSELING .....	75

<b>BAB V KETERAMPILAN PEMECAHAN MASALAH .....</b>	<b>117</b>
A. PENINGKATAN EFEKTIFITAS KONSELING	
INDIVIDUAL .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>

# BAB 1

## KETERAMPILAN DASAR WAWANCARA KONSELING

### A. Pengertian Keterampilan Dasar konseling

Konseling merupakan suatu hubungan yang bersifat membantu hal tersebut terlihat pada interaksi antara konselor dan konseli/*client* dalam suatu kondisi yang diciptakan konselor, membuat konseli terbantu. Proses konseling memungkinkan konseli dapat memahami diri dan mencapai perubahan melalui belajar serta membuat keputusan sendiri secara bertanggungjawab demi kemajuan. Demi terciptanya suatu kondisi yang memungkinkan konseli menemukan dirinya, maka keterampilan dasar dalam melaksanakan wawancara dalam proses konseling perlu dimiliki para konselor. Artinya konselor diwarnai oleh kemampuan mengkondisikan suasana psikologis sepanjang proses konseling berlangsung. “Pada hakekatnya hal ini merujuk dalam aspek-aspek psikologis yang memungkinkan terjadinya suasana konseling, atau pada studi ilmiah mengenai aspek-aspek psikis yang terlibat dalam proses konseling yaitu psikis pada konselor, konseli /*client*” (Mappiare, 2006).

Konseling pada umumnya dilaksanakan melalui wawancara, yaitu suatu wawancara konseling. Wawancara merupakan suatu metode atau teknik utama untuk memperoleh data yang diperlukan dalam suatu penelitian, seleksi pekerjaan bahkan memperoleh informasi untuk keperluan tertentu. Sedangkan wawancara konseling memiliki ciri khusus yang tidak dapat dipersiapkan. Kecuali persiapan pengetahuan terkait dengan bimbingan konseling dan keterampilan sebagai suatu kompetensi konselor.

Menurut Marwah D. Ibrahim (2003) keterampilan dasar adalah merupakan kecakapan yang perlu dimiliki oleh setiap Guru BK/ konselor sekolah) dalam

memecahkan masalah yang terjadi di dalam hidupnya baik yang menyangkut tugas dan fungsi sebagai tugas profesionalnya maupun secara pribadi. Keterampilan dasar yang dimaksud di sini yaitu keterampilan dalam melaksanakan wawancara konseling sebagai salah satu kompetensi dasar guru bimbingan konseling di sekolah yang akan sangat membantu proses pelaksanaan bimbingan dan konseling. Konselor dalam hal tersebut sebagai pemimpin yang mengarahkan pembicaraan pada proses konseling agar pembicaraan terfokus pada masalah yang sedang dibicarakan, tidak melebar pada hal lain.

Menurut Brammer (1985) keterampilan memimpin (*leading skills*) sangat diperlukan agar pembicaraan konseli tidak mengarah kemana-mana. Maka fokus pembicaraan konseli harus betul-betul dikendalikan, jikalau tidak akan menyimpang dan keluar dari inti pembicaraan yang sebenarnya. Keterampilan tersebut merupakan kompetensi yang harus dikuasai oleh konselor dalam melakukan konseling, terutama konseling individual tapi juga dalam konseling kelompok. Keterampilan tersebut merupakan salah satu strategi di dalam melakukan wawancara konseling dengan konseli. Keterampilan mengarahkan yang digunakan selama proses konseling cukup membantu, terutama pada tahap pembukaan hubungan untuk mengundang ekspresi verbal. Keterampilan mengarahkan mengartikan bahwa konselor harus mampu mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang memungkinkan konseli menjelaskan dan memberikan data mengenai kegiatan yang konseli, perasaan kepada seseorang (jika pembicaraan terkait dengan orang lain) hal yang rasakan ketika menghadapi situasi atau peristiwa tertentu. Bahkan mengarahkan konseli untuk mengemukakan pandangannya mengenai sesuatu yang sedang dibicarakan. Konseli juga diarahkan untuk dapat menjelaskan mengenai suatu prediksi akibat suatu kegiatan yang dipertahankan. Lebih lanjut konselor dapat membawa konseli untuk mampu memikirkan apa yang dapat konseli lakukan sebagai agar tidak mengalami akibat yang tidak diinginkan.



Konselor perlu mengantisipasi arah pemikiran konseli, agar tidak berhenti, tetapi harus mendapatkan rangsangan untuk berbicara secara terus menerus. Bahasa tubuh atau bahasa nonverbal misalnya dengan senyum dan menunjukkan tempat duduk, kontak mata, menepukkn tangan pada bahu konseli, dan ketika konselor telah duduk berhadapan dengan konseli, maka konselor menunjukkan posisi yang serius (tidak duduk bersandar pada sandaran kursi tetapi mencondongkan tubuh sedikit ke depan).

Ketika konseli menceritakan hal yang sangat penting mengenai perasaannya, atau peristiwa yang sangat mengharukan, maka konselor mengubah posisi duduk yang menandakan konselor sangat terharu dan penuh perhatian. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Brammer (1985: 67) tindakan memimpin pembicaraan yang spesifik akan bermanfaat untuk: (1) mendorong konseli mengeksplorasi perasaannya dan untuk menguraikan perasaannya yang sudah dibahas, (2) memungkinkan konseli bebas untuk mengeksplorasi dalam berbagai arah dan bebas untuk menanggapi apa yang sedang terjadi, dan (3) mendorong konseli bertanggungjawab mengenai arah pembicaraannya. Selanjutnya Brammer Mengatakan bahwa keterampilan memimpin dibagi menjadi dua yaitu: (a) *indirect leading* (tindakan mengarahkan tidak langsung), (b) *direct leading* (tindakan mengarahkan langsung). Tujuan utama *indirect leading* tindakan adalah agar konselor dapat menjaga tanggungjawab mereka serta menjaga arah wawancara. Tindakan ini adalah membuka sebuah wawancara, contohnya, dengan: "Apa yang ingin kamu bicarakan?", "Mungkin kita bisa mulai bila kamu mengatakan pada saya dimana kamu sekarang berada", "*Tolong beritahu saya mengapa kamu ada di sini*".

Untuk lebih berpengalaman dan menguasai konseling maka ada strategi yang efektif yaitu dilakukan lebih dahulu karena latihan konselor sejawat kemudian diaplikasikan kepada konseli yang sebenarnya (Carl Rogers, 1983: 261). Selanjutnya

Rogers mengatakan bahwa konselor yang profesional sebaiknya harus mengalami, memahami seluk beluk seperti konseli sehingga konselor akan mendapatkan pengalaman yang berarti untuk peningkatan diri sebagai konselor/terapis. Melalui pengalaman terkait dengan masalah-masalah dalam kehidupan, maka dengan mudah konselor memahami konseli dengan segala seluk beluk permasalahannya, sehingga konselor dapat mengarahkan konseli untuk menemukan alternatif pemecahan.

Jadi secara sederhana konseling dapat diberikan rumusan sederhana yaitu “wawancara atau percakapan dengan tujuan menolong” (Dinkmeyer & Caldwell). Namun tidak boleh dilupakan bahwa konseling adalah teknik menolong yang kompleks, sehingga konselor harus memahami setiap keterampilan yang dilakukan. Melalui pengoperasian keterampilan konselor memungkinkan keefektifan pelaksanaan konseling dimana di dalamnya konselor mampu menciptakan suasana kondusif, hangat (*warmth*), menyenangkan dan menentramkan hati konseli. Melalui suasana yang demikian itu konselor akan lebih mudah masuk ke dunia konseli melakukan eksplorasi masalah yang dialami konseli serta menyadari akan apa yang terjadi dalam kehidupannya.

Keterampilan konseling menurut Ivey (dalam Willis 2007: 86) bahwa keterampilan konseling dapat juga dipandang sebagai keterampilan minimal bagi seorang konselor profesional, sehingga penguasaan akan keterampilan-keterampilan ini dapat sedikit banyak menjamin keberlangsungan suatu proses konseling untuk mencapai tujuan konseling. Pandangan tersebut juga mengartikan bahwa seorang konselor juga diharapkan memiliki keterampilan lain yang memungkinkan terjadinya hubungan konseling, atau hubungan yang dapat memungkinkan terjadinya suatu pemecahan masalah. Misalnya *sharing of experiance*, memerlukan keterampilan dengan kemampuan *cognitive* dalam mengungkapkannya sehingga memungkinkan terjadinya pemahaman, agar terjadinya perubahan pandangan, sebagai menemukan solusi. Dengan harapan bahwa pada langkah tersebut konseli dapat memahami diri

sendiri dan memecahkan masalahnya sendiri demi perkembangan optimal diri konseli sendiri.

Satu bagian mendasar dalam pelatihan konseling yakni mempelajari keterampilan-keterampilan konseling tertentu yang sesuai dengan model teori yang ingin kita gunakan atau yang tepat untuk digunakan sesuai masalah yang ada. Dalam beberapa hal pelatihan konselor tidak akan pernah selesai. Ketika belajar untuk menjadi seorang konselor, ada baiknya bertanya pada diri sendiri apakah anda dulu pernah secara tidak sadar menggunakan kemampuan alami anda dalam menolong orang. Pernahkah anda menenangkan seorang anak yang sedang rewel? Pernahkah anda meluangkan waktu, diam menemani seorang kawan yang sedang mengalami hendra (distress)? Pernahkah anda memberi telinga mendengarkan keluh kesah seorang yang sedang menghadapi dilema dan dia tidak tahu harus berbuat apa?

Dalam proses konseling dikenal adanya tiga tahap, dan ini harus dipahami oleh konselor sekolah. Tiga tahap tersebut adalah tahap awal, tahap pengembangan, dan tahap terminal konseling (Pieter B. Mboeik, 1988: 2). Setiap tahap ada keterampilan-keterampilan tertentu yang menyatu di dalam membangun suatu proses konseling yang utuh. Apabila proses ini gagal untuk dibangun maka suatu keterampilan yang dilakukan dapat mengganggu proses konseling secara keseluruhan. Keterampilan komunikasi konseling terwujud dalam suatu wawancara konseling. Wawancara konseling merupakan suatu rangkaian untuk menciptakan hubungan “intim” antara konselor dan konseli, di dalamnya ada masalah yang dihadapi serta pemecahan masalah, yakni suatu keberanian mengambil keputusan dalam kehidupan yang memungkinkan konseli sejahtera, bahagia. Hal tersebut juga mengartikan tidak membuat orang lain sengsara atau dengan memadukan cara berpikir konseli yang lebih objektif, rasional menghadapi kehidupan dalam dunia realita.

Pada awal pelaksanaan wawancara konseling pada dasarnya konselor belum mengetahui siapa konseli yang akan dia hadapi, apa yang sedang konseli hadapi atau

konseli alami, latar belakang kehidupannya serta bagaimana peristiwa yang terjadi sehingga sesungguhnya membuat konseli terpukul serta membuat dia kurang dapat mengfungsikan kemampuan berpikir objektif atau rasional dalam menghadapi kehidupan yang dihadapinya. Jika ada yang konselor ketahui, mungkin hal terkait dengan identitas nama dan lainnya yang sifatnya tidak rahasia, sehingga kemungkinan ada yang menginformasikan secara dangkal atau memang konselor mengenalnya. Keadaan tersebut mengharuskan konselor memiliki keterampilan dalam menggunakan teknik-teknik secara psikologis. Penggunaan teknik-teknik secara tepat bermaksud agar dapat menyelami kehidupan konseli bahkan masuk dalam dunia pribadi konseli. Hal ini dilakukan untuk menemukan segala apa yang ada dalam kedalaman diri konseli yaitu menyangkut kelebihan dan kelemahannya, dapat diperoleh melalui wawancara untuk menggali potensi konseli dan mengangkatnya ke permukaan, (untuk disadari oleh konseli) untuk dapat berpikir objektif dan rasional.

Kelemahan yang ada pada konseli sangat perlu disadari dan diterima oleh konseli itu sendiri, agar konseli dapat melihat apa yang harus dia lakukan untuk menerima dan mengatasi kelemahan-kelemahannya. Konseli dapat menyadari dan mengatasi kelemahannya, ketika konselor dapat masuk dalam dunia pribadi konseli, mengungkapkannya dengan teknik tertentu. Pengungkapan tersebut berdasarkan data yang disampaikan konseli dan fakta yang ada, yang tidak dapat disangkal. Pintu masuk yakni cara bertahap melalui teknik-teknik yang dapat meyakinkan konseli bahwa konselor dapat dipercaya. Di lain pihak, konseli juga memiliki kelebihan sebagai potensi yang mungkin belum dia sadari bahkan potensi yang belum terlihat, sehingga perlu digali oleh konselor diangkat ke permukaan agar terlihat dan disadari sebagai suatu potensi yang dapat dimanfaatkan atau diperlukan dalam mengatasi persoalan-persoalan (masalah) yang sedang dia hadapi.

Bertolak dari informasi-informasi yang diperlukan dalam proses konseling yang harus diketahui dan dilakukan oleh konselor, maka wawancara yang sifatnya unik itu merupakan suatu proses. Secara umum proses konseling lebih khusus konseling pribadi sosial atau individual, dapat dibagi dalam tiga tahap yaitu tahap awal konseling, tahap pertengahan, dan pemecahan. Dalam wawancara yang unik ini juga terlihat teknik-teknik yang unik yang dapat digunakan dalam proses wawancara, baik dalam tahap penciptaan hubungan sebagai tahap awal dan terus berlanjut. Pada tahap lanjut di tahap pertengahan jalannya konseling sebagai pemecahan masalah dan untuk teknik mengakhiri proses konseling, baik mengakhiri pertemuan pada setiap sesi pertemuan, maupun mengakhiri kegiatan proses konseling; setelah konseli menemukan dan telah dapat melakukan pemecahan sebagai kegiatan untuk menolong dirinya sendiri.

## **B. Makna Keterampilan Konseling**

Individu yang mengalami kesulitan serius dalam kehidupannya dapat menimbulkan suatu perasaan sensitif beraktivitas dalam kehidupan. Semakin masalah serius itu dibiarkan, maka dapat menimbulkan kondisi yang semakin mengganggu ketentraman individu tersebut dalam menghadapi interaksi dengan dunia sekitarnya. Melihat akibat yang dapat ditimbulkan tersebut di atas maka individu yang mengalami masalah perlu mendapat bantuan sesegera mungkin. Memberikan bantuan kepada individu bermasalah hendaknya secara profesional, artinya diberikan oleh person yang dilatarbelakangi dengan pengetahuan dasar mengenai psikologi dan konseling secara lengkap, sehingga penerapan pengetahuan mengenai konseling itu dapat membantu individu bermasalah.

Bahasan mengenai makna keterampilan dalam proses konseling merupakan hal yang sangat penting. Keterampilan melaksanakan komunikasi dalam proses konseling akan sangat memberikan pengaruh pada kelancaran jalannya komunikasi

proses konseling. Individu bermasalah serius, terlihat pada karakteristik sebagai berikut: cenderung menunjukkan perasaan yang sensitif, yaitu muka marah, kecewa, tersinggung, tidak mudah percaya pada orang, berpikir negatif terhadap orang lain, bahkan diri sendiri, dapat dengan mudah berprasangka negatif dan lainnya yang semakin membuat individu tersebut bermasalah.

Menghadapi kondisi tersebut maka konselor sangat dituntut untuk dapat memiliki keterampilan komunikasi konseling, yaitu menunjukkan sikap menerima, baik dalam tutur atau melalui *statement* yang menyatakan penerimaan tanpa syarat, mampu memberikan berupa stimulus yang memungkinkan konseli atau individu bermasalah tersebut dapat mengemukakan banyak hal mengenai dirinya. Memberikan respon terhadap ungkapan konseli dengan tepat, misalnya merefeksi perasaan yang ditunjukkan dan diungkapkan konseli. Membuat klarifikasi mengenai beberapa hal yang terkait dengan rangkaian yang diceritakan konseli, bahkan dapat memberikan jaminan dalam menjaga kerahasiaan apa yang oleh konseli tidak boleh diketahui orang lain, sehingga dalam hal ini konselor juga harus sanggup menunjukkan bahwa konselor diikat dengan kode etik untuk merahasiakan perasaan konseli. Memberikan respon terhadap ungkapan konseli bukan hanya bentuk kata-kata atau *statement*, melainkan juga dengan memberikan respon minimal, misalnya dengan mengeluarkan respon: ya..., hm.....Mm....., oya... begitu..., benarkah...? disertai dengan tatapan mata yang serius memperhatikan apa yang diungkapkan oleh konseli. Ekspresi-ekspresi tersebut dapat menginformasikan kepada konseli bahwa mereka sedang didengar dan diperhatikan; bahwa apa yang konseli bicarakan sedang disimak oleh konselor. Selain hal tersebut dalam ekspresi seperti itu, konseli juga terdorong untuk melanjutkan apa yang dibicarakannya, dan lagi yang terkait dengan apa yang sudah dibicarakannya.

Bertolak dari uraian tersebut maka dapatlah dikatakan betapa bermaknanya keterampilan dalam komunikasi konseling. Dengan demikian dapatlah disimpulkan juga bahwa keterampilan komunikasi konseling bermakna untuk : (1) Menjaga perasaan konseli untuk merasa diterima dan dilindungi, serta dipahami, (2) membantu konseli untuk merasa bebas mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang dialaminya, (3) mendorong konseli untuk melanjutkan apa yang sudah diinformasikannya, dan apa yang terkait dengan kehidupannya dalam masalah yang sedang konseli hadapi; (4) menemukan dirinya, (5) memungkinkan konselor menemukan sumber permasalahan yang dialami konseli, (6) memungkinkan konselor menuntun konseli menemukan dirinya, mulai menyadari kelemahan-kelemahannya serta mulai dapat melihat kelebihanannya, (7) memungkinkan konselor membantu konseli menemukan alternatif-alternatif pemecahan (8) dapat membantu konseli memilih alternatif pemecahan yang cocok dan membuat keputusan mengenai jalan pemecahan tersebut untuk dilakukan dengan berbagai resiko namun membawa keberhasilan secara efektif dalam hidupnya.

Lengkapya data mengenai konseli akan sangat memungkinkan konselor untuk membawa konseli dalam pengembangan kepribadiannya. Terutama pada hal mengubah pola pikir yang keliru, dengan bertolak pada fakta yang ada, dapat menghindarkan diri dari kecenderungan berprasangka negatif, bahkan dapat menganalisis kemungkinan-kemungkinan pemecahan masalah yang dihadapi dan untuk mulai membuat tahap-tahap maju dalam kehidupannya. Selanjutnya dapat mengalami perkembangan normal dengan melalui tugas-tugas perkembangan pada tahap demi tahap.

## BAB II

### Keterampilan Membaca Pikiran Secara Sosial

#### A. Pikiran Secara Sosial

Manusia sebagai makhluk individual sekaligus sebagai makhluk sosial, mengartikan bahwa sebagai makhluk individual memiliki kepentingan sendiri dalam kehidupannya, bahkan dalam menilai dirinya sendiri. Namun sebagai makhluk sosial, manusia hidup sangat terkait dengan sesamanya. Dalam kehidupan memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dengan sesama, bahkan juga membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhan secara biologis maupun psikologis.

Seorang konselor sangat diharapkan memiliki suatu kepedulian sosial kepada orang lain, lebih khusus kepada seseorang yang menjadi konselinya. Seseorang yang mengalami masalah serius, dalam hal berpikir yang dapat dikatakan cenderung memiliki pandangan negatif. Pandangan negatif tersebut dapat berlaku pada berpikir mengenai diri sendiri, dapat juga berpikir negatif terhadap orang lain. Sehingga dalam berinteraksi sosial cenderung menunjukkan ungkapan prasangka negatif, baik kepada orang lain bahkan kepada diri sendiri.

Konselor dengan keterampilan yang dimilikinya dapat masuk dalam dunia konseli. Beberapa teknik yang harus dikuasai termasuk ketulusan (*genuine*) sebagai suatu kepribadian helper, di antaranya yaitu empati, memahami perasaan konseli, bahkan dapat mengikuti atau membaca pola pikirannya. Kriteria untuk dapat masuk ke dunia konseli selain tersebut di atas masih banyak lagi lainnya, yang semuanya dapat dikatakan semua mengenai suatu kepribadian konselor dalam proses konseling, yaitu kemampuan masuk ke dunia orang lain yaitu masuk ke dunia konseli. Seorang konselor dalam hal tersebut dapat dikatakan memiliki suatu kepribadian yang utuh.



Oleh Allport (dalam Hidayat D. R., 2011) yang membahas mengenai psikologi kepribadian dalam Konseling, menjelaskan bahwa “orang yang bukan neorotik, kesadarannya akan berfungsi dengan cara rasional, peduli dan mampu mengontrol kekuatan yang memotivasinya”. Allport (1962) juga menegaskan bahwa “cara pandang yang baik dari konselor selalu melihat konseli dari kaca mata profesional”.

Pada pandangan humanis, mengungkapkan bahwa konselor harus dapat memandang konselinya sebagai individu dalam proses menjadi. Kedua pandangan tersebut dapat mengartikan bahwa konselor dapat menerima, memahami bagaimana cara konseli melihat dirinya, yang bisa dikatakan hampir syarat dengan kekeliruan (berperilaku menyimpang). Pemahaman yang benar akan kekeliruan konseli dapat terjadi jika konselor menyiapkan diri sebagai pribadi yang sehat, dengan kesadaran yang berfungsi secara rasional untuk dapat masuk dalam dunia pribadi konseli secara profesional. Konselor diharapkan dapat membangun pandangan positif dari konseli, memberikan motivasi untuk dapat mengalami kemajuan. Bahkan memungkinkan konseli untuk mengubah pandangannya mengenai diri sendiri serta orang lain atau lingkungan untuk mendatangkan kemajuan dalam pengelolaan pribadi.

Pemahaman terhadap perasaan konseli dapat diperoleh melalui aspek sebagai berikut:

(1) ekspresi wajah bahasa verbal konseli yang diungkapkan ketika ketemu dalam suasana konseling. Bahasa verbal tersebut menyangkut kata-kata kunci atau isi yang terkandung dalam makna pembicaraan tersebut,

(2) ekspresi bahasa non verbal konseli yaitu caranya melahirkan kata-kata, mimik, tekanan suara, tarikan nafas, dan gerakan-gerakan tubuh lainnya yang dapat dijadikan bukti mendukung.

Konselor diminta untuk memahami jalan pikiran, perasaan, dan cita-cita konseli. Ungkapan yang dinyatakan oleh konseli dalam bentuk pernyataan merupakan cerminan dari perasaan konseli sendiri dan persepsi yang selama ini mereka pikirkan. Strategi yang dilakukan oleh konselor dalam tahap ini ialah konselor harus mengerti dan menanggapi secara tepat perasaan yang sedang berkecamuk dalam diri konseli. Kemampuan mengerti dan menanggapi perasaan konseli tersebut secara tepat, akan membawa proses konseling menuju suatu pemecahan masalah secara efektif dan efisien.

Kemampuan konselor memberikan tanggapan secara tepat pada proses konseling individual (pribadi), akan meningkatkan layanan konseling individual itu sendiri karena dapat memberikan keuntungannya:

- (1) akan meningkatkan keakraban, meningkatkan kepercayaan,
- (2) akan mengembangkan rasa empaty,
- (3) akan meningkatkan kesadaran diri konseli untuk menghayati lebih dalam tentang perasaannya serta merasakan manfaat layanan konseling.

Kebanyakan definisi tentang empati menempati tempat sebagai jantung kehidupan sosial. Empatisan yang baik adalah mereka yang mampu masuk ke dalam atmosfer-atmosfer emosional. Mereka mahir dalam membaca wajah. Mereka mampu membaca kegembiraan atau ketakutan dalam suara. Mereka membuat kontak mata yang baik dan menunjukkan tutur dan raut wajah yang memahami bagaimana orang lain merasakan kesedihan ataupun kegembiraan. Jika orang lain didiamkan dan diabaikan seseorang, tapi mereka akan mengajak orang yang terabaikan itu untuk berbicara. 'Seseorang empatisan yang baik merespons secara intuitif terhadap keadaan

emosi seseorang dengan kepedulian, apresiasi, pemahaman, penghiburan, atau sikap apa saja yang dianggap tepat'(Baron-Cohen,2004:24).

Empatisan yang baik tidak berbicara terlalu banyak ataupun terlalu sedikit, dan apa yang mereka katakan atau komunikasikan mengandung sebuah kesadaran tentang perasaan, persepsi dan sikap orang lain. Mereka memperhatikan dengan saksama apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain. Orang lain diajak untuk mengekspresikan pandangan-pandangan mereka. Percakapan-percakapan dibuat seimbang dan timbal-balik. Penyesuaian-penyesuaian dan pengaturan-pengaturan momen-demi-momen menjamin bahwa masing-masing pihak dilibatkan dan mendapatkan giliran berbicara.

Keterampilan-keterampilan empatik ini didasarkan pada kesadaran yang kuat tentang hubungan antara pikiran dan perilaku, keyakinan, tindakan, perasaan serta respon. Kita jarang mengamati orang lain tanpa ingin mengetahui alasan atau pikiran yang mendasari apa yang mereka katakan dan mereka lakukan. Perilaku orang lain tidak akan bermakna jika kita tidak mengetahui pemikiran, perasaan, keinginan, keyakinan dan harapan yang mendorong perilaku tersebut.

Keterampilan perseptual yang menyadari bahwa kita harus mengetahui pikiran orang lain untuk dapat memaknai perilaku mereka disebut '*mindsight*'. Itu adalah 'mekanisme yang melandasi kecerdasan sosial dan emosional dan memungkinkan kita untuk mengetahui pikiran orang lain dan pikiran kita sendiri'. Pemahaman yang baik dicapai dengan memproyeksikan diri kita ke dalam benak orang lain tersebut, atau secara lebih umum, ke dalam objek perenungan. Ketika kita mencapai sebuah rasa yang kuat tentang perasaan-perasaan orang lain, maka, pada gilirannya, akan 'merasadirasakan'. Terjadilah sebuah resonansi, terjadi sebuah keselarasan, terjadi sebuah empati.

Ide tentang empati sangat berharga sehingga dalam bukunya Covey (1990) menempatkannya salah satu ciri penting dari 'orang yang sangat efektif', yaitu orang yang pertama berusaha memahami, baru kemudian dipahami. Empati merupakan minyak pelumas bagi roda-roda kehidupan sosial. Ketika kita berbagi, mencintai bekerja sama dan member, saat itulah empati bekerja. Ketika empati tidak ada, keakraban hilang dan hubungan-hubungan pun menjadi rusak. Kekerasan, pelecehan, diskriminasi dan keegoisan menjadi hal yang biasa ketika empati telah hilang. Penjelasan ini menegaskan bahwa wujud empati baik melalui ungkapan maupun raut wajah serta tatapan mata yang penuh pengertian akan memungkinkan berlangsungnya proses konseling dengan baik dan efektif.

## **B. Empati dalam konteks dan Person**

Kita akan membahas perbedaan-perbedaan individual dalam empati secara rinci. Melalui kondisi ini dapat mempelajari secara ringkas bahwa kualitas dan kedalaman empati yang dicapai bergantung pada ciri ciri individual (jenis kelamin, kepribadian, temperamen, gaya berhubungan, mood); hubungan yang dia miliki dengan orang lain (keluarga, teman, kolega, orang asing); dan situasinya secara spesifik (pertemuan santai, konseling, kunjungan kerumah sakit, meminta tolong, keadaan bahaya, dan sebagainya).

Kepribadian yang berbeda, orang lain yang berbeda, dan situasi yang berbeda akan menghasilkan derajat empati yang berbeda, dari yang tinggi sampai rendah. Masing masing komponen akan memengaruhi kualitas dan intensitas empati yang dirasakan serta yang diperlihatkan. Sebagai contoh, seorang perempuan yang sangat sensitif sedang mendengarkan adik laki lakinya bercerita tentang diagnosis kanker yang dideritanya tampak memperlihatkan tingkat empati yang tinggi. Ketika pulang dari rumah sakit menjenguk adiknya tersebut dia duduk di kereta di sebelah seorang

laki laki separuh baya yang berbadan gemuk. Pada saat itu rasa empatinya tidak terlalu tinggi ketika dia mendengarkan laki laki tersebut mengeluh bahwa lututnya mengalami luka dan bahwa dia mengalami kesulitan untuk naik dan turun kereta.

Terdapat juga suatu kecenderungan bagi para calon pengamat empatik untuk menjelaskan orang lain dalam sudut pandang kepribadian dan temperamen mereka, sementara kita lebih cenderung untuk menjelaskan perilaku kita sendiri dalam sudut pandang situasi kita. Sebagai contoh, saya mungkin melihat tekad anda untuk menjadi sarjana hukum sebagai salah satu manifestasi dari kesungguhan dan ambisi anda. Padahal, anda merasakan tekanan untuk mencapai hal tersebut karena anda tahu orangtua yang membiayai kuliah, mereka telah memperingatkan bahwa jika prestasi kuliah anda jelek itu akan sangat mengecewakan, bahkan akan menyusahkan mereka. Tetapi, jika anda berhasil mencapai prestasi baik, anda akan cenderung melihat keberhasilan sebagai hasil kecerdasan alami anda dan kemauan untuk bekerja keras sebagai faktor kecenderungan diri. Sebaliknya jika prestasi anda buruk, anda akan cenderung menyalahkan situasi: ulangan yang sulitnya, tidak masuk akal, tidak manusiawi dan hal lainnya.

Maka, secara umum, sebuah pengetahuan dan pemahaman yang jelas tentang kecenderungan dan situasi diri sendiri dan orang lain, watak dan keadaan diri dan orang lain akan cenderung mengantar kepada empati yang lebih baik akurat. Selain mendefinisikan, para ilmuwan sosial juga sangat baik mengukur empati (Truax dan Carkhuff, 1967; Baron-Cohen et al., 2001; Davis, 2004; Schmid Mast dan Ickes, 2007). Sebagai contoh, Baron-Cohen dan Whellwright (2004) telah mengembangkan sebuah instrumen untuk mengukur kapasitas empati atau Emphaty Quetient (EQ). Mengembangkan 40 pertanyaan yang merujuk pada pengetahuan empatik dan respons empatik para responden diminta untuk menjelaskan sejauh mana mereka setuju tidak setuju terhadap serangkaian pertanyaan. Contohnya termasuk ‘Saya dapat dengan

mudah mengatakan bahwa seorang ingin mengajak berbicara‘ ‘Saya merasa kesulitan untuk tahu apa yang harus dilakukan dalam situasi-situasi sosial’, ‘Tidak terlalu meresahkan jika saya terlambat menemui seorang teman’ dan ‘Ketika saya masih kecil, saya suka memotong-motong cacing untuk melihat apa yang akan terjadi’. Studi-studi yang menggunakan ukuran-ukuran ini telah memperlihatkan bahwa pada setiap populasi tertentu terdapat penyebaran skor empati dari yang rendah hingga yang tinggi, dimana kebanyakan orang berada di daerah pertengahan.

Secara umum semakin rendah skor empati, semakin bingung dan kesulitan individu tersebut untuk menemukan kehidupan sosial. Sebagian individu yang sangat rendah skornya bahkan sangat kesulitan untuk sekedar melakukan obrolan ringan atau percakapan ramah-tamah. Begitu banyak percakapan sehari-hari yang mengharuskan orang untuk mengetahui dan merasakan apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain, agar respon-respon mereka tepat dan menunjukkan sensitif. Jika anda tidak dapat melakukan hal-hal tersebut maka sebuah percakapan yang biasa pun dapat menjadi tegang.

### **C. Empati Afektif Dan Kognitif**

Kapanpun di manapun orang akan berpikir mengenai empati, mereka secara alami cenderung memugar, merinci dan menyempurnakan konsep tersebut. Bentuk yang paling dalam mengenai empati dapat dirasakan pada tubuh jasmani. Secara fisik kita dapat merasakan kegembiraan, ketakutan, kesedihan, kekecewaan bahkan keputusan orang lain yakni karena mengetahui sebagian dunia mereka. Barangkali lebih dari komponen empati lain, menunjukkan fakta bahwa kita memiliki fisik dan indra sama yang dapat membuat kita mengetahui pada level bagaimana timbulnya perasaan kesedihan atau kecemburuan.

Pada kontak yang pertama, muncul dan tampak di hadapan orang lain melalui organ-organ tubuh, yaitu indra-indra kita. Lebih dari dorongan ke arah pemikiran rasional, terdapat dorongan yang langsung dan kuat mengenali perasaan-perasaan orang lain secara fisik 'pada bentuknya yang paling dasar,' (Mensch 2011:21), 'empati bersifat badaniah'.

Sensasi-sensasi fisik dapat dirasakan sebagai perasaan-perasaan subjektif, dan perasaan-perasaan subjektif dapat dipikirkan, baik perasaan subjektif kita sendiri maupun orang lain. Empati, karenanya, dapat merupakan hasil dari pikiran maupun perasaan. Empati dapat merupakan respon-respon afektif dan kognitif, merasakan apa yang dirasakan orang lain dan memahami mengapa orang lain tersebut merasakan kesedihan atau kegembiraan.

Senada dengan hal tersebut Feshbach (1987) melihat empati terdiri dari tiga proses: Kemampuan kognitif untuk melihat, memahami dan mendiskriminasikan keadaan-keadaan emosional orang lain; keterampilan kognitif yang lebih matang untuk melihat hal-hal dari sudut pandang orang lain; dan sebuah respons emosional terhadap keadaan emosional orang lain.

Definisi-definisi yang menarik cukup membantu untuk memahami adanya proses kognitif dan afektif dalam empati. Empati afektif atau empati emosional dekat dengan apa yang umumnya dipahami sebagai respon empatik. Misalnya saya dapat merasakan kesusahan Anda, saya dapat melihat dan memahami kesedihan anda. Tetapi jelas bahwa anda adalah yang mengalami kesusahan dan kesedihan dan bukan saya, meskipun saya secara emosional dapat merasakan oleh hendaya anda tersebut.

Empati kognitif didasarkan pada kemampuan melihat membayangkan dan memikirkan sebuah situasi dari sudut pandang orang lain. Ia melibatkan sebuah proses reflektif yang lebih berbasis kognitif untuk memahami perspektif orang lain.

Sebagian pengetahuan tentang riwayat, keperibadian, keadaan dan situasi orang lain diperlukan sebelum kita dapat menggerakkan otak kita untuk membayangkan bagaimana rasanya menjadi orang lain tersebut. Ini melibatkan proses berpikir tentang pikiran orang lain dipadu dengan kemampuan untuk merealisasikan perasaan orang lain.

Bagaimana saya dapat mengetahui dan merasakan apa yang Anda rasakan. Ketika anda melihat sebuah lampu obor yang menyala di kejauhan di tengah hutan di malam hari, bergantung pada seberapa banyak yang saya tahu tentang keadaan-keadaan anda. Mungkin saya akan merasa lega dan gembira jika saya dapat memahami bahwa anda sedang tersesat dan kaki anda terkilir. Anda akan merasa ragu bercampur takut jika saya tahu bahwa anda sedang lari dari sebuah geng jahat yang mengejar-ngejar anda. Berbalikan dengan empati emosional, komponen-komponen kognitif dari empati di mana kita berpikir tentang sudut pandang emosional orang lain. Hal tersebut membutuhkan waktu bertahun-tahun untuk berkembang, dan bahkan konteks pergaulan masa kecil yang sehat.

Ketika empati kita dalam keadaan paling luas, maka baik empati afektif maupun kognitif akan terlibat. Saya dapat memahami dan merasakan dunia anda dan sekaligus, pada saat yang sama, membedakan dengan jelas antara pemikiran saya dan pengalaman mental anda. Oleh karena itu, kita harus ingat bahwa “empati melibatkan proses membayangkan dunia psikologis orang lain sekaligus mempertahankan perbedaan yang jelas antara diri sendiri dan orang lain” (Coplain,2011:5).

Terakhir, empati bukan hanya mengetahui apa yang sedang dirasakan orang lain dan merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain, tetapi juga mengkomunikasikan, dengan cara dan sikap yang baik, pengetahuan dan pemahaman kita tentang pengalaman emosional orang lain tersebut. Maka, sebagaimana para



komentator menambahkan unsur komunikasi pada perpaduan proses tersebut, kita dapat mendefinisikan empati sebagai sebuah reaksi afektif terhadap emosi-emosi orang lain. Aksi kognitif untuk mengadopsi perspektif orang lain dan mengkomunikasikan tentang pemahaman tersebut (Davis,1994:11).

#### **D. Empati Sebagai Keterampilan Dasar Komunikasi Konseling**

Kemampuan manusia mengenal pola pikir orang lain dan menduga apa yang sedang terjadi dalam benak /*mindset* orang lainnya. Semua komentator sepakat bahwa keterampilan komunikasi sangat penting jika kita ingin dapat memaknai perilaku orang lain melalui hubungan untuk mengenal secara efektif. Kita akan mengetahui, bagaimana pembicaraan tentang berbagai emosi yang timbul. Empati juga merupakan suatu usaha untuk mengemukakan mengenai sesuatu secara aktif, juga sebuah tantangan kognitif. Dalam pembahasan tentang *akurasi empati*, Hogan (1969) melihat empati sebagai ‘pemahaman intelektual atau imajinatif tentang kondisi atau keadaan pikiran orang lain’.

Konsepnya berusaha untuk menangkap dengan kemampuan untuk memahami kepribadian, kondisi emosional, keyakinan-keyakinan dan keinginan-keinginan orang lain dalam rangka memaknai, memprediksi dan mengantisipasi perilaku mereka. Maka, empati dapat didefinisikan sebagai ‘kemampuan untuk mengidentifikasi apa yang sedang dipikirkan, dirasakan oleh orang lain dalam rangka merespons pikiran dan perasaan mereka dengan sikap yang tepat’ (Baron Cohen, 2001).

Hal ini mencakup aspek-aspek psikologis yang kompleks ‘dimana pengamatan, ingatan, pengetahuan, dan pemikiran dipadukan untuk menghasilkan pemahaman tentang pikiran dan perasaan orang lain’ (Stompe et al, 2010). Pengertian tersebut mencakup bagaimana suatu ungkapan secara emosional direspons dengan menggunakan kemampuan kognitif agar tetap ada dalam kondisi objektif, yang artinya tidak terbawa dengan ungkapan emosional tersebut. Dapat dikatakan bahwa suatu sikap

empati merupakan suatu kemampuan untuk menghadapi situasi emosional dengan menggunakan kemampuan kognitif. Kemampuan menghadapi suasana emosional dengan kemampuan kognitif akan sangat memungkinkan orang tersebut dapat berpikir rasional, sehingga dapat menemukan solusi dari masalah yang dihadapi. Bahkan kemampuan tersebut juga membawa orang yang berempati itu sanggup menolak kesedihan atau kekecewaan yang pernah dialami sekalipun peristiwa itu sangat mirip dengan yang sedang dia hadapi pada orang lain.

Terdapat sebuah posisi yang lebih primitif dalam ungkapan empati ataupun simpati, yang oleh para psikolog terkadang disebut sebagai hendaya pribadi (*personal distress*) (Baston et al, 1987). Benar, situasi atau kondisi anda memengaruhi saya, tetapi pengaruh tersebut sepenuhnya bersifat pribadi. Ketika terstimuli, hendaya saya menjadikan saya tertarik dan tidak peduli terhadap anda yang telah menularkan kesedihan anda ke saya. Perasaan saya sepenuhnya terserap ke dalam diri saya sendiri. Ketika hendaya itu muncul, satu-satunya keinginan saya adalah bagaimana menghilangkan hendaya yang saya rasakan, bukan kesedihan yang anda rasakan. Misalnya, Anda (orang lain atau konseli) bercerita tentang perceraian orangtua ketika anda masih kecil. Cerita anda itu membangkitkan ingatan saya tentang perceraian orang tua saya sendiri yang sangat menyusahkan dan menyedihkan saya. Saya menangis. Kenangan buruk tersebut dan hendaya yang diakibatkannya terasa hanya menimpa saya saja, tidak lagi terkait dengan anda, karena situasi anda dan cerita Anda.

*Penularan emosi* merupakan fenomena yang serupa. Ketika sejumlah orang berkumpul kemudian membagi dan mengekspresikan emosi yang kuat, maka mereka kemudian terseret dalam aliran emosi yang sama. Sebuah lagu yang hebat dapat membuat kita menangis atau sebaliknya membuat kita meledak dalam kegembiraan (Davies, 2011). Dalam sebuah kerumunan yang masuk dalam aliran emosi yang sama, ekspresi wajah-wajah, suara-suara, gerakan-gerakan tubuh mereka menjadi hampir sama, penampilan mereka hampir selaras. Jika semua orang yang ada di sekitar kita

tertawa-tawa atau panik, kita mungkin akan mendapati diri kita ikut tertawa atau panik, bahkan jika kita tidak tahu apa sebab awal dari tawa atau kepanikan tersebut. Akan tetapi, dalam kasus-kasus ini, meskipun emosi kita tersebut karena pengaruh dari kondisi emosional orang-orang di sekitar kita, emosi dari kegembiraan atau kepanikan tersebut menjadi milik kita.

Itu menjadi emosi kita sendiri, di mana kita tenggelam dan bereaksi, bukan emosi orang lain. Kita melihat reaksi-reaksi emosional yang cepat dan spontan semacam ini – terkadang disebut sebagai *empati primitif* – pada banyak spesies, ketika individu-individu bereaksi misalnya, teriakan ketakutan dari yang lain (burung yang lain pun ikut berteriak) atau sebuah respons lari yang tiba-tiba (zebra yang lain pun ikut lari). Kebanyakan dari respons-respons yang sangat menular ini melibatkan ketakutan. Ketakutan memicu aksi melarikan diri yang cepat kapan pun muncul isyarat adanya bahaya.

Pengertian empati yang sangat luas ini mendeskripsikan penyebaran secara cepat sebuah pengalaman emosi dalam sebuah kelompok, membawa kepada perilaku-perilaku yang tampak terkoordinasi. Baik empati maupun simpati lebih kompleks dan canggih daripada berbagi hendra emosional. Seperti yang telah kita pahami, *empati* terjadi ketika kita beresonansi dengan perasaan-perasaan dari orang lain. Sebaliknya, simpati adalah ‘sebuah respons emosional yang muncul dari keadaan atau kondisi emosional orang lain yang tidak identik dengan emosi dari orang lain yang tersebut, tetapi merupakan perasaan-perasaan kesedihan atau keprihatinan terhadap kesejahteraan orang lain tersebut’ (Eisenberg dan Miller, 1987).

Pembedaan yang lebih sederhana adalah bahwa sementara empati menempatkan saya dalam sepatu-sepatu emosional anda, simpati sebatas mengatakan kepada anda bahwa saya juga berjalan searah dengan anda. Simpati bersifat *me oriented*; empati bersifat *you oriented*. Sebagai contoh, sebagai respons terhadap kesedihan yang mendalam dari seseorang perempuan berumur 91 tahun yang akan

meninggalkan rumahnya karena akan memasuki panti werdha, seorang pekerja sosial muda berkata, 'saya tahu bagaimana perasaan anda. Saya juga merasa sangat bersedih ketika dulu saya harus meninggalkan flat kecil saya yang menyenangkan yang terletak di atas taman. Saya merasa sedih setiap kali saya mengingatnya. Anda akan baik-baik saja ketika telah sampai di sana, saya yakin itu'. Pekerja sosial tersebut mengetahui kesedihan wanita tua tersebut dan secara simpatik mencoba untuk memberikan kenyamanan. Sikapnya tersebut memiliki maksud yang cukup baik, tetapi tidak bersambung dengan pikiran dan perasaan dari wanita tua tersebut.

Risikonya adalah bahwa simpati terkadang dapat menyebabkan kecemasan dan kurang berpikir jernih. Dengan pemikiran yang sama, para praktisi dari latar belakang konseling dan psikoterapi terkadang memperingatkan bahaya dan risiko dari simpati. Menurut mereka, simpati dapat mengarah kepada identifikasi, bahkan proyeksi, sehingga konselor menjadi terlibat terlalu emosional. Simpati dapat berarti hilangnya objektivitas. Mengatakan 'saya mengerti bagaimana perasaan anda' berbeda dengan 'Anda pasti merasa sedih dan menyesal'. Jika saya berada dalam keadaan emosi yang sama dengan Anda, berarti kita berdua mengalami bahaya yang sama, yaitu kesedihan dan kehilangan kontrol. Jika saya juga merasakan kemarahan yang disebabkan oleh ketidakadilan yang anda alami, ini akan menjebak kita berdua dalam sebuah kesulitan dimana kita akan saling mendorong kemarahan dan keputusasaan: 'Anda harus komplain, Anda harus menyiarkan ini di surat kabar; Anda harus meneriakan ketidakadilan ini. Saya akan mendukung anda. Ini keterlaluan. Ini sungguh tidak adil.'

Menurut analisis ini, simpati, identifikasi, proyeksi dan transfer-balik dapat merusak persepsi dan komunikasi kita (Gelso dan Hayes,2002). Sebaliknya, empati adalah memahami pikiran orang lain tanpa pikirkan mereka sama dengan pikiran kita.

Kemampuan membaca pikiran dan perasaan orang lain merupakan keterampilan yang dipelajari untuk dipahami. Kemampuan tersebut ada ketika ada

sejumlah keterampilan dipelajari, sehingga seseorang yang masuk dalam dunia orang lain tidak mudah mengalami apa yang dirasakan atau dipikirkan atau tertular dengan cara itu, yang kemungkinan merupakan cara yang keliru atau cara yang membawa permasalahan yang serius. Kemampuan dengan penguasaan akan keterampilan akan membuat seseorang untuk ada dalam kontrol kognitif, sehingga tetap berada dalam cara pandang yang objektif. Jika pengalaman yang diungkapkan itu merupakan kesedihan, kemarahan atau perasaan lainnya, maka seseorang yang berusaha masuk dalam dunia orang lain dengan keterampilan yang dimiliki, tetap ada dalam dunia fenomena, dan dapat memberikan bantuan dengan cara berpikir fenomenologis, sebagai alternatif pemecahan masalah secara efektif. Inilah salah satu hal yang harus memperlengkapi calon konselor untuk menjadi konselor yang baik.

## **BAB III**

### **Membuka Wawancara Konseling**

#### **A. Pengertian**

Konseling sebagai teknik utama dalam memberikan bantuan kepada konseli. Kegiatan yang disebut konseling ini dilaksanakan dalam bentuk wawancara antara seseorang yang mengalami masalah dalam kehidupannya yang disebut konseli dengan seseorang yang memiliki latar belakang pengetahuan mengenai konseling yang telah berpengalaman minimal dalam latihan, yang diikat dengan kode etik dalam konseling dan disebut konselor.

Pada umumnya konselorlah yang mengambil prakarsa membuka percakapan, karena (1) konselor yang akan menerima kehadiran, menciptakan rasa aman pada konseli dengan mengisi “kefakuman” 2) mengaktifkan konseli dalam berpartisipasi memberikan informasi mengenai dirinya, dunianya dan lingkungan serta berbagai hal yang terkait dengan konseli, terutama apa yang dirasakan dan dipikirkannya, dan 3) mengefisienkan pertemuan.

Wawancara konseling dimulai oleh konselor. Konselor membuka percakapan dengan sapaan-sapaan penerimaan, baik dalam ungkapan maupun dengan kesejukan tatapan mata disertai alunan pertanyaan-pertanyaan sederhana yang sifatnya umum ( sebagai topik netral) untuk menstimuli konseli agar berbicara. Secara khusus teknik ini bertujuan: menerima konseli, dengan sapaan yang mengkondisikan suatu suasana yang dapat meredakan kecemasan awal pada diri koseli sampai pada kadar yang memungkinkan konseli dapat berbicara.

#### **1. Jenis-jenisnya**

Meskipun sejumlah konselor dapat berhasil hanya dengan pertanyaan-pertanyaan sederhana, yang akan lebih memungkinkan bila konselor menempuh cara seperti: a) membuka dengan percakapan Tak terstruktur, b)

Topik netral, c) Bertanya dengan pertanyaan sederhana, d) Mengalihkan Topik.

## 2. Komponen dan Variasi

Komponen utama adalah verbal di samping nonverbal. Komponen khusus verbalisasinya bergantung pada bentuk khusus pembukaan wawancara yang dijalankan. Dari jenis-jenis a,b, dan c yang tidak dibuat kompleks langsung masuk pada atau beralih pada wawancara pokok.

Contoh:

“Dari cerita kampung tadi (misalnya jenis (a), mungkin ada hal penting yang sangat perlu dibicarakan terkait dengan itu?”

Keterampilan dalam mewujudkan verbal dimana konselor dengan kreatif untuk bertolak dari situasi sesaat dari teknik-teknik itu untuk masuk pada pertanyaan yang sebenarnya untuk memulai pembicaraan.

Contoh:

“Setelah pembicaraan mengenai .....”

“Dari antara pembicaraan tentang .....”

“Sejauh hal-hal yang kita diskusikan ini .....”

“Setelah kita membicarakan mengenai ..... (a) dapatkah anda ceritakan lebih jauh apa yang sangat terkait dengan pribadi anda untuk kita bicarakan, misalnya mengenai ..... (a) dapatlah anda ceritakan lebih jauh mengenai bagaimana belajar anda? (b)”

“Inti yang anda bicarakan tadi ..... (a), apakah yang utama kita akan bicarakan mengenai studi anda?”

## 3. Bentuk khusus

Bentuk khusus tiap jenis teknik membuka wawancara dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Percakapan Tak-berstruktur

Percakapan tak berstruktur merupakan teknik paling aman bagi konseli dimana teknik ini memberikan kesempatan pada konseli untuk menghilangkan segala perasaan nerves dalam wawancara nanti, dan bagi konselor ini merupakan titik awal dalam menciptakan hubungan baik konselor-konseli (*relationship*). Konselor menungguh dengan penuh perhatian apa yang akan dikatakan konseli, dan konseli menungguh dengan penuh perhatian apa yang dikatakan konselor, dan konselor meresponnya dengan verbal minimal seperti “Ya... ya.” Hem.....emmm atau “lalu .....” ataupun mengulangi sebagian kata-kata konseli.

Contoh lain, percakapan yang agak direktif adalah:

- “Silahkan anda santai saja untuk memulai”
- “Saya siap mendengar apapun dari anda”
- Anda dapat memulai percakapan dari mana saja yang anda sukai”.

#### b. Topik Netral

Teknik ini lebih direktif dibandingkan dengan (percakapan tak berstruktur) dimana konselor membawa konseli pada percakapan “netral” yaitu percakapan yang berisi mengenai hobi, kejadian sekitar yang baru terjadi dan sedang hangat, berita umum yang mungkin bukan menyangkut konseli. Teknik ini bertujuan untuk mengkondisikan konselor dapat lancar bercerita sehingga konseli merasa familier dengan konselor, dan hal ini akan sangat memungkinkan terjadinya keakraban pada awal.

Contoh :

“Minggu lalu pada pertandingan volley bal, mungkin anda juga ikut dalam pertandingan itu” ? sebagai pemain, penonton/ sporter dll”.



“Bagaimana Panen perdana jagung Unima, apakah anda mengetahui informasi itu” ? ataukah ada penen apa di kebun anda yang mau anda ceritakan? dll.

c. Pertanyaan sederhana

Teknik yang amat umum digunakan konselor adalah memberikan pertanyaan-pertanyaan sederhana. Ini juga lebih direktif dari butir pertanyaan sederhana yang mengkomunikasikan kepedulian dan perhatian konselor, yang umumnya cukup membuat konseli terkondisi membicarakan kerisauannya.

Contoh:

“Adakah yang dapat kita lakukan bersama?”

“Adakah sesuatu yang perlu kita bicarakan?”

“Apa yang dapat saya lakukan untuk membantumu?”

“Adakah hal penting yang perlu kita diskusikan saat ini ?”

d. Mengalihkan topik

Beberapa konseli yang membawa kerisauan menyakitkan atau yang memalukannya suka memanfaatkan butir a dan b untuk menghindar untuk mendiskusikan masalah dan kerisauan yang sesungguhnya. Konselor hendaknya tanggap pada situasi ini dan segera memprakarsai pengalihan topik. Dua cara efektif pengalihan topik adalah (1) menggunakan kata-kata sebagai “jabatan”, dan (2) pengembangan sebagian isi topik netral.

Contoh:

Konseli :“Saya memang suka olah raga bola volly; dan beberapa waktu lalu saya dan teman-teman mengikuti pertandingan antar kelas, terasa sangat menyenangkan. Banyak waktu belajar terpakai untuk main volly karena saya memang menyukainya. Tapi tak bisa belajar di rumah untuk memenuhi harapan orangtua.

Konselor: 1. “Setelah hal mengenai hobi anda tadi, mungkin masih ada hal lain yang perlu anda kemukakan .....

2. Anda membicarakan tentang waktu, belajar, rumah dan orangtua..... Mana di antaranya yang paling penting untuk kita diskusikan lebih lanjut saat ini ?”

3. “Adakah hubungan kedatangan anda menemui saya dengan hal waktu, belajar, rumah, orangtua dan apa yang anda sukai dari apa yang baru anda sebutkan tadi?”

#### 5. Catatan

1. Pemberian peluang kepada konseli untuk berbicara merupakan hal yang lebih produktif, karena hal tersebut merupakan hal netral dalam membuka wawancara.

2. Konselor seharusnya menyadari bahwa topik-topik yang dibicarakan konseli akan memunculkan pemahaman konselor pada hal prioritas menurut konseli saat itu.

3. Konselor tidak mencoba untuk mengawali sendiri topik apa yang mestinya dibicarakan konseli, dan biarkan konseli tentukan sendiri.

4. Percakapan tak berstruktur atau topik netral, sebaiknya tidak melebihi waktu 3 menit pertama. Tingkat kesiapan konseli mendiskusikan masalah menjadi pertimbangan penting konselor dalam menetapkan waktu tersebut.

5. Kesulitan biasanya ada dalam memperkirakan “topik netral”. Apa yang diperkirakan konselor dapat menyenangkan konseli, dapat justru merisaukan, atau membuat konseli malu, atau apa yang menurut konselor

tidak mengandung masalah, bagi konseli justru merupakan penyebab dia berada di ruangan konseling. Kesulitan itu dapat dihindari jika konselor telah mempelajari dengan baik asal daerah, latar belakang keluarga, atau yang menyangkut hobi konselor; meskipun ini belum ini belum menjamin.

6. Agar konseli cukup merasa aman, maka konselor perlu menghindari pertanyaan yang langsung mengenai masalah, seperti “Apa masalah yang anda hadapi?” atau “Masalah apa yang anda akan kemukakan?” sampai konseli dipandang siap mendiskusikan masalah, barulah konselor menggunakan kata masalah.
7. Kehati-hatian dan kecermatan konselor mendengar percakapan konseli untuk dapat menarik konseli ke pembicaraan yang lebih serius, agar tidak jauh dari apa yang mesti akan dibicarakan.

Semua yang dilakukan tersebut di atas intinya merupakan suatu teknik dalam menciptakan hubungan dalam percakapan konseling. Perlu dikedepankan mengenai pentingnya hubungan konseling. Hubungan dalam proses konseling menjadi unsur pertama dan utama karena hubungan tersebut menjadi landasan yang memungkinkan proses konseling berkembang. Proses konseling juga mengandalkan sejumlah keterampilan konseling individual. Konselor baru, harus cakap menggunakan keterampilan-keterampilan, dan menggunakannya secara tepat.

## **B. Penstrukturan Hubungan**

### **1. Pengetian**

Penstrukturan (*Structuring*) merupakan rumpun teknik penegasan mengenai apa konseling itu sesungguhnya, dan bagaimana prosedurnya, yang umumnya dikemukakan oleh konselor kepada konseli bagaimana yang diyakini oleh konselor.

Ada sejumlah penstrukturan yang berasal dari konseli . Tujuan penstrukturan atau penegasan pada umumnya adalah:

- 1) Memperolehnya kesamaan penghargaan konselor dan konseli dalam konseling yang dilaksanakan; konseli berpengharapan realistis pada proses konseling.
- 2) Memperoleh kesepakatan dengan konseli mengenai apa yang terlibat dalam metode-metode dan tujuan konseling; yaitu apa yang akan dijalankan atau dilakukan oleh konselor dan apa yang akan dilakukan oleh konseli pada hubungan proses untuk merampungkan tugas-tugas- dalam proses konseling.
- 3) Konselor – konseli sama-sama memiliki kepastian apakah konseli harus mengikuti proses konseling atau tidak.

## **2. Jenis-jenis penstrukturan**

Penstrukturan yang paling penting dan mendasar adalah:

- a. Batasan peran (*role limit*)
- b. Batasan layanan (*service limit*)
- c. Batasan topik (*Topic limit*)
- d. Batasan tindakan (*action limit*)
- e. Batasan waktu (*time limit*)
- f. Konfidensial (*Confidentiality*)
- g. Tujuan (*Goal*)

Susunan kalimat secara baku dalam penstrukturan yaitu bahwa di dalamnya terkandung komponen: (a) Kata pembuka; (b) Jenis (apa) yang ditegaskan; (c) Apa yang hendak dicapai dengan penegasan itu.

Contoh:

“Sebelum pembicaraan lebih lanjut (a) dalam konseling ini saya akan berusaha membantu anda, mendengarkan keluhan-keluhan anda, sementara anda diharapkan memberi keterangan, bercerita secara jujur mengenai keadaan diri anda (b) sehingga kita dapat memahami secara utuh permasalahan untuk pemecahan masalah” (c) sebagai model pemecahan masalah.

Variasi penstrukturan terutama terdapat dalam kata pembuka dan jenis (apa) yang ditegaskan. Variasi kata pembuka dapat dengan mudah dibuat jika konselor memiliki perbendaharaan kata dimaksud. Contoh-contoh kata pembuka:

1. “Dalam pertemuan ini ...”
2. “Sebagai langkah awal ...”
3. “Untuk memperlancar proses konseling, kita ...”
4. “Semoga anda setuju bahwa ...”
5. Untuk menghemat waktu ...” (kata-kata ini perlu dihindari pada pertemuan pertama untuk menghindari kesan konselor kekurangan waktu untuk konseli).
6. “Perlu anda ketahui ...” (kata-kata ini digunakan hanya jika terpaksa karena ada kesan menggurui).

Beberapa bentuk teknik penstrukturan adalah:

a. Batasan Peran (*Role Limit*)

Teknik ini menegaskan apa peranan dan tugas konselor. Konselor menjelaskan juga kepada konseli mengenai apa peran dan tugas konseli. Para teoritis dan praktisi konseling sepakat bahwa konselor membantu konseli agar konseli aktif ambil peran (dan tanggung jawab) mulai dari tahap awal sampai tahap akhir konseling, meskipun kadar peran konselor lebih besar pada awal

konseling dan peran konseli semakin besar sejalan dengan penstrukturan tahap konseling.

Contoh penstrukturan peran:

Konselor : “Sebagai langkah awal, kita sepakati bahwa saya di sini sebagai konselor, sementara anda selaku konseli dan selama percakapan konseling ini saya akan menyimak keterangan anda dan mencoba memahaminya secara utuh, diharapkan anda akan menguraikan secara detail mengenai apa yang mengganjal perasaanmu, serta hal-hal yang ada kaitan dengan hal tersebut tanpa rasa kuatir, sehingga anda sendiri dapat memecahkan masalah ini, atas bantuan dalam percakapan ini”.

b. Batasan Layanan (*service Limit*)

Konseling sebagai *helper* beraktivitas memberi secara profesional, memiliki batasan bidang pelayanan tertentu. Konselor membantu individu normal dalam bidang-bidang pendidikan dan pengajaran, karir dan pekerjaan, pribadi dan sosial, serta bantuan pelayanan langsung atau bantuan hukum, dan sebagainya. Karena itu isi penstrukturan ini adalah penjelasan mengenai bidang layanan yang dapat diberikan konselor/terapis. Konselor/terapis: “Kita layak menyepakati bahwa dari saya, anda dapat memperoleh bantuan untuk menanggulangi masalah cara belajar, cara bergaul, masalah memilih pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, bakat dan minat; sehingga dapat jelas apa yang dapat anda harapkan dari percakapan terapi/konseling ini.

Oleh karena konselor/ terapis tidak mempunyai kewenangan, misalnya dalam bidang kesehatan, bidang penyakit jiwa, maka penstrukturan layanan yang lengkap mestilah mencakup hal tersebut.

Contoh penstrukturan layanan yang lebih lengkap.

Konselor : “Ada baiknya saya kemukakan keyakinan saya bahwa saya akan dapat membantu mengenai keluhan penyakit yang anda derita, namun jelas bahwa penyakit yang berhubungan dengan paru-paru ada ahli yang lebih cocok untuk menyembuhkan secara langsung. Dan saya akan berusaha untuk membantu dan dalam mengatasi apa yang anda keluhkan; marilah kita bicarakan bersama.

Konseli : “Karena sakit paru-paru saya itulah, maka saya datang minta nasehat pada konselor / terapis.

Konselor : “Perlu anda ketahui, saya tidak dapat memberikan nasehat mengenai kesembuhan penyakit paru-paru, sekarang meskipun demikian, saya dapat menyarankan anda untuk ke dokter, ...” marilah kita bicarakan mengenai kehidupan anda, sesuai dengan profesi saya, barangkali ini dapat membantu anda untuk meringankan penyakit anda itu.

c. Batasan Topik (*topic limit*)

Batasan topik bermaksud menegaskan keyakinan konselor untuk disepakati dengan konseli bahwa wawancara konseling berlangsung secara terpusat dan tertentu, apa yang akan kita bicarakan sekarang selama pertemuan kita yang akan berlangsung selama 30 menit.

Contoh: agar lebih efektif

Konselor :”Isinkan saya mengemukakan keyakinan bahwa untuk agar lebih efektifnya konseling kita saat ini, maka kita akan membicarakan bidang khusus pada bahasan tertentu. Atau, kiranya anda dapat sepakat bahwa dalam konseling ini nanti kita akan menetapkan suatu topik bahasan untuk kita

diskusikan dan untuk sementara, kita mengabaikan bidang bahasan lain kita dapat bicarakan pada kesempatan lain.

#### d. Batasan Tindakan

Secara umum, banyak diungkapkan bahwa konseling penuh penerimaan yaitu konselor menerima konseli dengan permissive artinya serba mengiyakan atau memperbolehkan, tetapi ini tidak berarti bahwa konseling itu kacau tanpa batasan tindakan dan bahwa konselor menerima bukan berarti menyetujui cara-cara konseli yang tidak produktif untuk dirinya. Beberapa batasan tindakan dibuat untuk meperlancar proses konseling /terapi dan untuk keamanan konseli dan konselor secara hukum. Ini penting terutama bagi konseling yang bernaung sebagai suatu unit dari lembaga. Hal ini selayaknya konseli tidak merusak barang-barang perabotan, memecahkan kaca dan membanting perlengkapan, menyerang konselor secara fisik dan semacam itu. Batasan tindakan dapat dilihat secara umum dan khusus menurut tindakan konseli sesaat.

Contoh umum:

Konselor : “Selama pertemuan kita ini, anda boleh melakukan apa saja atau dapat berkata apa saja, sepanjang hal itu tidak merugikan secara fisik diri anda maupun pihak lain, sehingga kita dapat lebih lancar berdiskusi”.

Contoh batasan tindakan khusus adalah:

Konseli : (mata melotot memerah, wajah tegang, dan mengepalkan tinju).

Konselor : “asal dan ada paham dan kita sepakat bahwa anda boleh marah, namun saya sangat berharap anda tidak merusak perabotan atau memukul saya dan semacammnya, demi kebaikan bersama.



e. Batasan Waktu (*time limit*)

Pembatasan waktu diperlukan dalam konseling terutama karena: (1) Alasan biologis dan psikologis konselor (misalnya kelelahan, kejenuhan, dan lain-lain). (2) jadwal pada rapat, janji dengan konseli lain, (3) Kegiatan-kegiatan penting tak terduga konselor – misalnya, diperlukan oleh pimpinan. Urutan alasan ini menunjukkan tingkat kemendesakan alasan maksud, artinya butir (3) dapat dipandang kurang mendesak dibandingkan dengan kemendesakan butir (2), karena dapat merugikan konseli itu sendiri disamping berbahaya bagi kesehatan konselor.

Contoh pembatasan waktu dari konseli:

Konseli : “kurang lebih 30 menit lagi, saya harus mengikuti pelajaran sejarah Pak/ Bu ...

Konselor : “Untuk memanfaatkan waktu anda, kita gunakan sebaik-baiknya pertemuan selama 30 menit ini secara langsung sehingga pembicaraan kita lebih berguna bagi anda”.

Ada beberapa cara untuk menunjukkan pembatasan waktu konselor kepada konseli, yaitu dapat secara verbal dan dapat nonverbal.

Konselor : (melihat arloji atau jam dinding)

Konseli : “apakah Bapak/Ibu cukup wakup ?” (Konseli yang peka biasanya bertanya semacam ini).

Konselor : (Memverbalisasi pembatasan waktu seperti contoh verbal di atas).

*f. Confidensialitas*

Dalam kode etik sampai ditekankan konselor menjaga konseli. Secara umum, isu konselor atau masalah dan rahasia apapun yang diutamakan konseli kepada konselor, menjadi tanggungjawab konselor untuk melindungi hak-hak *privacy* konseli, sehingga konselor berkewajiban secara etis menjaga kerahasiaan informasi dari konseli. Dalam hal ini, konselor baru boleh menceritakan keterangan dari dan mengenai konseli, hanya kepada kolega atau yang berwenang membantu, jika konseli mengijinkannya. Secara khusus, ada peristiwa tertentu yang memaksa konselor membuka rahasia konseli kepada yang berwenang atau yang berwajib atas pertimbangan keselamatan konseli dan keselamatan khalayak; misalnya pelanggaran hukum yang menyangkut orang-orang lain dan lembaga tempat konselor berkerja.

Contoh batasan kerahasiaan:

Konselor : “Untuk memperlancar konseling / terapi kita maka harus dipahami bahwa saya akan berusaha menjaga kerahasiaan masalah anda, karenanya anda dapat menceritakan apa saja di sini: atau “Dalam pertemuan ini, kita sepakati bahwa konseling itu bersifat rahasia, artinya informasi anda dilindungi dengan kode etik konselor sehingga yang tak berkepentingan tidak berhak mengetahuinya. Hanya dalam keadaan memaksa dan atas sepengetahuan anda sebelumnya, saya mungkin menceritakan masalah anda misalnya kepada kolega untuk bantuan khusus dan pihak lain yang berkepentingan”.

g. Batasan Tujuan

Konseling adalah aktivitas berarah tujuan; ada tujuan jelas yang hendak dicapai dalam percakapan dan berlaku konseling. Dalam teknik ini konselor memberikan penjelasan kepada konseli bahwa konselor dan konseli memerlukan penetapan dan perumusan tujuan, baik tujuan umum maupun tujuan khusus.

Contoh batasan tujuan

Konselor : “Pada pertemuan ini, kita sepakat bahwa nanti kita menetapkan apa yang ingin kita capai baik yang umum maupun sasaran-sasaran khusus, sehingga kita dapat termotivasi mencapainya”. Atau “Konseling menurut pandangan umum memerlukan tujuan jelas untuk kita capai pada suatu saat. Tujuan yang dimaksud kita rumuskan nanti secara bersama-sama, sehingga cocok dengan keperluan anda”.

Catatan

1. Penstrukturan atau penegasan hubungan eksplisit, sering disebut formal *structuring*, selalu dalam bentuk verbal dengan rumusan baku (seperti pada contoh-contoh di depan). Juga dapat tertulis, apa yang disebut kontrak hubungan penegasan implisit, atau *direct structuring*, dapat secara verbal yaitu tersirat dalam teknik-teknik lain, misalnya dalam teknik pemberian informasi, dapat pula nonverbal, misalnya mengangkat kening atau gelengan kepala dan gerak tangan konselor.
2. Penstrukturan eksplisit tidak harus muncul dalam wawancara awal, bergantung pada keyakinan ancangan konselor, namun konselor pada umumnya melihat berdasarkan taraf kesiapan konseli.

3. Penstrukturan formal atau penegasan eksplisit perlu jika: (a) Konseli datang karena dipanggil, dikirim (direfer) oleh guru, kepala sekolah, orangtuanya, lembaga lain. (b) Konseli baru dalam pertemuan pertama. Penstrukturan formal tidak perlu jika: (a) Konseli telah bertemu dalam konseling sebelumnya dengan konselor bersangkutan, dan ketika itu struktur formal telah diberikan. (b) konseli segera merespon ketika diminta oleh konselor mendiskusikan masalah, kerisauannya. Keriteria-keriteria ini tidak berarti penstrukturan formal diberikan pada saat itu.
4. Pemberian seketika penstrukturan formal adalah layak jika: (a) konseli datang sendiri tapi tidak merespon sejak konselor mendiskusikan kerisauannya, atau menunjukkan tanda-tanda cemas seperti wajah memerah, cara duduk menggeser-geser, mengalihkan pandangan dari konselor, mencengkram tangan kursi, meremas-remas tangan, memainkan sesuatu benda di tangan, dan terbata-bata dalam bicara; (b) Konseli yang datang karena dipanggil atau dikirim hendaknya segera diberikan struktur formal. Kecuali jika konseli mulai bicara setelah dipersilahkan duduk tanpa diberi isyarat oleh konselor.
5. Ketika konselor mengembangkan struktur kepada konseli, konselor hendaknya: (a) memilih kata-kata familier (akrab) bagi konseli, bukan bahasa asing atau bahasa formal (b) menggunakan susunan kalimat sesingkat mungkin namun lengkap dan jelas. (c) Penstrukturan itu tunggal, artinya dalam suatu kalimat konselor mengacu khusus pada jenis penstrukturan tertentu, kecuali sangat perlu adanya kombinasi penstrukturan.
6. Kata batasan layanan seperti “tidak dapat” pada awal-awal kalimat mendatangkan kesan pertama kurang menyenangkan dan memberi harapan kepada konseli. Karenanya, meskipun ungkapan ini tidak sepenuhnya salah, ini perlu dihindari.

7. Pada batasan topik konselor bukan memilih dan menetapkan topik apa yang segera dibicarakan namun hanya mengkomunikasikan adanya kekhususan pembicaraan dalam wawancara.
8. Pada batasan tindakan, sangat diperlukan kehati-hatian konselor agar konseli tidak merasa terlalu dikekang. Untuk itu verbalisasi penerimaan konselor penting disisipkan di sini.
9. Jika tepat pada saat konseli hadir (tanpa janji sebelumnya) konselor dalam keadaan berhalangan, dalam kasus batasan waktu, sangat disarankan konselor berbincang-bincang dengan konseli 5 – 10 menit untuk membuat janji pertemuan pada waktu mendatang.
10. Dalam kasus di mana ada indikasi konselor terpaksa menyampaikan informasi rahasia konseli kepada pihak yang berkepentingan /konselor sangat diharapkan berkomunikasi sebelumnya dengan pimpinan kolega. Pertimbangan praktis berikut mungkin membantu, yaitu: (a) situasinya betul-betul memaksa, yaitu bahwa penyimpanan rahasia konseli tersebut dapat membahayakan konseli sendiri dan orang lain. (b) Masalahnya sulit sehingga konselor tidak dapat membantu langsung sendiri dan sangat diperlukan keterlibatan helper lain untuk membantu penyelesaian masalah konseli atau sekurang-kurangnya mencegah bahaya lebih besar.

#### **D. Nilai Terapeutik Dalam Komunikasi Konseling**

Komunikasi terapeutik dilakukan melalui wawancara konseling dengan tujuan membentuk kembali struktur pemikiran atau pandangan-pandangan berkaitan dengan kesalahan yang mereka lakukan selama ini. Struktur pikiran atau pandangan serta kesalahan konseli dapat ditemukan secara mendalam melalui seperangkat keterampilan dasar komunikasi.

Menurut As Hornby (dalam Mukhrifah, 2008: 11) terapeutik merupakan kata sifat yang dihubungkan dengan seni dari penyembuhan. Kemudian dapat diartikan bahwa terapeutik adalah segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan sehingga komunikasi terapeutik sendiri mengandung kegiatan yang direncanakan untuk membantu penyembuhan dan pemulihan konseli. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilandasi kompetensi tertentu yang diperoleh melalui pendidikan akademik bagi konselor. Selanjutnya Hornby mengatakan bahwa tujuan komunikasi terapeutik dalam konseling adalah: (1) membantu konseli memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran, (2) mengurangi keraguan dalam mengambil tindakan yang efektif dan mengurangi kekuatan ego dirinya, (3) memfungsikan dirinya secara penuh.

Tujuan tersebut di atas mempunyai kesamaan dengan pendapat Carl Rogers (1951) yaitu pribadi yang *concurrent, self becoming*, dan *self actualization* yang merupakan keadaan akhir dari kematangan mental dan emosional. Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat Egan (1998) tujuan konseling adalah untuk menolong para konseli dalam menetapkan dan meraih cita-cita yang mereka ingin dapatkan dalam kehidupan.

Komunikasi konseling memungkinkan timbulnya nilai-nilai pengobatan secara psikologis, ketika konselor yang memperkasai komunikasi konseling dapat mengungkapkan dan menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sikap dan ungkapan (verbal dan nonverbal) yang menggambarkan bahwa konselor memahami keadaan konseli yaitu sebagai individu yang mengalami krisis, mengalami problem-problem emosional, dan individu-individu itu tidak memahami dirinya, mengalami jalan buntu, suka menyalakan orang lain dan mereka tidak mengetahui bagaimana menemukan solusinya.

2. Sikap dan ungkapan (secara verbal dan nonverbal) dalam mengkondisikan konseli dalam proses konseling untuk terjadinya hubungan yang akrab (relationship).
3. Sikap dan ungkapan yang mengartikan konselor menerima konseli apa adanya.
4. Sikap dan ungkapan yang mungkin menjadi stimuli untuk konseli mengungkapkan berbagai gejolak perasaan konseli.
5. Kemampuan konselor membawa konseli untuk mengenal dirinya sendiri, yaitu menggali potensi diri atau terkait kelebihan dan kelemahannya, yang memungkinkan konseli menyadari akan apa yang membuat perasaan tersakiti, kecewa, cemburu dan berbagai perasaan yang menghambat perkembangan menuju keberhasilan.
6. Kemampuan konselor mengoperasionalkannya kognitif secara efektif untuk mengarahkan konseling pada cara berpikir produktif untuk menolong diri sendiri.

Melalui sikap dan ungkapan serta kemampuan-kemampuan konselor-konselor tersebut maka konseli dapat menjalani bagiannya yaitu menyadari apa penyebab semua kegagalan, kekecewaan, serta apa dan bagaimana seharusnya konseli memaknai hidupnya melalui perubahan pandangan yang disertai dengan suatu tindakan oleh konseli itu sendiri sebagai suatu pilihan dan kesimpulan diri. Artinya dalam kemampuan-kemampuan konselor yang dioperasionalkan, maka konseli menemukan nilai-nilai pengobatan atau nilai-nilai terapeutik sebagai suatu alternatif-alternatif solusi untuk dijalani konseli. Sikap dan kemampuan konselor akan sangat terkait dengan suatu kepribadian konselor sebagai seorang yang berprofesi untuk menolong atau disebut Helper.

Semua aktivitas dan kondisi yang dibentuk melalui kemampuan konselor ditampilkan melalui tahapan dalam wawancara konseling. Tahap membuka untuk

masuk dalam wawancara konseling tersebut merupakan hal sangat menentukan. Karenanya konselor sangat perlu untuk memahami segala situasi yang mungkin terjadi, sebagai respon sikap konseli yang mengalami gangguan secara emosional dan tidak dapat berpikir rasional. Namun konselor dapat menenangkan gangguan tersebut dengan menciptakan kondisi-kondisi yang diperlukan untuk berlangsungnya percakapan berlangsung dengan menyenangkan hati konseli. Tahap ini merupakan yang harus terjadi pada awal untuk dapat masuk pada tahap di mana konseli akan mengungkapkan masalah-masalah yang sebenarnya terjadi, bahkan ketika konselor mampu mengoperasikan berbagai keterampilan komunikasi yang diperlukan dalam interaksi konseling, maka konseli akan semakin menunjukkan keterbukaannya dalam menguraikan perasaan yang bergejolak dalam dirinya, bahkan riwayat terjadinya atau penyebab awal, akan diceritakan secara detail, harapan-harapan yang tidak menjadi kenyataan sehingga melahirkan kekecewaan diri. Hal tersebut menandakan adanya kekuatan yang terbelenggu pada diri konseli tanpa disadari.

Semua informasi itu untuk melengkapi data baik kelemahan maupun kelebihan konseli serta harapan bisa terbaca dalam seluruh rangkaian cerita konseli, jika konselor dan benar-benar mengikuti cerita dengan serius, bahkan menyelaminya.



## BAB IV

### Konseling Sebagai Teknik Menolong dan Hakekat Hubungan Konseling

#### A. Konseling Sebagai Teknik Menolong

Konseling merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua orang di mana yang seorang disebut konseli, yaitu individu yang mengalami kesulitan atau suatu masalah dan seorang merupakan orang dewasa yang telah dibekali dengan pengetahuan mengenai konseling dan yang terkait dengan konseling serta terlatih, yang disebut konselor.

Percakapan dalam proses konseling ini merupakan proses pemberian bantuan kepada konseling dalam pemecahan masalah. Dalam hal ini konseling merupakan proses pemberian bantuan kepada individu yang mengalami masalah. Bantuan ini bersifat profesional yang diberikan oleh seorang konselor, artinya konselor sebagai helper. Seorang helper akan terkait dengan kepribadian sebagai yang sering menunjukkan tingkah laku helper. Alport (1962) menjelaskan bahwa cara pandang yang baik dari konselor adalah selalu melihat konseli dari kaca mata profesional. Ungkapan ini menjelaskan bahwa (1) konselor menggunakan mata sebagai konselor yang baik (bukan pribadi yang dapat dipengaruhi keadaan yang mungkin kurang nyaman; (2) konselor dalam berbagai kondisi pribadi, harus memiliki kemampuan *self-control* yang tinggi agar tetap dapat mengfungsikan kognitif dan afektif yang diperlukan. (3) dalam percakapan konseling konselor selalu menunjukkan perhatian penuh dengan segala kesungguhan kepada konseli untuk dapat membantu, sehingga konseli dapat menyadari kelemahan-kelemahannya dan menemukan serta melakukan cara solusinya yang tepat.

Seorang konselor yang efektif hendaknya memahami aktualisasi dari budaya seperti bahasa, nilai, stereotip, kelas sosial dan semisalnya dalam kondisi tertentu dapat menjadi sumber penghambat proses pencapaian tujuan konseling. Adapun

karakteristik yang dimiliki konselor dalam kegiatan konseling adalah dapat memahami dan mengembangkan perbedaan yang ada, menunjukkan kepedulian terhadap perbedaan yang ada dan memberikan intervensi yang tepat.

Sebagai teknik dalam memberikan bantuan, konseling ini dilengkapi dengan teknik-teknik yang dapat membantu terjadinya komunikasi yang produktif. Komunikasi produktif dimaksud yaitu komunikasi yang memungkinkan konseli menemukan dirinya, serta oleh konselor membuat konseli termotivasi untuk berjuang untuk mengalami kemajuan dalam dirinya. Kemajuan itu dapat dilihat melalui tahapan upaya konseli dalam membantu dirinya.

Disamping teknik-teknik yang harus digunakan oleh konselor, juga seorang konselor sebagai salah satu tenaga profesional yang memberikan bantuan kepada individu baik permasalahan pribadi maupun sosial, khususnya membantu peserta didik dalam mengatasi krisis identitas pada dirinya. Konselor yang efektif dapat diartikan sebagai model yang mampu memahami setiap permasalahan siswa atau remaja, pemahaman adalah modal awal untuk mengerti apa yang terjadi pada siswa, karena pemahaman yang baik adalah salah satu keterampilan keunggulan konselor menurut Gabriela melihat kualitas konselor juga harus memahami keterampilan yang dimiliki dengan mengeksplorasi kualitas penting yang harus dimiliki seorang konselor, dan untuk mengembangkan keterampilan ini dalam menghadapi siswa.

## **B. Hakekat Hubungan Konseling**

Pencitraan hubungan akrab dan produktif merupakan aspek esensial dalam konseling. Terjadinya hubungan konseling sebagaimana yang diharapkan membutuhkan pemahaman, yang mendalam dari konselor akan makna dan fungsi kualitas hubungan konseling bagi terciptanya. Pemahaman tersebut terkait dengan proses konseling itu sendiri, sehingga memungkinkan keterbukaan konseli, kepercayaan konseli kepada konselor.

Konselor berusaha memiliki kontrol diri untuk menunjukkan sikap memahami menerima konseli, apapun kondisi yang terlihat, apapun diagnosa yang dapat diprediksi. Konselor diharapkan tidak menunjukkan sikap yang berbeda karena suasana hati, ungkapan perasaan yang terlihat pada raut wajah yang ditunjukkan bagaimana konseli menanggapi masalah yang dia hadapi. Pertalian perasaan sikap kepercayaan konseli terhadap konselor akan sangat mempengaruhi konseli, yang juga tidak luput dari bagaimana cara konselor menghadapi konseli. Terkadang konseli yang dipengaruhi oleh masalah atau peristiwa yang dia hadapi, secara tidak sadar menunjukkan sikap marah kepada konselor walaupun dia telah berusaha mengendalikan dirinya pada awal pertemuan dengan konselor.

Pada umumnya sikap konselor yang demikian tidak akan menghalangi pembentukan hubungan baik jika dia dari dalam dirinya memahami sikap konselinya sebagai individu bermasalah. Konselor tidak perlu menuntut dirinya menyukai para konseli secara sama atau memahami mereka sama mudahnya, karena konselor bukan seorang superman. Konselor sebagai manusia pastilah memiliki keterbatasan. Sikap konselor hendaknya menunjukkan suatu perilaku dan ungkapan (*statement*) yang membangun kepercayaan konseli, dan memberikan semangat.

Sikap kurang baik akan sangat menghalangi pembentukan hubungan proses konseling yaitu sikap yang sangat tidak senang. Dalam pekerjaan seperti konseling ini seseorang tidak peduli betapa pengertiannya betapa luas simpatinya ketika konselor harus bertemu dengan orang yang tidak terasa cocok dengannya atau ada kecocokan dalam sikapnya. Jika memang tidak dapat menemukan kecocokan maka konselor bisa mengakhiri pertemuan sejak pertemuan pertama. Konselor dapat mengirim konseli kepada konselor lain jika:

1. Sulit dan belum dapat menemukan kecocokan sejak pertemuan awal dengan konseli yang dihadapi. Hal tersebut bukan berarti bahwa konselor meninggalkan konseli begitu saja, tetapi konselor dapat menjelaskan bahwa ada konselor lain yang akan lebih memahami konseli terkait dengan kesulitan yang konseli hadapi.
2. Kurang mampu menolong konseli dalam menemukan solusi terhadap kesulitan yang dihadapi konseli, karena memang konselor mungkin masih sangat junior, atau karena masalahnya memerlukan penanganan oleh ahli dibidang lain misalnya harus ke psikiater dan atau yang lain.

Tindakan konselor mengirim konseli pada konselor lain janganlah merupakan tindakan yang terburu-buru tanpa didahului dengan usaha maksimal untuk menciptakan hubungan keakraban konselor dan konseli. Terkadang konseli pada awal pertemuan terus menunjukkan permusuhan, namun setelah pertemuan berikut ternyata konseli mau melanjutkan pertemuan dan konselor dapat membantu konseli untuk dapat menghilangkan ungkapan permusuhan dari konseli. Konselor dapat membantu konseli untuk mengubah pandangannya terhadap peristiwa yang dia alami dan mulai dapat mengubah ungkapan-ungkapannya yang menunjukkan permusuhan kepada konselor.

Konselor dapat sungguh menerima konseli walaupun pada awalnya konseli terus menghujani permusuhan pada konselor jika konselor berusaha untuk masuk dalam *frame of reference* internal dari konseli. Usaha untuk masuk dalam *frame of reference* internal konseli merupakan acuan yang dikemukakan oleh Rogers untuk dapat memahami-menerima konseli. Contohnya seorang konselor perempuan yang amat gusar terhadap konselinya seorang muda yang menjelaskan betapa tinggi standar nilai yang dimilikinya, betapa dia menekankan keberhasilan, ketepatan dan perilaku

yang baik bagi keluarganya; dan betapa sulitnya dia berusaha untuk mendidik istrinya yang berasal sosial interaksi rendah untuk dapat memiliki kebiasaan yang baik. Konselor yang menghadapi hal tersebut berkata dalam hatinya, betapa dekilnya hati orang ini! .... apakah istrinya dapat bertahan memiliki suami seperti orang ini!”

Konselor terus mendengarkan kata-kata konseli. Selanjutnya konseli menceritakan mengenai kehidupannya di masa kanak-kanaknya dan mengenai orang tuanya, tiba-tiba berubahlah seluruh pandangannya. Ternyata yang sedang konselor hadapi adalah orang yang sangat membuat konselor ibah. Konseli yang dihadapi konselor adalah orang yang telah lama berjuang dengan susah-payah untuk menjadi orang yang sempurna dan yang paling benar dalam segala persoalan karena Ibu dan Bapanya mengharapkan hal itu kepadanya.

Konseli yang mengalami konflik karena merasa tidak pernah dapat memuaskan hati orang tuanya. Standar yang digunakan orang tuanya terhadap dia sangat tinggi dan standar itu menjadi bagian dalam hidupnya. Dan dalam ketidakmampuannya mencapai harapan orang tua tersebut konseli mengalami kecemasan. Ketika konselor dapat mengikuti rangkaian cerita mengenai kehidupan dan perjuangan konseli, maka konselor dapat memahami – mengerti bahkan dapat menyelami apa yang sedang konseli rasakan – alami selama ini. Pemahaman konselor terhadap pengalaman hidup konseli menghilangkan segala rasa tidak senang dan kegusaran konselor terhadap konseli. Jika konselor dapat mengetahui, memahami keadaan seseorang secara detail yang akan mengubah pandangan hidupnya, maka bukan hanya dalam hubungan konseling kita dapat mewujudkan hubungan baik tapi dalam hubungan pada umumnya. Konselor dapat mencapai hal yang diharapkan tersebut dengan mengerti – menerima dengan tulus jika konselor sanggup mendengarkan untuk mengetahui dengan detail, atau berusaha melihat berbagai aspek kehidupan konseli dari sudut pandang konseli itu sendiri.

Menyadari berbagai macam perasaan merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan konseling atau psikoterapi. Beberapa pertanyaan muncul terkait dengan vokasional konseling yang dianggap hanya mengfokuskan pada pelayanan mengarahkan konseli dalam informasi pekerjaan yang ada spesifikasi keahlian dan atau keterampilan yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan tertentu. Informasi diri dapat melalui hasil psikotes yang lebih kepada keperibadian – keuletan – daya tahan – kesehatan terkait dengan penyakit yang sering dirasakan atau kepekaan terhadap udara dan minat bakat seseorang. `

Konseling vokasional dan pendidikan akan jauh lebih efektif apabila menyadari dan mengerti mengenai perasaan seseorang dan menerima apa adanya. Kesadaran akan hal tersebut tidak harus membuat konselor mempersulit situasi yang sebenarnya cukup sederhana. Bila seorang siswa memilih antara lapangan kerja sebagai dokter dan teknik, maka tidak ada alasan untuk menduga keras bahwa dalam diri orang tersebut kemungkinan memiliki motivasi yang tidak dia sadari. Kepekaan dituntut pada seorang konselor dalam hal mempersepsesi keadaan yang sederhana dan juga pada hal yang kompleks. Namun perlu diingat bahwa sikap pribadi seseorang yang unik banyak merupakan bagian dari pilihan vokasional dan pendidikannya. Sikap itupun bagian dari persahabatan ataupun asmara. Dengan demikian orang-orang boleh beranggapan bahwa semua masalah pendidikan dan vokasional merupakan masalah yang sederhana.

Siswa pria yang disebutkan ragu-ragu memilih untuk menjadi dokter dan insinyur teknik, mungkin hanya kekurangan informasi tentang bagaimana kebutuhan akan tenaga kerja di kedua bidang tadi dalam masyarakat dan informasi mengenai apa enaknyanya menjadi pekerja pada masing-masing bidang tersebut. Tetapi memang betul ketidakpastian itu mencerminkan sesuatu yang tidak dapat diduga, misalnya mencerminkan keragu-raguan berakar dalam terhadap sifat laki-laki padanya. Keragu-

raguannya telah memilih pekerjaan sebagai insinyur untuk membuktikan kepada dirinya sendiri bahwa dia itu memang laki-laki.

Walaupun cerita di atas kedengarannya aneh, terlihat ada konflik vokasional, namun konselor seringkali kehilangan kesempatan baik untuk melaksanakan proses bantuan. Pendekatan konseling memungkinkan pekerja menjadi cakap dalam menghadapi masalah secara secara realistik di semua tingkat kekompleksannya. Masalah yang dibawah dalam proses konseling sulit digolongkan mana yang sederhana dan mana yang kompleks yang memerlukan tenaga ahli.

Sebelum mengakhiri wawancara, konselor telah mencapai tiga hal. Pertama, yang terpenting konselor telah meletakkan dasar hubungan konselor – konseli. Pembahasan sebelum membicarakan mengenai beberapa faktor yang merupakan bahan mentah dalam menciptakan hubungan konseling bagaikan material bangunan dan bagaimana membuat bangunan yang diharapkan atau bagaimana membangun hubungan konseling.

Selanjutnya akan melangkah untuk melihat ciri-ciri yang harus dimiliki dalam suatu hubungan yang telah terbangun dan agar supaya hubungan itu bermakna dalam proses konseling. Hubungan yang terbentuk diharapkan dapat dikatakan hubungan yang hangat dan akrab. Pertama konselor berusaha agar disukai konseli. Konselor berusaha untuk menghargai konseli, dengan menunjukkan sikap yang menunjukkan menerima konseli dengan cara berusaha membantu konseli untuk mengatakan apa yang harus dia katakan dengan memberikan stimulus melalui *statement-statement* yang diikuti dengan gerakan nonverbal yang membangun kepercayaan konseli terhadap konselor dan selanjutnya dapat mempersepsi kemungkinan respons konseli.

Kedua saya harus menyukai konseli, hal tersebut dilakukan dengan cara berusaha mengerti memahami ungkapan-ungkapan konseli melalui mendengarkan

dengan baik untuk dapat masuk menyelami kepribadian konseli sebagai usaha untuk memahami konseli dengan detail. Konselor menunjukkan betapa konselor memahami mengasihani konseli dengan cara yang dapat dimengerti oleh konseli sehingga terjadi pertalian yang semakin akrab. Konselor dapat mengetahui apa yang konseli inginkan ketika konselor dapat merasakan apa yang dirasakan konseli dengan mengerti dan menerima dan melakukan apa yang diharapkan konseli misalnya apa yang menjadi kebanggaan konseli, apa yang dikawatirkannya akan memungkinkan untuk semakin terbentuknya kehangatan. Sehingga konseli juga dapat merespon perasaan konselor dengan tepat.

Di samping sifat menyukai, ada ciri-ciri hubungan konseling lain yang perlu. Dalam hubungan tersebut harus ada rasa hormat dan kepercayaan. Seorang konseli harus dapat mempercayai baik kecakapan konselor maupun itikad baiknya. Segala perbuatan konselor harus sedemikian sehingga konseli dapat berkata kepada dirinya sendiri, bahwa konselor ini dapat saya percaya. Ada satu ciri sikap konselor yang tidak boleh diutarakan. Itu ialah perasaan kasihan, tidak peduli betapa mengharukan konseli atau betapa sial atau menguntungkannya, rasa kasihan tidak akan menolongnya. Rasa kasihan hanya merupakan tanggapan terhadap kelemahannya dan bukan kekuatannya. Orang harus berjuang melawan rasa kasihan terhadap diri sendiri kalau ia ingin mencapai kematangan dan menunaikan tugas yang telah ditetapkannya sendiri.

Simpati berupa rasa kasihan atas kemalangan merupakan halangan yang dialami sehingga mengalami kegagalan atau apa yang menghalangi perjuangan untuk sukses. Jika misalnya terjadi bahwa ada seorang konseli menunjukkan rasa kasihan kepada diri sendiri yang sangat, maka asas yang harus dipegang bahwa menerima konseli tidak berarti menyetujui atau membenarkannya. Konseli dapat mengungkapkan berbagai perasaannya, tetapi janganlah hendaknya konselor ikut-ikutan memberikan sumbangannya dalam memper hangat kasihan itu. Apabila konselor



dapat mempertahankan kenetralannya tanpa memperlihatkan bahwa dia terganggu pikirannya atau bahwa konselor tidak dapat menyetujuinya, maka perasaan serupa itu pada waktunya pasti akan diganti oleh timbulnya perasaan yang lain.

Membina hubungan kerja yang sehat merupakan tujuan pertama dari wawancara pendahuluan. Tujuan kedua wawancara adalah membukakan semua realita psikologis dalam situasi kehidupan konseli. Tekanan pada membukakan inilah yang membedakan konseling dari kebanyakan cerita-cerita atau percakapan lazim. Apabila ada seseorang teman kita yang mengatakan sesuatu dan apa yang dikatakannya itu menyatakan kecemasan atau kebimbangan hati terhadap diri sendiri maka serta merta reaksi ialah menghibur teman yang pikirannya sedang kusut itu dengan jalan meyakinkan dia, memberikan nasehat-nasehat yang penuh kearifan, atau mengalihkan pokok pembicaraan.

Konseling menuntut konselor melakukan hal justru sebaliknya, yaitu mengatakan sesuatu dengan tujuan membantu konseli lebih dalam lagi untuk menyelami perasaannya atau mengkajinya dengan lebih seksama lagi. Apabila seorang siswa mengutarakan keemasannya apakah akan lulus dari suatu ujian, maka konselor yang baik tidak akan berkata, selama ini apa saja yang dikerjakan (dengan nada keras) melainkan akan berkata kira-kira begini, “Ada waktu banyak yang menjadi taruhan bagimu dan tidak ada jalan tertentu yang dapat ditempuh dengan baik”. Konselor dalam proses konseling menunjukkan perilaku dan ungkapan yang menunjukkan memahami suasana emosi yang dirasakan konseli sebagai individu yang bermasalah.

Bila seorang perempuan yang berusia 38 tahun berkata, “selamanya yang saya lakukan serba tidak betul. Saya telah berhenti bekerja, keluarga saya rusak, teman-teman menjauhi”, maka konselor yang baik tidak berkata. “Tetapi, bukankah catatan

data tentang Ibu menunjukkan bahwa sampai detik ini hidup, Ibu mengalami kegagalan.” Kita harus selalu memikirkan agar hal-hal yang akan dikatakan hendaknya menunjukkan bahwa konselor mengerti (*understanding*) maksud konseli dan kemudian hendaknya dapat membukakan pintu hatinya dengan sedikit lebih lebar lagi untuk merespon secara tepat terhadap yang konseli ungkapkan.

Tentu saja, sampai seberapa jauh “soal membukakan” ini harus dilakukan tergantung pada keadaan. Ada bahayanya apabila kita mengusahakan pelepasan emosi lebih banyak untuk mampu menghadapi konseli atau melebihi kemampuan kita sendiri untuk membantunya. Kita juga perlu meninjau, apa yang diperlukan konseli itu dalam proses konseling. Tetapi secara umum, tidak akan salah apabila kita mengikuti saja jalan pikiran dan perasaan konseli yang tersembunyi. Tiap konseli memerlukan penyelidikan yang khas, yaitu penyelidikan terhadap alamnya sendiri, alam secara psikologinya. Hanya dengan begitu kita dapat membantu dia mengambil keputusan yang baik dan mengurus hidupnya sendiri secara betul. Artinya konselor berusaha masuk dalam dunia konseli.

Tujuan khusus ketiga dari wawancara pendahuluan ialah “menstruktur” situasi konseling bagi konseli. Maksud menstruktur situasi ialah menjelaskan kepada konseli, untuk memberikan kepadanya pengertian mengenai bagaimana konseling dapat membantunya dan membuat rencana bagi pekerjaan selanjutnya. Dengan penjelasan konselor bahwa bila konseli nanti meninggalkan kantor pada akhir jam pertemuan yang pertama maka dia tidak mempunyai salah pengertian lagi dan tahu apa yang mesti dilakukannya pada pertemuan berikutnya.

Mengenai cara bagaimana yang terbaik menerangkan proses konseling itu kepada konseli tidak ada cara umum yang memuaskan. Sebuah dua kalimat untuk menjawab pertanyaan tertentu dari konseli mengenai proses mungkin lebih berharga daripada

satu ceramah, walaupun ceramah itu singkat mengenai keseluruhan prosedurnya. Usaha dan cara-cara konselor menjelaskan mengenai situasi konseling seringkali membuat konseli terkesan bahwa konselor tidak mengetahui apa yang sedang konselor kerjakan.

Konselor kadang-kadang kelihatan memiliki kelemahan atau kekurangan, misalnya kekurangan dalam tes-tes yang konselor miliki yang akan dipakai, untuk menampakkan ragu-raguan dalam cara-cara dalam proses konseling yang sedang dilaksanakan. Keadaan tersebut tidak perlu membawa konselor pada perasaan ragu karena terkait hal tersebut. Ada hal yang perlu dicatat dalam proses konseling bahwa wawancara konseling bukan tempat mengecam atau membela diri. Wawancara konseling sebagai cara untuk membantu konseli; dan bantuan yang akan diberikan akan bertolak dari keadaan dan kebutuhan konseli. Mengenai penggunaan tes hanya merupakan alat bantu untuk konseli agar ia dapat mengambil keputusan yang tepat (*appropriate*) sesuai dengan kondisi diri, sehingga keputusan itu dapat dilaksanakan. Keputusan yang didasarkan pada kemampuan yang konseli miliki yang juga disertai dengan hal yang menunjang lainnya misalnya keadaan lingkungan bahkan mungkin potensi dalam keluarga yang dapat menunjang konseling dalam melaksanakan keputusannya. Apabila merasa bahwa konselor mengetahui segala keadaannya maka konseli akan berpikir dan mungkin akan menyangka bahwa proses bantuan yang dia alami kemungkinan bukan konseling yang sesungguhnya.

Proses konseling merupakan usaha konselor untuk membantu konseli berdasarkan persepsi konselor dari apa yang konseli ceritakan. Sehingga proses konseling adalah suatu proses wawancara konseling yang bertujuan membantu konseli untuk mengubah pandangan yang merugikan, membawa kegagalan ke arah pandangan yang membawa kesuksesan melalui serangkaian usaha konseli untuk sukses. Konselor harus membantu konseli untuk memperoleh dengan jelas mengenai

apa yang akan konseli kerjakan dan bagaimana mengerjakannya selanjutnya apa kemungkinan yang akan konseli peroleh dari hasil usahanya. Sehingga konseling bukan suatu yang diperoleh secara instan yakni begitu konseli datang dan pulang dengan membawa hasil atau sukses berupa prestasi belajar yang tinggi. Bahkan semua berlangsung secara objektif dan dapat diterima dalam logika berpikir, bahwa jika konseli berusaha sesuai usaha yang cocok dengan keberhasilan, maka besar konseli akan berhasil.

Dalam situasi yang sederhana dimana konseli hanya membutuhkan beberapa informasi mengenai syarat-syarat untuk masuk dalam suatu pendidikan atau vokasional tertentu maka konseli dapat diarahkan untuk menemui sumber-sumber informasi yang berhubungan dengan yang dia perlukan. Jika dia masih membutuhkan hal lain atau masih ada pertanyaan-pertanyaan lain disilahkan konseli untuk kembali lagi menemui konselor.

Jika konselor oleh karena satu dan lain hal mengalihkan penanganan kepada seseorang konseli kepada konselor lain, maka hal itu perlu dijelaskan kepada konseli. Apabila konseli meminta untuk mengadakan tes maka diperlukan beberapa waktu untuk membicarakan mengenai pengadaan tes tersebut dan juga untuk memutuskan bentuk tes mana yang akan digunakan. Apabila persoalan pribadi konseli memang harus memerlukan bantuan melalui proses konseling mungkin tidak langsung pada saat itu juga, tetapi perlu komitmen waktu berikutnya bersama konselor – konseli.

Sifat-sifat penting yang harus nampak selama tahap terakhir wawancara yang pertama ialah kerjasama, kejelasan, dan kehangatan. Konselor dan konseli bersama-sama menetapkan apa yang selanjutnya akan dibicarakan atau dikerjakan. Demikian haruslah demikian walaupun seringkali kelihatannya konselor-lah yang memberikan saran-saran. Ada perbedaan antara menjelaskan sumber apa yang tersedia dan

memberitahukan seseorang apa yang harus dilakukan. Implisit dalam seluruh prosedur ini adalah adanya perbedaan konseli untuk menerima atau menolak langkah tindakan yang diusulkan konselor. Apabila setelah diberikan penjelasan, bahwa tes dapat diambil dan itu akan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konseli mengenai dirinya, akan tetapi ia mengatakan tidak mau mengambil satupun, maka jelaslah sudah masalahnya.

Konseli tidak boleh didesak atau dipaksa-paksa. Lain halnya dengan kasus berikut ini. Seorang konseli nampak bergantung dan cemas serta mengeluh bahwa ia merasa pilihan jabatannya tidak pasti. Setelah konselor mengkaji masalahnya kelihatan berakar lebih dalam lagi daripada sekedar ragu-ragu memilih pekerjaan. Konseli lebih suka mengambil tes vokasional meskipun konselor telah menjelaskan kepadanya tentang prosedur alternatif lain, yaitu melalui konseling, namun konseli lebih memilih untuk tes sehingga konselor harus menghormati keputusannya.

Penting diperhatikan bahwa akhir wawancara pertama ini hendaknya disinari dengan keakraban dan kehangatan dan bukan sesuatu yang netral serta arahnya tidak menentu. Konselor harus berusaha agar usahanya untuk menyerahkan pengambilan pilihan ke tangan konseli secara tidak disadarinya, konselor telah menyebabkan konseli merasa ditolak atau merasa tidak dianggap penting lagi oleh konselor.

Kebebasan yang telah diberikan kepada konseli tidak tafsirkan sebagai tanda bahwa konselor acuh atau sebagai tanda pesimisme tentang masa depan konseli. Kebanyak pengalaman-pengalaman peratik konselor menjumpai bahwa kesalahpahaman seperti itu memang sering terjadi. Ucapan singkat dan perilaku tertentu, ekspresi serta nada suara semuanya harus mempersepsikan perasaan konselor terhadap konseli, bahwa sesungguhnya konselor sangat senang bertemu dengan konseli kembali. Petunjuk yang sedikit saja menyebabkan terjadinya perbedaan. Lebih

baik berkata positif. “saya sungguh berharap dapat bertemu dengan anda kembali besok pada hari senin pukul 10.00 pagi” daripada berkata dengan nada bertanya, “apakah anda akan kembali lagi minggu depan pada jam yang sama seperti sekarang ini?.

Selama ini kita telah membahas membahas tiga yang menjadi tujuan pertemuan wawancara yang pertama, yaitu (1) memulai hubungan konseling secara sehat, (2) membuka suasana psikologis perasaan sikap yang ada pada diri konseli, dan (3) menjelaskan struktur proses memberikan bantuan kepada konseli.

Urutan tersebut sesuai dengan urutan pentingnya masing-masing. Dalam setiap masalah, mengutamakan urutan pertama yaitu hubungan konseling. Dalam hubungan ini konselor akan berusaha mendengarkan dengan baik untuk dapat masuk dalam *frame of referance* internal konseli. Memberikan bantuan berupa *statement* yang dapat mendorong konseli mengungkapkan lebih jauh lebih dalam mengenai dirinya, mengenai perasaannya yang dapat membuat konselor mengerti persoalan dan cara berpikir konseli. Ungkapan-ungkapan tersebut akan membawa konselor memahami persoalan konseli.

Semua data atau informasi yang disimak konselor itu, dianalisis oleh konselor secara objektif dan dipelajari bagaimana cara membantu konseli untuk bisa berpikir objektif dan dapat membantu dirinya untuk berubah kearah kemajuan diri, kemandirian, serta tanggung jawab diri. Pertemuan atau sesi mengenai yang dibicarakan dapat berlangsung kurang lebih 60 menit, sehingga pertemuan awal hanya seputaran informasi mengenai konseli dan belum sampai pada pemecahan atau alternatif solusi. Bahkan aspek berikutnya atau langkah kedua yaitu membuka alam psikologis perasaan sikap yang ada pada diri konseli, belum dapat dilakukan pada pertemuan awal.

Melakukan langkah pertama pada pertemuan awal dengan optimal akan memungkinkan konseli sedikit memperoleh kelegahan, dan kelelahan tersebut konseli dapat mempercayai konselor akan dapat membantu dia. Anggapan positif konseli terhadap konselor akan memungkinkan konseli untuk mau hadir pada pertemuan selanjutnya.

Contoh Nadia berusia 17 tahun, telah dikeluarkan dari sekolah menengah karena sering membolos dan suka membangkang pada guru. Selama satu jam proses konseling yang pertama Nadia menceritakan kepada konselor betapa baiknya dia sebagai orang namun bagaimana semua orang memiliki pengertian yang salah mengenai dirinya. Di bawah permukaan terdapat perasaan salah mengenai perilakunya, kecemasan mengenai baik tidaknya pribadinya dan kekawatirannya dalam menghadapi masa depannya. Tetapi konselor bukan hendak menyentuh semua yang dia tuturkan sejak awal atau mulai membawa konseli ke arah tertentu yang terkonstruksif. Dalam keadaan hati yang pedih karena pengalaman hidup konseli sebagai gadis, dia harus mengetahui bahwa dia harus menjalani penyembuhan diri.

Langkah selanjutnya adalah pembuatan rencana untuk membuka suasana psikologis agar memungkinkan pemberian pembinaan hubungan di atas dasar yang sehat. Wawancara pertama merupakan bagian yang tersukar dari pekerjaan konselor. Bagian tersebut menghendaki pemusatan perhatian konselor lebih sungguh-sungguh. Setiap penemuan kondisi konseli merupakan suatu pengalaman baru bagi konselor untuk dipahami yang kemungkinan dapat memberikan petunjuk pada perjumpaan dengan konseli lain, walaupun setiap konseli memiliki kepribadian dan latar belakang yang berbeda sehingga tidak akan ditemukan masalah konseli yang identik.

Carl Rogers (1951) mempunyai pandangan mengenai hakekat hubungan konseling adalah hubungan yang mengandung nilai terapi. Terapi tersebut akan

dirasakan oleh konseli ketika mereka melakukan komunikasi antara konselor dengan konseli. Dalam proses tersebut konseli akan menemukan jati dirinya, posisi dirinya dan segala permasalahan yang dihadapinya. Kemudian selanjutnya mereka melakukan perubahan *self* pada diri konseli sendiri dengan penuh kesadaran. Rogers dalam (Pietrofesa dkk, 1978: 4) menegaskan pengertian konseling sebagai berikut:

*“The process by which structure of the self is relaxed in the safety of relationship with the therapist, and previously denied experiences are perceived and then integrated in to an altered self”*

Pendapat tersebut pada intinya Rogers lebih menekankan pada perubahan sistem *self* konseli sebagai tujuan konseling, dimana hal tersebut sebagai akibat dari struktur hubungan antara konselor dengan konseli. Ahli lain seperti Cormier dalam Latipun (2006) lebih memberikan penekanan pada fungsi-fungsi pihak-pihak yang terlibat. Ia menegaskan bahwa konselor adalah tenaga terlatih yang mempunyai dorongan dan kemauan untuk membantu konseli. Ia menegaskan bahwa :

*“Counseling is the helping relationship, which include (a) someone seeking help, (b) someone willing to give help who is (c) capable of, or trained to, help (d) in a setting that permit’s help to be given and received” (p. 25).*

Kemudian pendapat C. Patterson dalam Soli Abimanyu (1996) menegaskan bahwa konseling adalah proses yang melibatkan hubungan antar pribadi antara seorang terapis atau konselor dengan konseli dimana terapis atau konselor menggunakan metode-metode psikologis atas dasar pengetahuan sistematis tentang kepribadian manusia dalam upaya meningkatkan kesehatan mental konseli.

Gibson and Mitchell (1981: 261): pengertian konseling dipandang lebih lengkap, dan lebih operasional. Mereka menegaskan sebagai berikut: *“Counseling denote a professional relationship between an trained counselor with a client. This relationship is usually person to person, although it may some times involve more than two people, and it is designed to help client understand and clarify his view of*



*his life space so that may make meaningful and informed choices consonant with his essential nature in those where choices are available to him. This definition indicates that counseling is a process, that is a relationship, that is designed to help people make choices, that underlying better choices making are such matter is learning, personality development, and self knowledge which can be translated into better role perception and more effective role behavior (Gibson and Mitchell, 1981 : 261).*

Mencermati pengertian yang dikemukakan tersebut di atas setidaknya-tidaknya ada empat aspek yang perlu ditegaskan kembali ialah: **Pertama**, konseling sebagai hubungan yang spesifik antara konselor dengan konseli sebagai unsur penting dalam konseling. Hubungan yang dibangun konselor selama proses konseling dapat meningkatkan keberhasilan konseling dan dapat pula membuat konseling tidak berhasil, **Kedua** konseling sebagai proses ini mempunyai arti bahwa konseling tidak dapat dilakukan sesaat. Dalam beberapa hal konseling tidak hanya sekali pertemuan. Untuk membantu masalah konseli yang sangat berat dan kompleks, konseling dapat dilakukan beberapa kali pertemuan, **Ketiga**, hubungan dalam konseling bersifat membantu (*helping*). Membantu tersebut berbeda dengan memberi atau mengambil alih, akan tetapi pengertian membantu lebih menekankan kepada pemberian kepercayaan kepada konseli untuk bertanggung jawab dan menyelesaikan segala masalah yang dihadapinya. Konselor sifatnya memotivasi untuk bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri untuk mengatasi masalah, sehingga terlepas dari sifat dependensi terhadap orang lain, **Keempat**, konseling untuk mencapai tujuan hidup artinya konseling diselenggarakan untuk mencapai pemahaman dan penerimaan diri, proses belajar dari perilaku yang tidak adaptif menjadi adaptif dan melakukan pemahaman yang lebih luas untuk mencapai aktualisasi diri.

Pada hakekatnya hubungan konseling adalah hubungan yang sifatnya membantu artinya konselor berusaha membantu konseli agar tumbuh, berkembang, sejahtera dan mandiri. Uraian tersebut sejalan dengan pendapat Shertzer dan Stone

(1980) bahwa hubungan konseling adalah suatu interaksi antara seorang dengan orang lain yang dapat menunjang dan memudahkan secara positif bagi perbaikan orang tersebut. Konselor dalam hal ini adalah orang yang membantu atau memberikan pertolongan dengan berbagai keterampilan-keterampilan dasar untuk memudahkan memahami konseli, mengubah, atau untuk memperkaya perilakunya sehingga akan terjadi perubahan yang positif. Perubahan-perubahan tersebut mengandung makna bahwa konseli diharapkan memiliki kemampuan; memahami diri (*self understanding*), menerima dirinya (*self acceptance*), menghargai dirinya (*self esteem*), mengarahkan dirinya (*self direction*) kemudian menuju aktualisasi diri (*self actualization*).

Sofyan S. Willis (2007) menjelaskan bahwa hubungan konseling dengan konseli dalam konteks pertemuan konseling yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan perkembangan, kematangan, memperbaiki fungsi, dan memperbaiki kehidupan. Dalam konteks hubungan konseling inilah konselor dengan konseli untuk saling menghargai, terbuka, fungsional untuk menggali aspek terselubung (emosional, ide, sumber-sumber informasi, pengalaman kehidupan dan potensi-potensi secara umum).

Benjamin, dalam Shertzer & Stone (1980) mengartikan bahwa hubungan konseling adalah interaksi antara seorang konselor - konseli dengan persyaratan bahwa konselor harus mempunyai waktu, kemampuan, untuk mendengarkan dan memahami, serta mempunyai minat pengetahuan, dan keterampilan. Hubungan konseling harus dapat memudahkan komunikasi yang akrab saling percaya sehingga permasalahan yang dihadapi konseli dapat dibantu dipecahkan. Kemudian untuk selanjutnya konseli dapat merasakan kebahagiaan secara lahiriah maupun batiniah atau sejahtera lahir batin.

Dalam konteks hubungan pemberian pertolongan antara konselor dengan konseli, masing-masing telah mempunyai latar belakang masing-masing. Tidak sama

antara satu dengan yang lainnya, misalnya dalam hubungan dengan *self perception, need, values, experience, expectation*; dan bilamana konseli memiliki problem yang tidak dapat dipecahkan sendiri, maka konselor punya kemampuan profesional akademis memiliki *expertise* tertentu untuk membantu konseli memecahkan masalahnya dalam suatu konteks memberi bantuan atau konseling. Jenis bantuan dari konselor bermacam-macam bentuk dengan gaya-gayanya yang unik sesuai dengan situasi konseli namun bantuan konseling harus mengarah kepada inti pribadi konseli. Kemudian konseling tersebut betul-betul dapat dirasakan manfaatnya oleh konseli dan kepuasan tersendiri bagi konselor.

Konseling yang profesional adalah konselor yang efektif selalu menggunakan keterampilan-keterampilan dasar yang benar-benar sesuai dengan tuntutan suasana konseling khususnya suasana konseli seperti tersebut di atas. Dalam hal ini konselor perlu memiliki pandangan bahwa konselor harus bekerja demi perkembangan optimal konseli yang merupakan titik sentral konseling. Konselor membantu agar konseli mencapai semua yang diinginkan sejauh tidak merugikan perkembangan dirinya untuk menjadi manusia normatif, etis, yang berkembang menjadi manusia yang mempunyai arti bagi hidupnya. Bilamana seorang konseli mengatakan bahwa dirinya tidak memerlukan bantuan serta tidak menginginkan perubahan-perubahan dalam dirinya. Maka konselor hendaknya tidak memaksakan perubahan-perubahan pada diri konseli sekalipun konselor memiliki kemampuan dan kecakapan melakukan konseling. Konselor diharapkan bersabar untuk menahan diri sekalipun maksudnya baik untuk membantu memecahkan persoalan konseli.

Konseling bukan pemaksaan kehendak akan tetapi dengan kesadaran diri sepenuhnya baik konselor maupun konseli. Pemaksaan dalam konseling akan terjadi suasana yang tidak kondusif, saling memperparah persoalan sehingga konseling tidak lagi sebagai bantuan akan tetapi berubah dalam bentuk suasana konfrontatif.

### **C. Bahasa Verbal dan Non Verbal Dalam Konseling**

Konselor mampu menginterpretasi bahasa verbal dan nonverbal dari konseli yang terlihat dalam jalannya percakapan konseling. Tapi juga dapat berkomunikasi secara verbal dan non verbal kepada konseli. Ada hal-hal tertentu yang ditunjukkan oleh konselor kepada konseli dengan bahasa nonverbal. Dan konselor melakukannya sedemikian rupa secara alamiah yang menunjukkan penuh perhatian kepada konseli, sehingga bahasa nonverbal konselor dapat dimengerti oleh konseli.

Komunikasi antar pribadi sebagai sarana untuk membantu konseli dapat memahami dirinya dengan lebih baik, mengubah pandangannya dan sikapnya, menstimulir perkembangan kepribadiannya, dan mengembangkan kemampuannya menghadapi berbagai permasalahan hidup secara konstruktif. Proses konseling yang terjadi di sekolah adalah proses konseling dengan orang yang normal yang menghadapi berbagai rintangan dan kesukaran seperti yang dialami oleh kebanyakan siswa. Untuk itu proses konseling tidak membutuhkan waktu yang lama karena konseli pada dasarnya termasuk orang yang berkepribadian sehat. Terkait layanan konseling dalam setting sekolah dapat terlaksana jika terjadi interaksi pribadi yang saling percaya. Proses untuk saling meyakinkan dan mempercayai harus dilakukan melalui komunikasi antar pribadi yang bercorak membantu dan dibantu (*helping relationship*). Hal ini ada filosofi yang mendasari terjadinya interaksi tersebut, yaitu: (1) komunikasi tersebut harus bermakna baik untuk konselor maupun konseli, karena kedua belah pihak melibatkan diri sepenuhnya, (2) komunikasi biasanya mengandung unsur kognitif dan afektif karena kedua-duanya berpikir bersama-sama, perasaan konseli akan dihayati oleh konselor dan sebaliknya apa yang dikatakan konselor akan dirasakan oleh konseli (3) komunikasi perlu adanya unsur saling percaya dan saling terbuka, (4) berlangsung saling memberikan persetujuan artinya konseli menyetujui terjadinya komunikasi secara suka rela, (5) terdapat hubungan dua arah dalam arti konseli dan konselor saling menyampaikan pesan atau saling memberikan informasi

baik melalui bahasa verbal maupun non verbal, (6) terdapat suatu kebutuhan di pihak konseli yang diharapkan terpenuhi melalui komunikasi atau wawancara konseling, dan (7) mengarah kepada perubahan pada diri konseli.

Proses konseling dikatakan efektif, apabila konselor dapat menggunakan seperangkat keterampilan konseling terkait dengan aspek pendengaran yang meliputi pesan verbal (konten kognitif dan afektif), memahami pesan nonverbal (konten afektif dan perilaku), dan merespon secara verbal dan nonverbal untuk kedua jenis pesan itu.

Untuk memastikan bahwa Keterampilan Konseling menjadi bagian integral dari teknik yang membantu konseli, maka konselor harus sering berlatih diri (*self training*). Karena, seperti kebanyakan orang bahwa perilaku komunikasi dilakukan begitu saja, tanpa memiliki kesempatan untuk berfokus untuk mengembangkan kesadaran diri sebagai tenaga profesional. Ketika konselor sekolah mulai mempelajari keterampilan konseling, mungkin akan menemukan kesulitan untuk berkonsentrasi dalam melakukan komunikasi. Pada awalnya masalah konsentrasi untuk berkomunikasi ini dapat membuat konselor merasa tidak nyaman dan lelah. Disamping pertama dilakukan juga dikarenakan kurang terbiasa melakukan komunikasi secara sistematis, sebab wawancara konseling harus dilakukan secara sistematis mengikuti arah pembicaraan konseli. Memang secara umum wawancara yang tidak terstruktur relatif lebih mudah untuk berbicara. Keterampilan Konseling dan memahami secara teoritis pentingnya hubungan yang efektif tentang masalah tersebut agak sulit. Namun kenyataannya memang jauh lebih sulit untuk menempatkan pemahaman ini dalam praktik keterampilan konseling. Berlatih keterampilan konseling lebih sulit daripada menyelesaikan soal-soal atau latihan menjawab pertanyaan tentang kasus yang sifatnya dalam bentuk laporan tertulis.

Karena praktik Keterampilan Konseling itu begitu penting, maka kebanyakan dilakukan dengan menggabungkan latihan berikut ke dalam diskusi kelompok para konselor. Kesiapan konselor dalam *sharing* yang telah dialami selama latihan,

pengungkapan perasaan dan pengakuan yang cenderung dihindari (pendekatan dan penghindaran reaksi), adalah aspek yang paling menguntungkan dari latihan ini. Pengertian yang lebih jauh berasal dari diskusi setelah latihan itu sendiri. Diskusi semacam ini, yang disebut pengolahan, yang sebenarnya adalah satu orang berbicara tentang perasaannya dan adanya reaksi dari isi yang disampaikan dalam latihan. Jadi latihan keterampilan konseling dengan sesama konselor merupakan arena latihan tukar pengalaman baik yang menyangkut masalah konseli atau yang mereka alami sendiri di dalam kehidupan. Menurut Barbara Okun (1982) dengan strategi semacam ini konselor akan lebih banyak pengalaman yang diperoleh melalui *sharing*, dan juga membiasakan diri untuk banyak memahami perasaan orang lain, rasa empati, dan juga mengetahui dan menterjemahkan bahasa verbal dan non verbal konseli.

Alasan tersebut sangat penting untuk memahami komunikasi nonverbal yang merupakan fondasi hubungan antar-manusia (konselor dengan konseli) itu dibangun. Beberapa ahli antropologi percaya bahwa lebih dari dua pertiga setiap komunikasi disampaikan pada tingkat nonverbal. Konselor harus dapat menafsirkan pola-pola gerak tubuh, postur, ekspresi wajah, hubungan spasial, penampilan pribadi, dan karakteristik budaya. Jadi konselor, sebagai *Helper*, harus berusaha mengembangkan kesadaran nonverbal yang dimanifestasikan dalam berbagai arti.

Karena persepsi pesan nonverbal mungkin berbeda atau terjadi perbedaan budaya konselor dengan konseli, maka salah satu strategi yang dapat membantu adalah dengan banyaknya latihan agar dapat membuat konselor paham dan menyadari bahwa memahami pesan verbal tergantung kepada isyarat-isyarat nonverbal. Konselor hendaknya menyadari bahwa perilaku konseli perlu adanya fasilitatif dan nonfasilitatif nonverbal dalam membantu suatu hubungan dalam konseling. Jenis-jenis isyarat-isyarat nonverbal dalam sebuah hubungan komunikatif sangat penting apabila konselor dapat menterjemahkan arti dari bahasa non verbal tersebut. Konselor, sebagai *Helper*, akan melihat apakah perilaku nonverbal konseli konsisten dengan

perilaku verbal. Indikator ini dapat dijadikan petunjuk yang akan membantu konselor untuk mengidentifikasi pesan afektif (perasaan dasar) yang didengar, dan yang diungkapkan.

Perilaku nonverbal memberi petunjuk kepada konselor yang akan dijadikan bukti konklusif dari perasaan yang mendasarinya. Namun, penelitian telah membuktikan bahwa petunjuk nonverbal cenderung lebih dapat diandalkan daripada petunjuk lisan (Barbara Okun, 1982: 18-20). Non verbal adalah merupakan salah satu cerminan keadaan kejiwaan yang bersifat *covert behavior* yang dapat dijadikan bahan untuk mengenali dan memahami konseli secara mendalam. Maka dari itu Carl Rogers (1983) mengingatkan kepada para konselor bahwa non verbal disebut sebagai *original character*, untuk itu di dalam proses konseling harus membiarkan konseli berperilaku seperti apa adanya tanpa syarat (*unconditional positif regard*).

Tegang, santai, condong ke arah mana atau menjauh dari posisi patner bicara. Berkaca-kaca, terbuka, tertutup, menatap, berkedip, lutut tersentak, gerakan tangan dan gerakan kaki, gelisah, kepala mengangguk-angguk, sambil menunjuk jari, bergantung pada lengan dan tangan untuk mengekspresikan pesan, yang menyentuh. Bahu bungkuk, membungkuk, kaki disilangkan, kaku, atau santai. Sambil tersenyum, menggigit bibir, menjilat bibir, ketat, longgar (nduweh) Animasi, hambar, mengganggu, mengerutkan dahi dan kening. Tenang, menghindari, licik, Semua merah, muram, berkeringat, pucat. Bersih, rapi Cepat, lambat, tenang, tergesa-gesa, bernada tinggi, berbisik, suara lembut.

Bahasa nonverbal tersebut sangat penting karena tujuan ini adalah untuk memberi kesempatan kepada konselor untuk mengidentifikasi perasaan orang lain (konseli) yang selama ini dianggap mendasari perilaku nonverbal. Secara psikologis, konselor yang sering melakukan praktik konseling akan mendapatkan pengalaman yang berharga bagi pengembangan dirinya. Jika konselor tidak dapat menemukan jati diri profesinya dan hanya menanggapi permasalahan konseli secara kognitif dan

dangkal, jika konselor tidak mampu turun “menyelam” ke dasar perasaan konseli maka konseling akan berubah menjadi bicara tak ada ujung pangkalnya apalagi nilai terapeutiknya.

Sebagai contoh, seorang *konseli* datang dan berbicara tentang masalahnya kepada seorang konselor. Kemudian jika konselor (*helper*) hanya bertanya "Apa yang terjadi?", "Apa yang anda katakan?", atau "Apa yang kau katakan?", maka seluruh sesi pertemuan itu hanya akan berlalu dan tidak menemukan ungkapan dasar keprihatinan dan perasaan *konseli*. Untuk itu konseli harus dirangsang (direspon) agar mampu membuat tanggapan verbal yang berwujud kata-kata yang membuat konseli bereaksi. Reaksi tersebut bisa dalam bentuk bahasa verbal maupun non verbal atau perilaku. Terkait dengan uraian tersebut hal ini akan memfokuskan kepada praktek konseling verbal dan non verbal.

#### **D. Membangun Kondisi Fasilitatif Dalam Konseling**

Menurut Carl Rogers (1983) Membangun kondisi fasilitatif dalam konseling merupakan salah satu strategi untuk mengembangkan suasana hubungan yang dapat memberikan rasa aman, kepercayaan dan membangkitkan keinginan konseli untuk mengutarakan apa yang ada dalam pemikiran-pemikirannya dan perasaan-perasaannya secara bebas. Strategi ini harus hadir dan harus tercipta dalam proses konseling yang efektif, sehingga setiap keterampilan konseling yang dilakukan diharapkan dapat mencapai perubahan emosional, pengetahuan dan tingkah laku konseli.

Proses ini akan ini akan menentukan keefektifan hubungan konseling berikutnya. Oleh karena itu dalam membangun kondisi fasilitatif dalam komunikasi konseling, konselor harus bertanggung jawab menciptakan kondisi fasilitatif tersebut. Membangun dan menciptakan kondisi ini sepanjang berlangsungnya konseling, merupakan keharusan fundamental.



Carl Rogers (1983) mengatakan bahwa membangun dan menciptakan kondisi fasilitatif dalam komunikasi konseling ada tiga sikap yang harus diperhatikan oleh konselor, yaitu *empati*, *unconditioning positive regard*, dan *genuine*. Pandangan ini menegaskan bahwa konselor harus menunjukkan sikap empati yaitu sikap yang menunjukkan turut merasakan apa-apa yang dialami konseli, namun dalam hal tersebut konselor tidak terbawa arus kesedihan atau kemarahan kekecewaan dan apapun yang konseli rasakan. Konselor tetap berada pada kemampuan secara kognitif untuk dapat berpikir secara objektif dalam melihat posisi-posisi yang ditempati konseli, yang membawa dia pada suasana emosional dan pola pikir keliru. Keadaan empati konselor dapat membantu konseli mengklarifikasi keadaan atau suasana yang terjadi, sekaligus membawa konseli pada cara berpikir positif, objektif, dewasa dengan melihat pertimbangan-pertimbangan yang memungkinkan konseli mengembangkan diri dan mampu menemukan solusi yang menguntungkan semua pihak. Melalui sikap *unconditioning positive regard* konselor dapat menerima konseli apa adanya, menerima konseli sebagai individu yang bagaikan terjepit, terbelenggu, merasa tertekan, sehingga tidak dapat melakukan sesuatu yang dapat mendatangkan kemajuannya. Maka konseli memerlukan pertolongan untuk dapat bergerak dengan baik, mampu melihat ke kiri dan ke kanan terutama melihat kelemahannya sendiri tapi juga potensi yang ada untuk difungsikan secara optimal. Apabila hal tersebut dapat terwujud maka konseli dapat melakukan yang indah dalam kehidupannya. Selain empati dan sikap konselor yang menerima konseli tanpa syarat, maka konselor harus memiliki kesungguhan, (*genuine*) sebagai perilaku yang tulus dan bukan dibuat-buat. Kesungguhan konselor dapat terlihat oleh konseli melalui kata-kata, raut wajah, maka konselor bahkan isyarat lainnya yang dapat dirasakan konseli, sehingga dalam proses konseling, konseli merasa nyaman, dapat mempercayakan hal-hal yang rahasia sekalipun kepada konselor.

Kemudian di samping sikap-sikap tersebut Carkhuff dalam Khairani menambahkan dengan istilah *concreteness*, *confrontation*, dan *immediacy* (Van Hoose dan Pietrosa, 1970, Hansen dkk, 1977, Gazda). Konselor dalam hal ini mengemukakan hal-hal yang konkrit, logis atau mengarahkan pembicaraan dan cara berpikir yang konkrit, dengan mengkonfrontasikan apa merupakan prasangka negatif semata. Dalam hal ini konselor dapat meminta pembuktian atau data logis terhadap apa yang konseli rasakan. (alasan tepat untuk marah, kecewa, sedih dan hal lainnya).

Sikap *pertama* konselor dengan empaty adalah peka, mengerti, memahami secara akurat terhadap pengalaman dan perasaan konseli. Pengalaman dan perasaan-perasaan tersebut ditampilkan selama melakukan komunikasi dan interaksi pada saat konseling berlangsung. Konselor berusaha keras untuk melihat, memahami secara mendalam tentang pengalaman subjektif konseli, terutama pengalaman sekarang. Tujuan membangun diri kondisi fasilitatif empatik dalam konseling adalah mendorong konseli agar lebih erat dengan dirinya sendiri. Mereka menyadari pengalamannya yang berkaitan dengan perilaku, ide dan perasaannya.

Kesadaran secara mendalam khususnya diri konselor akan menumbuhkan sikap intens mengenali dan mengatasi ketidakselarasan yang ada pada konseli. Konsep ini dimaksudkan bahwa konselor memahami perasaan-perasaan konseli seakan-akan perasaan tersebut adalah perasaannya sendiri, tetapi tidak “tenggelam” di dalamnya. Hal ini penting untuk dimengerti oleh konselor bahwa tingkat tinggi dari empati yang akurat bisa melampaui pengenalan terhadap perasaan-perasaan yang mendalam pada diri konseli. Menurut Carl Rogers dalam Gerald Corey (1988: 93) konselor membantu konseli melalui proses eksplorasi akan memperluas kesadaran diri konseli terhadap perasaan-perasaan yang selama ini hanya diakui sebagian. Pendapat ini mengartikan bahwa konselor dengan teknik-teknik tertentu yang tepat konselor dalam arahan konselor melalui stimuli berupa pertanyaan-pertanyaan terbuka,

sehingga konseli dapat memperluas kedaran diri konseli secara utuh. Hal tersebut dapat membantu konseli untuk dapat bereksplorasi.

Empati, lebih bersifat refleksi perasaan. Sedangkan kadang-kadang di dalam konseling konseli lebih bisa diketahui dengan merefleksi isi perasaan. Empati sebagai identifikasi pribadi konselor maka dalam proses komunikasi konseling konselor harus mampu mengambil bagian dalam dunia subjektif konseli dengan memasuki dunia perasaannya. Rogers (1971) mengatakan bahwa apabila konselor mampu menjangkau dunia pribadi konseli secara mendalam dengan mengamati dunia pribadi secara cermat apa-apa yang dirasakan oleh konseli, maka perubahan yang konstruktif akan terjadi.

Sikap *kedua* menurut Carl Rogers dalam Gerald Corey (1988: 93) adalah keselarasan atau kesejatian (*guinenes*). Keselarasan mengisyaratkan bahwa konselor harus tampil secara realistis artinya sejati, murni, terintegrasi, dan otentik selama konseling berlangsung. Konselor tampil dalam arena konseling tanpa kepalsuan diri dan kepura-puraan, pengalaman batin dan ekspresinya sesuai dengan kenyataan luar dalam, secara terbuka mengungkapkan perasaannya dan sikap-sikap yang muncul dalam hubungannya dengan konseli. Konselor yang otentik bersikap spontan dan terbuka dalam menyatakan perasaannya dan sikap-sikapnya yang ada pada dirinya baik yang negatif maupun yang positif.

Sikap *ketiga* yang yang perlu diberikan oleh konselor kepada konseli adalah perhatian yang mendalam dan tulus dan ikhlas serta penuh perhatian. Perhatian yang dimaksud adalah perhatian tak bersyarat yaitu konselor tidak mencapuri dengan unsur-unsur yang bersifat evaluatif atau penilaian terhadap perasaan-perasaan, pemikiran-pemikiran dan tingkah laku konseli sebagai hal yang bersifat baik dan buruk. Konselor menerima konseli secara hangat tanpa menaruh persyaratan-persyaratan tertentu pada saat menerima konseli. Konsep perhatian positif tak bersyarat tidak menyiratkan ciri tertentu atau “ada atau tiada sama sekali”. Seperti

keselarasan, perhatian positif tak bersyarat adalah suatu unsur yang berada pada proses yang terus menerus harus dibangun dalam proses konseling.

Menurut Brammer (1979) proses yang harus dibangun terus menerus dalam konseling pada intinya ada tiga tahap: (1) tahap awal atau disebut tahap membangun relasi yang meliputi; tahap persiapan (mempersiapkan konseli dan pembukaan relasi pemberian bantuan), tahap klarifikasi (konseli mengemukakan masalahnya dan alasan permintaan bantuan), tahap penstrukturan (tahap merumuskan struktur wawancara konseling), tahap relasi (pembentukan relasi pemberian bantuan); (2) tahap pengembangan atau disebut tahap membangun aksi positif yang terdiri dari, tahap eksplorasi (mengeksplorasi masalah, memformulasi berbagai tujuan, mengumpulkan fakta-fakta, mengekspresikan perasaan-perasaan dalam, mempelajari berbagai keterampilan baru), tahap konsolidasi (mengeksplorasi berbagai alternatif tindakan, pengolahan berbagai perasaan, mempraktikkan berbagai keterampilan baru), tahap perencanaan alternatif (penyusunan rencana pelaksanaan dari berbagai alternatif pilihan yang dipandang tepat untuk memecahkan konflik-konflik, mengurangi perasaan-perasaan sakit, mengkonsolidasikan berbagai perilaku dan keterampilan baru untuk melanjutkan aktivitas-aktivitas pengarahan diri); (3) tahap penutupan (tahap menilai hasil dan mengakhiri pemberian bantuan).

Keberhasilan konselor pada awal pertemuan konseling akan mewarnai keseluruhan proses konseling. Pada tahap ini terciptanya keakraban antara konselor dengan konseli yang saling mempercayai harus sudah terwujud. Pada umumnya pada awal pertemuan konselor dan konseli saling menghayati berbagai keraguan diantara kedua-duanya khususnya pada diri konseli. Misalnya apakah saya boleh menyampaikan isi perasaanku dengan sebebas-bebasnya. Apakah konselor mampu memecahkan semua persoalan yang saya hadapi. Jawaban atas sebagian besar keraguannya dapat diperoleh dengan sambutan konselor baik dengan bahasa verbal maupun non verbal, serta sapaan konselor, nada suara pada waktu penyambutan

konseli. Ini merupakan kunci untuk menghilangkan keraguraguan pada diri konseli. Selain ini sikap menerima dengan tulus dan ikhlas serta sikap hangat akan menambah kepercayaan konseli kepada konselor.

Tahapan-tahapan tersebut untuk memudahkan konselor mengklasifikasikan kedalam kegiatan konseling, sekalipun sebenarnya pada waktu konseling dilakukan kadang-kadang tidak menggunakan tahap-tahapan tersebut. Inti pokok yang sifatnya aplikatif yang pasti digunakan oleh konselor dalam proses konseling individual seperti yang dibahas di dalam model keterampilan konseling pada bagian berikut nanti.

### **E. Konselor Sebagai Helper**

Dalam bukunya "*The Skilled Helper* (Penolong Terampil)" Rogers menyatakan bahwa konselor yang terampil dan efektif harus berkomitmen terhadap perkembangan konselor sendiri, termasuk aspek- sosial, emosional, spiritual dan intelektual. Tingkatan dalam proses menolong (*stages in the process of helping*), Enggan menggunakan tiga tingkatan (eksplorasi, interpretasi dan penetapan tujuan/aksi), sementara Richard Nelson-Jones (1996) menggunakan lima tingkatan: (1) membangun hubungan, mengidentifikasi dan menjelaskan masalah-masalah yang ada; (2) menilai masalah-masalah yang ada dan menjelaskan ulang dalam istilah keahlian; (3) menguraikan tujuan kerja dan intervensi perencanaan atau rencana; (4) mengembangkan kemampuan-kemampuan menolong-diri ; (5) menggabungkan kemampuan kemampuan menolong-diri sendiri.

Terkait dengan uraian di atas menurut Carl Rogers (1961) ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh konselor dalam membantu memecahkan masalah konseli. Prinsip-prinsip tersebut adalah: (1) sebelum melaksanakan proses konseling, konselor harus mengenal dirinya sendiri, siapa dirinya (*counselor self-control*), apa yang harus dilakukan dalam menghadapi konseli. Mengenal diri sendiri mempunyai

arti bahwa konselor harus dapat menghayati dan memahami diri secara mendalam serta nilai-nilai yang dianut, (2) komunikasi harus ditandai dengan sikap saling menerima, saling percaya dan saling menghargai, (3) konselor harus menyadari pentingnya kebutuhan yang diinginkan oleh konseli khususnya berkenaan dengan masalah kesehatan mental dan juga fisik, (4) dalam proses kerjasama harus dapat menciptakan suasana yang memungkinkan konseli bebas berkembang dan tidak ada rasa takut, (5) konselor harus dapat menciptakan suasana konseling yang memberikan motivasi kearah perubahan perilaku kearah lebih baik, sehingga akan semakin matang dalam memecahkan masalah yang dihadapi, (6) konselor harus mampu menguasai perasaannya sendiri (*self regulation emotion*) secara bertahap baik perasaan sedih, marah, gembira dan bahkan frustrasi, (7) mampu menentukan batas waktu yang sesuai serta dapat mempertahankan konsistensi dalam proses konseling, (8) konselor harus memahami arti empati sebagai tindakan terapeutik dan sebaliknya simpati bukan tindakan terapeutik, (9) keterbukaan dalam komunikasi dan kejujuran konselor, adalah merupakan dasar hubungan yang bernilai terapeutik, (10) berpegang pada etika dengan cara berusaha sedapat mungkin mengambil keputusan berdasarkan prinsip kesejahteraan yang sifatnya kemanusiaan, (11) konselor dihadapkan kepada tanggung jawab dua dimensi yaitu tanggung jawab terhadap diri sendiri atas tindakan yang dilakukan dan tanggung jawab kepada konseli sebagai orang lain.

Prinsip hubungan komunikasi konseling, yakni konselor dan konseli berhadapan agar dapat berkomunikasi dengan lancar satu dengan yang lainnya. Kontek hubungan dan komunikasi konseling tersebut, konselor mengarahkan diri sendiri untuk dapat menyediakan penerimaan, pemahaman, dan kebebasan agar supaya dapat memudahkan komunikasi. Demikian juga konseli mengharapkan kondisi-kondisi tersebut ada dalam suasana konseling. Menurut Carl Rogers (1951) hal tersebut dinamakan sebagai *experience processing* (proses pengalaman), hal tersebut penting bagi konselor untuk mengetahui bahwa konseli datang dengan permasalahan

yang mereka hadapi, tetapi juga bagaimana tingkah laku konseli tidak gagal memenuhi kebutuhannya, juga apa hambatan untuk memenuhinya.

Selanjutnya Rogers mengatakan bahwa seringkali konseli mengabaikan pengalamannya yang sangat berarti. Pengabaian masalah tersebut biasanya dengan sensasi suka menarik nafas dan lain-lain. Untuk mensinkronkan antara sensasi dengan *self concept*-nya, konselor harus pandai mengeksplorasi masalah dengan keterampilan mengkonfrontasi, untuk mengetahui konsistensi dan tanggung jawab konseli.

Carl Roger (1951) juga mengatakan bahwa hubungan antara pribadi yaitu konselor dengan konseli dinamakan dengan istilah *Creating the counselling climate* yaitu bagaimana konselor menciptakan hubungan baik atau iklim hubungan bimbingan dalam konteks konseling individual. Untuk membangun kesuksesan hubungan antara konseli dan konselor diperlukan kondisi yang mendukung meliputi: (1) *genuineness* (asli), sesuai, (2) *acceptance* (penerimaan), (3) *emphaty* (merasakan seperti yang dirasakan konseli), dan (4) *tenderness* (kelembutan hati), tidak ada ketegangan antara emosi, fisik, mistik, dan dunia kognitif.

Selain hal yang telah diuraikan di atas maka dalam kriteria-kriteria bagi seorang konselor menurut Roger dan lainnya mengandung arti bahwa jalannya konseling jangan ada ketegangan. Kata-kata humor perlu ada pada kondisi yang tepat. Konselor juga perlu mampu memecahkan suasana tegang pada konseli yang sedang memikirkan hal-hal troumatis, ketakutan yang tak menentu. Konselor yang sedang berusaha untuk memahami apa yang dijelaskan konseli dalam suatu kisah yang tidak jelas dengan perilaku yang ditunjukkan dengan alasan tidak jelas. Namun, tidak perlu dijalani dengan ketegangan tapi perlu bagi konselor dan konseli untuk tertawa di sepanjang jalannya komunikasi sebagai proses konseling. Perlunya tertawa sebelum terawa itu dilarang.

Keadaan tentu perlu diperhitungkan karena segala sesuatu ketika menyangkut suatu hal, mungkin dapat menimbulkan suasana tidak nyaman, namun ketika konselor

mengetahui cara membentuk hubungan relasional dengan seseorang hingga mengembangkan rasa humor bersama adalah keterampilan yang tidak boleh diabaikan. Humor dan pemahaman yang bernuansa tentang penggunaannya dalam lingkungan terapeutik adalah halal dan berharga.

Selanjutnya, seorang konselor yang efektif tahu bahwa sama pentingnya untuk melihat ke dalam diri mereka sendiri seperti mengamati orang lain dengan saksama. Gagasan tentang "Diri sebagai Instrumen" merupakan pusat pendidikan dan karir yang sukses dalam bidang kesehatan mental. Seorang mahasiswa BK diajarkan untuk merasa sehat, berpikir baik, dan bertindak dengan baik. Dengan merasa baik, nantinya kalau jadi seorang konselor akan dapat berhubungan dengan baik dan berempati dengan konselinya.

Berpikir dengan baik berarti berpikir kritis, mengonseptualisasikan konseli dalam istilah teoretis, dan menunjukkan kemampuan akademis yang baik. Bertindak dengan baik berarti mengabdikan diri sendiri dalam melayani konseli, komunitas, dan bidang profesional. Melalui penggunaan diri sebagai Instrumen, konselor dapat lebih baik berhubungan dengan konselinya dan memfasilitasi perubahan positif yang diharapkan.

Dilihat dari teori kepribadian Nelson-Jones (1995) menjelaskan bahwa konselor sebagai pengambil keputusan, mereka secara terus menerus membuat pilihan mengenai cara perilaku konseli, bagaimana menangani, memberikan respon selama sesi konseling dan seterusnya. Teori menyediakan konsep bagi konselor untuk berpikir secara sistematis mengenai perkembangan manusia dan praktik konseling.



Teori kepribadian dan konseling memiliki empat elemen utama jika semuanya dianggap adekuat. Elemen tersebut adalah: 1) pernyataan mengenai asumsi yang mendasari teori; 2) penjelasan mengenai akuisisi perilaku menolong dan perilaku tidak menolong; 3) penjelasan mengenai cara memelihara perilaku menolong dan perilaku tidak menolong; dan 4) penjelasan mengenai cara menolong konseli untuk berubah perilaku dan mengonsolidasinya ketika konseling berakhir.

Secara umum, tidak ada perbedaan kerangka kerja yang jelas pada berbagai teori kepribadian dan konseling. Alport (1962) menyatakan bahwa cara pandang yang baik dari konselor adalah selalu melihat konseli dari kacamata profesional. Menurutnya, ada tiga kacamata yang tepat untuk digunakan agar memperoleh kecermatan khusus (*special scrutiny*) yaitu 1) manusia dipandang sebagai reaktif, seperti pandangan behaviorisme; 2) manusia dipandang sebagai reaktif mendalam (*reactive in depth*), seperti dalam psikoanalisis; dan 3) manusia dipandang sebagai orang yang berada dalam proses menjadi, seperti dalam humanistik eksistensial. Lebih dari 30 tahun, tiga kacamata Alport akhirnya ditambah dengan kacamata konseling tambahan (*supplementing*), yaitu *cognitive* dan *cognitive-behavioral*. Selanjutnya, beberapa konselor menemukan lensa tunggal yang lebih membatasi dan lebih integratif (menetakkan berbagai teori dalam kesatuan yang bermakna dan konsisten).

#### **E. Model Keterampilan konseling**

Elias M. Award (1979: 10) mengatakan: “*A model is a representation of real or a planned system*”. Model adalah suatu gambaran sistem yang nyata atau yang direncanakan. Murdick dan Ross (1982: 450) mengatakan bahwa: *We can solve both*

*simple and complex problem of the practical world if we concentrate on some position or some key features instead of on every detail of real life. This approximation or abstraction of reality, which we may construct in various forms, is called a model.*

Model merupakan acuan dari sesuatu yang akan dibuat. Model memiliki langkah-langkah proses, yaitu langkah-langkah dalam membuat konsep. Dalam model ada: (1) *perspective origins*, yaitu wawancara asli dari orang yang terlibat dalam proses, dan (2) *representation form*, yaitu bentuk konsep final (Tanner & William, 1989: 60). Secara konseptual model jauh lebih kuat dari pola atau program karena telah melewati pengujian dengan berpegang kepada empat kriteria, yaitu: (1) ketepatan, (2) kesahhikan, (3) kestabilan, dan (4) ketersediaan variabel penduga (Gaspersz, 1992: 55).

Keterampilan konseling yang akan dikembangkan untuk meningkatkan layanan konseling individual dari guru bimbingan dan konseling kepada siswa Sekolah Menengah adalah menggunakan teori Brammer. Keterampilan Konseling tersebut sebagai sarana atau usaha untuk memberi pertolongan kepada konseli melalui wawancara konseling atau tatap muka (*face to face*) yang telah teruji di bidang pendidikan, lembaga masyarakat, lembaga agama, dan calon konselor atau konselor latih. Brammer berkeyakinan bahwa dengan model komunikasi langsung antara konselor dengan konseli akan dapat membuka pemikiran dan permasalahan yang selama ini sedang dihadapi oleh konseli.

Karena dengan komunikasi dalam konseling akan menumbuhkan nilai *treatment*, salah satunya saling mengerti dan memahami diantara keduanya. Intensitas komunikasi antara guru dengan murid akan menghasilkan keakraban dan menghilangkan jarak secara psikologis, sehingga akan terjadi keintiman antara keduanya. Keintiman dan keakraban akan menumbuhkan keberanian pada konseli untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan konsep diri, pemikiran atau cita-cita kepada konselor.

Keterampilan konseling lebih spesifik, yang secara umum dapat dikatakan bahwa keterampilan adalah kemampuan menggunakan pengetahuan dan atau kecakapan yang dimiliki oleh seorang konselor (guru BK) secara efektif dan siap melaksanakan atau mengaplikasikannya ke dalam praktik konseling baik dengan teman sejawat maupun dengan konseli yang sesungguhnya. Terry Page et al. (1977: 312) mengatakan bahwa *Skill: systematic and coordinated pattern of mental and/or physical activity, viasually involving both receptor processes (senses which receive stimuli) and affector processes (muscles and/or glandes which provide response). Skill may be perceptual, motor, manual, intellectual, social, etc. according to context or dominant aspect of skill pattern.*

Sedangkan menurut Robert Singer dalam Muri Yusuf (1995: 49) mengatakan bahwa: *“Skill can be described in term of speed, accuracy, effeciency, and adaptability, or combination of these. It has been defined the consistent degree of success in achieving and objective with efficiency and effctivenes. A skill consistents of a specific set of responses to particular cues in certain situations, whereas an ability a geneal trait that contributes to success ini the performance of number of skills”.*

Dari berbagai uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keterampilan adalah kecakapan melakukan sesuatu yang lebih khusus yang dilakukan dengan cepat, akurat, efisien dan adaptif, dengan melibatkan gerakan tubuh dan atau memakai alat. Dalam kontek Keterampilan Konseling, guru-guru bimbingan konseling dalam mempraktikkan keterampilan langkah demi langkah dengan mendasarkan kepada model Keterampilan Konseling Brameer dengan teman sejawat terlebih dahulu kemudian dilanjutkan praktik langsung dalam setting konseling individual *face to face* dengan konseli yang sesungguhnya. Selanjutnya akan disampaikan beberapa keterampilan dasar konseling dalam rangka meningkatkan efektivitas konseling individual mulai keterampilan pertama sampai ketujuh.

## **1. Keterampilan Memperhatikan (*Attending Skills*)**

Keterampilan Memperhatikan adalah perilaku konselor yang siap dengan menunjukkan penuh perhatian, sangat peduli baik dengan bahasa lisan maupun bahasa tubuh misalnya mari silahkan masuk, silahkan memilih tempat duduk yang anda akan merasa nyaman (sambil menunjukkan tempat). Bahasa tubuh atau nonverbal misalnya dengan senyum dan menunjukkan tempat duduk, kontak mata, menepukkan tangan pada bahu konseli, ketika konselor telah duduk berhadapan dengan konseli, konseli menunjukkan posisi duduk yang serius.

Memberikan perhatian sepenuhnya mengandung arti bahwa konselor mengamati dan mendengarkan dengan hangat dan sungguh-sungguh pada konseli dengan seluruh keberadaannya. Keterampilan memperhatikan yang professional dapat dipelajari dan dapat dilatihkan sebagai bentuk untuk membiasakan diri belajar dengan keterampilan konseling. Sekalipun dalam bentuk keterampilan tanpa dilakukan berulang kali akan kelihatan kaku. Jika suasana konseling dalam keadaan yang kaku dan tidak akan bisa fleksibel akan mengundang kesan bahwa konselor tidak siap untuk memberikan konseling. Kemudian pada akhirnya tidak akan tumbuh rasa percaya kepada konselor. Konselor yang sudah memiliki keterampilan *attending* berarti mereka sudah memiliki keterampilan *attentif*.

Perilaku *attending* konselor akan menstimulir dan dapat memotivisir konseli untuk berani “membuka diri”, melahirkan isi hatinya secara bebas. Oleh karena itu perilaku *attending* itu akan dapat menciptakan suasana tenteram, rasa berharga, rasa dikasihi pada diri konseli. Perilaku *attentif* konselor banyak didukung oleh beberapa komponen sebagai berikut: (1) ekspresi wajah konselor, (2) anggukan kepala, (3) kontak mata, (4) sambutan konselor, (5) keterampilan membangun rapport yang dilakukan konselor, (6) mendengarkan ungkapan konseli dan sebagainya.

Beberapa tahap keterampilan ini merupakan kunci keberhasilan konseling dan ini merupakan tahap yang menentukan tahap konseling berikutnya.

#### a. Ekspresi wajah

Di dalam melakukan konseling, konselor dapat menggunakan ekspresi wajah tidak hanya merupakan objek yang statis, akan tetapi merupakan gerakan wajah yang sangat penting dan mengandung arti secara psikologis. Seperti yang disampaikan oleh Allport bahwa jiwa manusia terdiri dari organisasi psikofisik (jiwa dan fisik) keduanya akan saling tergantung dan saling mencerminkan keadaan atau suasana kedua aspek tersebut. Misalnya jiwanya tidak nyaman akan tercermin wajah yang lesu dan sebaliknya. Jadi keduanya merupakan bentuk kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Sarana untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang ekspresi wajah lebih tepat jika dilakukan dalam suasana konseling atau komunikasi dengan konseli.

Melalui kegiatan konseling akan diperoleh banyak informasi tentang kondisi emosional konseli terlihat pada ekspresi-ekspresi wajah mereka. Sikap-sikap konseli sangat jelas terhadap konselor pada waktu awal pertemuan, apakah mereka menunjukkan rasa senang, gembira, tertekan, sedih, tertarik, bosan, takut atau marah, bahkan stress atau depresi berat. Sering sekali wajah adalah bagian pertama yang dilihat pada seseorang, sehingga berbagai macam ekspresi wajah banyak digunakan untuk memberikan salam pertemuan. Wajah dapat merespon dan mendorong seseorang melakukan komunikasi kearah lebih jauh dan lebih terbuka, sehingga akan ditemukan keberartian masing sesuai dengan tujuan masing-masing pula.

Sebuah fenomena besar yang disampaikan para tokoh-tokoh konselor dunia bahwa ekspresi wajah mempunyai kekuatan besar dalam pengendalian tipe dan kuantitas komunikasi yang berlangsung antara konselor dengan konseli. Fenomena yang terjadi sekarang kebanyakan konselor melihat kepribadian dan membuat penilaian-penilaian konseli berdasarkan apa yang dilihat dari ekspresi wajahnya. Dengan membaca wajah konseli seringkali diduga memiliki sejumlah sifat yang terpendam dalam-dalam, kemudian konselor berusaha menyelami untuk sekaligus

mengeluarkan problem -problem yang mengganggu tingkah lakunya melalui mengeksplorasi .

Membaca ekspresi wajah biasanya tidak berdiri sendiri sebagai aspek yang tunggal namun kebanyakan menggabungkannya dengan mata, posisi duduk, bentuk tubuh, penampilan. Hal ini dalam perjalanan konseling akan efektif untuk mencoba memahami dan menguasai keseluruhan bahasa tubuh (*body language*).

Menurut Paul Eckman dan Wallace Friesen dalam Gordon Wainwright (2006: 43) mengemukakan ada enam prinsip ekspresi wajah yang perlu dikenal dalam komunikasi yaitu, perasaan bahagia, perasaan sedih, marah, takut, jijik dan perasaan tertarik (sekalipun tidak murni perasaan).

Pada awal pertemuan hanya perasaan inilah untuk sementara yang dapat diketahui secara pasti makna ketika konselor melihat konseli. Contohnya berbagai senyum yang dilontarkan meskipun sangat bervariasi namun menurut Paul Eckman dapat dikategorikan senyum tipis, senyum biasa, dan senyum lebar. Jenis-jenis senyum ini mengandung arti masing-masing tergantung kepada konteks situasi dimana mereka berada dan sedang mengapa. Paling tidak konselor dapat memahami keseluruhan dari sifat-sifat konseling atau orang pada umumnya.

Seperti telah diuraikan di atas bahwa pertemuan awal suatu kegiatan konseling adalah yang paling kritis artinya kesan pertama yang terbentuk pada beberapa menit pertama ini akan mempengaruhi sikap-sikap konseling selanjutnya. Pada awal pertemuan akan terjadi saling menilai baik konselor maupun konseli, dan penilaian tersebut bisa benar dan bisa salah. Konselor menilai konseli pada sesi berkisar karakter, kepribadian, kecerdasan, temperamen, kebiasaan pribadi, kemampuan berpikir, dengan ukuran berdasarkan ekspresi wajah. Hal ini kurang operasional, kemudian konselor mencoba mengubah lagi karena informasi yang diperoleh pada umumnya baru sedikit. Untuk itu sekalipun ekspresi wajah dapat memainkan peran

vutal dalam membangun hubungan yang hangat antara konselor dengan konseli namun ada sesuatu yang lebih esensial yang perlu mendapat perhatian khusus.

#### b. Anggukan kepala

Anggukan kepala memegang peranan penting dalam konseling. Anggukan kepala konselor dapat dimaknai sebagai tanda memperhatikan dengan serius ungkapan yang disampaikan konseli, dapat juga diartikan persetujuan, penegasan, dan ijin. Sekalipun aspek ini bagian dari bahasa non verbal akan tetapi dapat mendorong konseli tumbuh kepercayaan untuk selalu menyampaikan problem-problemmnya secara terbuka dan meluas. Anggukan kepala dikatakan penting bukan hanya ketika sedang bicara, tetapi juga ketika sedang mendengarkan konseli berbicara. Anggukan kepala memiliki kegunaan yang sangat menarik sebagai tanda memulainya bicara. Jika anggukan kepala digunakan secara tepat akan membantu konseli lebih leluasa dan bebas. Misalnya anggukan kepala yang sedikit, menoleh ke satu sisi, dan dagu terdorong seperti tegang jika dilakukan dalam situasi konseling akan berguna untuk memberikan penekanan pada kata-kata dan frasa yang hendak ditekankan oleh konselor.

Ada waktu-waktu dan saat-saat tertentu kapan konselor harus menganggukan kepala, hal tergantung intonasi (gaya bahasa) atau isi pesan yang disampaikan oleh konseli. Truax dan Carkhuf dalam Hackney (1978) mengemukakan bahwa anggukan kepala yang tepat merupakan isyarat bahwa konselor telah akurat dan penuh kepekaan dan memahami secara serius perasaan konseli. Sebaliknya anggukan kepala yang tidak tepat akan memberi kesan kepada konseling bahwa konselor sangat agresif, apalagi pada waktu duduk posisi pundak lebih didorong ke depan maka akan mengandung makna ancaman. Anggukan kepala konselor secara benar akan memberikan kesan kepada konseli bahwa: konselor mendengarkan ungkapan konseli, konselor ada bersama konseli, konselor menaruh perhatian kepada konseli, dan konselor akan menerangkan dan menjelaskan kepada konseli. Dalam aktivitas

konseling anggukan kepala tidak terlalu banyak, dan beriringan dengan kontak mata secara tepat dan baik.

c. Kontak Mata konselor kepada konseli

Kontak mata yang tepat dan baik harus diarahkan kepada konseli sewaktu konselor berbicara. Kontak mata yang baik adalah sekitar 10 detik, kemudian dialihkan dan kontak lagi (Pieter B. Mboeik, 1988). Kontak mata yang baik dan tepat akan kelihatan mengekspresikan minat yaitu mendengarkan ungkapan konseli dengan sungguh dan serius. Di samping itu akan mendorong peningkatan keterlibatan dan kualitas hubungan dalam komunikasi konseling.

Pada sesi ini kadang-kadang terjadi hal-hal yang tidak disadari yaitu konselor terlalu asik melakukan kontak mata yang agak panjang kemudian justru menimbulkan kesan dan asosiasi negatif yang berupa agresivitas pada konseli.

d. Menyambut konseli

Penyambutan konseli di depan pintu merupakan kunci keberhasilan konseling, karena dengan kalimat sapaan yang ramah dan hangat akan menciptakan suasana psikis yang sangat kondusif. Konseli sebagai orang yang menghadapi masalah maka konselor perlu menyapa dengan lemah lembut dan ceria. Berbeda dengan kalimat sapaan yang tidak menciptakan suasana psikologis yang kondusif misalnya dengan kalimat “yah silahkan masuk, tadi malam saya kurang tidur entah apa sebabnya”..... tunggu sebentar, sekalipun wajah konselor ceria, akan tetapi terkesan bahwa konselor tidak menerima sepenuh hati dan ada alasan-alasan tertentu. Hal ini akan menyebabkan konseli tidak bebas menyampaikan permasalahannya secara bebas dan leluasa. Atau dengan kata-kata siapa nama anda? Coba ulangi namanya siapa, sekalipun diucapkan dengan sopan, halus dan lembut ini akan menciptakan suasana kejiwaan yang kurang hangat pada diri konseli. Ketika konselor bertanya, maka konselor telah siap mendengarkan. Artinya nama yang disebutkan konseli boleh diulangi oleh konselor, yang menunjukkan konselor sangat memperhatikan konseli.



Dan sapaan dengan menyebut nama konseli menunjukkan konselor menerima konseli dengan menanggapi.

e. Keterampilan bertanya

Aktivitas bertanya selalu ada dalam setiap bentuk wawancara, apalagi di dalam keterampilan konseling. Hal ini sangat penting dan sangat menentukan berlangsung tidaknya konseling untuk proses selanjutnya. Dilihat dari keuntungan dan manfaat yang dipetik dari proses konseling ini adalah bahwa: (1) memberikan sinyal bahwa konseling dapat berlangsung, (2) konselor memberikan kesempatan kepada konseli untuk mengekspresikan isi hatinya, (3) dapat menjelajah atau mengeksplorasi permasalahan konseli, (4) dalam proses tersebut akan terjadi diskusi-diskusi, (5) memberikan arah kepada aktivitas konseling, (6) dan dapat menciptakan distansi antara konselor dengan konseli, sehingga konselor akan dapat mengetahui pandangan konseli terhadap masalahnya sendiri.

Di dalam proses konseling pada umumnya konselor mengenal dua bentuk pertanyaan yaitu pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup secara psikologis lebih melacak kepada isi faktual pembicaraan konseli dibandingkan dengan melacak isi bahasa emosional (bahasa perasaan). Pada umumnya kurang dapat mendorong konseli untuk mengeksplorasi masalahnya secara mendalam, karena pertanyaan tertutup biasanya hanya dapat dijawab dengan jawaban “ya” dan “tidak” atau sejenisnya. Di samping itu pertanyaan tertutup akan memberikan kesan bahwa konselor sangat agresif untuk segera “menemukan sesuatu” dari dunia konseli, sehingga konseli akan merasakan tidak ada kesempatan melahirkan isi hatinya secara bebas.

Jadi pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang kurang menunjang dalam perolehan data atau informasi yang diperlukan dalam proses konseling. Misalnya apakah anda, mengalami kemajuan setelah pertemuan terakhir dengan saya? jawaban atas pertanyaan ini hanya membutuhkan jawaban tidak ada kemajuan dan atau ada

kemajuan. Pertanyaan tertutup hanya boleh diberikan pada saat tertentu yang tidak menyangkut esensi dari konseling sebagai terapi.

Pertanyaan terbuka dalam proses konseling pada umumnya lebih santai dan lebih hidup (komunikasi akan lebih hangat) sebab dengan pertanyaan terbuka banyak memberikan peluang kepada konseli untuk melahirkan isi hatinya, gagasannya, jalan pikirannya, perasaannya. Konseli akan mendapatkan kesan dari konselor bahwa semua isi hatinya perasaannya semuanya didengar oleh konselor. Secara umum pertanyaan yang baik adalah pertanyaan terbuka (Pieter B. Mboeik, 1988: 26). Misalnya “apakah kiranya yang ingin kamu bicarakan dengan saya?. Bagaimana keadaan kamu setelah kamu melakukan rencana untuk memperbaiki dirimu?. Silahkan kamu ceritakan lebih banyak lagi setelah hal itu kamu lakukan. Apakah yang membuat anda begitu marah kepadanya?

#### f. Keterampilan Penguat

Keterampilan penguat minimal atau disebut juga sebagai keterampilan memberi dorongan minimal kepada konseli. Aktivitas ini harus dilakukan oleh konselor atau harus datang dari konselor. Strategi ini merupakan usaha agar konseli dapat melahirkan isi hati sebanyak-banyaknya. Bentuk keterampilan penguat minimal atau pendorong minimal adalah semua reaksi yang datang dari konselor yang berujud isyarat, anggukan kepada, sepatah kata, suara tertentu, gerakan anggota badan, pengulangan kata-kata kunci yang menunjukkan konselor menaruh perhatian tertentu dan ikut dalam pembicaraan dengan konseli, sehingga konseli akan bebas dan terus melahirkan semua permasalahannya dan isi hatinya yang paling dalam (Gail King, 2001: 17-25).

Carkhuff (1985) mengatakan bahwa Penguatan positif yang tepat merupakan hadiah atau merupakan penguatan kepada konseli yang paling manjur. Hal ini akan mendorong konseli lebih terasa lagi menyelesaikan masalah yang benar-benar pentingnya bagi masa depannya. Orang-orang cenderung bekerja dengan keras untuk

hal yang benar-benar penting baginya. Hal ini konselor harus rajin mengembangkan penguat positif ini dalam kerangka berpikir konseli. Dan konseli pada gilirannya, akan bekerja dengan keras, disiplin dan rajin untuk menerima penguat tersebut sebagai bagian dari tanggung jawabnya sendiri.

Konseli harus menemukan keberanian setelah konseling karena dengan proses konseling akan menemukan diri serta membantu memperlihatkan mendorong keberanian yang telah ada. Bersama-sama keduanya menguji langkah yang konseli dapat mengambil dan menemukan perilaku yang baru. Perasaan rendah diri misalnya akan direduksi sehingga berada pada tingkatan yang dapat diatur. Harga diri yang sebenarnya muncul dari penaklukan kesulitan-kesulitan personal, meskipun konseli mungkin meyakini bahwa kepercayaan datang dari pujian atau penerimaan orang-orang terhadap dirinya.

Kesan terhadap apa yang diusahakan serta hasilnya akan diuji selanjutnya. Salah satu tanggung jawab adalah ia harus mencoba menghindari kegagalan dan pengurangan dalam beraktivitas yang mendatangkan banyak masalah. Maka konselor membantu konseli memperluas lingkup dan frekuensi aktivitas yang mereka lakukan. Melangkah ke arah yang salah untuk pertama kali tidak apa-apa, yang penting konseli dihargai atas keberaniannya karena itu akan menjadi batu loncatan untuk keberhasilan tahap selanjutnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kaul dan Schmidt (1971) mempelajari faktor yang mempengaruhi persepsi kepercayaan diri salah satunya adalah penguatan secara positif. Mereka menemukan bahwa kata-kata konselor memiliki dampak yang lebih signifikan dalam kepercayaan yang dirasakan oleh konseli yaitu penguatan positif yang tepat pada kata-kata. Implikasi kunci dalam keterampilan konseling adalah dampak komunikasi yang bersifat verbal dan non verbal. Selanjutnya Kaul dan Schmidt (1971) mengatakan bahwa konselor yang dapat dipercaya adalah konselor yang menemukan dan menghargai kebutuhan dan perasaan konseli. Kemudian

selanjutnya konselor menawarkan informasi, nasehat dan pendapat bagi konseli yang pada akhirnya konseli akan mendapat manfaat dan keuntungan.

Keuntungan konseli dari pertolongan dan penguat positif tersebut akan membangkitkan perasaan kenyamanan dan kemauan untuk membuka rahasia dirinya dan yang terbuka serta jujur mengenai keinginan mereka.

Penguat minimal atau istilah lain pendorong minimal harus selalu datang dari konselor. Penguat minimal di dalam konseling harus diberikan sedikit mungkin, sebab kalau konselor sering memberikan penguat terlalu banyak dan sering akan menyebabkan kejenuhan di dalam komunikasi konseling. Penguat sering disebut sebagai bumbu konseling atau penyedap untuk memberikan rangsangan akan konseli mau melahirkan isi hatinya.

Pendorong atau penguat adalah semua reaksi konselor yang berujud isyarat, anggukan, sepatih kata, suara tertentu, gerakan anggota badan, pengulangan kata-kata kunci yang menunjukkan konselor menaruh perhatian dan ikut serta dalam bicara melahirkan isi hatinya. Dalam suasana komunikasi konseling khusus pada tahapan penguat, konseli diberi kesempatan berbicara, sementara konselor memberi penguat. Ditinjau dari segi bahasa, secara psikologis kata yang tepat untuk penguatan, adalah kata “ oh”, “Begitu”, “kemudian”, “coba ceritakan lagi” “Mm” , “ya ya”. Kalimat tersebut merupakan rambu-rambu karena setiap budaya kemungkinan akan berbeda-beda gaya bahasa dan diikuti dengan strategi yang berbeda pula.

Di dalam praktik konseling yang sering dilakukan oleh konselor sekolah, kalimat penguat tidak diperkenankan menggunakan nada yang sifatnya evaluatif. Seperti contohnya nah, begitu” itu bagus, beres dan jangan khawatir”. Konselor memberi kesempatan seluas-luasnya kepada konseli untuk berbicara. Sebaliknya pada ini konselor berusaha sedikit mungkin untuk berbicara dan konselor tidak terlalu diam. Jadi setiap ada kesempatan berbicara yang tepat konselor hendaknya memberikan penguat. Karena ketepatan penguatan yang diberikan akan mendorong dan

memberikan semangat kepada konseli untuk mengungkapkan keseluruhan yang ada pada dirinya.

## **2. Keterampilan Memimpin (*Leading Skills*)**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa proses konseling harus dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Secara efektif yang dimaksud adalah masalah yang dihadapi oleh konseli dengan melalui proses konseling harus mendapatkan hasil, artinya pada diri konseli terjadi perubahan yang berarti bagi dirinya untuk sekarang maupun masa yang akan datang. Sedangkan yang dimaksud efisien adalah hasil yang dicapai maupun proses konseling tersebut dilakukan tidak terlalu lama. Sebab proses konseling yang dilakukan terlalu lama akan menimbulkan kejenuhan di dalam konseling itu sendiri. Disamping itu akan terjadi kemungkinan ketergantungan konseli kepada konselor secara berlebihan yang akhirnya terjadi suasana kehangatan yang menjajah.

Menurut Brammer (1985) keterampilan memimpin (*leading skills*) sangat diperlukan agar pembicaraan konseli tidak mengarah kemana-mana. Maka fokus pembicaraan konseli harus betul-betul dikendalikan, kalau tidak akan menyimpang dan keluar dari inti pembicaraan yang sebenarnya. Konselor yang efektif dan efisien dalam konseling mereka akan menggunakan keterampilan memimpin dengan benar.

Tujuan utamanya adalah untuk mendorong konseli untuk merespon atau membuka suatu komunikasi. Meskipun keterampilan mengarahkan yang digunakan selama proses cukup membantu, hal ini berguna terutama pada tahap pembukaan hubungan untuk mengundang ekspresi verbal. Konselor perlu mengantisipasi arah pemikiran konseli, agar tidak berhenti, tetapi harus mendapatkan rangsang berbicara secara terus menerus.

Menurut Pieter Mboeiek (1988: 46) tindakan memimpin pembicaraan dengan benar dan baik kadang-kadang dapat membantu meningkatkan pemikiran konselor

sendiri dan juga bagi masa depan konseli tersebut. Semua keterampilan dalam membantu ini dapat dilihat dari jumlah yang sering muncul dalam pelibatan diri konselor dengan konseli. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Brammer (1985: 67) tindakan memimpin pembicaraan yang spesifik akan bermanfaat untuk: (1) mendorong konseli mengeksplorasi perasaannya dan untuk menguraikan perasaannya yang sudah dibahas, (2) memungkinkan konseli bebas untuk mengeksplorasi dalam berbagai arah dan bebas untuk menanggapi apa yang sedang terjadi, dan (3) mendorong konseli bertanggungjawab mengenai arah pembicaraannya.

Selanjutnya Brammer Mengatakan bahwa keterampilan memimpin di bagi menjadi dua yaitu: (a) *indirect leading* (tindakan mengarahkan tidak langsung), (b) *direct leading* (tindakan mengarahkan langsung).

Tujuan utama *indirect leading* tindakan adalah agar konseli dapat menjaga tanggungjawab mereka serta menjaga arah wawancara. Tindakan ini adalah membuka sebuah wawancara, contohnya, dengan: "Apa yang ingin kamu bicarakan?", "Mungkin kita bisa mulai bila kamu mengatakan pada saya dimana kamu sekarang berada", "*Tolong beritahu saya mengapa kamu ada disini*".

Kemudian contoh wawancara adalah: "*Ceritakan lebih banyak tentang itu*", "kamu mengatakan.....(jeda)", "*Apakah kamu berpikir bahwa ini cukup berarti?*", "*Bagaimana perasaanmu?*", "*Apakah ada sesuatu yang lebih yang ingin kamu bicarakan?*". Mana yang penting dan mendesak untuk kita diskusikan sekarang?

Sifat umum dari kontak tersebut memungkinkan konseli memproyeksikan gagasan-gagasan dan arah wawancara mereka sendiri.

Tindakan mengarahkan secara langsung adalah metode untuk memfokuskan topik yang lebih spesifik. Metode ini juga mendorong konseli untuk menguraikan, menjelaskan, atau menggambarkan apa yang mereka katakan. Kadang-kadang elemen penguatan dan saran dapat disertakan di dalam komunikasi konseling. Contohnya

adalah: "Ceritakan lebih banyak tentang orang tuamu (ibumu atau bapakmu)", "Andaikan kamu dapat lebih mengeksplorasi ide ide mu", "Apa maksudmu dengan adikmu itu?", "Dapatkah kamu memikirkan sebuah ilustrasi yang terjadi baru-baru ini?"

### **3. Keterampilan Menanggapi dan Merefleksi**

Keterampilan menanggapi adalah keterampilan memberikan tanggapan secara baik dan efektif terhadap pernyataan konseli. Keterampilan menanggapi pernyataan konseli tersebut tergantung kepada beberapa hal yaitu kemampuan konselor untuk mengikuti dan memahami apa-apa yang disampaikan konseli, serta kemampuan konselor membantu konseli untuk berpikir secara rasional agar dapat memahami dengan tepat berbagai hal yang berhubungan dengan masalahnya.

Menurut Anthony Yeo (2003) bahwa isi dan arah pembicaraan konseling sebaiknya ditentukan oleh konseli sendiri. Kemampuan konselor menggunakan keterampilan memberi tanggapan, sebenarnya hanya menunjukkan bahwa konselor benar-benar memperhatikan konseli, dan konselor selalu ingin memahami sepenuhnya apa yang sedang dirasakan oleh konseli. Isi pembicaraan konseling ditentukan oleh konseli sendiri, bukannya konselor. Keterampilan Konseling ini mengikuti salah satu aliran, akan tetapi secara rasional kontek permasalahan itu ada pada konseli bukan pada konselor. Posisi konselor dalam kontek Keterampilan Konseling hanya membantu memfasilitasi pemecahan masalah dan sebagai tempat curahan masalah konseli.

Konselor dengan kedewasaannya dan kewenangannya serta status sebagai orang yang lebih tinggi dari konseli kadang-kadang mempunyai keinginan untuk segera terpecahkan. Dengan keinginan tersebut konselor sering mengambil alih dengan cepat dan mendominasi jalannya konseling. Hal ini mengakibatkan konseli menjadi tidak kreatif dan patuh kepada konselor tanpa syarat. Kematian proses

konseling karena keambisian konselor di dalam konseling itu sendiri. Konselor dalam proses konseling sebaiknya menahan diri untuk tidak mengambil alih masalah konseli, justru menggunakan keterampilan menanggapi ini sampai keduanya menjadi sungguh-sungguh jelas tentang perasaan atau keadaan apakah yang sesungguhnya melibatkan diri konseli dalam suatu masalah. Konselor diminta untuk memahami jalan pikiran, perasaan, dan cita-cita konseli. Ungkapan yang dinyatakan oleh konseli dalam bentuk pernyataan merupakan cerminan dari perasaan konseli sendiri dan persepsi yang selama ini mereka pikirkan.

Strategi yang dilakukan oleh konselor dalam tahapan ini ialah konselor harus mengerti dan menanggapi secara tepat perasaan yang sedang berkecamuk dalam diri konseli. Kemampuan mengerti dan menanggapi perasaan konseli tersebut secara tepat, akan membawa proses konseling menuju suatu pemecahan masalah yang efektif dan efisien. Pemahaman terhadap perasaan konseli dapat diperoleh melalui aspek sebagai berikut: (1) ekspresi bahasa verbal konseli yang diungkapkan ketika ketemu dalam suasana konseling. Bahasa verbal tersebut menyangkut kata-kata kunci atau isi yang terkandung dalam makna pembicaraan tersebut, (2) ekspresi bahasa non verbal konseli yaitu caranya melahirkan katakata, mimik, tekanan suara, tarikan nafas, dan gerakan-gerakan tubuh lainnya yang dapat dijadikan bukti mendukung.

Dalam proses konseling individual (pribadi), konselor harus mampu menanggapi perasaan konseli secara tepat, sebab dengan ketepatan tersebut akan meningkatkan layanan konseling individual itu sendiri. Keuntungannya adalah: (1) akan meningkatkan keakraban, meningkatkan kepercayaan, (2) akan mengembangkan rasa empaty, (3) akan meningkatkan kesadaran diri konseli untuk mengahayati lebih dalam tentang perasaannya serta merasakan manfaat dalam layanan konseling.

Untuk mengadakan refleksi perasan lebih baik jika ditunjang pula oleh *body language* (apa saja yang teramati). Contoh: "Kamu" tersenyum (deskripsi perilaku), tapi saya tahu bahwa hati kamu terluka (refleksi perasan). Kamu bilang bahwa kamu



sebenarnya memperhatikan dia (diskripsi perilaku), tapi setiap kali, kamu mengatakan bahwa kamu mengepalkan tinju kepadanya bila bertemu (diskripsi perilaku), nampaknya kamu sangat membenci dia (refleksi perasaan).

Menurut Cormier dan Cormier (1991) setiap merefleksi perasaan ataupun eksplorasi dapat juga dilakukan *paraphrase* untuk memudahkan kebenaran dari ungkapan konseli. Maksudnya bahwa dari refleksi konselor maka memungkinkan konseli menjelaskan apa yang dia rasakan dan mengapa dia merasakan seperti itu.

Pemantulan perasaan mirip dengan klarifikasi artinya keduanya mengandung arti penegasan arti pernyataan konseli; hanya pemantulan perasaan berisi tafsiran bidang afektif dari pesan yaitu kesan emosional dalam pernyataan konseli. Kesan emosional yang tersirat dalam pernyataan konseli dimaksud mencakup pula sikap negatif ataupun positif. Konselor bertugas mendengar secara cermat, menafsirkan afektisi tersirat, dan merumuskan dalam kalimat gamlang yang berisi perasaan menurut dugaan konselor.

Ada dua kondisi penting pada konseli yang sangat sering mengharuskan munculnya teknik pemantulan perasaan. Pada dasarnya, terdapat afeksi tersirat dalam ungkapan konseli yang secara keseluruhannya tidak dapat konseli ungkapkan secara jelas karena (1) Konseli kurang memiliki bahasa yang jelas, tegas untuk mengungkapkan perasaan-perasaannya; (2) konseli menyadari, (*avoid*), mengaburkan (*distortion*), atau menolak (*denial*) terhadap perasaan-perasaan dimaksud karena sangat menyakitkan atau mendatangkan perasaan malu.

Dengan demikian tujuan pemantulan perasaan adalah:

1. Dirasakan oleh konseli bahwa dirinya dipahami secara penuh oleh konselor.
2. Terdorongnya konseli lebih untuk lebih mengekspresikan perasaan-perasaannya secara (positif dan negatif) terhadap suatu situasi tertentu, atau apapun.

3. Diperolehnya pemahaman gamblang dan benar (*insight*) konseli atas perasaan-perasaannya.
4. Terbenknya konseli mendiskriminasi secara cermat pelbagai ragam perasaannya.
5. Terbentuknya konseli dalam mengelola perasaannya.

Dilihat dari segi waktu atau saat-saat penyampaiannya, pemantulan perasaan dibagi dua jenis: (a) Spontan, tanpa menunggu selesai kalimat konseli; (b) Penundaan, yaitu pemantulan perasaan setelah “rampung” pernyataan konseli.

Dilihat dari komponen dan variasi ada komponen khas dalam pemantulan perasaan yaitu (a) Kata modalita, dugaan (b) kata perasaan penting (inti) (c) Kata situasi (keterangan).

Contoh:

Kedengarannya (a) anda takut membicarakannya (b) masalah anda sekarang ini ...(c) keterangan situasi.

Variasi perlu dilakukan konselor dalam moralitas atau dugaan seperti:

- a. Kedengarannya .....
- b. Nada-nadanya .....
- c. Rasa-rasanya ....
- d. Kelihatannya .....
- e. Tampaknya .....
- f. Rupa-rupanya .....
- g. Sepertinya .....
- h. Mungkin .....
- i. Agaknya .....
- j. Barangkali .....

Namun perlu dicermati bahwa kata modalita itu ada pasangannya sendiri-sendiri: (1) Kata-kata modalita “kedengarannya”, Nada-nadanya”. “Terkesan

bahwa”, Rasa-rasanya, adalah cocok untuk mengawali pemantulan perasaan verbal dan atau nada suatu konseli. (2) Kata-kata modalita “tampaknya”, “Kelihatannya”, “Rupa-rupanya” cocok mengawali pemantulan perasaan ketika konseli bersandar pada yang tampak atau perilaku konseli (3) Kata-kata modalita “Agaknya”, “Barangkali”, “Mungkin”, cocok untuk mengawali pemantulan perasaan yang bersandar dalam kalimat berita konseli mengenai afeksinya atas kejadian lampau atau masa depan (bukan seketika).

Variasi berdasar pada suasana perasaan konseli, adalah kategori atau jenis perasaan yang dipantulkan. Ada tiga kategori perasaan konseli: (1) positif, Misalnya gembira, ceria, senang, dan sebagainya. (2) Negatif, misalnya marah, benci, susah, dan sebagainya. (3) Abivalansi (panduan afeksi positif – negatif pada satu saat), misalnya bingung, ragu, bimbang, terharu.

Upaya paling efektif konselor untuk memiliki perbendaharaan kata perasaan yang banyak dan cermat adalah dengan menyusun kata-kata perasaan, berlatih menggunakan kata itu menurut kategori, luas-sempitnya, dan dangkal- dalamnya.

Contoh: susunan perasaan menurut luas - sempitnya:

- |           |                    |                |         |
|-----------|--------------------|----------------|---------|
| Positif   | 1. Gembira .....   | riang .....    | ceria   |
|           | 2. Sayang .....    | kasih .....    | cinta   |
| Negatif   | 3. Takut .....     | ngeri .....    | giris   |
|           | 4. Marah .....     | jengkel .....  | geram   |
| Ambivalen | 5. Tak-menentu --- | bingung ---    | bimbang |
|           | 6. Heran .....     | Tecenggang --- | kagum   |

Contoh susunan perasaan menurut dangkal – dalamnya

- |          |                  |               |              |
|----------|------------------|---------------|--------------|
| Kategori | Dangkal          |               | Dalam        |
| Positif  | 1. Suka .....    | senang .....  | kasih sayang |
|          | 2. Rasa mau ---- | berminat ---- | bahasrat     |

- Negatif
3. Tak –acuh -- benci ----- dengki
  4. Terabaikan – tertolak ----- terhinakan
  5. Kawatir ----- rindu ----- harap-harap  
     Jumpa      dendam      cemas
  6. Ragu-ragu - bimbang --- konflik

Pemantulan perasaan terdiri dari dua bentuk yaitu bentuk spontan dan bentuk penundaan. Pemantulan perasaan bentuk spontan dilakukan konselor secara spontan jika diyakininya benar tersirat afeksi dalam ungkapan konseli dan afeksi (perasaan, emosi, atau sikap) itu sulit dilambangkan oleh konseli dan/ atau konseli dapat terbantu oleh pemantulan secara seketika.

Contoh:

Konseli : “Belum lama, baru saja .... minggu lalu .....ach ...saya tak mengerti mengapa saya harus pergi pada hal saya ....”

Konselor : “Mungkin anda merasa menyesali suatu peristiwa pada minggu lalu”

Atau “Nada-nadanya anda masih merasa ragu sekarang mangatakan peristiwa yang terjadi atas anda yang lalu”.

Pemantulan perasaan bentuk penundaan merupakan pemantulan yang dilakukan konselor ketika konseli telah selesai /tuntas merumuskan kalimat yang menyiratkan afeksi tertentu. Konselor menunda pemantulan jika: (1) Konselor belum pasti apa jenis perassan yang tersirat dalam kalimat konseli. (2) Konselor masih mengharap konseli dapat melabelkan sendiri perasaannya. (3) Konseli menampakkan isyarat jelas bahwa informasi yang baru diungkapkannya itu sangat menyakitkan.

Contoh:

Konseli : “Orangtua saya tahu kalau saya berdusta dan ... dapat dibayangkan betapa saya tidak ingin menyakiti hati orangtua saya... (menggigit bibir) kami

semua memang taat beragama, kami diajarkan tentang yang baik dan benar (airmata berlinang). Saya tidak pernah berdusta kepada orangtua selama ini. Baru kali itu dan memang Ibu diam saja tapi justru diamnya itu saya tak tahan... Ooh Ibuu...” (menangis).

Konselor: (menunggu reda tangis konseli) “Sepertinya, anda merasa berdosa telah berdusta kepada Ibu anda”

Catatan:

Beberapa kaidah pemantulan perasaan yang berlaku adalah:

1. Lebel-lebel sikap, perasaan atau emosi yang digunakan konselor perlu dipertimbangkan secara cermat sehingga konselor tidak terlalu bombastis dan juga tidak terlalu lemah dalam melabelkan perasaan konseli yang dipantulkan.
2. Latar belakang budaya daerah, dialek, tingkat umum, tingkat pendidikan dan taraf pengetahuan antara konselor dan konseli sering menimbulkan kesukaran mendapatkan kesamaan arti bahasa atau lebel persamaan yang digunakan konselor dengan maknanya menurut konseli. Konselor perlu mengerti bahasa yang akrab. Konselor perlu mengerti bahasa yang akrab bagi remaja.
3. Kebiasaan seorang konselor dalam memakai kata-kata pembuka atau modalita tertentu dapat menimbulkan pengulangan berkali-kali atau stereotip dalam waktu amat dekat. Ini dapat mengulangi persepsi positif konseli terhadap kepakaran konselor.
4. Teknik pemantulan perasaan secara spontan digunakan jika konselor merasa yakin benar bahwa perasaan, emosi, atau sikap di dalam ungkapan konseli.
5. Konselor perlu mencermati hal waktu atau saat-saat penyampaian pemantulan secara spontan yang terlalu dini dapat “berbahaya” dalam arti konselor dapat terkesan “lancang” jika keliru. Pada pihak lain penundaan yang terlambat juga ada bahayanya dalam arti konselor dapat terkesan “telmi” (telat mikir).

6. Teknik pemantulan perasaan negatif yang dilakukan secara spontan digunakan lebih tepat jika sudah terjalin hubungan baik saling percaya, akrab, dan mendatangkan rasa aman bagi konseli.
7. Pada pemantulan perasaan bentuk penundaan, konselor diharapkan lebih cermat dalam memiliki ketegasan dan kondisi atas perasaan-perasaan itu.

#### **4.Keterampilan Mengulang Pernyataan (*Restatement* mengulang *Paraphrase*)**

Teknik ini dilakukan dengan maksud melancarkan jalannya wawancara. *Restatement Paraphrase* adalah suatu cara untuk menyatakan kembali pesan dasar konseli dengan kata-kata konselor. Kata-kata yang dimaksud adalah disampaikan secara singkat ( pokok-pokok saja). Atau dengan kata lain menyatakan kembali bahasa konseli yang telah disampaikan secara panjang lebar, kemudian konselor meringkas isi dari ungkapan konseli dengan mengambil inti pernyataan tersebut.

Brammer dalam Khairani (2001) mengatakan bahwa *paraphrase* merupakan satu skill yang harus dimiliki konselor. Dalam pengertian yang sederhana *paraphrase* adalah menyatakan kembali suatu kata atau prasa secara sederhana; jadi menyatakan kembali secara sederhana dan singkat inti dari apa yang dikatakan konseli. Kalau *paraphrase* konselor benar, maka akan dijawab konseli dengan: "ya" atau "benar" dan konseli terus berbicara melanjutkan pembicaraannya.

Selanjutnya Bramer dalam Sofyan Willis (2007) mengatakan Pedoman membuat *paraprse* adalah sebagai berikut: (a) dengarkan dan tanggapi "pesan utama" (message utama) yang disampaikan oleh konseli; (b) menyatakan kembali kepada konseli, ringkasan pesan utamanya sederhana, singkat dan mudah; (c) perhatikan dan amatilah isyarat serta respon yang disampaikan konseli, untuk melihat pengaruh dari *paraphrase* tersebut kalau konseli menjawab "ya" berarti konselor telah membuat *paraprse* secara cermat.

Menurut Pieter B. Mboeiek (1992) *Paraprased* yang buruk ditandai oleh: (a) menganalisis, menginterpretasi atau sifatnya menilai pesan konseli; (b) respon konselor tidak mengena pada tema sentral dari pesan atau tema utama, tapi hanya menyentuh bagian kecil pesan; (c) konselor yang menggunakan istilah-istilah yang tidak tepat ataukah; (d) terlalu akademis; (d) *paraphrase* dari konselor bersifat sugestif, agar dibenarkan konseli.

Tujuan utama *Restatement paraphrase* adalah untuk:

1. Menguji kebenaran dari pemahaman yang diterima oleh konselor tentang maksud yang disampaikan konseli. Jika konselor tepat di dalam memberikan *paraphrase*, konseli akan merasakan bahwa konselor telah memperhatikan dengan benar apa-apa yang disampaikan oleh konseli, yang pada akhirnya konseli menjadi puas.
2. Diketahui oleh konseli bahwa konselor mendengarkan dengan cermat apa yang diungkapkan konseli.
3. Terarahnya perhatian konseli pada suatu isu penting bagi konseli.
4. Tergugahnya perhatian konseli pada suatu isu yang lebih bermanfaat dibicarakan.
5. Diperolehnya informasi lebih lanjut mengenai isu penting walaupun penguraian konseli kurang jelas.
6. Terujinya data penting yang diverbalisasikan konseli dengan nada ragu-ragu atau tidak konsisten.

Keterampilan mengulang ungkapan konseli ini ada dua jenis yaitu 1) Mengulang pernyataan sebagian dengan memberikan penekanan (aksen) pada bagian tertentu, dan 2) mengulang seluruh pernyataan atau ungkapan keseluruhan tanpa penekanan.

Komponen unik dalam ulang pernyataan penekanan, aksent dapat secara tunggal yaitu kata yang ditekankan atau dapat terdiri atas dua – tiga kata. Oleh karena semua jenis ulang pernyataan pada dasarnya mengandung kata penekanan, maka komponennya adalah:

- a. Kata-kata ini (yang mendapat penekanan).
- b. Kata (kata pelengkap)

Contoh:

Konseli : “Pada hal saya sudah berusaha belajar dengan baik tapi guru matematika tetap memarahi saya”.

Konselor : (1) Aksent “sudah (a) berusaha belajar” (b) sudah berusaha belajar”

(2) atau Parafraza “Padahal sudah berusaha belajar dengan baik tapi guru matematika tetap memarahi”

Variasi penting dilakukan konselor di sini adalah pada pilihan kata penekanan yang diulang antara kata bagian awal, tengah-tengah, atau bagian akhir dari kalimat konseli. Bagian mana yang diulang, kriteria utama penetapan pilihan adalah tujuan ulang pernyataan itu . Variasi lain ulang-pernyataan adalah pilihan antara pemakaian tanda seru (!) atau tanda tanya (?) pada aksent atau penekanan. Pemakaian tanda seru (!) lazimnya jika dalam keadaan (a) kata-kata konseli dijadikan inti pembicaraan dan (b) konseli dalam keadaan diam setelah pengungkapan data/keterangan. Pemakaian tanda tanya (?), lazim jika dalam keadaan: (a) ditafsirkan ada informasi baru yang perlu digali lebih lanjut, dan (b) ada data yang perlu diuji dan dicek lebih lanjut.

Bertolak dari pada jenis ulang-pernyataan, terdapat bentuk-bentuk khusus:

- a) ulang pernyataan Penekanan: Aksent adalah ulang-pernyataan satu-tiga kata yang memfokuskan atau membawa perhatian ke respon konseli lebih lanjut . Menurut nada suara, dapat dikatakan bahwa ini menyiratkan apa yang dikehendaki konselor untuk dieksplorasi oleh konseli.



Contoh:

1. Konseli : “Pak, saya menghadap kerena saya mempunyai banyak masalah. Sudah menghadap kepala sekolah, tapi sampai sekarang belum ada jalan pemecahannya”.

Konselor : “Banyak masalah! Atau “belum ada (!) jalan pemecahan”. Apakah anda mau memberikan penjelasan mengenai apa yang anda sebut masalah bagi anda.

2. Konseli : “Pak kemarin di dalam kelas saya berkelahi dengan Agus, Begini Pak, pada jam kosong Agus mencolak-colek Rini, hal itu membuat saya marah, Rini kan teman baik saya, Dan saya tanyakan pada Agus eh malah dia melawan saya”

Konselor : “Berkelahi dengan Agus”(?) Atau“ Rini teman baik (?). Apakah anda mau mencerita kejadian itu?”

b) Parafrasa

Parafrasa adalah ulang-kalimat konseli secara utuh, apa adanya, tanpa mengubah maknanya. Perubahan kata boleh dilakukan guna rasionalnya kalimat namun boleh dilakukan guna rasionalnya kalimat; namun perubahan itu tidak menggeser arti kata atau kalimat konseli. Berdasarkan maksud penggunaannya, parafrasa boleh bernada datar dan dapat pula mengandung aksentuasi dalam nada atau ritme pembicaraan pada kata (tertentu Parafrasa sering dibubuhi kata pembuka:

“Anda katakan ....”

“Keterangan anda .....”

“Menurut anda .....”

Contoh

Konseli : “ Ketika saya sedang membaca dalam kelas, tiba-tiba Ani merebut buku yang sedang saya baca”.

Konselor: “Anda katakan ketika anda sedang membaca dalam kelas tiba-tiba Ani merebut buku anda”.

Atau (dengan penekanan, aksen) “menurut tanggapan saya, Ani merebut (?) Buku yang anda baca (!), tiba-tiba Ani merebut buku bacaan anda.

Atau (Aksen tanda seru !)

“Ketika sedang membaca (!), tiba-tiba Ani merebut bacaan anda.

Catataan:

Semua bentuk ulang-pernyataan (*restatement*), ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Variasi tekanan, baik berupa nada maupun ritme suara, yang dilakukan tepat dan jelas oleh konselor akan dapat membawa konseli pada isu-isu penting bagi konseli.
2. Ada kesulitan dalam menetapkan kata-kata (tekanan), dan hal itu dapat diatasi jika konselor menyadari tujuan mana yang diacu abgi penggunaan suatu ulang-pernyataan.
3. Ulang-pernyataan dengan aksen yang dilakukan dengan spontan, segera setelah konseli menyebut suatu isu penting, sering efektif menarik perhatian konseli pada isu tui, namun diperlukan kehati-hatian sehingga tidak sampai konseli merasa terpotong penuturannya.
4. Ulang-pernyataan dengan aksen hendaknya tidak lebih dari tiga patah-kata agar perhatian konseli lebih mudah terfokuskan.
5. Kata pembuka pada parafrasa hendaknya dibuat bervariasi sehingga terkesan tidak monoton.

6. Parafrasa yang mengandung aksan lebih baik, dalam arti belum banyak butir-butir tujuan yang mungkin dicapai parafrasa yang bernada datar.
7. Aksan yang terlalu keras atau kuat penekanannya dapat berakibat konterproduktif.

#### **4. Berbagai Pengalaman (*Sharing of Experience*)**

##### **1. Pengertian**

Pengertian “pengalaman” menunjuk pada sikap perasaan, emosi, serta persepsi dan pemikiran seseorang terhadap sesuatu. Berbagai (*sharing*) dalam hal ini adalah upaya konselor menghayati pengalaman konseli dan membuat konseli tahu bahwa pengalamannya dihayati oleh konselor dan/atau bahwa konselor mempunyai penghayatan tertentu terhadap konseli. Se jauh manapun penghayatannya, konselor diharapkan tetap objektif, berada dalam posisinya, atau tidak “hanyut” dalam ungkapan pengalaman konseli.

Tujuan berbagi pengalaman adalah:

1. Terkomunikasinya suasana hubungan kebersamaan, “*I – you – relationships*” antara konselor – konseli.
2. Diketuinya oleh konseli bahwa konselor benar-benar merasakan secara akurat dunia konseli, konselor mampu segala sesuatu sebagaimana konseli melihatnya.
3. Diketuinya oleh konseli pengalaman-pengalaman sesaat konselor dalam proses konseling.

Ada dua jenis teknik berbagi pengalaman konselor, yaitu:

- a. Pernyataan tipe-berbagi (*sharing – type statement*)
- b. Pernyataan tipe – balikan (*feedback-type statement*)

Kedua jenis pernyataan ini menyampaikan kepada konseli, kesan konselor mengenai apa yang sedang terjadi dan perasaan-perasaan konselor tentang hal itu. Kedua pernyataan ini kerap menjadi alat pengungkapan diri atau ekspresi ketulusan konselor.

Dilihat dari komponen utama teknik atau keterampilan ini merupakan:

- a. Kata-kata ganti penyatu subjek: "saya ..... anda", atau "kita.
- b. Kata-kata pengalaman (sikap, perasaan, emosi, persepsi) konselor dan/ atau konseli.
- c. Tingkahlaku konseli dan/atau situasi.

Contoh:

"Kalau peristiwa diberhentikan bermain dalam keadaan kalah seperti itu (a) terjadi atas saya (b ) saya akan amat marah (c) seperti anda" Atau

Dengan melihat komponen dan struktur yang luwes pernyataan-pernyataan berbagi, amat banyak variasi yang dapat dilakukan konselor.

Bentuk khusus teknik atau keterampilan berbagi pengalaman menurut jenis-jenis di atas, dapat diuraikan:

- a. pernyataan tipe-berbagi. Ini adalah pernyataan yang dikomunikasikan penghayatan penuh konselor terhadap pengalaman konseli. Tujuan khususnya adalah agar konseli teringatkan perasaannya, meskipun tidak berarti konselor menyetujuinya.

Contoh:

Konseli : "Akhir-akhir ini saya tidak diikutkan oleh teman bermain-main ataupun belajar bersama, sehingga saya selalu menyendiri".

Konselor : "Saya merasa sedih dan menyendiri seperti anda jika tidak diajak teman untuk bermaian dan belajar".

b. Pernyataan tipe balikan

Teknik komunikasi ini sering dinamakan pemantulan pengalaman (*reflection of experience*). Berbeda dengan jenis pertama, teknik memantulkan atau mengkomunikasikan pengalaman seketika “di sini – dan kini” (*here-and now*) atas respon konseli atau proses dan situasi konseling.

Tujuan khususnya adalah: (1) diketahui oleh konseli perasaan sesaat dari konselor yang dapat menjadi masukan bagi pertimbangan respon oleh konseli. (2) Konseli terbantu menemukan arah tindakan seketika dan mencapai tujuan-tujuannya.

Contoh:

Konseli : “ Saya ingin tahu apakah banyak teman yang ikut menjadi konseli seperti saya? Apakah terpecahkan masalahnya? ... Saya pikir, apakah salah saya menemui konselor? Apakah Bapak / Ibu selalu cukup waktu ?”

Konselor : “Kedengarannya anda sekarang banyak bertanya, dan itu membuat saya sedikit heran” atau

“Saya pikir kita tidak mengalami kemajuan kalau saya menjawab langsung pertanyaan-pertanyaan anda tadi”.

“Saya menduga bahwa anda enggan membicarakan diri anda sendiri sekarang ini”.

Konseli : “Ya ... barangkali sebaliknya saya lanjutkan cerita saya semula .. soalnya saya dengan banyak teman-teman punya masalah seperti saya ... Tapi saya punya masalah lebih rumit ... berat sekali rasanya dan ini saya pikul sendiri.

Konselor : “Saat ini kita bicarakan perasaan anda yang penuh tekanan berat”. Atau

“Saya makin tertarik pada ungkapan anda sekarang bahwa anda punya beban perasaan yang berat”.

Ungkapan masalah yang jelas karena diungkapkan dengan sangat terbuka dapat membuat konselor memiliki gambaran jelas pula. *Sharing experience* sesungguhnya ketika konselor dapat mengungkapkan pengalaman yang ada kesamaan dan/atau ada keterkaitan dalam hal kemampuan yang muncul, perasaan yang terobati, semangat yang bangkit karena ada suatu contoh masalah yang sangat rumit yang juga dialami oleh orang lain. Gambaran untuk tidak tenggelam dalam permasalahan, gambaran agar kita semua harus meregulasi hati (melalui cara konselor yang halus menyemangati konseli untuk dapat meniru pengalaman yang disharingkan oleh konselor).

Pengalaman yang dapat disaringkan kepada konseli bisa pengalaman sendiri, pengalaman orang lain, pengalaman konseli lain yang telah dimodifikasi sehingga tidak ada kesamaan dengan teman konseli saat ini dan tidak dapat diketahui pengalaman siapkah itu (tanpa menyebutkan nama dan bukan konseli yang sangat berbeda tempat agar konseli tidak dapat mengira-ngira siapa yang pernah mengalami itu). Semua ini bertujuan memudahkan konseli untuk mengalami perubahan cara berpikir, untuk melakukan apa yang dapat membuat kemajuan dalam hidupnya dan membuat konseli bangkit menuju kesuksesan dan kepuasan di dunia (studi dan atau kerja). Hal itu juga menunjukkan bahwa yang mengalami masalah serumit itu bukan hanya menimpah konseli itu tapi juga dialami oleh orang lain. Sehingga dapat menjadi contoh sebagai suatu perjuangan untuk sukses.

#### Catatan

1. Berbagi (*sharing*) dan balikan (*feedback*) mengkomunikasikan kepada konseli bahwa konselor telah mendengar dengan akurat dan bahwa konselor mempunyai pemikiran atau perasaan tertentu tentang hal itu, dan pemikiran tersebut dikomunikasikan kepada konseli. Akan lebih efektif jika pemikiran dan perasaan konselor itu dikomunikasikan seketika, yaitu sekarang daripada yang nanti atau mendatang. Maka memelihara proses hubungan dalam di sini

dan kini” (*“here – and now”*), adalah memakai yang langsung dari saat – ke saat dalam setiap sesi untuk membungun hubungan.

2. Pernyataan-pernyataan berbagi perlu diperhatikan agar konselor dapat menghindari perangkat memulai suatu pernyataan berbagi dan atau balikan dengan “saya mendengar anda mengatakan” “tampaknya bahwa anda sepertinya merasa” atau saya merasa bahwa anda merasa” jadi ungkapan berbelit, pengulangan bahkan berlebihan. Konselor sebaiknya mengatakan secara tepat apa yang dia maksudkan.
3. Kalimat-kalimat berbagi atau balikan menghindari pernyataan “menghakimi” dan “penilaian” dan bahkan menghindari pernyataan yang menduga arti menuduh dan atau menyalahkan.
4. Dapat dilihat bahwa dalam pernyataan berbagi konselor, berkomunikasi langsung itu memfokuskan perasaan konselor pada konseli. Pernyataan demikian ini lebih baik daripada sekedar pernyataan umum dan kabur.
5. Ciri mendasar pernyataan berbagi dari konselor adalah: (1) pernyataan itu mengekspresikan suatu perasaan mengakui yang dimiliki oleh koselor, dan (2) kualitas ekspresi adalah melalui kata mengasuh dengan kasih; seperti pada “jika hal seperti itu terjadi pada saya, maka saya akan merasakan hal demikian pula”. Atau jika saya memperhatikan anda, saya merasa ...”
6. Jenis komunikasi berbagi, konselor seperti cermin memantulkan perasaan-perasaan konseli kepada konseli tanpa keputusan setuju atau tak setuju, menudukung ataupun menolak.
7. Bagaimana konselor tahu bahwa konseli merasa bahwa konselor telah memahami dan merasa bahwa konselor telah merasakan perasaan konseli secara akurat. Kalau konseli perespon seperti “Ya, begitulah” atau “itu benar sekali” mengidikasikan sejumlah pengetahuan konseli mengenai taraf pemahaman konselor.

8. Perlu diingat bahwa balikan menjaga martabat dan harga diri orang lain yang terlibat dalam hubungan. Lebih jauh, suatu pernyataan balikan tidak berisi nasehat; itu bukanlah pernyataan “menggurui” atau “mengomeli”.
9. Balikan lasimnya lebih efektif jika menghimbau. Dengan demikian, pernyataan balikan yang berkaitan dengan tujuan-tujuan konseli atau dengan aspek-aspek hubungan konseling dapat diterima baik oleh para konseli sebab keterlibatan mereka di dalamnya.

## **6. Keterampilan Menyimpulkan Sementara (*Summarizing Skills*)**

Keterampilan menyimpulkan sementara termasuk keterampilan konselor yang diarahkan untuk memperhatikan isi dari ungkapan konseli yang telah disampaikan. Cormier & Cormier (1991: 231) mengatakan bahwa dalam proses komunikasi konseling sering berjalan agak panjang dan luas, sehingga kadang-kadang konselor tidak tahu arah pembicaraannya. Maka perlu diadakan kesimpulan sementara untuk mengkristalisasi inti dari pembicaraan selama konseling dilakukan. Tindakan menyimpulkan juga merupakan bentuk dari tindakan mengikat beberapa ide dan perasaan menjadi satu kesatuan yang utuh sehingga kata kunci persoalan dapat diketahui.

Dari literatur konseling dapat diidentifikasi bahwa menyimpulkan merupakan kegiatan konselor dengan menyuruh konseli meringkaskan perasaan, ide-ide kunci dengan mengatakan “Ceritakan kembali kepada saya apa pendapatmu setelah kita melakukan wawancara tadi” atau dengan kata-kata “Kamu tadi mengatakan akan belajar sungguh-sungguh tidak ingin terganggu lagi dengan keadaan keluargamu. Benarkah begitu?.

Membuat ringkasan cerita yang dilakukan oleh konseli bermakna untuk mengingatkan konseli bahwa yang konseli ceritakan dalam pertemuan saat ini atau selesai sekarang ini mengenai ... dan yang konseli dapati dalam sesi ini yakni ....



Ringkasan yang dibuat oleh konselor bermakna bahwa (1) konselor memperhatikan apa-apa yang sudah dibicarakan, (2) konselor serius dalam mengikuti apa yang sudah dibahas.

Ringkasan ini dapat diikuti dengan pemberian tugas, atau mengingatkan tugas untuk dilakukan sebagai uji coba solusi masalah yang dihadapi, dan selanjutnya konselor dapat membuat komitmen dengan konseli atau mengulangi komitmen yang telah dibuat sebagai suatu kontrak perjanjian, agar apa yang benar-benar menjadi alternatif solusi yang diperoleh, akan dilakukan oleh konseli.

## **7. Keterampilan Mengkonfrontasi (*Confronting Skills*)**

Keterampilan mengkonfrontasikan dalam relasi konseling adalah keterampilan untuk menunjukkan secara terus terang dan langsung kepada konseli bahwa apa yang ia katakan tentang diri sendiri atau keadaan tertentu jelas-jelas tidak sesuai dengan apa yang konselor lihat dalam kenyataan yang sama (Sofyan Willis, 2007: 195) Konfrontasi juga dapat dipandang sebagai prakarsa konselor untuk mengungkapkan pendapat konselor dan penafsirannya yang didasarkan atas pandangan-pandangan konseli.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan konselor dalam menggunakan keterampilan mengkonfrontasikan ini: (1) konselor mengkonfrontasikan ssesuatu keadaan yang terlihat pada saat hubungan akrab telah tercipta; (2) konselor hendaknya memusatkan perhatian pada perilaku dan perasaan konselor pada saat itu, dan bukan pada apa yang telah dikatakan atau dilakukan konseli pada masa yang lampau; (3) konfrontasi dapat dilakukan terhadap hal-hal, seperti keuntungan dan kerugian konseli jika menolak untuk mengaku, kekurangan atau salah informasi, enggan melaksanakan sesuatu kegiatan yang sebenarnya perlu, menolak untuk mencoba memahami pandangan orang lain; (4) konselor hendaknya memberitahukan kepada konseli bahwa reaksinya itu jujur terhadap pernyataan dan perilaku konseli; (5) beri juga

alasan-alasan atas konfrontasi konselor itu; (6) memberikan kesempatan kepada konseli untuk menanggapi reaksi/konfontasi dari konseli itu.

Konfrontasi yang tepat justru akan meningkatkan hubungan konseling yang telah ada. Dan kalau relasi konseling sudah berkembang baik, ketrampilan ini sangat berguna.

**Contoh :**

- a. “Kamu selalu mengatakan bahwa kamu akan berusaha bangun lebih pagi supaya tidak terlambat masuk, tapi kamu tampaknya tidak pernah berusaha melakukannya”. Coba bagaimana ini coba jelaskan?.
- b. “Kamu selalu mengatakan bahwa kamu akan belajar sungguh –sungguh tapi kamu kenyataannya masih suka tidur di kelas pada waktu pelajaran berlangsung”.
- c. “Baru-baru ini kamu mengatakan akan disiplin masuk sekolah dan tidak ingin terlambat lagi, tetapi kenyataannya kamu masih sering terlambat”. Apa maksudnya dengan disiplin masuk sekolah itu?.

**8. Keterampilan Menginterpretasi**

Interpretasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh konselor untuk menerangkan arti keadaan atau peristiwa kepada konseli agar konseli dapat melihat permasalahannya dengan cara baru dan pandangan baru (Brammer, 1985).

Tujuan utama melakukan interpretasi adalah mengajar konseli untuk menafsirkan sendiri kejadian-kejadian yang dialaminya dalam kehidupan. Secara khusus tujuan interpretasi mempunyai keuntungan-keuntungan tertentu, yaitu: (a) Interpretasi yang tepat dan efektif dapat membantu berkembangnya hubungan positif, menjadi penguat, dan mempertinggi kredibilitas konselor dalam proses konseling; (b) dapat digunakan untuk mengidentifikasi perasaan-perasaan konseli yang bersifat implisit; (c) dapat membantu konseli menguji tingkah laku dan pemahamannya dari titik pandang yang berbeda, untuk menunjukkan kemampuan dalam memahami

masalahnya secara lebih baik; (d) secara tidak langsung dapat mendorong konseli untuk merubah tingkah lakunya yang tidak efektif menjadi fungsional.

Kemampuan konselor di dalam melaksanakan interpretasi harus meyakini ketepatan penafsirannya, kemudian untuk selanjutnya baru mengarahkan konseli untuk memahami perasaan-perasaannya dan persepsinya secara lebih luas. Konselor harus menyadari bahwa secara keseluruhan tujuan interpretasi adalah membantu konseli untuk melakukan interpretasi sendiri. Menurut Cormier dan Cormier (1991) bahwa ada langkah-langkah yang harus diperhatikan oleh konselor yaitu: (a) mendengarkan dan mengidentifikasi arti implisit pesan yang disampaikan oleh konseli, (b) merumuskan dan menafsirkan persoalan yang telah disampaikan konseli, (c) meyakini ketepatan pandangan terhadap persoalan-persoalan konseli tersebut, (d) menyeleksi kata-kata yang sesuai untuk digunakan dalam menyampaikan penafsiran tersebut, (e) menguji keefektifan penafsiran, dengan mengamati reaksi konseli baik secara verbal maupun non verbal.

## **9. Keterampilan Memberi Informasi dan Nasehat**

Yang dimaksud keterampilan memberi informasi adalah merupakan kegiatan konselor untuk menyampaikan komunikasi verbal mengenai fakta, data tentang pengalaman, kejadian-kejadian dan alternatif-alternatif atau dalam bentuk orang yang sangat dibutuhkan konseli. Tujuan pemberian informasi dan nasehat adalah: (a) membantu konseli mengidentifikasi alternatif yang mungkin bermanfaat bagi konseli, (b) membantu konseli mengevaluasi pilihan dan tindakannya, (c) membantu konseli menguji masalahnya yang dihindari oleh konseli sendiri, padahal ia harus mengatasinya.

Comier dan Comier (1991) mengatakan bahwa ada hal-hal yang perlu diperhatikan di dalam pemberian informasi tersebut yaitu: (a) apakah informasi yang dibutuhkan oleh konseli tersebut berkaitan dengan masalahnya atau tidak, maka

sangat dibutuhkan pengetahuan dan pengalaman di dalam menghayati dunia konseli, (b) menentukan kata kunci dari informasi tersebut yang dianggap lebih penting dan mempunyai arti untuk disampaikan kepada konseli, (c) menetapkan cara menyampaikan informasi itu agar konseli dapat memahaminya, maka diperlukan bahasa sederhana sesuai dengan keadaan dan pikiran konseli atau tingkat perkembangannya, (d) mempertimbangkan serta mengevaluasi tentang beberapa kemungkinan terjadi dampak emosional dan keefektifan informasi tersebut. Konselor hendaknya tajam di dalam memahami sifat-sifat serta karakteristik konseli yang hendak dilayani.

Menurut Winkel (1991: 60) layanan konseling individual ditentukan oleh ketepatan konselor di dalam memberikan informasi serta langkah-langkah yang ditempuh di dalam proses konseling itu sendiri. Konseling akan berhasil dengan baik jika konselor dalam melayani menerima konseli dengan cara yang baik dan ramah serta mengerti perasaan yang dialami oleh konseli.

Pelayanan konseling individual tidak sekedar bertemu dan berbicara atau memberi nasehat akan tetapi inti pokok konseling adalah supaya konseli menjadi mampu mengatur kehidupannya sendiri, memiliki pandangannya sendiri, mengambil sikap sendiri, dan berani menanggung sendiri serta konsekuen terhadap tindakan yang dilakukan. Bantuan dalam proses konseling lebih bersifat psikis, karena hal ini sangat berperan langsung terhadap cara berpikir dan perasaan serta mendorong untuk meninjau dirinya sendiri dalam posisi kehidupannya.

### **Keterampilan lainnya**

#### **Keterampilan Bertanya**

Adalah keterampilan konselor yang mengharapkan konseli dapat berbicara lebih bebas dan terbuka. Ajakan terbuka untuk berbicara memberi kesempatan konseli agar mengeksplorasi dirinya sendiri dengan dukungan pewawancara. Pertanyaan

terbuka membuka peluang konseli untuk mengemukakan ide perasaan dan arahnya tanpa harus menyesuaikan dengan setiap kategori yang telah ditentukan oleh pewawancara.

1. Pertanyaan Tertutup : pertanyaan yang dapat dijawab dengan beberapa kata atau kalimat.

2. Pertanyaan Terbuka : adalah pertanyaan yang tidak dapat dijawab konseli secara bebas tanpa dibatasi. Ajakan terbuka untuk berbicara memberi kesempatan konseli agar mengeksplorasi dirinya sendiri dengan dukungan pewawancara. Pertanyaan terbuka membuka peluang konseli untuk mengemukakan ide perasaan dan arahnya tanpa harus menyesuaikan dengan setiap kategori yang telah ditentukan oleh pewawancara.

Contoh-contoh pertanyaan terbuka yang disarankan adalah :

- a. Membantu memulai wawancara - “Apa yang akan Anda bicarakan hari ini?”
- b. Membantu menguraikan masalah - ”Cobalah Anda menceritakan lebih banyak lagi tentang hal itu!” -”Bagaimana perasaan Anda pada saat kejadian itu?”
- c. Membantu memunculkan contoh-contoh perilaku khusus sehingga pewawancara dapat memahami dengan lebih baik apa yang dijelaskan oleh konseli.  
- ”Apa yang Anda rasakan pada saat anda menceritakan hal ini kepada saya?” - ”Bagaimana perasaan Anda selanjutnya pada saat itu?”

Contoh-contoh pertanyaan yang tidak disarankan adalah :

- a. Pemakaian pertanyaan tertutup yang terlalu sering.  
- ”Apakah telah terjadi perbaikan sejak pertemuan kita yang terakhir?”
- b. Pengajuan pertanyaan lebih dari satu pada saat yang sama.  
- ”Apakah Anda harus memasuki pekerjaan itu?”

c. Pengajuan pertanyaan "Mengapa", karena pertanyaan ini sering menyudutkan orang dan sukar dijawab.

- "Mengapa Anda tidak bergaul dengan baik?"

d. Memasukkan jawaban dalam pertanyaan.

- "Anda sebenarnya belum mengerti hal itu pada saat anda mengatakan tentang ayahnya, bukan?"

Konseli : "Yaah... keadaan saat ini telah membuat saya sangat gugup dan tegang.

Setiap kami berdua pergi keluar; selalu saja pacar saya itu menemui wanita lain. Hal ini menimbulkan perasaan tidak aman pada diri saya. Kadang-kadang saya mau memukulnya. Kami sering bertengkar. Akan tetapi dia selalu menolak tuduhan saya. Suatu malam di sebuah klub malam saat kami minum berdua, dia menemui seorang wanita , sampai saya putuskan pulang sendiri."

Konselor : "Anda merasa tidak aman ketika melihat dia. Saya merasakan perasaan Anda. Akan tetapi anda mempunyai kekuatan untuk bangkit dan pergi meninggalkannya."

Empati primer : "Saya dapat merasakan bagaimana perasaan saudara"

" Saya dapat mengerti pikiran anda."

" Saya mengerti keinginan saudara."

Empati tingkat tinggi :

" Saya dapat merasakan apa yang saudara rasakan dan saya dapat memahami dengan pengalaman anda itu." " Saya merasakan apa yang saudara rasakan dan saya ikut terluka dengan pengalaman anda itu."

"Saya merasakan perasaan cemas yang anda alami. Saya ikut terluka dengan peristiwa tersebut. Namun saya terkesan dengan kekuatan anda untuk bangkit meninggalkan dia."

### **Perilaku *Genuine***

Merupakan pendapat atau pandangan konselor yang asli terhadap pernyataan pikiran dan perasaan konseli. Bentuknya berupa pernyataan netral konselor terhadap konseli.

Konselor : “Mbak, menurut saya jika mbak, terus memikirkan masalah itu, nampaknya sulit untuk mencoba memperbaiki diri. “

Konselor : “Jika anda mau keluar dari sekolah, nampaknya bukan sebuah pemecahan yang terbaik.”

Konselor : “Saya pikir anda terlalu berani melakukan hal-hal yang dilarang oleh norma masyarakat.”

Konselor: “cobalah anda pikir-pikir dulu mengenai masa depan. Jika anda terus terkung kung dengan perasaan bersalah, perasaan sedih, marah, maka kemungkinan anda akan gagal lagi”.

### **Keterampilan Konfrontasi**

Konfrontasi dalam wawancara konseling dimaknai sebagai pemberian tanggapan terhadap pengungkapan kontradiksi dari konseli. Konfrontasi yang efektif tidak menyerang konseli, tetapi merupakan tanggapan khusus dan terbatas tentang perilaku konseli yang tidak konsisten. Penggunaan keterampilan ini mensyaratkan beberapa tingkat kepercayaan dalam hubungan konseling yang telah dikembangkan melalui keterampilan-keterampilan lain. Nada suara, cara mengintroduksi konfrontasi, sikap badan dan ekspresi wajah, serta tanda-tanda non verbal lainnya merupakan faktor-faktor utama dalam menerapkan keterampilan ini.

Contoh-contoh materi yang secara umum diberikan konfrontasi dalam proses konseling adalah :

a. Kontradiksi antara isi pernyataan dan cara mengatakan.

Konselor : "Bagaimana khabar Anda hari ini?"

Konseli : Oh..(suara datar) dalam keadaan baik-baik saja" (suara rendah, sikap dan posisi tubuh tampak gelisah)

Konselor: "Anda mengatakan baik-baik saja, tetapi suara dan sikap Anda nampak menunjukkan kegelisahan?"

b. Tidak konsisten antara apa yang diinginkan dan apa yang dilakukan oleh konseli.

c. Tidak konsisten antara apa yang dikatakan klien dengan reaksi yang diharapkan oleh konselor.

Konseli : "Saya amat mencintai suami tetapi ....." " Saya mau pekerjaan itu, tapi sayang harus pisah dengan keluarga."

Konselor : "Disatu pihak saudara mencintai dia, tapi dipihak lain anda tidak mau menikah dengannya."(konfrontasi perasaan mendua terhadap pacarnya).

" Anda merasa tidak aman jika dia mendekati wanita lain, tetapi anda mempunyai kesanggupan dan bangkit dan lari dari dia" (konfrontasi antara perasaan tidak aman dengan kekuatan untuk meninggalkan pacarnya." "Saudara mengatakan bahwa tidak menyesal dia pergi dengan kekasih barunya, tapi saya tidak melihat pada air muka, posisi duduk, dan tangan saudara yang dipangku, manandakan anda masih mencintainya." (konfrontasi terfokus pada perbedaan kata yang diucapkan dengan bahasa tubuh).

Konseli : "Oh..., saya baik-baik saja." (suara rendah, wajah tidak cerah, posisi tubuh gelisah).

Konselor : "Anda katakan baik-baik saja tapi kelihatannya ada sesuatu yang kurang beres ." , atau ...



Konselor : “Saya lihat ada perbedaan antara ucapan anda dengan kenyataan diri.”

Konseli : “Saya amat mencintai suami tetapi .....” “ Saya mau pekerjaan itu, tapi sayang harus pisah dengan keluarga.”

Konselor : “Disatu pihak saudara mencintai dia, tapi dipihak lain anda tidak mau menikah dengannya.”(konfrontasi perasaan mendua terhadap pacarnya).  
“Anda merasa tidak aman jika dia mendekati wanita lain, tetapi anda mempunyai kesanggupan dan bangkit dan lari dari dia” (konfrontasi antara perasaan tidak aman dengan kekuatan untuk meninggalkan pacarnya.” “Saudara mengatakan bahwa tidak menyesal dia pergi dengan kekasih barunya, tapi saya tidak melihat pada air muka, posisi duduk, dan tangan saudara yang dipangku, manandakan anda masih mencintainya.” (konfrontasi terfokus pada perbedaan kata yang diucapkan dengan bahasa tubuh).

Konseli : “Oh..., saya baik-baik saja.” (suara rendah, wajah tidak cerah, posisi tubuh gelisah).

Konselor : “Anda katakan baik-baik saja tapi kelihatannya ada sesuatu yang kurang beres.” , atau ...

Konselor : “Saya lihat ada perbedaan antara ucapan anda dengan kenyataan diri.”

### **Keterampilan Merangkum atau meringkas**

Tujuan : Untuk dapat menggunakan keterampilan membuat ringkasan dalam situasi – situasi interpersonal atau konteks konseling, memperjelas, memusatkan serangkaian ide dan bagaimana ide-ide baru dilanjutkan.

Keterampilan membuat ringkasan meliputi :

1. Perhatian terhadap apa yang dikatakan konseli
2. Bagaimana konseli mengemukakan perasaan

3. Tujuan, waktu dan efek dari pernyataan-pernyataan konseli

Meringkaskan dilakukan oleh konselor pada akhir proses konseling dalam membantu konseli memahami proses dan hasil konseling

Contoh :

“Anda mengatakan dari perasaan anda tentang ayah anda dan secara khusus perasaan anda tentang ibu anda serta hubungan anda dengan mereka yang semuanya mempengaruhi

## **BAB V**

### **Ketrampilan Pemecahan Masalah**

Kehidupan adalah rangkaian dari satu masalah ke masalah yang lain. Oleh karena itu, layanan yang dapat memberikan bantuan untuk memecahkan suatu masalah sangat diharapkan. Dengan kata lain, agar bantuan menjadi efektif, bantuan harus melibatkan komponen pemecahan masalah. Pemecahan masalah merupakan aspek tindakan dari suatu tingkah laku yang membawa suatu perubahan. Tanpa disertai suatu tindakan nyata perubahan, sebagai bentuk awal pemecahan masalah, tidak terjadi.

Dari perspektif ini, keterampilan untuk pemecahan masalah menjadi sangat penting bagi guru pembimbing (konselor). Tanpa ketrampilan pemecahan masalah seorang konselor bisa dianalogkan dengan seorang pemain bulu tangkis namun tidak memiliki raket. Hal ini karena pemecahan masalah menjadi "pintu gerbang pencerahan" bagi konseli. Pemecahan masalah seluruh dimensi dari masalah. Jika berbagai dimensi dari masalah telah diketemukan maka konseli didorong untuk taat melakukan perubahan.

Beberapa cara dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah. Penggunaan ketrampilan komunikasi, misalnya ketrampilan mendengarkan, merupakan salah satu cara yang dapat digunakan. Namun, pada banyak kasus ketrampilan komunikasi saja tidak cukup, ada banyak konseli yang membutuhkan bantuan yang memerlukan teknik pemecahan masalah.

Dalam pemecahan masalah, konselor hanya memfasilitasi atau membantu konseli untuk mengambil tindakan nyata ke arah pemecahan masalah. Ada prosedur umum untuk pemecahan masalah:

- a. Mengeksploitasi masalah
- b. Memahami masalah
- c. Menentukan masalah
- d. Curah pendapat (*Brainstroming*)
- e. Menilai berbagai alternatif
- f. Menetapkan alternatif yang terbaik
- g. Melaksanakan alternatif yang telah ditetapkan.

Individu-individu yang datang menemui konselor pada saat krisis, biasanya terganggu secara emosional, juga tidak tahu bagaimana harus berubah agar mereka dapat merasa lebih baik, lebih tenang dalam hidupnya, dan lebih dapat menyesuaikan diri dalam kehidupan sehari-hari. Jika ingin menjadi konselor yang efektif, dalam menolong konseli untuk berubah, maka kita sebagai konselor harus memiliki pemahaman tentang proses perubahan yang dapat dihasilkan dari konseling.

Konselor harus menyadari bahwa orang-orang yang mengalami problem-problem emosional, psikologis, dan perilaku sering menjalani sebagai bagian dari proses alami tanpa campur tangan jasa konseling. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan. `Apa manfaat konseling?` konseling sering dianggap sebagai agen perubahan khusus, namun, lebih baik kita memahami bahwa konseling dapat dianggap sebagai fasilitator atau akselerator proses perubahan diri yang berlangsung secara wajar dalam diri setiap orang. Menurut pengalaman kami, pernyataan ini benar, ketika orang datang menemui kami untuk mendapatkan bantuan konseling, kami melihat bahawa mereka sering bingung dan kesulitan menghadapi persoalan-persoalan dan tidak mengetahui bagaimana caranya mengubah kondisinya dan membantu diri mereka sendiri. Dengan mendatangi jasa konseling konseli biasanya menjadi mampu menjalani proses yang relatif cepat untuk mengatasi perasaan-perasaan mereka mengubah pola pikir mereka, dan mengambil keputusan-keputusan yang bertalian dengan perilaku-perilaku di masa mendatang. Sifat proses konseling yang fasilitatif dapat mempercepat hal yang pada umumnya dapat terjadi secara alamiah seiring waktu tanpa bantuan konseling.

Prochaska (1999), dari temuan-temuan penelitiannya menyimpulkan bahwa perubahan positif dapat terjadi terlepas dari model konseling yang digunakan. Di samping itu, penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara konseli dan konselor mungkin merupakan faktor yang lebih penting dalam menghasilkan perubahan dibandingkan dengan model konseling yang digunakan (Howe, 1999). Meskipun kami menyadari bahwa pendapat ini bisa jadi benar, dalam pengalaman, keefektifan konseling dalam menghasilkan perubahan dapat dimaksimalkan jika memperhatikan perbedaan-perbedaan dalam cara-cara bagaimana perubahan-perubahan kondisi emosional, proses berpikir dan perilaku konseli dapat berhasil dilakukan. Selain itu, kita yakin bahwa kita harus memahami bahwa penting bagi kita untuk menyadari keterampilan-keterampilan yang kita gunakan dengan tahapan-tahapan tertentu dari proses konseling.

Agar dapat menjalani kehidupan yang memuaskan dan nyaman, kita manusia butuh merasa sehat secara emosional, bebas dari cara-cara berpikir yang menyusahkan, dan membiasakan perilaku-perilaku yang dapat menghasilkan dampak positif. Karena itu, supaya manfaatnya optimal, aktivitas konseling harus menangani perasaan-perasaan, pikiran-pikiran, dan perilaku-perilaku. Dapat dikatakan bahwa sebagian besar pendekatan konseling secara teoritis memiliki tujuan membawa perubahan dalam perasaan-perasaan, cara-cara berpikir, dan perilaku-perilaku konseli. Namun demikian ketika kami memperhatikan dari dekat strategi-strategi yang digunakan dalam pendekatan konseling spesifik kami menemukan bahwa kebanyakan dari pendekatan-pendekatan tersebut cenderung lebih memfokuskan perhatiannya pada perasaan-perasaan saja, atau pikiran-pikiran saja. Selain itu jika dikaji, bahwa sebagian besar pendekatan konseling secara tunggal tidak banyak menyesuaikan strategi dengan tiap tahapan dari proses konseling atau dengan kebutuhan-kebutuhan tertentu dari tiap-tiap konseli.

Perubahan-perubahan yang diharapkan perlu difasilitasi. Dalam hal memfasilitasi perlu diperhatikan tekanan emosional ekspresi perasaan konseli (tersembunyi). Banyak konseling yang tidak mampu mengidentifikasi secara jelas emosi-emosi yang sedang mereka rasakan. Kadang-kadang perasaan mereka terpendam sehingga pada tahap-tahap awal konseling sulit sekali bagi mereka untuk menyadari akan perasaan mereka sendiri.

Biasanya ada dua tahap dalam upaya membantu konseli membuat perubahan-perubahan terhadap cara mereka berpikir. Tahap pertama dalam membantu konseli mengklarifikasikan atau menjernihkan problem mereka (para konseli). Tugas Konselor membantu para konseli melihat situasi yang mereka hadapi dengan lebih baik. Tahap kedua, adalah membantu konseli menyusun kembali alur pikiran mereka, atau memikirkan problem mereka dengan cara yang berbebas sehingga mereka dapat mengambil pilihan-pilihan logis yang dapat membantu agar mereka menjadi lebih baik.

Beberapa keterampilan konseling yang berbeda-beda dapat digunakan membantu konseli mengklarifikasi atau menjernihkan problem mereka (para konseli). Tindakan ini meliputi parafrasa isi, perangkuman, penggunaan pertanyaan, dan konfrontasi. Parafrasa, rangkuman dan penggunaan pertanyaan-pertanyaan telah dijelaskan konseli untuk mengeksplorasi problemnya dalam kolaborasinya dengan konselor. Sementara dalam melakukan hal ini mereka mungkin mulai memilah-milah cara mereka berpikir agar dapat melihat problemnya lebih jelas. Namun, konseli mungkin tertolong oleh penjelasan-penjelasan pemikiran-pemikirannya melalui penggunaan konfrontasi.

Keterampilan konfrontasi secara khusus berfungsi untuk membantu konseli memperjelas problem ketika terdapat ketidakkonsistenan dalam apa yang mereka katakan atau diperhadapkan pada ketidakkosisteman, diharapkan mereka dapat menjernihkan jalan pikiran mereka supaya lebih selaras dan hasilnya mereka akan

dapat berlanjut pada tahapan restrukturisasi alur pikiran mereka dan menemukan solusi-solusi untuk problem mereka.

Keterampilan-keterampilan yang paling berperan dalam membantu konseli menyusun kembali pola-pola pikiran mereka adalah normalisasi, mengubah kerangka pandang (*reframing*), mendebat keyakinan-keyakinan yang merugikan diri sendiri, menggali polaritas-polaritas, memanfaatkan kemampuan, dan menggunakan pengalaman di sini dan saat ini (*here and now*). Keterampilan secara khusus membantu para konseli yang terkungkung oleh pandangan sempit dan negatif mengenai dunia mereka. Dengan menggunakan perubahan kerangka pandang atau *sframing*, konselor akan dapat membantu mereka beralih pada pandangan yang lebih luas dan positif, dan hasilnya akan ada perubahan terhadap cara berpikir mereka tentang kondisi mereka.

### **Peningkatan Efektivitas Konseling Individual**

Peningkatan efektivitas konseling individual bagi guru bimbingan dan konseling Sekolah Menengah melalui suatu proses intervensi dan praktik. Proses tersebut dilakukan secara terus menerus yang materinya mengacu kepada keterampilan konseling. Proses tersebut dilakukan dengan disajikan materi untuk dipraktikkan yang terlebih dulu dengan teman sejawat dalam waktu yang telah ditentukan kemudian diteruskan praktik langsung dengan konseli yang sebenarnya. Menurut Anthony Yeo (2003: 9) bahwa masih banyak konselor sekolah yang melakukan konseling individual dengan siswa justru tidak mengerti apa yang seharusnya dilakukan. Dalam merefleksi kenyataan ini sebenarnya kata kuncinya adalah penguasaan keterampilan konseling. Keterampilan-keterampilan tersebut berkenaan dengan gagasan apa yang harus diberikan kepada konseli dalam konseling. Kadang-kadang guru bimbingan dan konseling tidak memahami secara jelas keterampilan-keterampilan yang mereka miliki. Hal ini tidak serta merta efektivitas

konseling serta keterampilan itu akan tumbuh di dalam diri konselor melainkan harus melalui proses latihan dan pembelajaran serta melakukan praktik langsung dengan teman sejawat atau dengan konseli secara langsung.

Masalah tersebut diprediksi karena adanya sopan santun khususnya para konselor Asia yang tidak ingin terlalu mendesak seseorang konseli terlalu kuat. Disamping itu adanya faktor keengganan untuk mencoba mempraktikkan keterampilan konseling baik berlatih diri dengan sejawat maupun dengan konseli secara langsung. Jadi banyaknya pengalaman melakukan konseling dan mencoba diri itu merupakan pengalaman yang berharga. Dan ini akan meningkatkan pemahaman, efektivitas serta keterampilan di dalam melakukan layanan konseling khususnya konseling individual.

Konselor sekolah mempunyai tanggung jawab terhadap konseli untuk memperlihatkan kemandirian mereka sendiri dan profesionalitas dalam melakukan konseling individual. Tampaknya tuntutan seperti ini menjadi semakin mendesak jika mengingat pentingnya peningkatan profesionalisme para konselor sekolah. Oleh karena itu mengembangkan profesionalisme harus diawali dengan memiliki keterampilan konseling dan kemampuan untuk menggunakannya secara efektif untuk meyakinkan konseli (Anthony Yeo, 2003: 10). Seorang konselor sekolah yang diangkat profesional jika mereka memiliki keterampilan yang mencukupi yaitu menguasai seperangkat keterampilan minimal yang mendasari layanan konseling individual. Kottler (1991) mengatakan bahwa pada intinya terdapat kesamaan keterampilan yang dilakukan oleh praktisi konseling. Keterampilan tersebut adalah Keterampilan konseling antar pribadi, intervensi, dan integrasi.

Keterampilan konseling pribadi (konselor dengan konseli) merupakan keterampilan inti dalam konseling. Aspek-aspek yang termasuk dalam keterampilan tersebut adalah semua keterampilan yang diperlukan untuk membangun relasi dengan konseli sehingga konseli dapat terlibat dalam proses konseling. Keterampilan ini



merupakan relasi yang penuh kepercayaan antara konselor dan konseli yang akan membangun penghargaan, keterbukaan, pemahaman, dan partisipasi konseli dalam konseling. Keterampilan antarpribadi yang efektif akan memudahkan konselor melakukan wawancara dan akan mempermudah komunikasi secara mendalam dan intensif.

Kebanyakan inti dasar konseling penekanannya kepada keterampilan wawancara (komunikasi) ini. Keterampilan ini mencakup kemampuan konselor dalam mendampingi konseli, mendengarkan mereka, dan mendorong mereka untuk merefleksikan dan menceritakan apa saja yang ada dalam benak mereka, yaitu yang dirasakan, dipikirkan.

(Brammer, 1973; Egan, 1975; Carkhuff, 1969; Ivey, 1987). Jika keterampilan ini diterapkan kepada konseli, mereka akan mendapatkan keberanian untuk membuka pikirannya dan masalah-masalahnya. (Ivey, 1983). Dengan keberanian membuka pikirannya dan masalahnya secara otomatis dapat dikatakan bahwa guru bimbingan dan konseling telah berhasil memberikan layanan konseling individual dengan baik. Selain peningkatan kemampuan guru bimbingan konseling, secara pribadi siswa akan merasakan manfaat layanan konseling itu sendiri.

Berkaitan dengan keterampilan konseling, Ivey dalam Anthony Yeo (2003: 63) mengatakan bahwa keterampilan konseling dikelompokkan kedalam tiga jenis keterampilan, yakni: (1) keterampilan verbal, (2) keterampilan non verbal, dan (3) keterampilan mengamati konseli.

Untuk memperjelas pembahasan di atas secara garis besar akan disimpulkan secara naratif dan aplikatif untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang efektivitas keterampilan konseling untuk meningkatkan efektivitas konseling individual guru bimbingan konseling di Sekolah Menengah Pertama Negeri di Solo. Keterampilan *attending* adalah merupakan keterampilan yang mengacu kepada isi verbal dari proses konseling. Konselor menggunakan tersebut untuk memberikan

perhatian kepada konseli yang pada gilirannya akan memperlancar jalannya komunikasi atau percakapan antara konselor dengan konseli.

Keterampilan *attending* bertujuan untuk membantu konseli untuk merasakan nyaman untuk memberikan informasi kepada konselor sehingga konselor dapat menelaah pokok permasalahan yang dihadapi konseli. Hal ini lebih jauh lagi akan dapat menumbuhkan dan mengarah kepada sikap kerja sama konselor dengan konseli untuk pemecahan masalah. Untuk mengusahakan hal tersebut guru bimbingan konseling belajar untuk melakukan *attending* dengan benar seperti yang diuraikan sebelumnya.

Dalam mendampingi konseli konselor sekolah perlu menyadari bahwa cara komunikasi yang benar akan menggairahkan konseli untuk mencoba membuka diri dan terbuka terhadap masalah yang sedang dihadapi. Nada suara konselor merupakan alat yang menunjukkan bagaimana perasaan konselor kepada konseli. Ivey (1987: 63) mengatakan bahwa pengalaman menunjukkan bahwa konselor yang dapat melibatkan konseli secara aktif dalam konseling adalah mereka yang berbicara dengan nada sedang, tidak terlalu keras, dengan jeda yang teratur. Maka dalam konteks ini konselor perlu menyesuaikan diri dengan mengubah-ubah kualitas vokalnya sesuai dengan tanggapan konseli dan masalah yang dibicarakan.

Contohnya ketika menanggapi konseli sedang mengungkapkan kesedihan yang mendalam, konselor biasanya memperlambat kecepatan berbicara dan menurunkan nada suara.

Jadi alur verbal sangat penting agar konselor mampu menyesuaikan diri dengan topik pembicaraan konseli. Bisa terjadi konseli membicarakan masalah lain secara tidak disengaja, hal ini akan membingungkan konselor sendiri. Maka dari itu keterampilan mendengarkan secara cermat sangat penting agar permasalahannya tidak melebar ke masalah yang lain. Pesan utama yang disampaikan konseli menjadi kunci yang harus dijadikan pegangan untuk pemecahan masalah.

Tugas konselor adalah untuk mengarahkan konseli dan mengikuti masalah yang penting sehingga komunikasi yang dilakukan tidak berlari ke topik lain. Keterampilan atau tanggapan-tanggapan yang bersifat verbal Anthony Yeo (2003) memberi istilah dengan Prisco yang meliputi: (1) *paraphrase*, keterampilan yang menunjuk pada pengulangan kata-kata dan pemikiran kunci dari konseli yang dirumuskan dengan menggunakan kata konselor sendiri, (2) *reflecting feelings* atau pencerminan perasaan. Hal ini terkait dengan *paraphrase* yang diarahkan kepada perasaan konseli bukan isinya. Ini konseli akan merasakan bahwa konselor menaruh empati dan memahami perasaannya, (3) *interpretation* atau penafsiran. Keterampilan tersebut agak sulit karena mencakup penggambaran secara positif pemikiran-pemikiran dan perasaan dan perilaku konseli, (4) *summarizing* atau peringkasan.

Di dalam proses konseling perlu mencatat tentang pemikiran, perilaku, dan perasaan konseli untuk disampaikan kembali sebagai bentuk umpan balik dari apa yang sudah didengar oleh konselor. Hal ini dimaksudkan untuk meninjau ulang isi wawancara (Ivey, 1987), (5) *clarification* atau penajaman. Konselor tidak serta merta menyakini memahami, mengerti keseluruhan masalah yang dibicarakan oleh konseli kepada konselor. Akan lebih baik kalau konselor masih belum memahami hal-hal yang diragukan perlu mengklarifikasi kembali sebagai bentuk penajaman terhadap pernyataan konseli. Hal ini akan membantu memperluas gagasan dan perasaan-perasaan yang telah disampaikan, (6) *open and closed question* atau pertanyaan terbuka dan tertutup. Kemampuan untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tepat merupakan satu keterampilan konseling yang sangat penting.

Ketepatan pertanyaan yang diajukan akan dapat memperlancar komunikasi konselor dengan konseli. Kebanyakan konselor sering mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya terbuka untuk bisa leluasa untuk mengajukan pertanyaan berikutnya.

Pertanyaan terbuka biasanya menghindari dari jawaban konseli yang sifatnya “ya” atau “tidak”. Kata ya atau tidak adalah pertanyaan yang sifatnya tertutup.

Keterampilan konseling non verbal berkaitan dengan sikap tubuh konselor, sikap tubuh yang baik dan tepat akan menumbuhkan kepercayaan diri konseli dan konseli akan merasakan bahwa dirinya bersama konselor. Menurut Egan dalam Gail King (1999: 31) sikap non verbal yang baik akan dapat meningkatkan relasi konseling dan bermanfaat bagi keberhasilan konseling. Sikap non verbal tersebut oleh Egan disingkat dengan Soler. (1) *facing the person squarely* (menghadapi konseli secara sejajar), (2) *adopting an open posture* (memperlihatkan sikap tubuh terbuka), (3) *leaning forward* (posisi tubuh ke depan), (4) *maintaining eye contact* (mempertahankan kontak mata), (5) *being relaxed* (bersikap rileks).

Keterampilan konseling adalah merupakan kecakapan yang perlu dimiliki setiap orang (konselor sekolah) dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam hidupnya baik yang menyangkut tugas dan fungsi sebagai tugas profesionalnya maupun secara pribadi. Keterampilan konseling adalah salah satu keterampilan yang merupakan bagian dari kompetensi dasar guru bimbingan dan konseling. Keterampilan tersebut merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dalam setiap melakukan konseling individual. Keterampilan tersebut merupakan strategi dalam melakukan wawancara dengan konseli. Untuk lebih berpengalaman dalam konseling maka ada strategi yang efektif yaitu harus dilakukannya lebih dahulu melalui arena latihan konselor sejawat selanjutnya diaplikasikan kepada konseli yang sebenarnya (Carl Rogers, 1983: 261) mengatakan bahwa konselor yang profesional sebaiknya harus mengalami seluk beluk seperti konseli, sehingga konselor akan mendapatkan pengalaman yang berarti untuk peningkatan diri sebagai terapis.

Keterampilan konseling adalah seperangkat teori dan keterampilan yang harus dibangun dalam diri konselor sekolah, lebih-lebih konselor sekolah yang bukan berasal dari sarjana bimbingan dan konseling. Bangunan profesi ini merupakan suatu

alat untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh konseli. Masalah kehidupan konseli sangat kompleks dan bervariasi sehingga dibutuhkan keterampilan konseling yang memadai. Keterampilan konseling yang memadai artinya dapat memahami dan membantu serta mengusahakan tercapainya kesejahteraan jiwa konseli, sehingga di dalam menunaikan tugas perkembangan dalam keadaan tenang dan semangat. Untuk itu keterampilan konseling diberikan kepada guru bimbingan dan konseling agar efektivitas konseling individual meningkat. Menurut Ivey, Carkuff, Egan dalam Larson (1984) konsep keterampilan konseling yang efektif apabila keterampilan konseling dilaksanakan melalui proses latihan antar teman sejawat, berperan sebagai konselor dan konseli secara bergantian kemudian dipraktikkan dengan konseli sesungguhnya. Implementasi keterampilan konseling dalam konseling individual dalam konteks latihan merupakan salah satu cara mempercepat pemahaman dan perilaku konselor profesional konselor.

Menurut Shertzer dan Stone dalam Winkel (1991: 31-311) konseling yang efektif adalah konseling yang dilakukan oleh konselor dengan landasan dasar pengetahuan dan pengalaman yang harus terus dipraktikkan. Pengalaman yang dimaksud adalah membangun pribadi secara baik dengan konseli, empati, penerimaan secara hangat dan tulus ikhlas, ketenangan dan kesabaran, menerima apa adanya terhadap konseli.

Brammer (1979) konseling dikatakan efektif jika konselor melakukan tujuh keterampilan konseling secara menyeluruh, sehingga setiap keterampilan ada nilai terapi yang dirasakan manfaatnya oleh konseli. Tujuh keterampilan tersebut mengandung nilai-nilai dan aspek-aspek yang bersifat keterampilan interpersonal, sikap personal, kemampuan konseptual, ketegaran personal ketika menghadapi konseli, menguasai teknik intervensi, sensitivitas terhadap dunia sosial konseli, terbuka terhadap pengalaman dan kekurangan. Aspek-aspek tersebut menyatu dalam narasi dan bersifat implisit yang menjadi satu kesatuan materi modul keterampilan

konseling dalam penelitian. Dalam suatu penelitian penulis, mendapati bahwa suatu keterampilan konselor dapat berkembang ketika konselor memiliki rasa peduli, iba terhadap konseli serta memiliki pengetahuan dan wawasan konseling secara luas.

Glading S. (1995), menjelaskan bahwa kepribadian konselor adalah suatu hal yang sangat penting dalam konseling. Seorang konselor haruslah dewasa, ramah, dan bisa berempati. Mereka harus altruistik (peduli pada kepentingan orang lain) dan tidak mudah marah atau frustrasi.

Pembahasan mengenai kepribadian konselor yang dilengkapi dengan pengetahuan dan wawasan konseling secara luas akan merupakan praktisi dalam membantu terpilihnya kesehatan mental individu. Seorang konselor demikian akan mampu mengasah satu set keterampilan esensial yang kuat membuat seorang praktisi kesehatan mental efektif dan sukses. Konselor saat ini bekerja dengan populasi yang semakin memiliki beragam kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasi Anne (1993) Bidang-bidang Psikologi Terapan, terjemahan Siswohardjono, A. Dkk, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Brammer, L.M dan Shostrom, E.L. (1982). *Therapeutic Psychology: Fundamental of Counseling and Psychotherapy: Fourth Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Binder, Ute (1998). *Empathy and Empathy Development with Psychotic Clients*. London: SAGE Publications
- Gledding Samuel T. (1995) Group Work: A Counseling Specialty. By Prentic, Inc. A. Simon & Shuster Company Englewood Clif, New Jersey.
- Corey, Gerald. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Seventh Edition*. Belmont : Brooks/Cole Thompson Learning.
- Corey (2007), Teori dan Praktik Konseling & Psikoterapi, terjemahan Koeswara E. P T Refika Adinata : Bandung.
- George, R & T. S. Crintiani, 1981, Teory, Methods, and Proses Counseling and Psychotherapy, Englewood Cliffs, N. J. : Printice-Hall.
- Gibson,R L; Mitchell, Marianne H. 2011. Bimbingan dan Konseling (Edisi Indonesia-Edisi ke Tujuh). Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- DYP. Sugiharto. Keterampilan Dasar Konseling. Suwarjo. Praktik Keterampilan Konseling. Materi PLPG bagi Guru BK.
- Hidayat R. Dede (2011). Teori dan Aplikasi Psikologi Kepribadian Dalam Konseling, Ghalia Indonesia Jl, Rancamaya Km 1 No, 47. Warung Nangka, Ciawi – Bogor.
- Howe, D. (1999) The main change agent in psychotherapy is the relationship between therapist and client. Dalam C.Feltham (ed) *Controversies Psychotherapy and Counseling* (hlm. 95 – 103). London: Sage

- Ivey, A.(1985) Counseling Negerian studen in United States Calleges and Universities  
Journal of Counseling and Development, 63,506 – 509.
- Mappiare Andi A.T. (2008), Pengantar Konseling dan Psikoterapi, Jakarta: P T raja  
Grafindo Persada.
- Mappiare A., Rosjidan, ED.(1995) Teknik Penyembuhan Dan Membukan Interviu  
(Unit Satu), Malang: Departemen Pendidikan Dan Lebudayaan Institut  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Jurusan  
PPB/BK.
- Nurihsan A. J. (2006), Bimbingan & Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan,  
Bandung: PT Refika Adinata.
- Rogers, C. R. (1955). Client Centered Th erapy. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogres, C. R. (1961) On Becaminf a Person. London: Constable.
- Rosjidan, (1987), Pengantar Teori-teori Konseling Departeman Pendidikan dan  
Kebudayaan Direktorat Jenderal P T Proyek Pengembangan Lembaga  
Pendidikan Tenaga Kependidikan : Jakarta.



## Tentang Penulis



**Dr. Ariantje J.A. Sundah, M.Pd**  
dilahirkan tahun 1958 di Desa Waleo  
Kecamatan Kema, Kabupaten  
Minahasa Utara. Sarjana pendidikan  
sejak tahun 1978 pada Fakultas Ilmu  
Pendidikan (FIP) Institut Keguruan  
dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Negeri  
Manado dan sekarang telah menjadi  
Universitas Negeri Manado (UNIMA)

dan selesai tahun 1983 memperoleh gelar  
Sarjana. Menempuh studi S2 pada tahun 1996 dan selesai  
tahun 2001 pada tahun 2011 penulis melanjutkan studi S3  
dan menyelesaikan studinya pada tahun 2015 di jurusan  
Bimbingan Konseling Universitas Negeri Malang.

Tahun 1982 penulis mendirikan SMP LKMD di desa yang  
sekarang telah menjadi SMP Neg Kema di Waleo  
Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa yang sekarang  
telah menjadi Kabupaten Minahasa Utara.

Karir sebagai dosen dimulai tahun 1984, pada  
Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu  
Pendidikan Institut Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
(IKIP Negeri Manado) yang sekarang dikenal dengan  
Universitas Negeri Manado (UNIMA). Tahun 1986  
mengikuti program pencakokan (program untuk dosen  
muda) pada program studi (jurusan) Bimbingan dan  
Konseling selama satu semester di Universitas Negeri  
Malang.