Terampil Menjadi Konselor

Sanksi pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

(1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).

(2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/ atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/ atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

(4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

Andayani

Terampil Menjadi Konselor

CV MAHATA
MAGNA RAHARJA TAMA

Terampil Menjadi Konselor

Hak Cipta dilindungi Undang-undang
All Rights Reserved
Hak Cipta 2021 pada Penulis
Hak penerbitan pada Penerbit Mahata. Mereka yang ingin memperbanyak sebagian isi buku ini dalam bentuk atau cara apa pun harus mendapatkan izin tertulis dari penulis dan penerbit.

Penulis
Andayani
Editor
Priyo Sudarmo
Layout
RGB Desain
Desain sampul
Dani RGB

Cetakan I, November 2021

ISBN: 978-623-6480-XX-X

Penerbit:
CV Mahata (Magna Raharja Tama)
Anggota IKAPI DIY No. 110/DIY/2019
Beran RT 07, No.56, Ds. IX
Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul, DI Yogyakarta
Telp. 0823-2755-0400
Email: penerbit.mahata@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjat puji syukur ke hadirat Allah SWT buku Konseling ini bisa sampai di tangan pembaca. Konseling adalah sebuah kegiatan profesional, namun demikian, sebenarnya setiap orang pernah terlibat dalam "konseling" informal, yakni ketika bercerita tentang masalah pribadinya dengan teman dekat atau keluarga atau sebaliknya mendengarkan cerita pribadi orang lain. Di sini lah relevansi dari buku ini, yakni memberi bingkai teoretik terhadap proses konseling sehingga kegiatan ini berlandaskan pada teori, keterampilan dan etika profesional.

Buku ini diperuntukkan, khususnya kepada para mahasiswa, karena buku ini sebagian mendapatkan inspirasi dari dialog-dialog dan presentasi saya di kelas dalam mata kuliah Konseling. Namun demikian, buku ini dirancang menjadi buku yang memiliki gaya bahasa yang cenderung popular bukan akademik murni, sehingga dapat dinikmati oleh semua kalangan.

Akhirul kalam, selamat menikmati buku ini. Kritik membangun saya harapkan. Terimakasih pembaca!
Yogyakarta, 20 Oktober 2021

Andayani

DAFTAR ISI

Kata Pengantar V
Bab 1 Apa Itu Konseling? 1
Bab 2 Membuka Konseling 15
Bab 3 Keterampilan Mendengarkan 27
Bab 4 *Attending, Encouraging* dan *Paraphrising* 45
Bab 5 Refleksi Perasaan 51
Bab 6 Teknik Bertanya 61
Bab 7 Konfrontasi: Mendukung Sambil Menentang..... 73
Bab 8 *Problem Solving* 77
Daftar Pustaka..... 85

BAB 1
APA ITU KONSELING?

a. Perbedaan Konseling dan Percakapan Biasa

Semua orang secara alamiah pernah melakukan "konseling" dan menjadi "konselor". Hampir dapat dipastikan semua orang dewasa pernah menceritakan masalahnya atau *curhat* kepada orang lain, entah saudara, orang tua, pasangan atau teman dekat. Namun demikian, konseling dan percakapan biasa memiliki perbedaan yang mendasar.

Tabel 1. Perbedaan Percakapan Biasa dan Konseling

PERCAKAPAN BIASA	KONSELING
Tak Bertujuan	Bertujuan
Tak Fokus	Fokus
Spontan	Terencana
Fokus Pada Kebersamaan	Fokus Pada Pesan
Kesetaraan	Ketaksetaraan
Tak Terstruktur	Terstruktur
Resiprokal	Nonresiprokal
Sukarela	Tak Sukarela
Santai	Formal
Kedua Belah Pihak Aktif	Konselor Aktif
Norma Sosial	Norma Profesional
Nonakuntabel	Akuntabel

Tak Bertujuan vs Bertujuan

Curhat tidak memiliki tujuan yang jelas. Tidak ada kesepakatan yang diibuat oleh komunikator maupun komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagaimana percakapan sosial (*social conversation*) pada umumnya yang terjadi pada konteks keseharian, *curhat* tidak memiliki target. Hal ini sangat berbeda dengan konseling yang memiliki tujuan khusus. Seorang klien atau konseli mendatangi konselor seringkali untuk meringankan beban psikologis, mencari solusi masalah, mencari informasi dan sebagainya.

Tak Fokus vs Fokus

Percakapan sosial tidak memiliki fokus alias "ngalor-ngidul"1[1]. Percakapan biasa tidak jelas arahnya ke mana, tidak ada ketentuan atau kesepakatan apa agenda dari percakapan yang akan atau sedang dilakukan. Tidak ada kejelasan mau sampai berapa lama, apa saja yang akan dibahas, ke mana arah pembicaraan akan berakhir dan sebagainya.

Konseling sangat fokus karena sebagai aktivitas profesional, konseling memiliki agenda tertentu yang disepakati. Sebagai contoh, agenda konseling di pertemuan pertama biasanya perkenalan dan eksplorasi masalah. Pertemuan kedua mungkin bisa untuk mendiskusikan problem solving sedangkan pertemuan ketiga adalah kesimpulan dan rekomendasi aksi. Dalam setiap pertemuan konseling, konselor penting untuk mengidentifikasi agenda dari pertemuan tersebut agar konseling memiliki fokus dana rah yang jelas.

1 Ngalor-ngidul merupakan frase dari bahasa JAwa yang arti harfiahnya ngalor adalah menuju ke lord an ngidul artinya menuju ke kidul. Secara istilah ngalor-ngisul (ke utara dan keselatan) artinya pembiacaar yang tidak tentu arah, arahnya ke mana-mana, melebar

Spontan vs Terencana

Percakapan sosial bersifat spontan. Pihak-pihak yang berkomunikasi seringkali berkumpul tanpa ada perencanaan sebelumnya. Seringkali orang-orang berkumpul secara tidak sengaja, misalnya di kantin, di halte bis ataupun di depan kelas sebelum mulai pembelajaran. Dalam percakapan sosial, seringkali tidak diperlukan registrasi ataupun kencan sebelumnya.

Untuk mendapatkan layanan konseling, seorang individu harus melakukan pendaftaran tertentu dengan menghubungi bagian pendaftaran atau *front office* di lembaga konseling, baik melalui online ataupun langsung datang ke kantor (registrasi secara tatap muka).

Dalam percakapan sosial, karena pertemuan bersifat spontan, maka peserta yang berkumpul juga bisa bubar dengan sendirinya. Ketika tiba-tiba 1 atau 2 orang peserta kumpulan nongkrong di kantin tiba-tiba pergi begiru saja, maka percakapan mungkin berakhir dengan sendirinya. Hal ini berbeda dengan konseling yang secara etika tidak memperbolehkan spontanitas ini. Terdapat aturan main, di antaranya knselor tidak boleh melaukan terminasi (penghentian layanan konseling) tanpa adanya kesepakatan dengan klien. Hanya alasan-alasan tertentu yang membolehkan konselor meminta terminasi awal, misalnya alasan kesehata, itupun harus ada solusi dari konselor agar layanan tidak berhenti. Solusi yang bisa diusulkan kepada klien adalah merujukkan kasuskepada konselor lain di lembaga yang sama (kasus dilimpahkan kepada kolega dari lembaga yang sama).

Fokus Pada Kebersamaan vs Fokus Pada Pesan

Dalam percakapan sosial, yang paling penting adalah kebersamaan. "Gak ada loe gak rame", kalimat ini cocok digunakan untuk menggambarkan esensi dari percakapan sosial: yang penting kumpul, entah mau membicarakan apa, itu nomor dua (tidak penting).

Bertolak belakang dengan konseling, fokus adalah pada pesan yang disampaikan baik oleh konselor maupun klien. Pesan yang dimaksud adalah masalah yang diceritakan klien, alternatif saran yang disampaikan konselor maupun informasi lainnya. Dengan demikian, pesan apa yang sebaiknya diberikan konselor, bagaimana respon konselor terhadap cerita klien menjadi hal yang sangat penting untuk dipelajari secara serius.

Kesetaraan vs Ketaksetaraan

Dalam percakapan sosial, komunikator dan komunikan bersifat setara. Mereka secara bersama-sama memiliki peran sebagai "konselor" ataupun "klien". Mereka bisa *curhat* satu sama lain. Hal ini sangat kontras dengan konselor karena konselor adalah konselor, bukan klien. Konselor mendengarkan cerita klien dengan baik, memberikan arahan jika perlu dan memfasilitasi perubahan perilaku klien dan lingkungannya. Di sisi lain, klien menumpahkan perasaan dan membuthkan motivasi dan bimbingan konselor.

Ketika konseling, konselor hampir tidak diperbolehkan menceritakan masalah pribadinya kepada klien, kecuali hanya dalam porsi yang sangat terbatas dengan tujuan memberikan inspirasi dan motivasi kepada klien. Ketika konselor menceritakan masalahnya, ia akan berubah menjadi klien dan klien bisa bertransformasi menjadi monslor yang memberikan arahan-arahan. Tentu saja hal ini menjadi tidak etis dan berpotensi menjadi malpraktik dalam konseling.

Tak Terstruktur vs Tersruktur

Percakapan sosial tidak memiliki struktur yang jelas. Peserta komunikasi sosial bebas berkumpul; tidak jelas kapan percakapan awal dan berakhir. Seringkali tidak ada tujuan yang khusus. Isu yang dibahas dalam percakapan sosial bersifat random, berpindah dari satu isu secara acak dan tidak ada benang merah yang menyambungkan isu-isu tersebut. Dengan demikian, curhat tidak menwajibkan adanya susunan acara yang sistematis.

Dalam proses konseling, terdapat tahapan-tahapan yang sistematis dari awal sampai akhir. Konseling harus diawali dengan pembukaan di mana konselor memperkenalkan diri dan menginisiasi perkenalan dengan klien. Selanjutnya, dalam fase pembukaan ini, konselor menjelaskan arti konseling dan membuat kontrak pertemuan. Setelah suasana antara konselor dan klien sudah "cair"; ketika *rapport* (hubungan baik telah terbangun), maka konselor memfasilitasi ke tahapan berikutnya yaitu eksplorasi masalah. Setelah eksplorasi masalah, fase yang harus dilalaui adalah problem solving dan selanjutnya yang terakhir, fase penutupan berupa terminasi.

Resiprokal vs Nonresiprokal

Terdapat kesalingan atau hubungan timbal balik (resiprokal) dalam percakapan biasa. Di sini, semua pihak-pihak yang berkomunikasi saling mendukung, membantu, terbuka satu sama lain. Sebaliknya, dalam konseling tidak terdapat hubungan yang resiprikal karena memang konselor dan klien tidak saling membantu dan terbuka sebagaimana halnya dalam percakapan sosial. Dalam rangka melakukan pelayanan yang profesional, seorang konselor tidak etis untuk menceritakan permasalahan pribadinya kepada klien. Bantuan yang diberikan konselor kepada klien pun terbatas bantuan profesinal yang dilakukan biasanya dalam jam kerja dan terkait erat dengan layanan konseling, bukan hubungan pribadi.

Sukarela vs Tak Sukarela

Kesukarelaan menjadi dasar dari relasi dalam percakapan sosial. Tidak ada ikatan atau kewajiban yang jelas dalam hubungan ini. Masing-masing pihak bebas untuk memulai percakapan atau pertemanan dan bebas kapan "putus' atau mengakhiri hubungan.

Hubungan dalam konseling mengikat kedua belah pihak. Tidak ada kebebasan, khususnya di pihak konselor, untuk mengakhiri hubungan begitu saja. Memang ada kebebasan bagi klien untuk mengakhiri hubungan karena *self-determination right* (hak menentukan nasib sendiri) yang dilindungi oleh etika profesional. Untuk melindungi klien yang bisa saja merasa kurang nyaman dengan layanan konselor, maka klien diperbolehkan untuk terminasi kapan saja yang ia mau. Selain itu, konselor harus memberikan pelayanan terbaik dengan memakai asas *the best interest of client* (kepentingan terbaik klien). Termasuk *the best interest* adalah tidak memaksanakan layanan ketika klien tidak menghendaki.

Santai vs Formal

Suasana santai mewarnai percakapan biasa. Mulai dari tempat pertemuan, bahasa, pakaian dan sebagainya. Dalam konseling, suasana formal lebih dominan. Bahasa yang cenderung formal lebih aman untuk dipakai karena cocok untuk semua kalangan, Ketika seorang konselor memakai bahasa formal maka (hampir) semua orang bisa memahaminya. Belawanan dengan bahasa yang 'gaul", tidak bisa dipakai untuk semua kalangan.

Pakaian yang cenderung formal kesannya lebih sopan dan cocok untuk semua kalangan. Pakaian yang terlalu santai bisa disalahartikan oleh klien dari kalangan tertentu misalnya orang yang senior atau tua karena dianggap kurang menghormati.

Tentu saja, ada fleksibilitas di mana ketika konselor menghadapi komunitas yang spesifik dan sudah jelas siapa *target group* kliennya, konselor bisa menyesuaikan gaya berbicara dan berpakaian. Misalnya, konselor yang bekerja dengan klien remaja atau anak, lebih disarankan untuk memakai pakaian yang santai karena akan lebih dekat dengan dunia mereka.

Dalam kaitannya dengan *setting* atau tempat kerja, aturan umum yang berlaku adalah konseling dilakukan dalam jam kerja dan di kantor. Bagaimanapun konseling adalah layanan profesional sehingga konselor hanya wajib melayani klien pada jam kerja. Seringkali terjadi kasus di mana klien menghubungi konselor di luar jam kerja. Hal ini sangat mengganggu konselor karena konselor membutuhkan waktu istirahat dan privacy. Untuk mengnatisipasi hal ini, konselor tidak memberikan nomor ponsel pribadi kepada klien.

Setting konseling di ruang konseling juga penting untuk dilakukan dalam rangka menjaga privacy klien. Konseling yang dilakukan di ruang terbuka atau *public space* akan melanggar kerahasiaan klein karena proses konseling bisa didengar atau dilihat orang lain.

Kedua Belah Pihak Aktif

Dalam percakapan sosial, kedua belah pihak bersifat aktif, mereka sama-sama menjadi komunikator dan komunikan. Tidak ada pembagian peran yang pasti. Masing-masing peserta menjadi pihak yang banyak berbicara sekaligus mendengarkan. Hal ini sangat kontras dalam layanan konseling. Dalam konseling, khususnya di awal konseling yakni fase eksplorasi masalah, konselor harus lebih pasif atau diam mendengarkan agar klien memiliki banyak kesempatan untuk menceriitakan masalahnya.

Norma Sosial vs Norma Profesional

Norma yang berlaku dalam percakapan sosial berbeda dengan konseling. Dalam percakapan sosial yang berlaku adalah norma sosial, sedangkan norma yang mengikat dalam konseling adalah norma profesional. Norma sosial didapatkan dari norma budaya dan agama. Sedangkan norma sosial didapatkan dari etika profesional.

Norma profesional dibuat oleh asosiasi profesi. Tujuan dari etika profesional untuk memastikan bahwa proses dan hasil konseling tidak merugikan, baik bagi klien maupun bagi konselor. Secara umum etika profesional juga bertujuan untuk melindungi profesi konselor maupun masyarakat secara umum.

Nonakuntabel vs Akuntabel

Percakapan sosial tidak perlu pertanggungjawaban publik, sehingga bisa disebut sebagai kegiatan nonakuntabel. Konseling membutuhkan transparansi, harus dapat diukur dan dievaluasi. Biasanya, sebuah lembaga konseling melakukan riset dalam rangka melakukan evaluasi terhadap konselor. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa konselor memiliki kualifikasi dan etika yang dibutuhkan, sehingga layanan yang diberikan bersifat profesional dan sesuai dengan kode etik profesional.

b. Definisi Konseling

Secara umum, konseling adalah aktivitas profesional yang dilakukan oleh konselor (pekerja sosial) untuk menggali masalah klien dan mencari solusi dengan memakai pendekatan *indirective* (secara tidak langsung) di mana konselor berupaya mengarahkan klien dan di sisi lain, klien secara aktif terlibat dalam proses mengidentifikasi solusi bagi masalahnya.

c. Tujuan Konseling

Tujuan Konseling secara ringkas dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:

Gambar 1: Tujuan Konseling

Berdasarkan gambar tersebut, terdapat 7 (tujuh) tujuan konseling, yakni Ventilasi, Validasi, Motivasi, Edukasi, Rujukan, Modifikasi Perilaku dan Solusi.

Ventilasi

Ventilating feeling (mengeluarkan perasaan) terjadi ketika klien menceritakan segala keluh kesahnya yang selama ini menjadi beban psikologisnya. Disebut ventilasi, karena ventilasi adalah lubang udara yang terdapat pada jendela berguna sebagai tempat membuang udara kotor dan menggantikannya dengan udara yang bersih. Dalam konseling, cerita yang disampaikan oleh klien adalah ibarat "udara kotor" yang harus dikeluarkan oleh klien untuk meringankan beban psikologis klien.

Ventilasi perasaan ini meruapakan tujuan pertama dan utama dari klien karena yang dibutuhkan klien pertama kali adalah orang yang mau mendengarkan masalahnya sehingga ia bisa merasa nyaman. Konselor tidak direkomendasikan untuk langsung memberikan alternatif solusi karena TIDAK SEMUA klien membutuhkan solusi. Mereka hanya butuh teman mendengarkan.

Validasi

Ketika klien berbagi mengenai pengalamannya, di sini klien melakukan validasi yakni upaya untuk mendapatkan pengakuan dari klien. Klien membutuhkan konselor yang dapat memvalidasi ceritanya; menganggab bahwa pengalamannya adalah VALID. Hal ini tentu saja wajar, karena apapun yang dirasakan oleh klien adalah BENAR, bahwa ia benar merasakan hal tersebut, bahwa perasaan yang dia alami memang seperti itu.

Klien membutuhkan konselor yang bisa memahami perasaanya. Tanpa adanya pemahaman dan penerimaan ini, tidak dapat terbangun hubungan saling percaya dan selanjutnya klien tidak akan terbuka atau jujur menceritakan masalahnya lebih jauh.

Motivasi

Klien membutuhkan motivasi dan bimbingan dari konselor. Kadangkala klien memiliki kepercayaan diri yang rendah ataupun konsep diri yag negatif sehingga penting bagi konselor untuk memberikan arahan dan penguatan diri klien.

Edukasi

Dalam konseling, proses yang terjadi bukan hanya proses berbagi atau membahas kasus, namun konselor bisa memberikan informasi dan pengetahuan kepada klien. Informsi yang dibutuhkan bisa berbagai macam tergantung dari kebutuhan klien, misalnya informasi mengenai kesehatan reproduksi sangat dibutuhkan bagi klien remaja, informasi mengenai hak-hak perempuan dalam pernikahan (UU KDRT) sangat bermanfaat bagi isteri yang mengalami kekerasan dari suami.

Rujukan

Dalam konseling, konselor bisa melakukan rujukan kepada klien apabila diperlukan, Contoh, seorang ibu yang mengalami KDRT, mendatang seorang konselor untuk menceritakan masalah yang dialaminya. Seorang konselor tidak hanya memberikan layanan konseling, namun di akhir pertemuan, bisa memberikan informasi dan rujukan bagi klien apabila ingin mendapatkan layanan visum di rumah sakit. Visum ini penting untuk mendapatkan bukti medis kekerasan yang sudah diamani klien yang diperlukan apabila klien akan meneruskan kasus tersebut ke ranah hukum.

Modifikasi Perilaku

Modifikasi perilaku adalah upaya yang dilakukan konselor untuk mengubah perilaku klien sesuai dengan kesepakatan ketika kontrak konselong, dari perilaku maladaptif menjadi perilakub adaptif.

Seringkali permasalahan muncul karena klien tidak mampu menyesuaikan dengan lingkungannya atau dengan kata lain klien memiliki perilaku maladaptif. Melalui konseling perilaku, konselor memfasilitasi perubahan perilaku klien menjadi adaptif.

Alternatif Solusi

Konselor bisa memberikan gambaran alternatif solusi yang mungkin dibutuhkan oleh klien . Namun, prinsip dasar dari konseling sebennarnya adalah memberdayakan, yakni upaya untuk meningkatkan kapasitas klien untuk memecahkan masalah. Jadi konselor tidak ssecara langsung memecahkan masalah klien, namun konselor membantu meningkatkan kaspasistas klien yang memecahkan masalah. Idelanya, klien sendiri lah yang memecahkan masalah tersebut.

Mengapa klien harus memecahkan masalahnya sendiri? Karena permassalaha klien dihadapi oleh klien sendiri. Dia lah yang menghadapi dan menerima konsekuensi dari solusi apa yang akan diambil.

Klien yang akan menerima konsekuensi dari apapun solusi yang diambil .akan diambil apabila konselor memdikte solusi apa yang harus dditempuh dan suatu saat ternate siolusi itu tidak sukses, maka klien akan menyalahkan konselor. Namun apabila klien mengambl kepurusannya sendiri, maka apabila suatu saat terdapat tantangan atau masalah baru yang muncul, ia akan siap menerimanya.

Tugas konselor adalah membantun klien untuk mengurai masalahnya, memetakan masalahnya, memandu dan menjadi teman diskusi dalam proses *problem solving*. Konselor memfasilitasi klien bagaimana mencari solusi secara rasional, mempertimbangkan berbagai saspek atau dampak, baik dampak negatif maupun positif serta mempertimbangkan norma sosial dan agama dalam keputusannya. Pentingnya mempertimbangkan dampak dari setiap keputisan yang akan diambil sangat penting karena klien harus siap dengan berbagai resiko dari keputusannya.

d. Pentingnya Konseling bagi Pekerja Sosial dan *Caring Profession*

Keterampilan konseling dimiliki oleh berbagai *caring profession* yang memberikan perhatian dan bimbingan kepada individu-individu untuk membantu memecahkan masalah. *Caring profesion* meliputi psikolog, pekerja sosial, konselor hukum (advokat), guru BK (bimbingan dan konseling), konselor agama (da'i) dan sebagainya.

Mengapa caring profesion memakai konseling? Ada beberapa penjelasan mengenai hal ini. Pertama, sebagai metode untuk menggali dan mengarahkan klien (intervensi).

Kedua, metode efektif untuk melakukan asesmen dan *social work interview* lainnya

Ketiga, merupakan keterampilan "paling" dasar bagi peksos. Di sini konseling merupakan aktifitas fundamental (basis bagi semua proses dalam praktek peksos) dan aktifitas yang paling sering dilakukan. Konseling adalah metode peksos yang utama.

e. Apakah Konseling HANYA Untuk Psikolog?

Selama ini, terdapat asumsi umum yang diyakini sebagian masyarakat bahwa konseling atau konselor hanya dimiliki oleh profesi psikolog. Hal ini keliru, karena keterampilan konseling berguna bagi semua caring pofesiona. Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, konseling aadalah metode yang berguna untuk menggali dan mengarahkan klien.

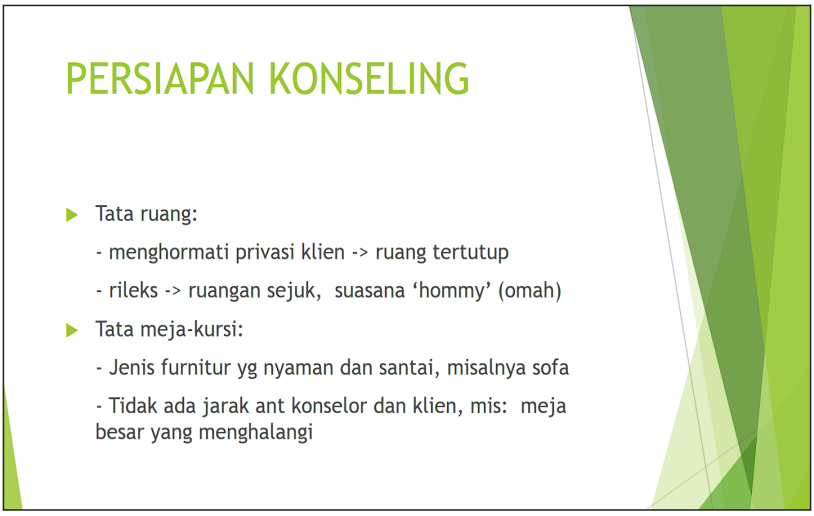
BAB 2
MEMBUKA KONSELING

Bab ini memfokuskan pada bagaimana memulai konseling, mulai dari persiapan teknis pra-konseling, perkenalan dan membuka sesi konseling.

a. ***Persiapan Pra-Konseling***

Hal-hal yang penting untuk disiapkan adalah tata ruang dan tata meja-kursi. Dalam menata ruang, prinsip yang penting diperhatikan oleh konselor adalah menghormati privasi klien. Ruangan tidak harus rapat atau terkunci dan untuk alasan keamanan, sebaiknya ruangan tetap tidak terkunci. Hal yang penting adalah ruangan ini merupakan ruangan khusus untuk ruangan konseling. Selain itu, tidak ada jendela di depan ruangan di mana orang dari luar bisa mengintip. Ketika ruangan konseling tidak tertutup rapat, maka di depan ruangan konseling tidak ada ruangan lain di mana orang berkumpul dan bisa mendengarkan percakapan konseling. Pada hakikatnya, percakapan konseling bersifat rahasia.

Gambar. Persiapan Konseling

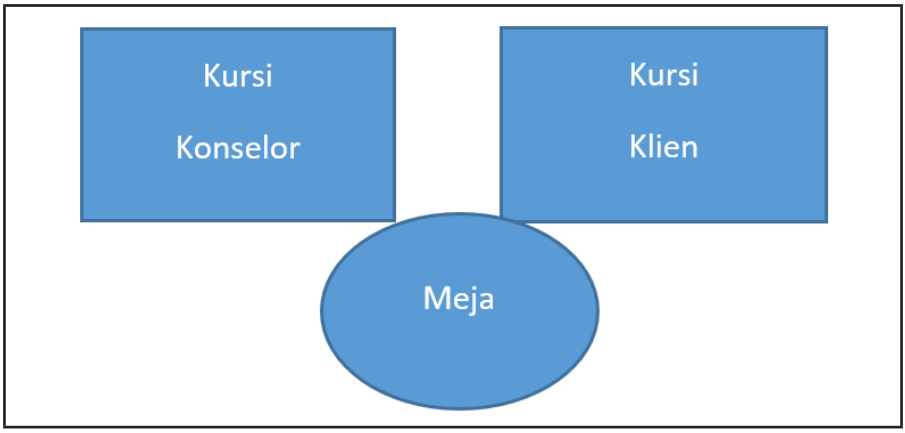


Konselor atau pengelola layanan sebaiknya mengupayakan agar suasana ruang konseling menjadi kondusif, yakni menghadirkan kesan rileks dan suasana *hommy* (seperti rumah). Ruang konseling bukan lah kantor yang kesanya kaku atau formal. Sebaiknya terdapat aksesoris dalam ruangan yang memberi kesan asri, misalnya dengan lukisan atau tanaman sehingga klien merasa lebih santai dan nyaman.

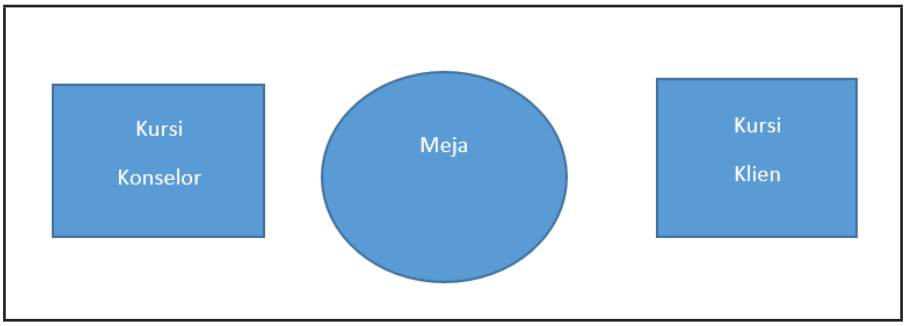
Untuk tata meja-kursi, sebaiknya tidak berjarak lebar antara posisi konselor dan klien. Sebaiknya tidak ada meja besar yang menghalangi antara konselor dan klien karena hal itu akan mengganggu interaksi. 'Touching' atau menyentuh klien diperbolehkan sepanjang hal itu dilakukan dalam waktu yang tepat, secara sopan, bukan di area badan yang 'sensitif' dan klien bersedia. Misalnya, ketika klien menangis atau sangat sedih, konselor bisa menepuk bahu klien dalam rangka memberikan semangat. Dengan demikian, jarak duduk antara konselor dan klien tidak boleh dihalangi oleh meja yang besar.

Untuk jenis furnitur, saya menyarankan agar konseling menggunakan bahan yang empuk dan nyaman karena konseling biasanya berlangusng cukup lama (satu jam atau bahkan lebih). Selain itu, sekali lagi saya sampaikan bahwa klien membutuhkan situasi yang nyaman untuk bisa berbegai kisahnya dengan cukup rileks. Dengan demikian, furnitur yang bahannya lembut untuk duduk ataupun bersandar sangat direkomendasikan. Saya menyarankan furniture yang cocok untuk ini adalah sofa.

Gambar. Tata Meja-Kursi Yang Benar



Gambar. Tata Meja-Kursi Yang Salah



b. *Reception* (Penerimaan Klien)

Kegiatan *reception* adalah penerimaan klien di *front office* atau meja pendaftaran. Hal penting yang menjadi catatan adalah, orang pertama yang bertemu dengan klien, bukan lah konselor, namun recepsionis. Klien adalah orang yang mengalami masalah psikologis-sosial yang dan seringkali memiliki perasaan yang peka. Sehingga resepsionis harus dilatih bagaimana berkomunikasi dengan ramah kepada klien.

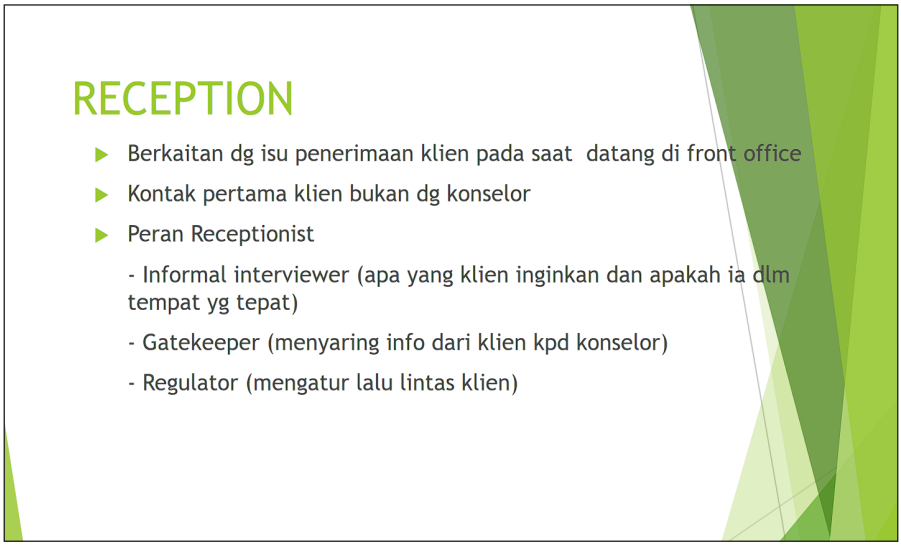
Terdapat 3 (tiga) peran resepsionis, yakni: 1) *Informal Interviewer*; 2) *Gatekeeper* dan; 3) *Regulator*. Peran *informal interviewer* yang dimaksudkan di sini adalah resepsionis sebagai orang yang

secara tidak formal sebenarnya telah mulai melakukan wawancara untuk menggali identitas klien dan menanyakan permasalahan klien secara umum. Informasi ini selanjutnya diberikan kepada konselor yang akan melayani klien.

Pean kedua adalah *gatekeeper*. Resepsionis bertugas menyaring infomasi untuk untuk memastikan bahwa klien yang datang sesuai dengan layanan yang diberikan. Pada lembaga tertentu, cakupan layanan konseling sangat spesifik, misalnya lembaga layanan khusus untuk perempuan korban kekerasan. Sehingga klien yang memang cocok dengan cakupan layanan lembaga akan diterima dan bagi yang tidak sesuai akan diberikan informasi mengenai lembaga layanan yang ada di sekitarnya.

Peran regulator dari resepsionis adalah mengatur lalu lintas penggunaan layanan konseling. Seringkali beberapa klien datang bersamaan, di sini resepsionis menentukan urutan konseling dan mengkoordinasikan layanan kepada para konselor yang tersedia.

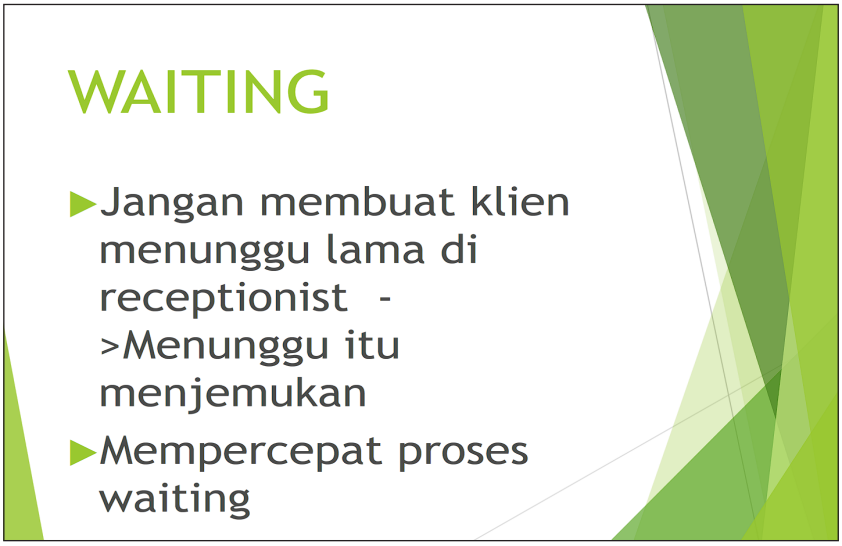
Gambar. Kegiatan dalam *Reception*



c. *Waiting Room*

Setelah klien diterima dan dinyatakan bisa dilayani di lembaga tersebut, maka resepsionis mempersilahkan klien menunggu di *waiting room*. Di sini, pemting untuk mengkondisikan klien dalam suasana yang nyaman, karena pada dasarnya menungu itu menjemukan. Pengelola lembaga bisa menyediakan TV, majalah atau media lainnya, sehingga klien bisa mengakses media tersebut.

Untuk lembaga menerima perempuan khususnya yang sudah menikah, saya sarankan untuk menyediakan ruang ramah anak atau *corner* bagi anak untuk bermain. Perempuan seringkali membawa anak, dan anak seringkali bosan menunggu terlalu lama dan bisa menjadi rewel. Dalam ruang ramah anak ini bisa disedikan alat menggambar, *puzzle* atau permainan lainnya.



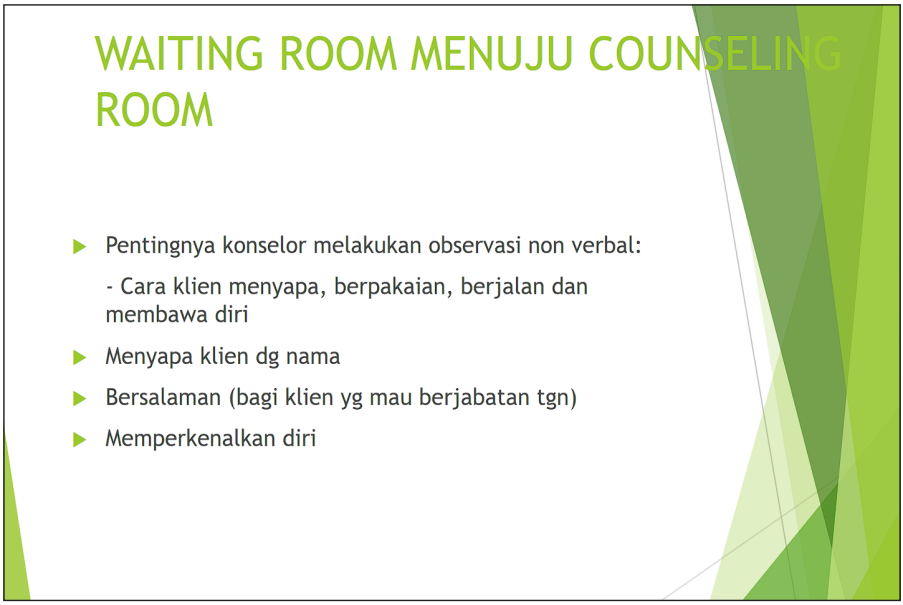
d. Dari *Waiting Room* Menuju *Counseling Room*

Ketika tiba giliran klien dipanggil untuk mendapatkan layanan konseling, maka klien melangkah dari *waiting room* menuju *counseling room*. Di sini bisa dilakukan 2 alternatif, yakni klien melangkah sendiri

menuju *counseling room* atau konselor menjemput klien.

Ketika konselor bisa menjemput klien dan hal tersebut bagian dari SOP atau prosedur layanan di lembaga tersebut untuk layanan yang lebih professional, maka konselor mulai berkenalan dengan klien. Di sini juga konselor mulai melakukan observasi terhadap klien terkait cara klien berbicara, cara berpakaian dan pesan nonverbal lainnya. Hal ini dilakukan bukan untuk membangun asumsi yang judgemental terhadap klien namun klien harus menggali informasi dari klien bahkan pada saat konseling secara formal belun dimulai.

Gambar. Konselor Menjemput Klien di *Waiting Room*



e. *Counseling Room*

Ketika tiba di ruang konseling, konselor mempersilahkan klien untuk duduk dan mengkondisikan agar klien merasa nyaman. Dalam hal ini konselor bisa menarik kursi agar lebih mendekat kepada klien, membantu klien menaruh tas di meja atau upaya apapun yang perlu dilakukan.

Percakapan awal yang dilakukan merupakan transisi dari percakapan informal menuju formal. Sebelum konseling secara formal dimulai, konselor mencairakan suasana agar tidak kaku dan terbangun kepercayaan (*rapport*) antara konselor dan klien.

Percakapan informal bisa dilakukan dengan cara menanyakan kabar ataupun topik lain untuk 'berbasa-basi'. Basa-basi di sini bukan berarti 'omong-kosong' yang tidak memiliki tujuan, tetapi manfaatnya untuk menjalin kepercayaan kline.

Pada prinsipnya, percakapan yag dilakukan berkisar pada 'general conversation' atau topik yang umum. Topik umum artinya bukan topik kontroversial (menjadi polemik). Perdebatan mengenai, agama atau hal apa saja yang berpotensi menimbulkan pro-kontra sangat dilarang dalam membuka percakapan konseling. Topik umum artinya siapa saja bisa terlibat atau merespon, misalnya: "Anda dari mana?", "Ke sini naik apa?", "Tahu lembaga ini dari mana?" dan hal lain yang sangat umum.

Pertanyaan yang umum tidak akan menyebabkan klien berdebat karena berbeda pendapat, malu karena tidak menjawab atau bingung. Tujuan percakapan informal, sekali lagi adalah untuk membangun trust antara konselor dan klien sehingga konseling akan berjalan dengan lebih baik.

Saya menyarankan agar konselor tidak buru-buru mengakhiri percakapan informal ini. 5-10 menit dibutuhkan untuk mencairkan suasana dan ketika ketegangan dan kekakuan di mana konselor dan klien menjadi lebih 'akrab', setelah itu konselor bisa memulai percakapan formal konseling.

Gambar. Pra-Konseling

f. Pembukaan Konseling *dan Intake Activities*

Konselor wajib untuk memperkenalkan namanya dan jabatannya/peran serta sekilas infomasi mengenai lembaga.

> Konselor: Perkenalkan, nama saya adalah A. Saya adalah konselor professional di lembaga ABC. Lembaga ini adalah lembaga konseling untuk perempuan yang mengalamai kekerasan, baik kekerasan dalam rumah tangga, maupun dalam tingkat yang lebih luas, misalnya kekerasan seksual di tempat kerja, kampus ataupun secara online.

Dalam melakukan pembukaan konseling, konselor bisa melakukan *intake* atau mengisi formulir layanan yang berisi identitas diri klien. Hal ini dilakukan khususnya apabila lembaga layanan tidak memiliki resepsionis yang melakukan *intake.*

Selanjutnya, konselor memperkenalkan apa itu konselor dan arti konseling.

Konselor: Sebelumnya apakah Anda pernah mengikuti konseling? (atau apakah Anda mengetahui apa itu konseling?)

Konselor : Konseling adalah komunikasi antara konselor dan klien untuk berusaha memecahkan masalah. Di sini konselor memiliki posisi yang setara dengan klien jadi klien diharapkan aktif untuk menceritakan masalahnya dan mencari solusi dan di sisi lain, konselor bukan orang yang lebih tahu dari klien.

Kemudian konselor menyampaikan kepada klien mengenai asas kerahasiaan yang merupakan nilai atau prinsip yang dijunjung tinggi oleh konselor sehingga klien bebas untuk menceritakan problem kehidupannya.

Konselor: "Anda tidak perlu kuatir karena kami sebagai konselor professional sangat menjunjung tinggi asas kerahasiaan karea hal tersebut bagian dari kode etik. Membocorkan kerahasaiaan klien adalah tindakan malpraktek, artinya kami akan mendapat sangsi dari lembaga kami. Jadi, silahkan Anda menceritakan masalah Anda senyaman-nyamannya, dengan terbuka. Kami siap mendengarkan."

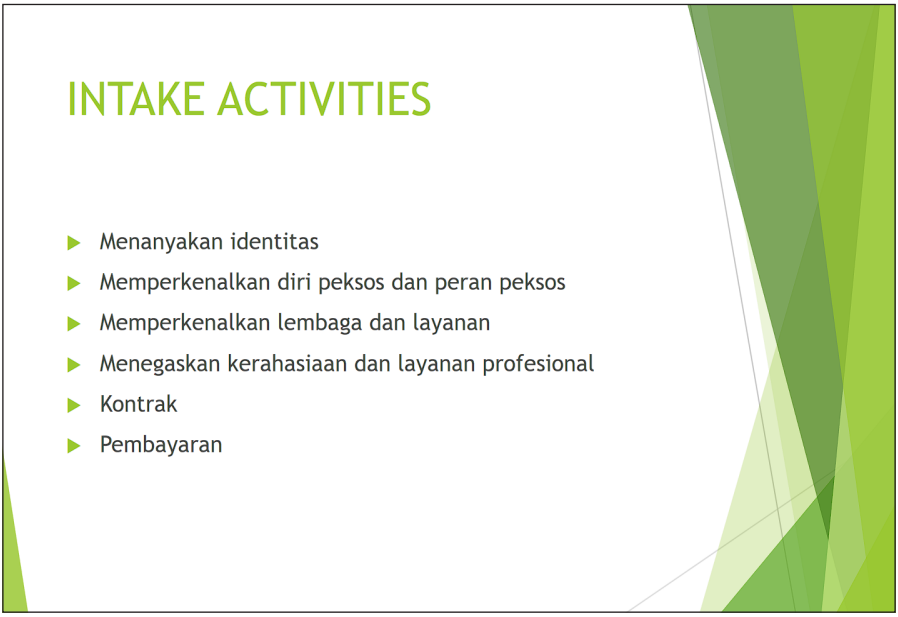
Setelah itu, konselor membuat kontrak terkait dengan jadual dan jumlah pertemuan.

Konselor: Sebelum memulai konseling, perlu kami sampaikan bahwa kita perlu untuk membuat kontrak pertemuan agar konseling bisa lebih terarah. Untuk waktu konseling biasanya maksimal 60 menit, namun apabila Anda masih ingin bercerita lebih lanjut bisa kita tambah beberapa saat. Namun apabila sebelum waktu 60 menit Anda merasa capek atau tidak mampu melanjutkan, kita bisa menghentikan konseling, hal itu tidak masalah.

Sedangkan untuk jumlah pertemuan konseling, biasanya minimal 3 kali pertemuan. Untuk pertemuan pertama, fokus kita adalah perkenalan dan eksplorasi masalah atau asesmen. Untuk pertemuan kedua, target kita adalah problem-soving atau upaya untuk mencari solusi dan pada pertemuan ketiga adalah tindak lanjut dari konseling ini atau perencanaan ke depan.
Bagaimana apakah Anda bersedia?

Selanjutnya, konselor menginformasikan mengenai pembayaran atau biaya yang harus dikeluarkan oleh klien pada saat setelah selesai konseling. Namun demikian, apabila lembaga memiliki resepsionis maka resepsionis di awal kedatangan klien biasanya telah menyampaikan biaya yang harus dibayarkan oleh klien.

Gambar. *Intake Activities* dan Membuka Konseling



g. Praktik

Berikut adalah *checklist* yang harus dilakukan oleh mahasiswa/peserta pelatihan konseling tentang pembukaan dalam konseling. Pastikan Anda telah menguasai seluruh keterampilan ini berdasarkan tahapan-tahapan di bawah ini.

BAB 3
KETERAMPILAN MENDENGARKAN

a. Pentingnya Keterampilan Mendengarkan

Para ahli sepakat mendengarkan merupakan keterampilan yang paling "penting" dalam konseling. Bagaimanapun, konselor harus lebih banyak mendengarkan daripada berbicara. Konselor bukan lah penceramah yang dibutuhkan klien karena memberikan pengetahuan dan materi pembicaraan lainnya. Hal yang paling dibutuhkan klien adalah orang yang bersedia hadir untuk mendengarkan dan memberikan *support* psikologis.

Apabila konselor berbicara terlalu dominan seperti yang dilakukan penceramah di hadapan audiensnya, maka klien tidak akan mendapat kesempatan untuk berbicara secara mendalam. Problem psikologis sering kali bersifat "memalukan", "aib", pribadi , rahasia dan sejenisnya, sehingga klien memerlukan waktu yang panjang untuk mampu bercerita dengan jelas dan terbuka. Terlalu banyak berbicara akan menghalangi kesempatan untuk berfokus pada cerita klien. Sehingga, konselor yang terlalu banyak bicara, akan menghalangi kemampuan atau keinginan klien untukmenyingkap persaan dan pengalalamannya.

b. Perbedaan 'Hearing' dan 'Listening'

Mendengarkan dalam konseling bukan aktivitas pasif, namun merupakan aktivitas internal yang aktif, yakni konselor berangkat dari 'jendela' konselor menuju ke 'dunia' klien. Jendela di sini dapat diibaratkan sebagai telinga konselor yang secara aktif mendengarkan dan menyelami dunia pikiran dan pengalaman klien.

Dalam bahasa Inggris dikenal istilah 'hearing' dan 'listening'. Keduanya sama-sama memiliki arti mendengarkan. Lalu apa beda keduanya? Kalau 'hearing' dikonotasikan pada mendengarkan suara secara saibal lalu, tidak sengaja dan melibatkan keseriusan dari pendengar. "I am hearing the noise" artinya "Saya mendengar suara berisik". Hal ini berbeda konteksnya dengan "I am listening to the radio" yang artinya "Saya mendengarkan radio". Mendengar suara berisik yang tidak sengaja menggunakan kata 'hearing' dan di sisi lain, apabila kita mendengarkan suara yang membutuhkan konsentrasi maka kata yang dipakai adalah 'listening'.

Dalam bahasa Indonesia, mungkin dapat dianalogikan dengan kata 'mendengarkan' dan 'menyimak'. Keduanya sama-sama melibatkan aktivitas telinga, namun menyimak merupakan upaya yang membutuhkan keterlibatan yang lebih intens dari pendengar. Menyimak artinya mendengar dan memperhatikan dengan sunggguh-sungguh.

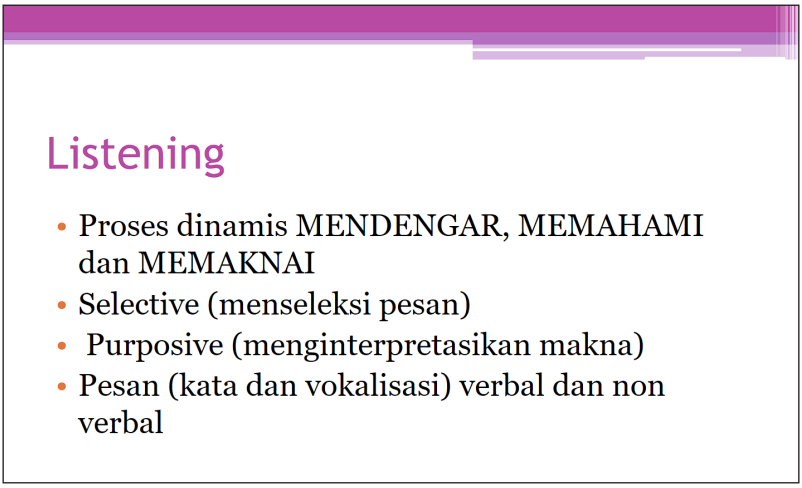
Gambar. Perbedaan 'Hearing' dan 'Listening'

Dalam 'hearing' yang terjadi adalah proses biologis di mana telinga secara otiomatis mendengar bunyi-bunyi di sekitarnya.

Mengapa disebut otomatis? Hal ini karena sepanjang manusia memiliki telinga yang berfungsi secara baik maka ia pasti akan mendengar suara-suara di sekeilingnya atau dengan kata lain, suara tersebut otomatis masuk ke dalam telinga. Jadi 'hearing' merupakan aktivitas biologis semata. Selain itu, dalam proses 'hearing' ini yang terlibat adalah telinga yang berperan dalam melakukan 'reception' atau penerimaan informasi.

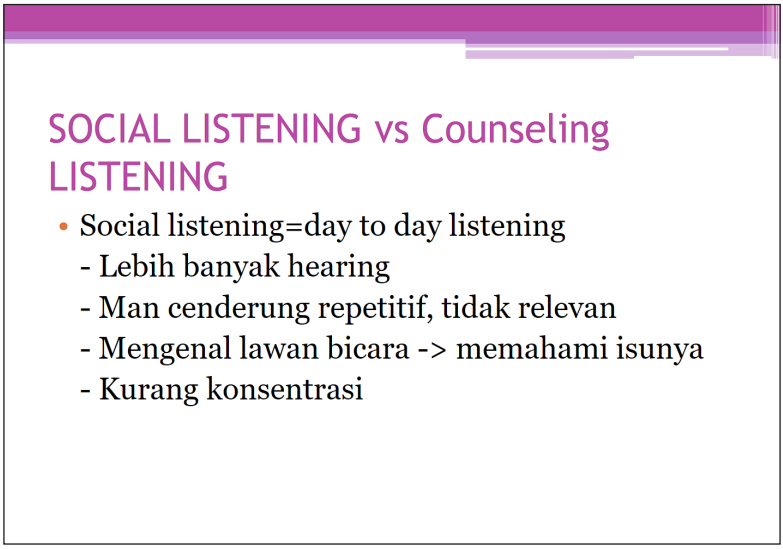
Dalam proses 'listening', organ yang terlibat bukan hanya telinga, namun juga otak. Hal ini disebabkan karena 'listening' adalah upaya memproses informasi, bukan hanya menerima informasi secara pasif. 'Listening' adalah proses melakukan perception (persepsi) terhadap informasi yang masuk. Hal ini tidak terjadi secara otomatis, namun membutuhkan proses belajar untuk dapat memaknai pesan yang masuk. Ketika melakukan 'listening', pendengar memaknai pesan, bukan hanya terbatas pada konten atau kata verbal, tetapi juga pada pesan nonverbal berupa vokalisasi. Kata yang sama apabila diucapkan dengan volume dan intonasi yang berbeda akan memiliki makna yang berbeda pula.

Gambar. Hakikat Listening



c. Mendengarkan dalam Konseling dan Percakapan Sosial

Membedakan antara 'hearing dan 'listening' atau antara mendengarkan dan menyimak adalah upaya untuk menggambarkan perbedaan antara mendengarkan dalam konseling dan mendengarkan dalam percakapan biasa (percakapan sosial).



Dalam percakapan biasa yang dilakukan antar manusia dalam konteks keseharian, biasanya yang dilakukan adalah 'hearing', bukan 'listening'. Aktivitas 'hearing' lebih banyak kita lakukan dilakukan karena orang yang menjadi lawan bicaranya kita sehari-hari biasanya teman akrab. Sebagai teman yang mana kita bisa berkumpul dan bersosialisasi dengan mereka, kita memahami siapa mereka, apa yang mereka sukai, latar belakang budaya dan lain-lain, sehingga apabila kita tidak mendengarkan mereka dengan serius, kemungkinan kita masih bisa memahami konteks pembicaraan dan memahami secara garis besar.

Pembicaraan sosial juga cenderung repetitif atau bersifat pengulangan. Hal tersebut merupakan sifat manusia yang alamiah untuk senang bercerita mengenai permasalahannya, apa yang ia

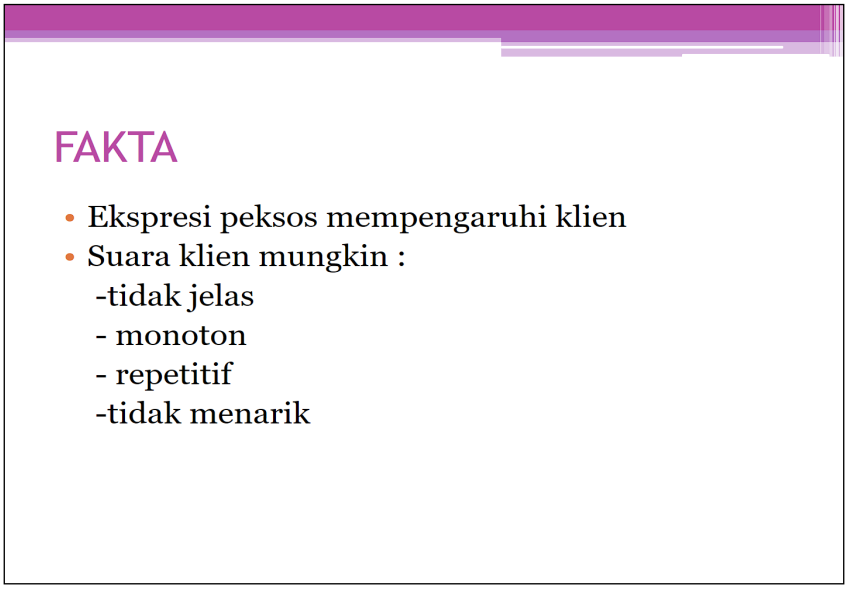
sukai dan sebagainya dan kemungkinan hal tersebut sering kali ia ceritakan kepada orang dekatnya. Dengan demikian, mendengarkan dalam percakapan sosial bisa lebih santai. Hal ini berbeda dengan mendengar dalam konseling yang harus bersifat 'listening'. Bagaimanapun, konselor belum memahami siapa klien, identitasnya, budayanya dan lain-lain, sehingga ia harus benar-benar menyimak setiap detil kata-kata klien. Apalagi, merupakan hal yang tidak etis, apabila konselor meminta klien untuk mengulangi ceritanya karena alasan konselor kurang mendengarkan.

d. Tantangan dan Rekomendasi

Terdapat beberapa tantangan dalam konseling, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Tantangan internal adalah tantangan yang berasal dari dalam diri konselor. Hal yang perlu selalu diingat adalah ekspresi konselor akan selalu mempengaruhi klien. Apabila konselor memiliki ekspresi yang bersemangat, antusias, ersponsif maka klien kemungkinan atau lambat laun akan menyerap energy positif ini dan menjadi optimis. Demikian pula apabila konselor kelihatan kurang bergairah atau tidak tertarik, maka mental breakdown yang dimiliki klien akan menjadi parah.

Faktanya, suara klien seringkali monoton, reletitif dan membosankan. Bayangkan, mereka adalah orang yang bermasalah, yang seringkali kurang memiliki semangat hidup. Mereka mungkin bercerita dengan nada yang tidak menarik, suara yang pelan dan mengulang-ulang. Namun di sisi lain, konselor harus berkonsentrasi, tetap berusaha tertarik dan antusias untuk mendengarkan dan menggali masalahnya. Hal ini merupakan tantangan eksternal dari diri klien.

Gambar. Fakta tentang Mendengaran (1)



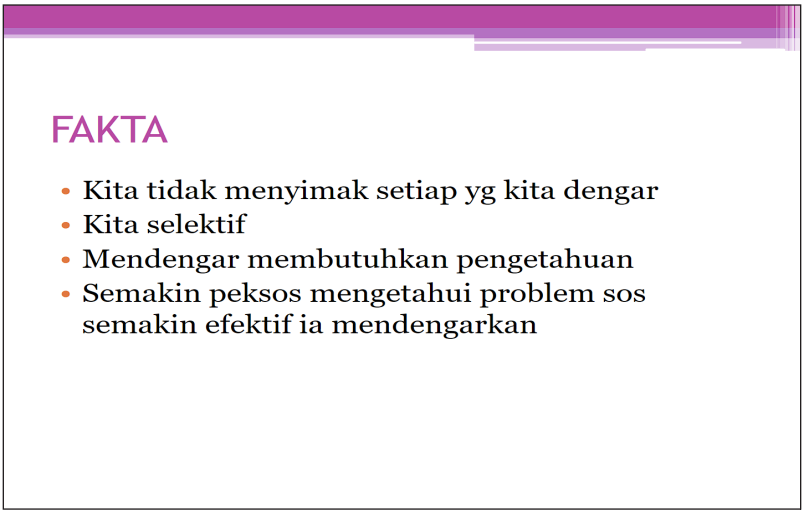
Tantangan internal dari konselor adalah sifat alamiah konselor sebagaimana umumnya manusia biasa yang memiliki permasalahan pribadi. Bagaimana permasalahan pribadi yang dialami konselor tidak berdampak pada kemampuannya mendengarkan yang baik, merupakan merupakan hal yang prinsip. Konselor harus dapat men-'setting' dirinya sendiri, berupaya menempatkan masalah pribadinya di suatu tempat yang tersembunyi ketika merespon masalah klien. Konselor harus tetap memiliki konsentrasi dan respon yang tanggap dalam pelayanan. Dibutuhkan pikiran yang tenang dan tidak gelisah, karena pikiran yang gelisah akan menyebabkan bukan hanya kurangnya konsentrasi namun juga ekpresi bahsa tubuh yang gelisah, sehingga akan mempengaruhi klien.

Pertanyaan selanjutnya, bagaimana apabila konselor benar-benar memiliki masalah yang menganggu? Apa yang seharusnya ia lakukan? Di sini penulis merekomendasikan agar konselor berkonsultasi kepada supervisor di lembaganya untuk mendiskusikan

kemungkinan merujuk kasus yang sedang ditanganinya kepada koleganya di kantor. Tentu saja, sebaiknya konselor menyampaikan rencananya merujuk kasusunya kepada konselor lain kepada klien untuk mendapatkan persetujuan klien.

Selain itu, masih terdapat tantangan lain dalam konseling sebagaimana yang secara ringkas dijelaskan dalam gambar di bawah ini.

Gambar. Fakta tentang Mendengarkan (2)



Bagaimanapun, manusia secara alamiah tidak "mampu" menyimak seluruhnya apa yang ia dengar. Kita cenderung bersifat selektif. Kita sering kali ingin mendengarkan apa yang "ingin" kita dengar. Misalnya, ketika ada program tertentu yang sedang disiarkan di televisi atau ada konten dari Youtube yang singgah di beranda Youtube kita, namun program tersebut tidak kita sukai (mungkin kita tidak suka dengan artis atau tokoh dalam program itu), maka kita memutuskan untuk tidak menontonnya. Ini contoh bagaimana kita mendengar apa yang ingin kita dengar. Demikian pula, konselor pasti memiliki kecenderungan ini. Di sini lah konselor harus bersikap terbuka dan banyak melatih diri agar siap

dan mampu untuk mendengarkan dan menyimak seluruh informasi klien, termasuk hal-hal yang tidak disukai atau bertentangan dengan pemikiran/keyakinannya.

Bayangkan apabila Anda mendengar sebuah program di radio berbahasa asing dan bahasa ini tidak Anda kuasai. Apakah Anda bisa memahaminya? Tentu saja tidak, mendengar membutuhkan pengetahuan. Ketika anda memahami kosa kata atau istilah dalam suatu pembicaraan, maka Anda akan memahami pembicaraan itu. Demikian pula seorang konselor, idealnya memiliki pengetahuan yang luas dan khususnya mengenai problem psikologis dan sosial sehingga ketika klien bercerita ia akan memahami konteks cerita tersebut dengan baik.

Pada masa ini, kita mendengar banyak sekali perkembangan mengani problem sosial yang dulu sekitar satu sampai dua decade sebelumnya tidak kita pahami. Isu seperti LGBT, *body shaming*, *fettish*, pedofilia dan sebagainya awalnya kedengaran asing, namun hal ini merupakan fakta di sekitar kita. Tanpa memahami dinamika perkembangan problem sekaligus penanganan masalah ini, kita tidak bisa menyimak masalah klien dengak efektif.

e. ***Guidelines***

Terdapat beberapa panduan dalam mendengarkan yang baik, yakni: 1) Konselor mengetahui tujuan konseling; 2) Mendengarkan "makna", bukan hanya "apa"; 3) Memahami "*tentative*"; 4) Sabar; jangan berasumsi dan; 5) Peduli.

Konselor penting untuk mengetahui tujuan konseling karena tanpa mengetahui hal tersebut maka pembicaraan konseling tidak akan memiilki target dan arahnya menjadi tidak jelas. Konselor harus memandu klien untuk membuat tujuan komseling pada setiap sesi pertemuan.

Misalnya, pertemuan konseling telah disepakati terdiri dari minimal 3 kali atau tiga tahapan konseling, yakni 1) perkenalan dan asesmen (eksplorasi masalah); 2) *problem solving* dan; 3) terminasi dan tindak lanjut. Ketika konselor mengetahui tujuan konseling yang dilakukan, konselor akan lebih memfokuskan perhatiannya pada pembicaraan klien yang terkait dengan tujuan tersebut.

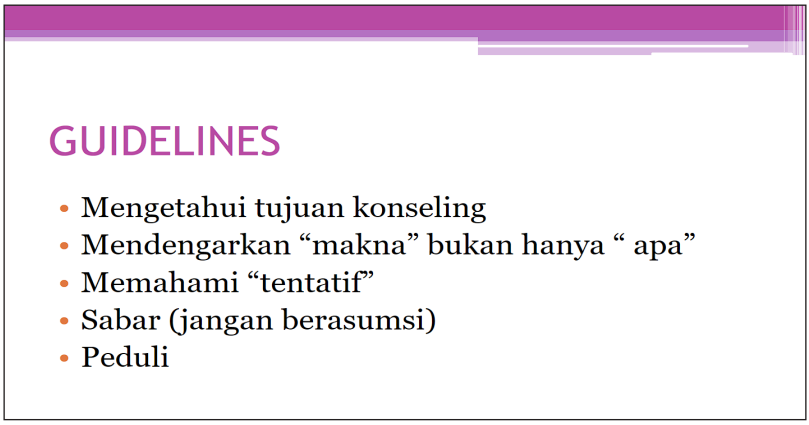
Selain itu, konselor dapat memastikan bahwa target konseling akan tercapai sesuai tujuan yang disepakati dengan cara mengarahkan proses konseling untuk selalu dalam alur yang disepakati.

Penting bagi konselor untuk peka dengan makna yang diucapkan oleh klien, bukan hanya memperhatikan apa konten yang telah disampaikan. Dalam penjelasan di atas sebelumnya telah disampaikan mengenai pesan yang besifar verbal dan nonverbal. Keduanya penting untuk disimak oleh konselor. Makna biasanya berkait erat dengan pesan nonverbal. Menyimak adalah proses mengolah informasi, yakni upaya mencerna makna yang disampaikan oleh klien, bukan hanya menerima informasi.

Memahami juga harus bersifat *tentative* (sementara), artinya konselor tidak buru-buru berasumsi dan menyimpulkan apa yang ia dengar, namun sebaiknya konselor sabar untuk memahami secara utuh cerita klien. Hal ini lah yang disebut asesmen sebagai proses dalam konseling berbeda dengan asesmen sebagai intervensi. Asesmen sebagai intervensi artinya aktivitas menggali masalah klien dan membuat pemetaan. Asesmen secara teoretik dilakukan di awal proses konseling. Namun demikian, asesmen dalam faktanya tidak hanya berlangsung di awal konseling saja, ia merupakan proses terus-menerus di mana klien tidak hanya menceritakan masalahnya di awal konseling saja tapi kemungkinan dalam setiap pertemuan konseling ia akan terus menceritakan masalahnya dan di sisi lain, tugas konselor untuk dapat menggali perasaan dan pengalaman

klien sedikit demi sedikit. Dengan demikian, mendengar juga membutuhkan kesabaran dan kepedulian.

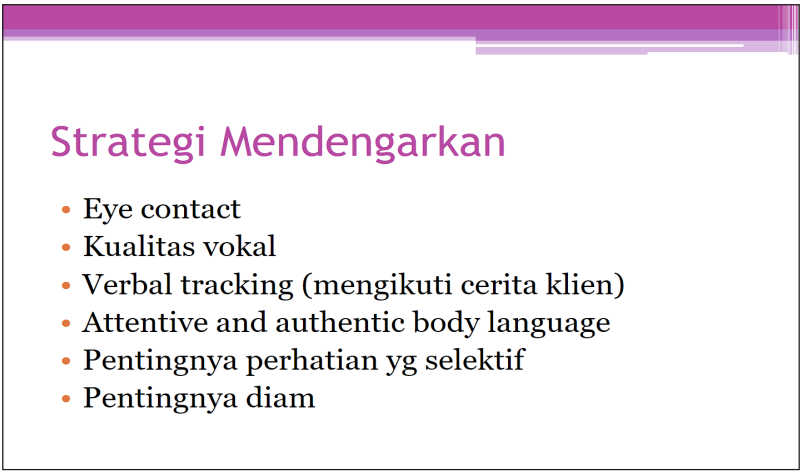
Gambar. Guidelines dalam Mendengarkan



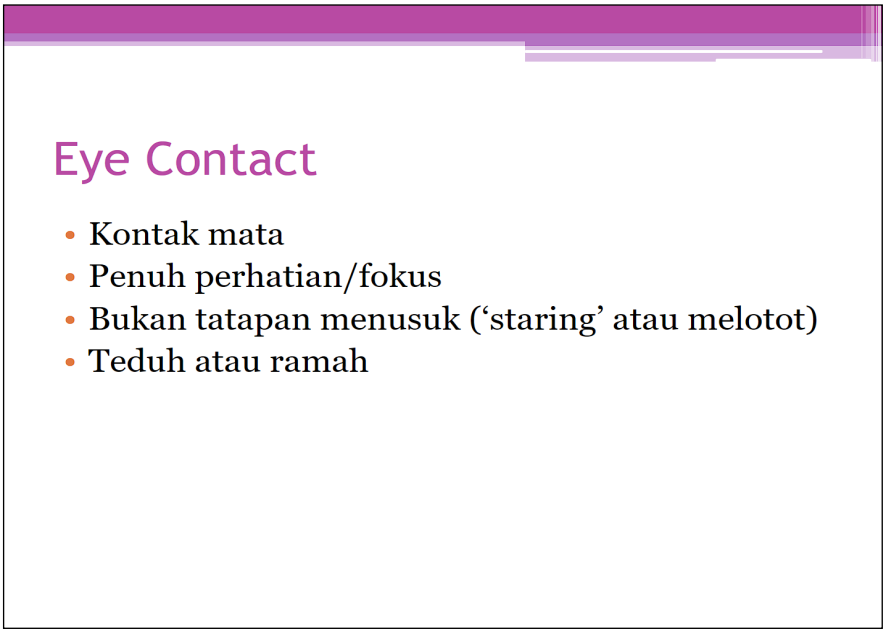
f. **Strategi dalam Keterampilan Mendengarkan**

Mendengarkan yang baik (*good listening* atau *active listening*) dapat diaktualkan dengan beberapa strategi, yakni 1) eye contact; 2) kualitas vocal; 3) verbal tracking; 4) attentive and authentic body language; 4) perhatian selektif dan: 5) diam.

Gambar. Keterampilan dalam Mendengarkan



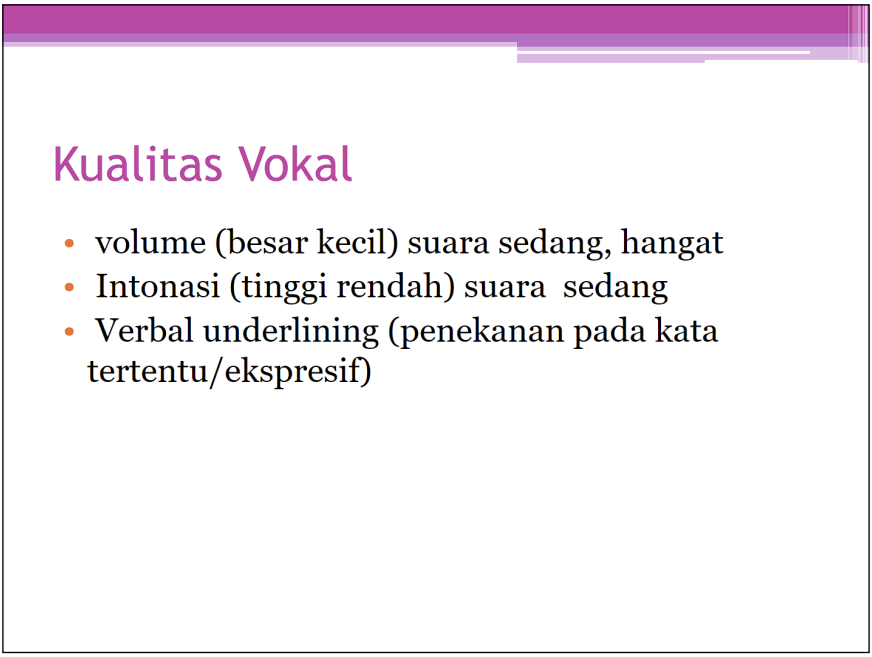
Strategi pertama adalah *eye contact* (kontak mata). Kontak mata di sini artinya konselor menjaga tatapan matanya dengan klien di mana ia cenderung mengikuti gerak mata klien. Kontak mata yang dilakukan konselor ini menandakan konselor memperhatikan dan tertarik dengan cerita klien. Kontak mata merepresentasikan kehadiran totalitas dari konselolor terhadap klien. Adapun tatapan yang dilakukan bukan tatapan yang menusuk, tetapi tatapan yang ramah di mana klien merasa aman dan nyaman.



Memperhatikan kualitas vokal adalah keterampilan selanjutnya dalam *Active Listening*. Terdapat 3 isu yang berkaitan, yakni volume, intonansi dan ekspresi. Terkait volume, suara sebaiknya tidak besar ataupun kecil tetapi proporsional dan bisa terdengar dengan baik oleh klien. Begitu pula dengan intonansi atau tinggi rendahnya suara juga sebaiknya berada di level yang sedang dan proporsional. *Verbal underlining* atau penekanan pada kata tertentu sebaiknya dilakukan oleh konselor. Ekspresi yang baik dan relevan penting

untuk diperlihatkan oleh konselor, sehingga klien mengetahui makna yang lebih baik dari apa yang disampaikan.

Gambar. Kualitas Vokal



Verbal tracking disebut juga *verbal following* adalah keterampilan untuk mengikuti cerita klien. Kata-kata yang biasa diucapkan adalah: "Oh.. begitu ya", "Ya, baik saya paham", "Baik lah, ya.. ya." Kata-kata ini diucapkan sesaat setelah klien menceritakan masalahanya atau di sela-sela ketika klien bercerita, sehingga klien merasa yakin bahwa konselor memperhatikannya dengan sungguh-sungguh dan antusias. Selanjutnya, klien akan merasa nyaman dan lebih lanjut lagi klien akan terus bersemangat untuk bercerita lebih lanjut.

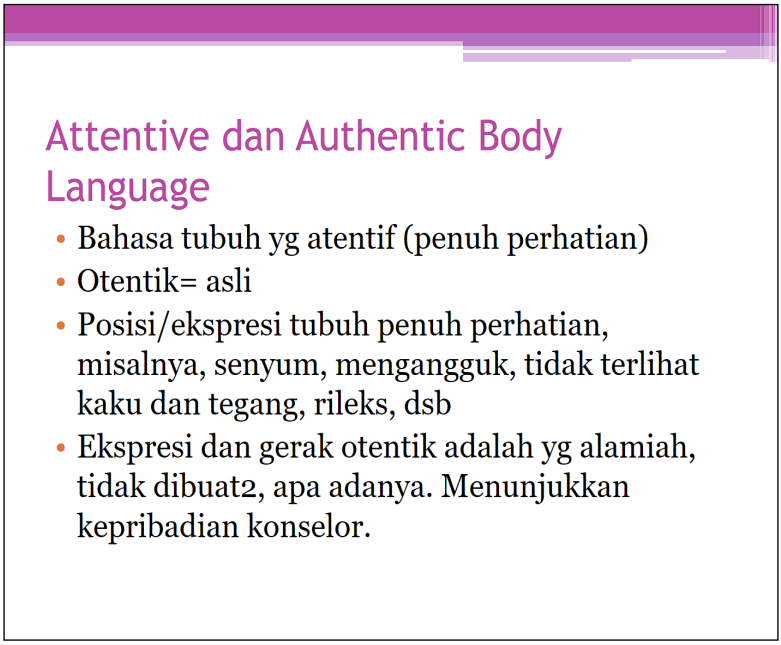
Verbal Tracking/Verbal Following

- Mengikuti cerita klien
- Oo, begitu ya , bu...
- Ehm-hmm.., ya ya (sambil mengangguk)
- Ok, ya saya tau..
- Baiklah, ya...

Sikap *attentive* (penuh perhatian) dan *authentic body language* merupakan bagian dari keterampilan mendengarkan dalam konseling. Sikap *attentive* diperlihatkan dengan pososi tubuh yang tenang, tidak sibuk atau banyak bergerak. Selain itu, bahasa tubuh harus terlihat tenang dan rileks sehinagga klien juga merasa aman. Senyuman dan anggukan juga merupakan salah satu bentuk sikap penuh perhatian kepada klien.

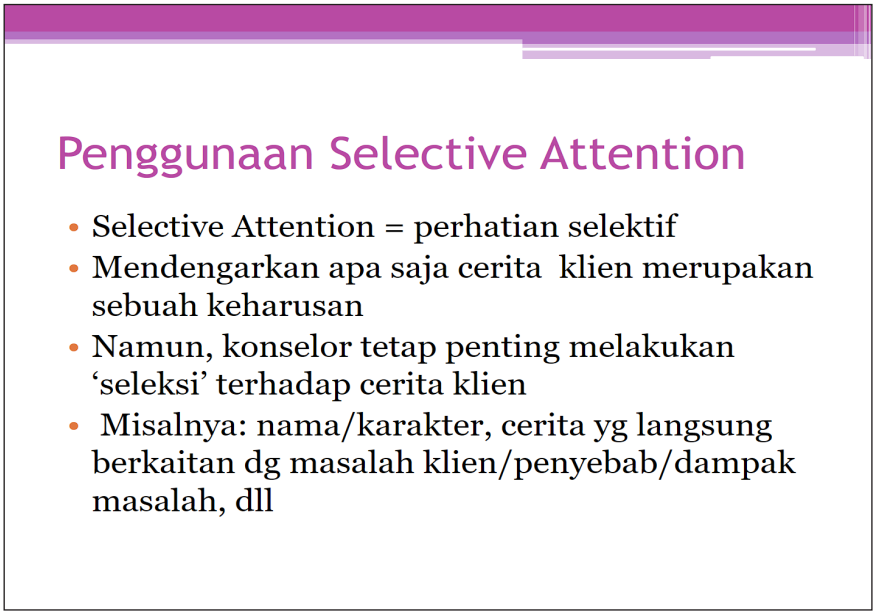
Di sisi lain, sikap otentik juga penting mengingat konselor juga sebaiknya berusaha untuk menampilkan dirinya sendiri sehingga terkesan natural. Karena sesuatu yang kutang natural akan menganggu kenyamanan konselor dan sekanjutnya klien juga merasa tidak nyaman. Bagi konselor perempuan, tidak perlu memaksa untuk tampil feminin kalau memang hal tersebut bukan merupakan sikap aslinya. Dalam kasus lain, konselor tidak perlu memaksa untuk menjadi kelihatan sangat ramah atau humoris kalau memang ini bukan karakternya. Tampilkanlah diri kita apa adanya sepanjang hal tersebut sesuai dengan keterampilan mendengarkan yang diuraikan di atas.

Gambar. ***Attentive*** **dan** ***Authetic Body Language***



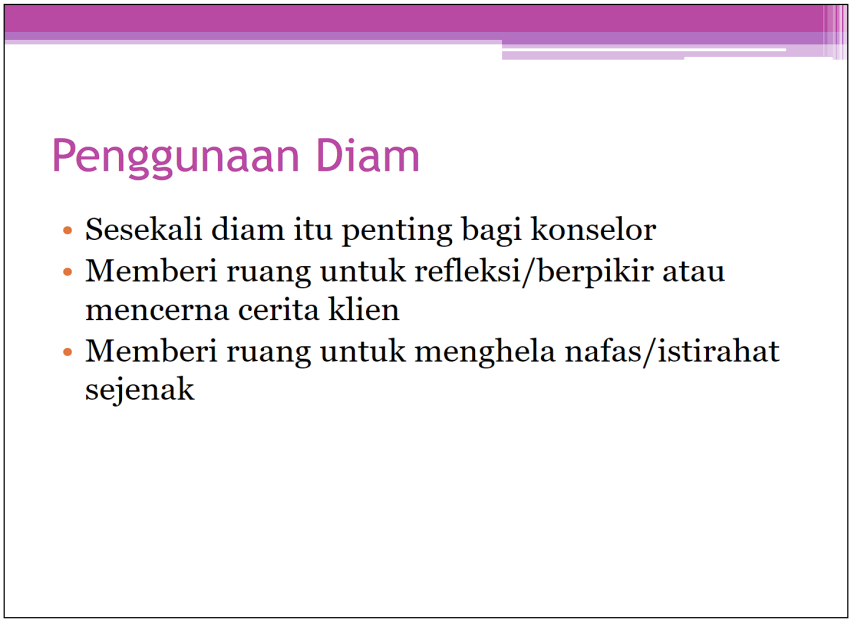
Pentingnya perhatian yang selektif dari konselor artinya konselor mampu untuk memperhatikan hal-hal penting. Bagaimanapun, konselor tetap penting untuk berupaya mendengarkan semua cerita klien. Namun demikian, biasanya ada hal-hal tertentu yang menjadi fokus sehingga konselor bisa mengerucutkan pembicaraan selanjutnya sesuai untuk mencapai tujuan/kontrak yang disepakati.

Gambar. Penggunaan *Selective Attention*



Keterampilan 'diam' merupakan bagian dari teknik mendengarkan dalam konseling. Bagaimanapun, konselor akan menemui saat ketika klien diam untuk beberapa saat. Hal ini metipakan hal yang wajar dengan beberpa alasan. Mungkin saja klien memang lelah dan perlu beberapa saat untuk berhenti berbicara. Atau pembicaraan mengarah kepada hal yang sensitif, mungkin dianggap tabu atau berkaitan dengan pengalaman traumatik sehingga klien butuh waktu untuk mengumpulkan energinya dan mencari kata-kata atau cara yang tepat untuk berbagi kisahnya. Di sisi lain, konselor sendiri mungkin memerlukan waktu jeda untuk diam untuk beristirahat sejenak ataupun mencari berpikir bagaimana cara menyampaikan sesuatu secara tepat. untuk Dengan demikian, penggunaan diam merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh konselor.

Gambar. Penggunaan Diam



Pertanyaan yang bisa muncul, bagaimana apabila klien diam terlalu lama dan kesannya menolak untuk berbicara? Di sini konselor harus menanyakan kepada klien apakah klien memang masih bisa berpartisipasi dalam konseling. Bagaimanapun, konseling bersifat sukarela di mana hak menentukan nasib sendiri (*self-determination right*) ada pada klien. Klien berhak untuk menarik diri dari konseling dengan alasan apapun. Namun demikian, hal pertama yang harus dilakukan konselor adalah mendorong klien untuk melanjutkan konseling dan meyakinkannya bahwa konselor siap menunggu beberapa saat untuk memberi kesempatan kepada klien untuk diam sejenak. Ketika klien masih terkesan sulit menlanjutkan konseling maka konselor bisa memberi kesempatan klien untuk mencari cara artau waktu yang tepat di lain hari, setelah klien benar-benar siap, untuk datang kembali berkonsultasi.

g. ***Praktik/Simulasi Konseling***

Dalam bagian ini, penulis memberi contoh kepada pembaca bagaimana cara mempraktekkan konseling. Dalam hal ini pembaca atau pembelajar konseling dapat dibagi dalam beberapa kelompok di mana dalam satu kelompok terdiri dari 3 orang yang memiliki peran yang berbeda-beda, yakni konselor, klien dan pengamat. Peran ini dapat dilakukan bergantian agar masing-masing naggota kelompok bisa mempraktikkan keterampilan mendengarkan.

Berikut adalah Formulir Observasi yang bersiis checklist keterampilan mendengarkan. Formulir ini diisi oleh pengamat ketika menilai keterampilan yang disimulasikan oleh konselor. Di akhir konseling, pengamat menyampaikan dan mendiskusikan hasil pengamatannya kepada konselor dalam rangka menyampaikan kritik yang konstuktif. Selain itu, klien juga dapat memberikan masukan kepada konselor mengani hal-hal apa yang membuat klien merasa nyaman atau tidak nyaman dengan konselor.

Form Observasi

Keterampilan	Ada	Tidak Ada	Komentar
Kontak Mata			
Kualitas vokal			
Penekanan pada kata tertentu (verbal underlining/ekspresif)			
Respon pendek mengikuti cerita klien (verbal following)			
Body Language penuh perhatian dan otentik			
Perhatian selektif			
Penggunaan diam (jika perlu)			

BAB 4
ATTENDING, ENCOURAGING DAN *PARAPHRISING*

a. Perilaku *Attending*

Attending berasal dari kata bahasa Inggris, yakni 'to attend' artinya menghadiri. Perilaku *attending* adalah sikap konselor yang mendemonstrasikan perhatian besar dan sungguh-sungguh terhadap klien. Sikap penuh perhatian ini adalah hadir secara total: "Saya ada untuk Anda".

Hadir dengan penuh totalitas melibatkan aktivitas mendengarkan aktif dan body language yang mendukung. Body language yang penting untuk ditampilkan oleh konselelor adalah SOLER. "S" artinya straight (badan tegak; posisi siaga dan serius mendengarkan). "O" artinya *open* (*welcome* terhadap klien; menerima klien dan bersikap dan berpikiran terbuka). "L" untuk *Leaning* artinya condong. Condong yang dimaksud adalah posisi badan yang mendekat kepada klien delam rangka mendengarkan yang baik, mendekatkan interaksi dan antusias untuk membantu klien. "E" untuk *eye contact* adalah kontak mata yang selalu dijaga oleh konselor dalam memperhatikan klien ketika melakukan konseling. "R" artinya *Relaxed* adalah situasi yang santai, dan cenderung informal sehingga tidak tegang atau kaku dan klien merasa aman dan nyaman.

Gambar. ***Attending Behaviors***

b. ***Encouraging***

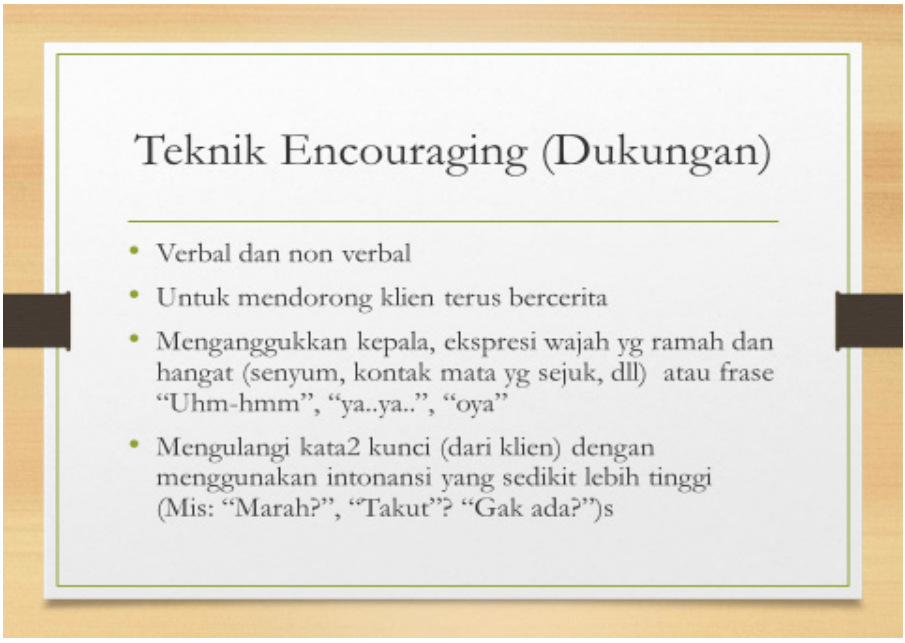
Encouraging adalah teknik konseling yang tujuannya memberikan dukungan, berupa respon pendek ataupun pesan nonverbal. Dengan mendapatkan respon pendek ini, klie akan terdorong untuk terus bercerita karena merasa dihargai dan didengarkan oleh konselor. Dukungan ini diberikan di sela-sela cerita klien.

Contoh dukungan yang bisa diberikan oleh konselor adalah pesan nonverbal, seperti mengangguk-angguk dan tersenyum. Encouraging juga bisa dilakukan dengan cara meniru atau menyesuaikan dengan *body language* klien, misalnya ketika klien sedih maka klien menyampaikan empatinya dengan ekspresi yang terlihat sedih juga.

Contoh *encouraging* secara verbal adalah respon pendek: misalnya : "Ya.., "iya", "Baiklah" , "Saya paham", "Hmmm.. Saya mengerti." Ekspresi seperti itu akan membuat klien merasa direspon dengan baik.

Cara lain melakukan *encouraging* adalah mengulang 1-2 kata kunci yang diucapkan klien. Hal ini merupakan afirmasi terhadap cerita klien. Misalnya, ketika klien berbagi pengalamannya sangat kecewa dengan suaminya, maka konselor menyatakan, "Ibu marah?".

Sekali lagi, *encouraging* ini harus sering dilakukan oleh konselor di sela-sela pembicaraan konseling. Jangan menunggu konseling berakhir untuk memberikan encouraging. Dengan adanya dukungan ini, maka eksplorasi masalah akan lebih efektif karena klien akan bersemangat.

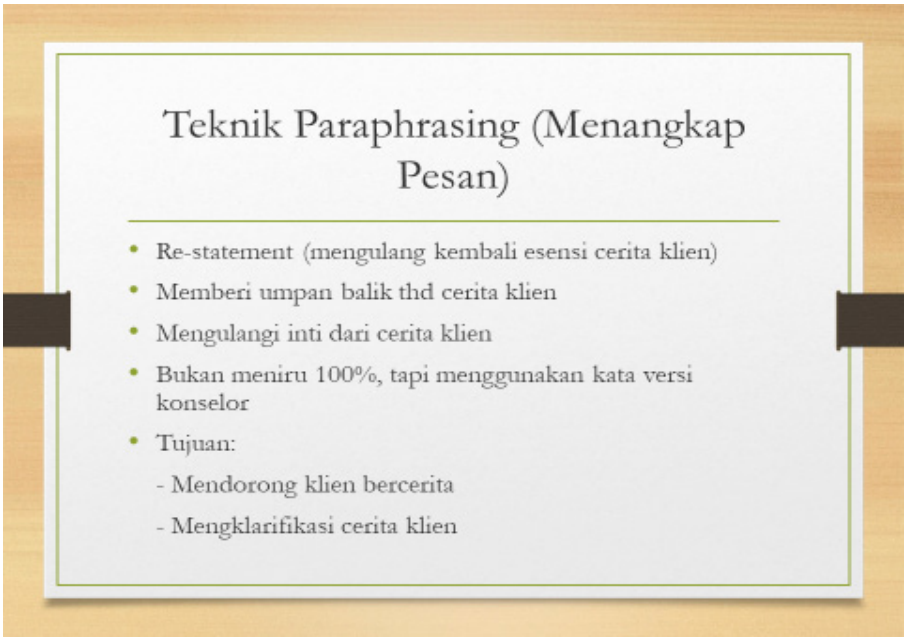


c. *Paraphrising*

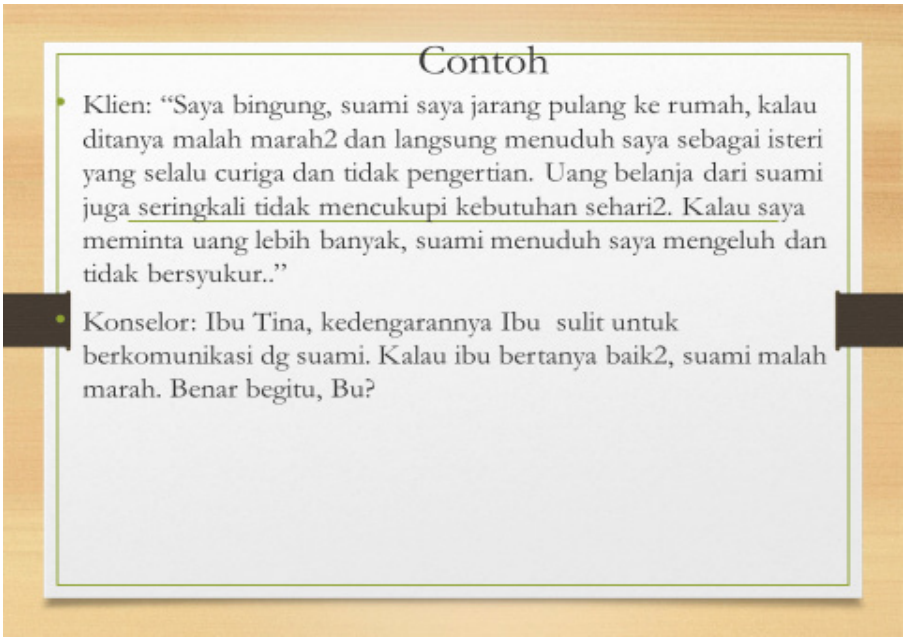
Paraphrising adalah keterampilan untuk menangkap pesan klein dan menyatakannya dalam bentuk *re-statement* (mengulangi) kembali inti dari cerita klien. Dalam konteks ini, konselor tidak harus 'meniru 100 % kata-kata dari klien, bahkan sebaiknya konselor menggunakan kata-kata lain yang tidak sama persis untuk menghindari kesan "membeo".

Paraphrising dilakukan setiap klien menyelesaikan kalimat atau beberapa kalimat, jadi paraphrasing adalah respon spontan dari konselor yang bertujuan untuk menunjukkan kepada klien apabila konselor mengikuti cerita klien dengan baik. Selain itu, dalam *paraphrising*, tujuan konselor adalah mengklarisikasi cerita klien.

Gambar. Definisi dan Tujuan Paraphrising



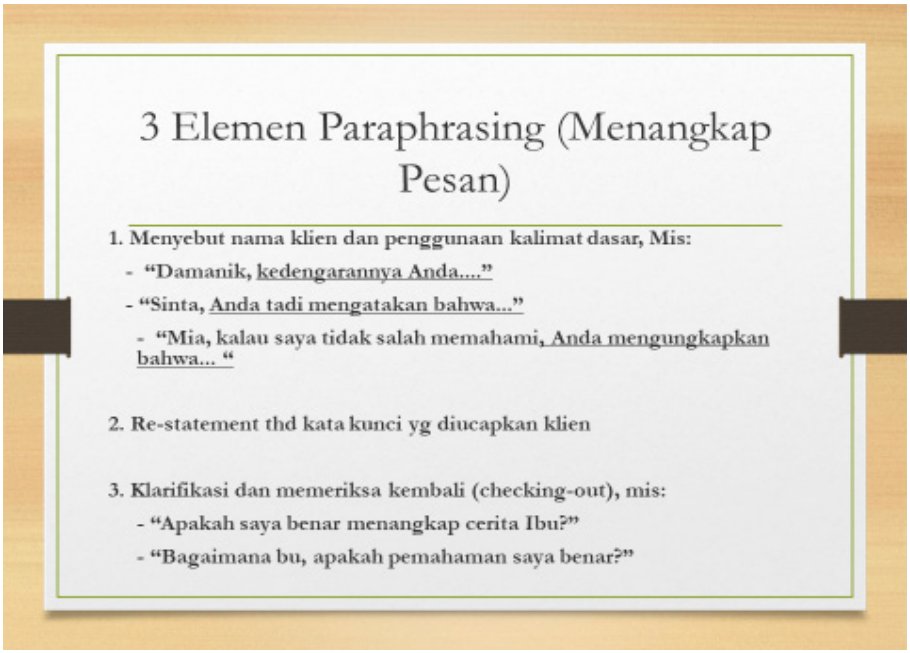
Adapun contoh dari paraphrasing adalah sebagai berikut:



Dari contoh di atas, dapat kita lihat bagaimana konselor mengulang kembali apa yang telah disampaikan berupa esensi atau kata kunci dari cerita klien. Konselor tidak menyampaikan kata-kata yang sama benar-benar sama.

Terdapat 3 (tiga) elemen dari paraphrasing, yakni: 1) Nama klien dan kalimat dasar; 2) *Re-statement* dan; 3) *Checking-out*. Hal yang pertama yang bisa dilakukan konselor dalam melakukan *paraphrasing* adalah mengawali dengan menyebut nama klien.

Lihat penjelasan di bawah ini.



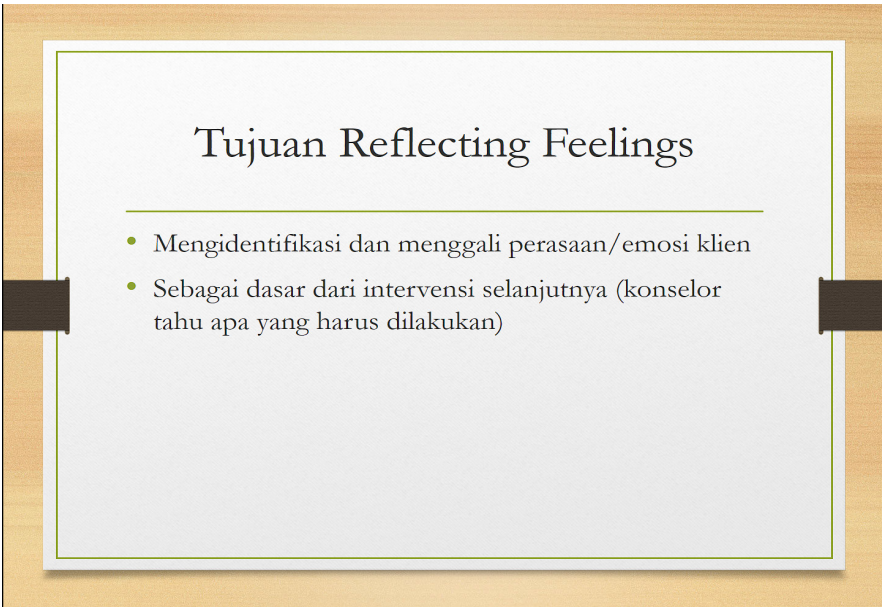
BAB 5
REFLEKSI PERASAAN

a. Definisi dan Tujuan Refleksi Perasaan

Refleksi perasaan (*reflecting feeling*) klien adalah keterampilan konselor dalam hal mengidentifikasi dan menggali perasaan atau emosi klien. Tanpa memahami apa dan bagiaman perasaan klien, maka konselor tidak bisa melangkah lebih jauh dalam intervensi. Misalnya, ada seorang klien yang merupakan seorang bapak/suami yang memiliki permasalahan rumah tangga di mana ia dan isterinya berada dalam ambang perceraian. Ia kadang kala bercerita mengenai kesulitan dalam rumah tangganya, namun kemudian ia bercerita mengenai saat-saat bahagia dengan isterinya. Namun demikian, si suami tidak pernah mengungkapkan secara jelas dan terbuka apa perasaannya sebenarnya pada saat ini (*here-and-now*) dengan isterinya. Di sini lah seorang konselor penting untuk bertanya kepada klien: apa perasaan Anda terhadap isteri saat ini? Dengan mengetahui perasaan klien, maka konselor bisa menggali lebih jauh mengenai apa yang diinginkan klien selanjutnya.

Di sisi lain, apabila masih ada ketidakjelasan bagaimana perasaan klien, maka konselor tidak bisa mengarahkan intervensi selanjutnya. Pada kasus ini, apabila klien ternyata masih mencintai isterinya dan masih memiliki komitmen untuk mempertahankan rumah tangganya, maka internesi bisa diarahkan pada upaya membangun komunikasi yang lebih baik dengan isteri.

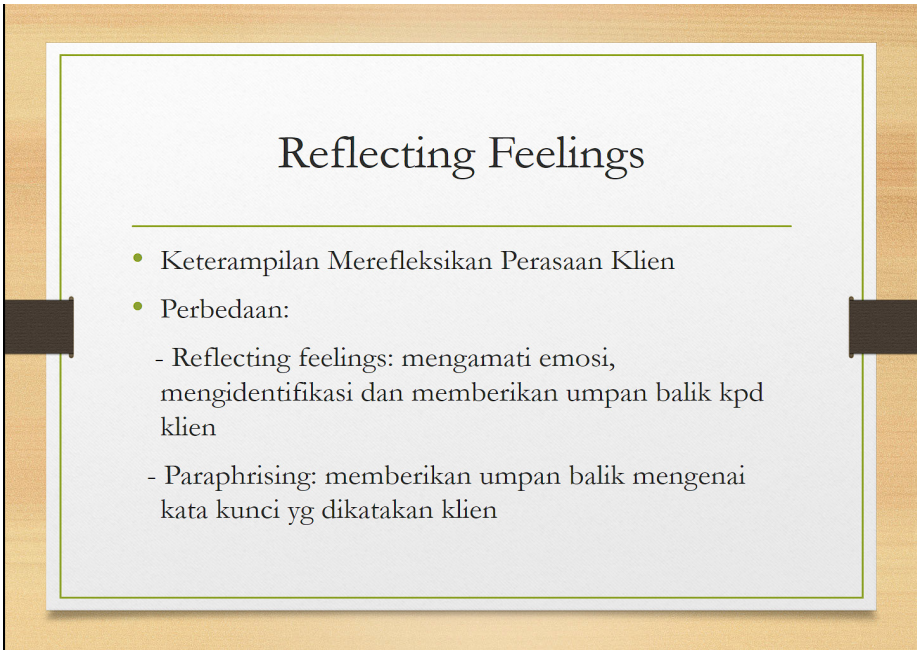
Gambar. Tujuan Refleksi Perasaan



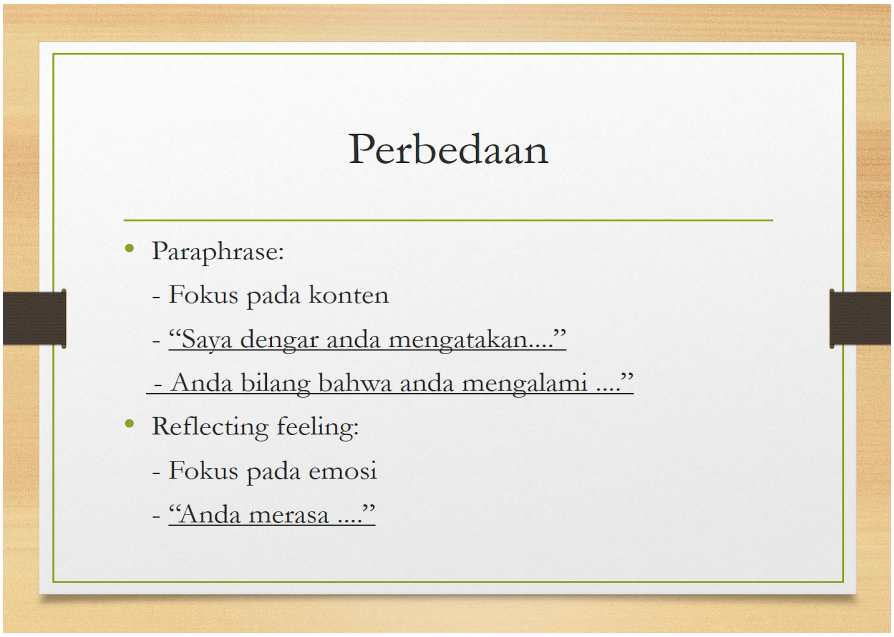
b. **Perbedaan Refleksi Perasaan dan *Paraphrising***

Baik refleksi perasaan dan *paraphrising* sama-sama berupaya mengidentifikasi dan menggali cerita klien, namun letak perbedaan keduanya adalah, *paraphrasing* berfokus pada menggali konten yang berupa informasi umum, sedangkan refleksi perasaan adalah mengidentifikasi emosi klien.

Gambar. Perbedaan Refleksi Perasaan dan Paraphrising



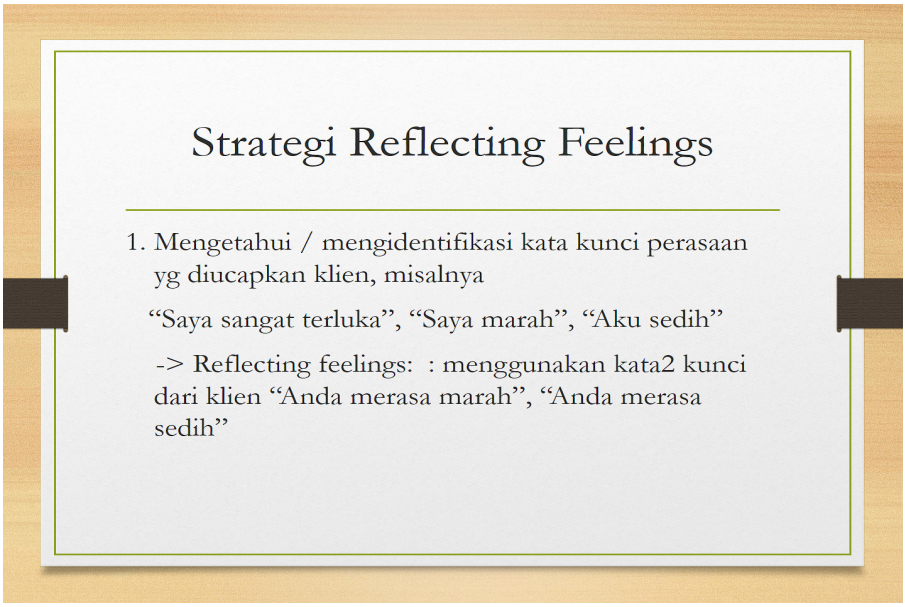
Berikut adalah contoh isi kalimat paraphising dan refleksi perasaan.



c. Strategi Refleksi Perasaan

Berikut adalah strategi konselor dalam melakukan refleksi perasaan. ***Pertama***, konselor mengidentifikasi kata kunci tentang perasaan yang sudah diucapkan oleh klien. Ketika klien mengatakan, "Saya sangat terluka dan terpukul", maka konselor bisa mencoba untuk merefleksikannya dengan mengatakan, "Anda merasa marah?", Anda merasa sedih."

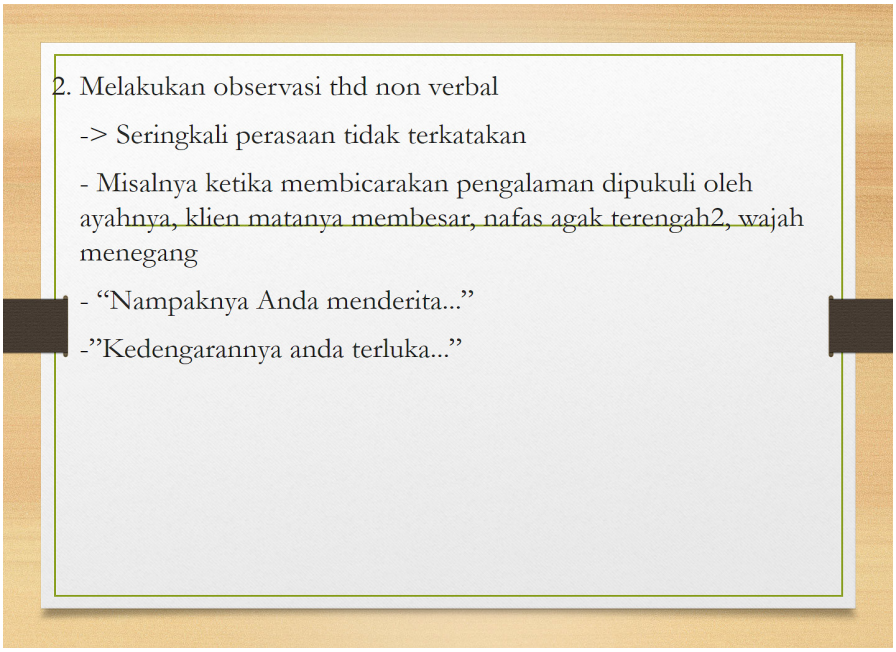
Gambar. Strategi Pertama Dalam Refleksi Perasaan



Kedua, konselor melakukan observasi terharap pesan nonverbal dari klien. Dalam strategi pertama, konselor langsung mampu mengidentifikasi kata kunci yang diucapkan klien terkait emosi, karena klien secara terbuka mengatakannya kepada konselor. Jadi konselor cukup mengulanginya kembali. Namun demikian, dalam kasus di mana klien tidak menyatakannya dengan jelas, maka konselor harus mengidentifikasi bagaimana status emosional klien dengan mengamati perilaku klien. Misalnya ketika klien

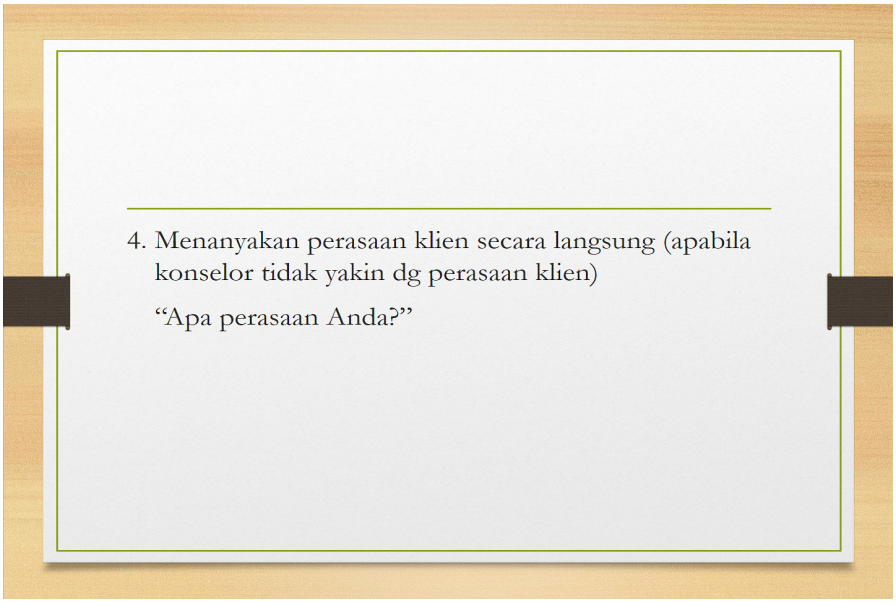
menceritakan pengalaman masa lalunya yang mengalami kekerasan fisik dari ayahnya, dengan menunjukkan ekspresi wajah tegang, mata membesar, nafas yang terengah-engah, maka konselor bisa mengatakan, "Nampaknya, Anda sangat terpukul" atau "Kelihahatannya permasalahan ini berat bagi Anda".

Gambar. Contoh Strategi Kedua



Ketiga, konselor menanyakan langsung kepada klien. Hal ini dilakukan karena emosi klien sangat datar, begitupula perilakunya tersamar dalam mmenunjukkan emosinya yang sebenarnya. Dengan kata lain, konselor tidak memahami apa yang dirasakan dan diinginkan oleh klien.

Gambar. Contoh Strategi Ketiga



d. Perspektif Multikultural dan Sikap Empatik

Bagaimanapun tidak semua klien mampu berbagi perasaannya secara terbuka. Tidak setiap orang eksresif secara emosional. Hal ini tergantung dari pola asuh keluarga, akultursi budaya dan pengatuh lingkungan.

Bagi orang yang dibesarkan oleh orang tua di mana orang tua sering kali jujur menyampaikan emosinya, baik positif maupun negatif maka anak-anak akan menjadi ekspresif secara emosioanl. Pada keluarga ini, orang tua terbiasa mengucapkan, "Mama sayang kamu," "Saya kangen dengan kalian", atau ungkapan positif lainnya maka anak-anak akan berekpresi serupa ketika mereka merasakan keridnuan orang tuanya. Faktanya, bagi keluarga yang tradisional, mengungkapkan perasaan dianggap tabu.

Penting untuk mengungkapkan perasaan positif, bukan hanya negatif dari apa yang kita rasakan. Secara umum, orang lebih terbiasa untuk mengungkapkan "marah" daripada mengekpresikan "cinta".

Padahal, ekspresi positif akan menumbuhkan anak-anak yang sehat sejara mental dan fisik.

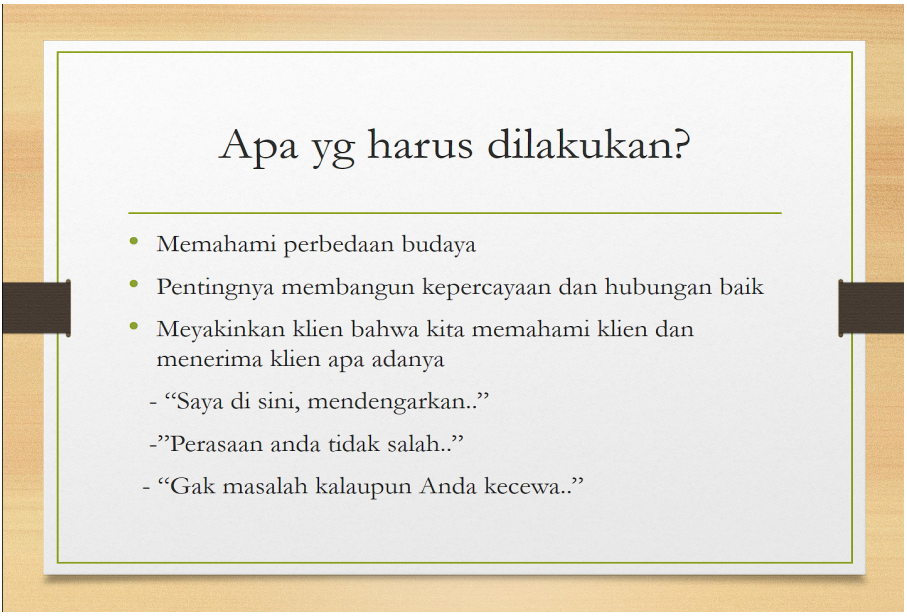
Pada saat ini, dengan globalisasi dan kemajuan teknologi, nilai-nilai kebudayaan bergeser dan terdapat saling mempengaruhi antar budaya di dunia. Terjadi pengaruh akulturasi budaya di mana budaya luar yang ekspresif mungkin mempengaruhi seseorang untuk menjadi lebih terbuka dalam mengungkapkan perasaannya.

Bagaimanapun, konselor harus memahami budaya klien terkait ekpresi emosional ini. Di sini konselor tidak memaksa klien untuk langsung menjadi terbuka, namun yang dapat dilakukan oleh konselor adalah memberi pemahaman kepada klien mengenai pentingnya hal tersebut. Tanpa keterbukaan klien, konselor tidak bisa mengarahkan konseling dan konseling menjadi tidak efektif, klien tidak dapat mencari solusi terbaik.

Empati yang besar diperlukan oleh klien di mana konselor mendorong klien secara bertahap mengugkapkan perasaannya dengan cara dipandu oleh konselor melalui berbagai strategi refleksi perasaan.

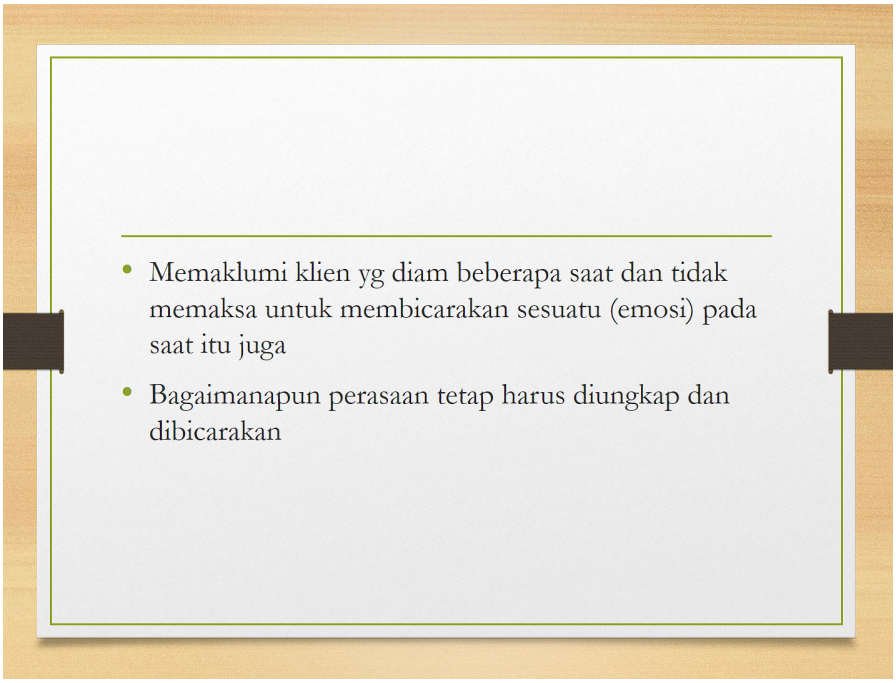
Di bawah ini adalah strategi multikultural atau sensitif budaya untuk mendorong klien menjadi lebih terbuka.

Gambar. Strategi Sensitif Budaya



Berdasarkan gambar di atas, konselor harus membangun hubungan kepercayaan kepada klien dengan memperlihatkan sikap empati. Bukan hanya terkait dengan perbedaan budaya, keraguan klien untuk berbicara bisa disebabkan oleh ketakutan untuk melanggar norma sosial apabila ia menceritakan masalahnya. Bagi seorang anak yang menjadi korban kekerasan fisik, mungkin takut untuk mencertakan kemarahannya kepada orang tua karena takut dianggap anak 'durhaka'. Di sini lah konselor harus bersikap empatik dan mengatakan, "Perasaan Anda tidak salah", "Saya di sini mendengarkan Anda." Kata-kata semacam ini penting untuk diucapkan karena klien membutuhkan motivasi dan penguatan untuk berani jujur. Setelah ia berani jujur, konselor secara bertahap bisa mengarahkan klien dengan cara yang *nonjudgmental* (tidak menghakimi) dan etis.

Lalu bagaimana dengan klien yang hanya diam? Tentu saja, konselor bertindak atas the best interest of client dank lien memiliki hak menentukan nasib mereka sendiri sesuai dengan etika konselor, artinya konselor tidak bisa memaksa klien. Lebih baik konselor memberi kesempatan kepada klien kalau klien ingin jeda beberapa saat atau meemutuskan untuk datang kembali di waktu yang tepat. Namun demikian, konselor tetap harus menegaskan bahwa perasaan harus tetap dingkap dan dibicarakan jika ingin mendapatkan penyelesaian masalah.



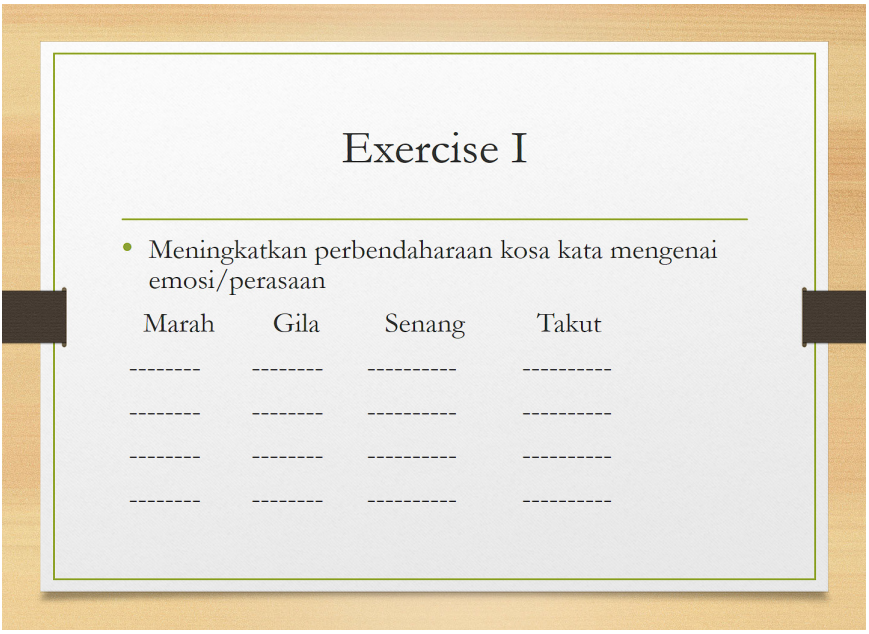
e. Praktik

Berikut ini adalah latihan yang bisa dilakukan oleh konselor untuk melakukan refleksi perasaan. Konselor juga harus ekpresif dan menguasai kosa kata terkait emosi untuk dapat terampil melakukan refleksi. Dalam refleksi perasaan, sebaiknya konselor tidak mengulang secara keseluruhan dari kata-kata emosional yang

diucapkan klien, karena itu konselor terkesan seperti 'membeo'. Sesekali konselor menggunakan kata-kata sendiri yang merupakan sinomin atau mirip dengan kata-kata klien agar proses konseling lebih nyaman.

Berikut ini adalah *exercise*, di mana calon konselor berlatih menuliskan 5 kata sinonim dari kata-kata emosional seperti "marah", "gila", "senang" dan "takut."

Gambar. *Exercise* Mencari Sinonim Kata Emosional



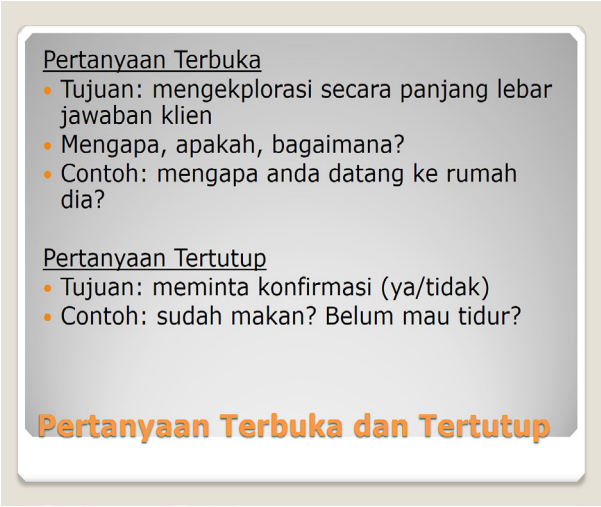
BAB 6
TEKNIK BERTANYA

a. Definisi dan Tujuan Pertanyaan Terbuka dan Tertutup

Dalam proses konseling, khsusunya ketika menggali masalah, konselor banyak mengajukan pertanyaan kepada klien. Terdapat 2 (dua) bentuk pertanyaan, yakni pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka bertujuan untuk mengekplorasi secara panjang lebar kisah klien. Pertanyaan ini adalah *open-ended question* di mana pertanyaan biasanya diawali dengan kata: mengapa, apakah dan bagaimana. Contoh dari kalimat dengan pertanyaan terbuka, yakni: "Bagaimana cara Anda ke rumahnya?", "Mengapa Anda suka dengan dia?" dan lain-lain.

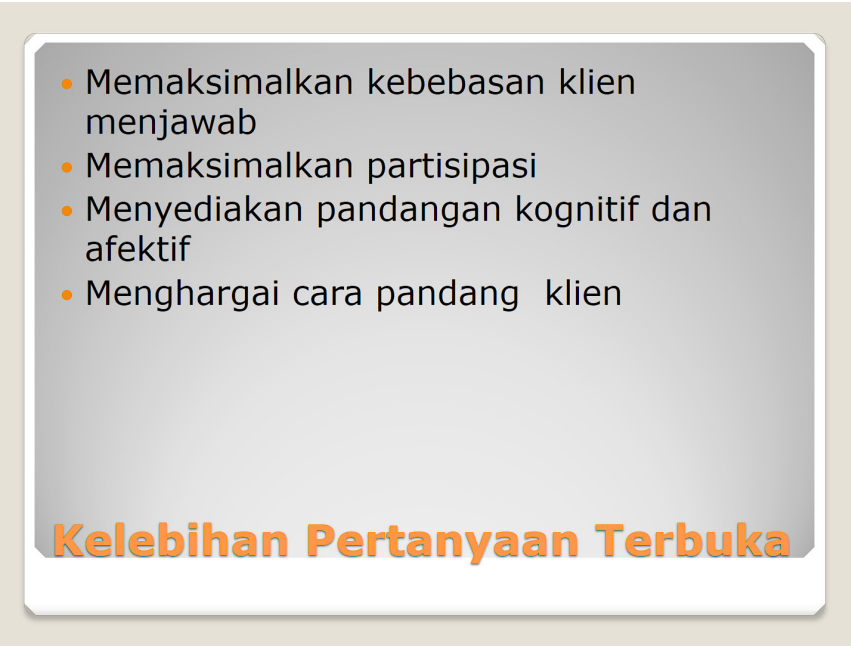
Pertanyaan tertutup atau disebut juga dengan *close-ended question* adalah pertanyaan yang jawabannya bersifat sangat terbatas, misalnya "Ya/Tidak", "Sudah/Belum" dan sejenisnya. Tujuan pertanyaan ini adalah untuk mengklarifikasi atau meminta data yang spesifik.

Gambar. Definisi dan Tujuan Pertanyaan Terbuka dan Tertutup



b. Kelebihan dan Kelemahan Pertanyaan Terbuka

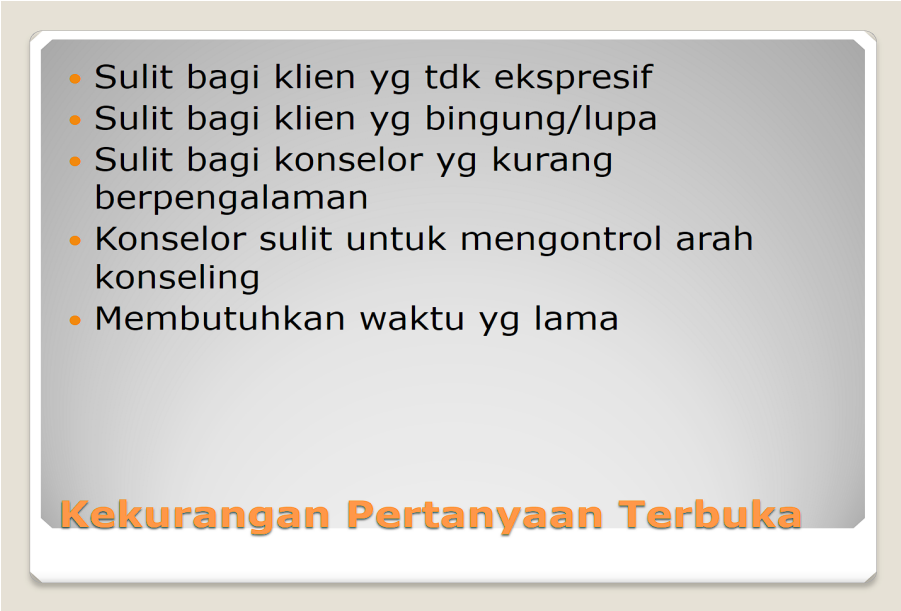
Terdapat kelebihan dari pertanyaan terbuka, yakni:



Pertanyaan terbuka membuka peluang klien untuk secara bebas menjawab dan artinya, klien berpartisipasi dengan dengan tingkat yang lebih tinggi dibanding dengan pertanyaan tertutup. Pertanyaan seperti 'bagaimana' mendorong klien untuk memulai dan mengakhiri bercerita sesuai dengan cara dan gaya klien sendiri. Di sisi lain, pertanyaan terbuka lebih menghargai cara pandang klien.

Selain itu, dengan model jawaban yang bebas, klien bisa bercerita mengenai hal-hal yang sifatnya kognitif, misalnya informasi umum mengenai kisah klien maupun konten yang lebih mendalam terkait afektif (perasaan klien mengenai pengalaman yang dialaminya).

Bagaimanapun, terdapat kelemahan dari pertanyaan terbuka, sebagai berikut:



Tidak mudah bagi klien yang pasif atau kurang ekspresif untuk menjawab pertanyaan terbuka. Individu ini cenderung lebih senang dipandu sehingga pertanyaan yang bebas cenderung membuat mereka tidak bisa menjawab sama sekali. Mereka akan bingung bagaimana cara menjawabnya, harus mulai dari mana, apa yang harus diceritakan dan seterusnya.

Di sisi lain, bagi klien yang lupa akan informasi detil dan dalam kondisi yang bingung, pertanyaan terbuka menjadi tantantangan. Dalam kasus ini, mungkin pertanyaan tertutup lebih baik bagi mereka.

Pertanyaan terbuka menjadi tantangan bagi konselor karena pertanyaan ini harus disampaikan dengan seni tersendiri secara 'luwes' atau komunikatif karena pertanyaannya yang cenderung panjang dan mendalam. Bagi konselor yang belum berpengalaman, hal ini tidak mudah.

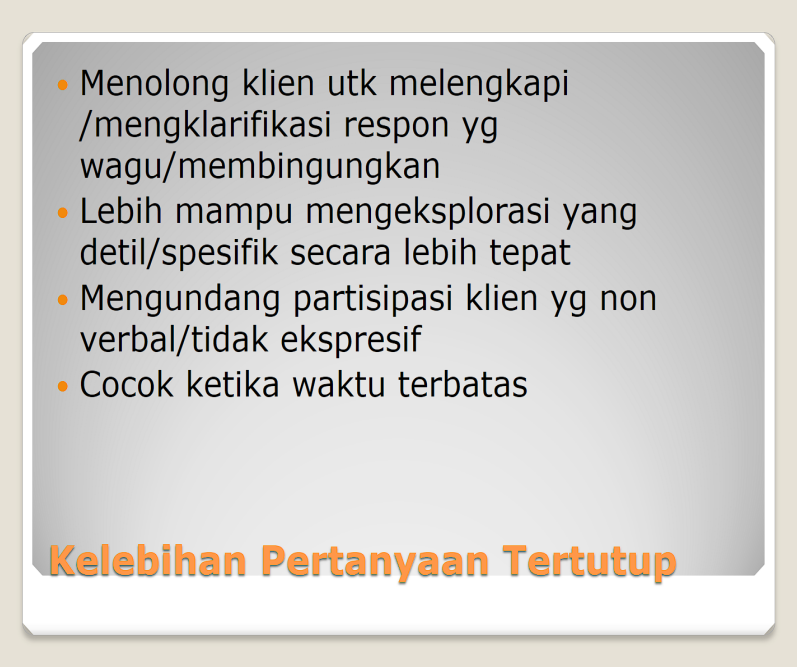
Selanjutnya, konselor yang kurang berpengalaman cenderung mengalami kesulitan untuk mengontrol arah pembicaraan konseling

ketika jawaban klien sangat luas dikarenakan pertanyaan terbuka/ bebas. Selain itu, proses konseling menjadi lebih lama.

c. Kelebihan dan Kelemahan Pertanyaan Tertutup

Berikut adalah kelebihan atau kekuatan dari pertanyaan tertutup:

Gambar. Kelebihan Pertanyaan Tertutup



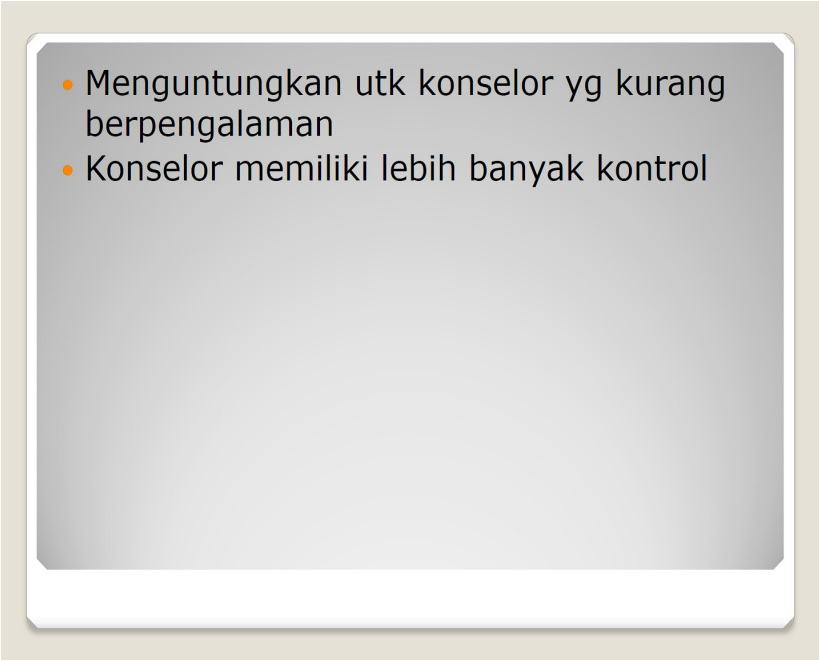
Bagaimanapun, pertanyaan tertutup sangat menguntungkan bagi klien yang bingung karea pertanyaan ini dapat mengklarifikasi respon yang ambigu. Pertanyaan tertutup menyediakan jawaban yang sangat terbatas (misalnya; Ya/Tidak) sehingga klien hanya perlu untuk memilih salah satu alternatif saja.

Selain itu, pertanyaan tertutup menyediakan jawaban berupa informasi singat yang sangat spesifik yang bersifat pasti, misalnya pertanyaan: "Apa tanggal lahir Anda", maka jawabannya adalah

tanggal lahir tertentu yang singkat dan pasti. Pertanyaan tertutup dengan demikian dapat digunakan untuk mengekplorasi jawaban yang sangat spesifik seperti ini. Di sisi lain, pertanyaan tertutup cocok digunakan apabila waktu konseling sangat terbatas.

Pertanyaan tertutup dapat menstimulasi partisipasi klien yang kurang ekspresif untuk mulai berani berbicara karena jawabannya yang singkat. Diharapkan, dengan pertanyaan ini klien tidak langsung merasa tertekan, namun sebaliknya, ia lambat laun bisa membangun keberaniannya untuk berbagi.

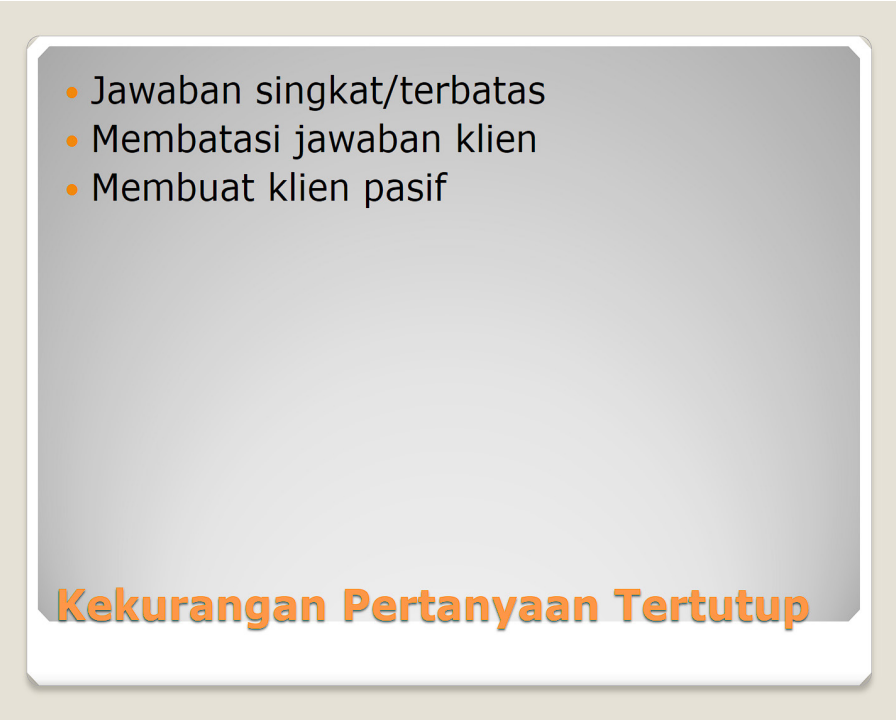
Gambar Kelebihan Pertanyaan Tertutup (2)



Bagi konselor yang kurang terlatih, pertanyaan tertutup sangat membantu dalam konseling karena tidak membutuhkan teknik yang rumit. Selain itu, konselor akan memiliki lebih kontrol dalam proses konseling karena jawabannya yang sangat spesifik dan tidak melebar.

Adapun kekurangan dari pertanyaan tertutup sebagai berikut:

Gambar. Kekurangan Jawaban Tertutup



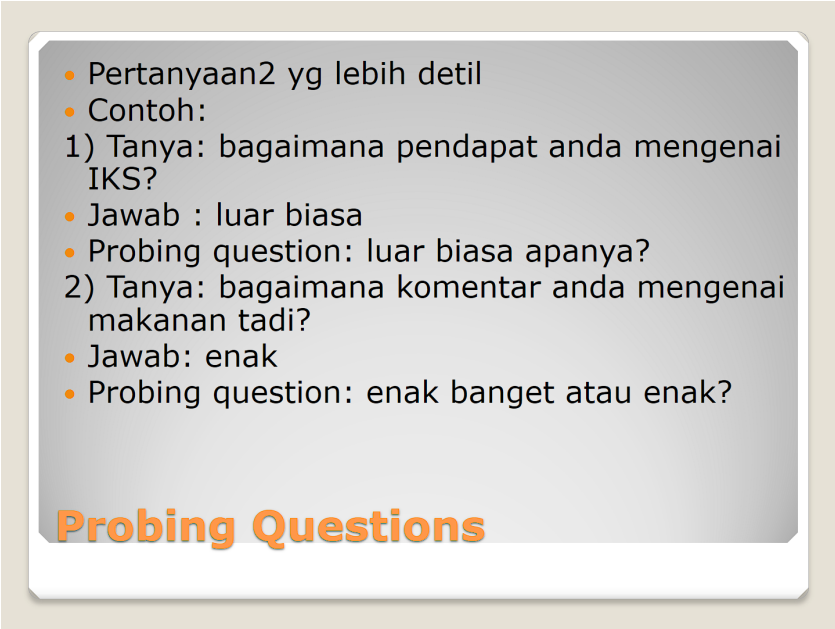
Pertanyaan tertutup cenderung untuk sangat membatasi imajinasi klien sekaligus membuat klien menjadi pasif, khususnya apabila pertanyaan ini terlalu sering dipakai oleh konselor.

d. ***Probing Question***

Keterampilan melakukan *probing question* atau pertanyaan mendetail sangat penting karena konselor harus mampu menggali kisah klien secara lengkap dan utuh.

Di bawah ini adalah contoh bagaimana melakukan *probing question*.

Gambar. *Probing Question*

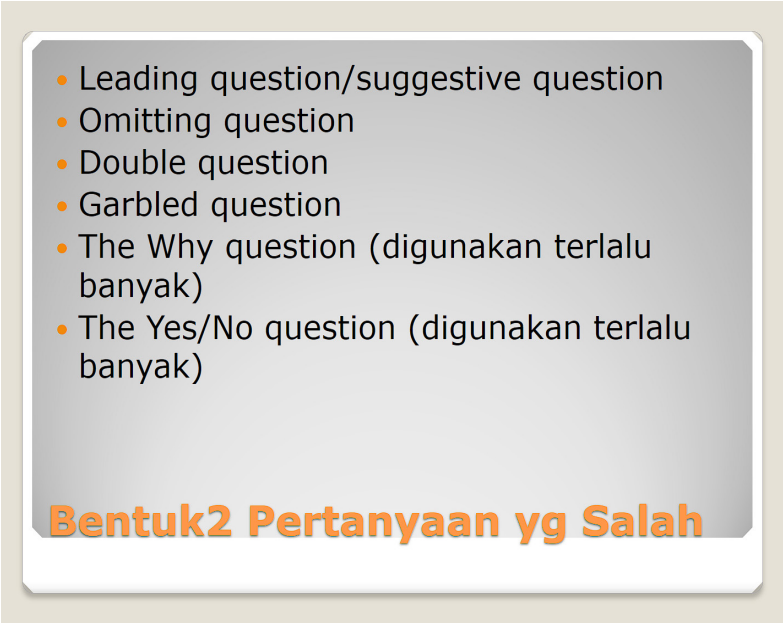


Dengan demikian, ketika konselor mejawab terlalu umum, misalnya: "Jurusan IKS luar biasa", maka konselor harus menggali lebih lanjut: "Apanya yang luar biasa?".

e. Bentuk-bentuk Pertanyaan yang Salah

Berikut ini adalah bentuk-bentuk pertanyaan yang salah dalam konseling.

Gambar. Bentuk-bentuk Pertanyaan yang Salah



Leading question adalah pertanyaan yang sangat condong pada jawaban tertentu, pertanyaan yang 'menggiring' pada jawaban yang tertentu. Pertanyaan ini tidak tepat karena terkesan hanya untuk melayani kepentingan atau keinginan konselor. Contoh dari pertanyaan ini adalah :"Melamar pekerjaan membuat Anda meraa takut, ya kan?"Tentu saja klien menjadi serba salah dengan pertanyaan ini dan merasa tidak nyaman apabila menjawab: "Tidak". Seolah-olah konselor mengharapkan klien untuk menjawab: "Ya, benar."

- Melayani kepentingan konselor, menyarankan jawaban yg diinginkan konselor
- Sulit bagi klien merespon secara bebas/berlawanan dg keinginan konselor
- Misalnya: Melamar pekerjaan membuat mbak takut kan?
- Ini sama saja dengan mengatakan: Saya mengatakan kpada anda jawabannya!s

Leading/Suggestive Question

Suggestive question adalah bentuk pertanyaan yang tidak tepat karena pertanyaan ini memberi 'saran' kepada klien. Di bawah ini adalah contohnya.

Gambar. Contoh *Suggestive Question*

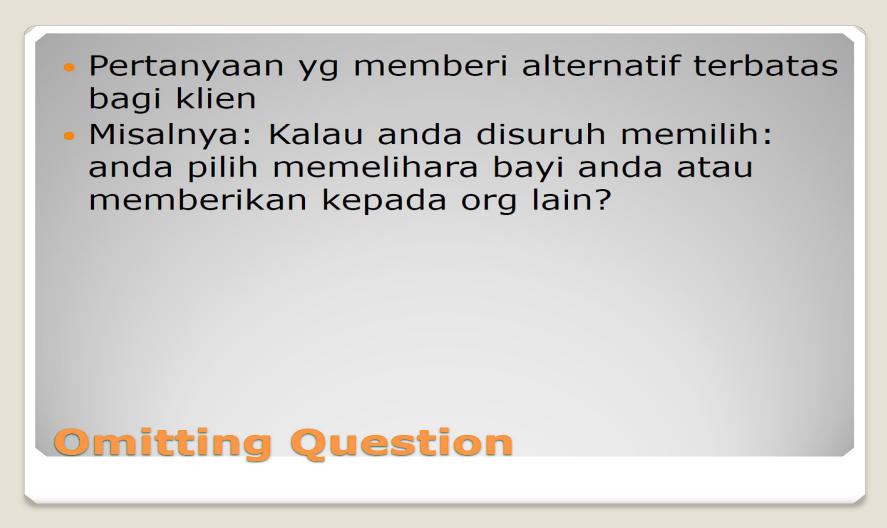
- Contoh: saya tidak mengharapkan Anda bekerja ketika anak2 anda masih kecil, benar kan bu?
- Ini adalah pertanyaan yg memberi saran

Suggestive Question

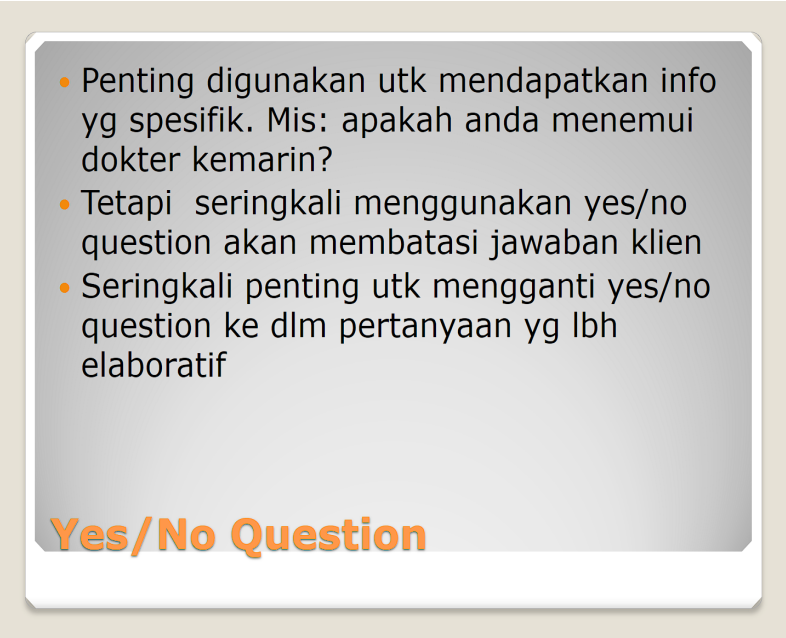
Omitting question adalah pertanyaan eksploratif untuk menggali masalah secara mendalam, namu diajukan dalam cara bertanya yang memberikan pilihan terbatas. Padahal, jawaban dari klien bisa saja di luar pilihan tersebut.

Contoh dari *omiiting question* sebagai berikut.

Gambar. Contoh *Omitting Question*



Pertanyaan tertutup atau *Yes/No Question* tidak boleh digunakan terlalu sering dalam konseling, kecuali memang untuk mendapatkan informasi yang spesifik atau menstimulasi klien pada saat awal konseling untuk berbicara lebih lanjut. Terlalu banyak menggunakan pertanyaan tertutup membuat klien menjadi pasif dan kurang eksploratif.



f. ***Praktik***

Berikut ini contoh latihan bagi calon konselor bisa membuat pertanyaan tertutup (Formulasi Yes/No) dan pertanyaan terbuka (Formulasi Elaborasi).

Gambar. Contoh Pertanyaan Formulasi Yes/No dan Elaborasi

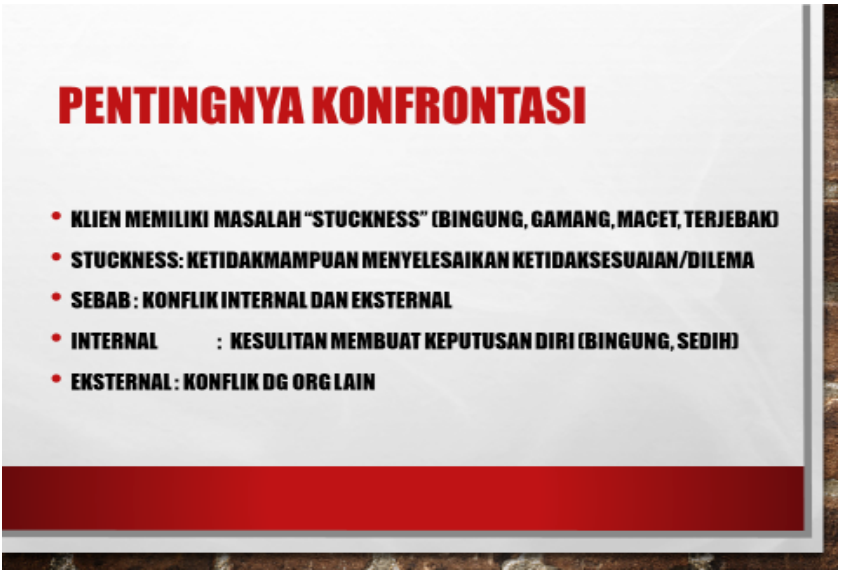
Formulasi Yes/No	Formulasi Membutuhkan Elaborasi
Apakah kunjungan Anda ke rumah calon mertua minggu lalu sukses?	Tolong ceritakan bagaimana kunjungan anda ke rumah calon mertuia anda minggu kemarin!

BAB 7
KONFRONTASI: MENDUKUNG SAMBIL MENENTANG

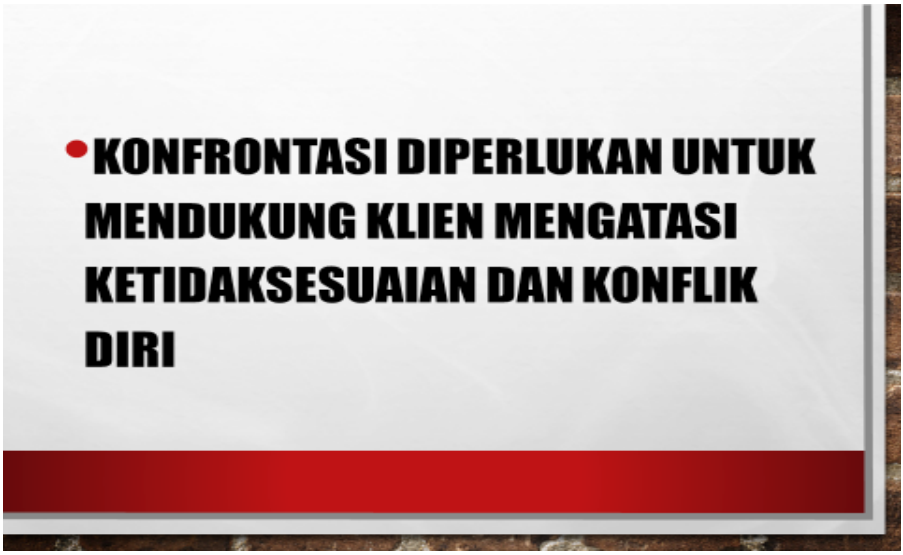
a. Pentingnya Konfrontasi

Keterampilan konfrontasi merupakan keterampilan dalam hal 'menentang' klien. Secara umum, klien adalah individu yang sedang 'stuck' karena 'galau' atau bingung dalam menghadapi masalahnya. Karena itu lah individu ini mengunjungi konselor untuk mendapatkan bantuan dan membantunya membuat pilihan. Individu yang mengalami ke-'galau'-an seringkali tidak konsisten Konfrontasi terhadap klien diperlukan karena mengadapi dilema. Mereka adalah orang yang menghadapi konflik diri dan mungkin mengalami konflik dengan orang lain.

Gambar. Pentingnya Konfrontasi



Karena konflik internal dan eksternal itu lah klien mengalami *stuck* dan kebingungan, lalu serba salah dan tidak konsisten. Ini lah pentingnya konfrontasi agar konselor bisa mengingatkan klien untuk memiliki ketetapan hati.



b. ***Definisi dan Strategi Konfrontasi***

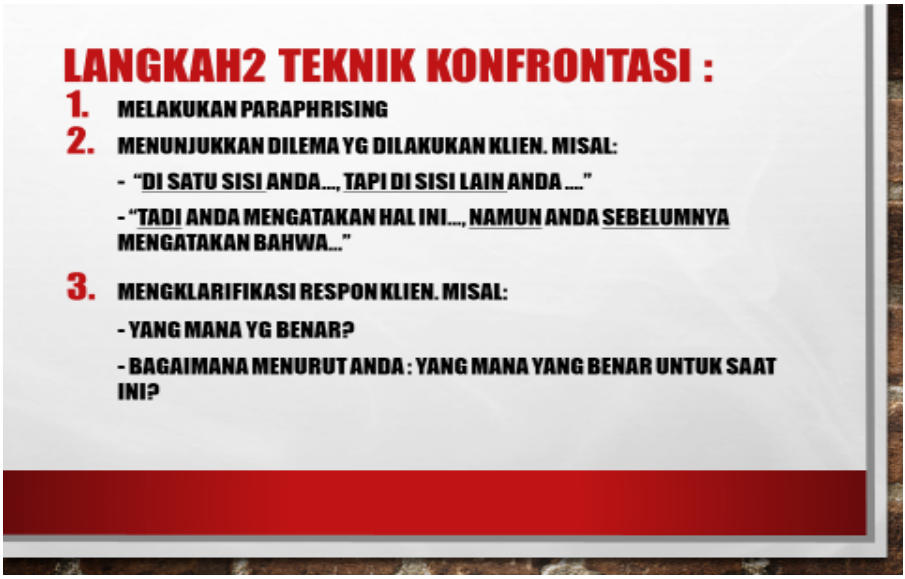
Konfrontasi tidak bertujuan untuk melawan klien dalam asrti yang negatif, tetapi konfrontasi di sini adalah dalam rangka mendorong klien menjadi konsisten dan ketetapan hati dalam mengambil sikap atau memutuskan pilihannya.

Keterampilan konfrontasi dilakukan dengan cara sebagai berikut: 1) Mengidentifikasi konflik diri yang terepresentasi dalam pesan yang ambigu, ketidakkonsistenan kata-kata klien; 2) Menunjukkan fakta adanya konflik diri/dilema dan; 3) Mengevaluasi sejauh mana klien bisa berubah/ sejauhmana konflik diri bisa hilang

Berikut ini adalah contoh keterampilan konforntasi sebagai berikut:

Gambar. Contoh Konfrontasi (1)

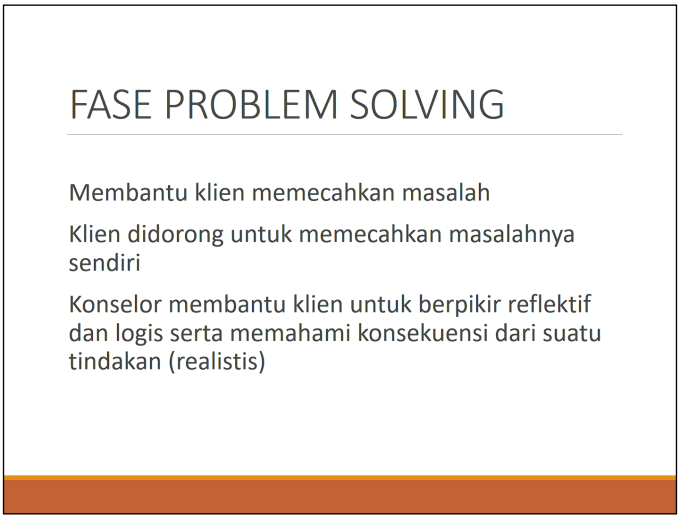
Contoh Konfrontasi (2)



BAB 8
PROBLEM SOLVING

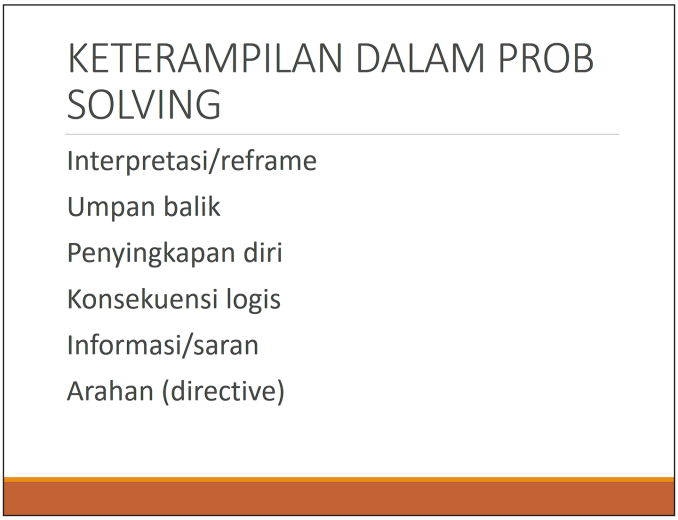
Keterampilan *problem solving* terkait dengan pemecahan masalah. Tugas dari seorang konselor tidak pada memberikan solusi atau jalan ke luar dari permasalahan, namun lebih kepada memfasilitasi keterampilan klien untuk memecahkan masalahnya sendiri. Mengapa demikian? Karena tugas konselor adalah mendorong klien untuk menjadi mandiri. Tujuan konseling bukan untuk membuat klien tergantung, tetapi mendorong klien untuk belajar bagaimana membuat keputusan dan pilihan hidup. Untuk itu, konselor membantu klien berpikir secara logis dan reflektif dan menyadari konsekuensi yang akan timbul dari keputusannya tersebut. Diharapkan dengan memiliki keterampilan problem solving ini, klien menjadi berdaya, bisa memecahkan masalahnya dan tidak membutuhkan konselor lagi.

Gambar. Pentingnya Problem Solving



Terdapat beberapa komponen dari keterampilan konseling sebagai berikut.

Gambar. Elemen-elemen Keterampilan Problem-Solving

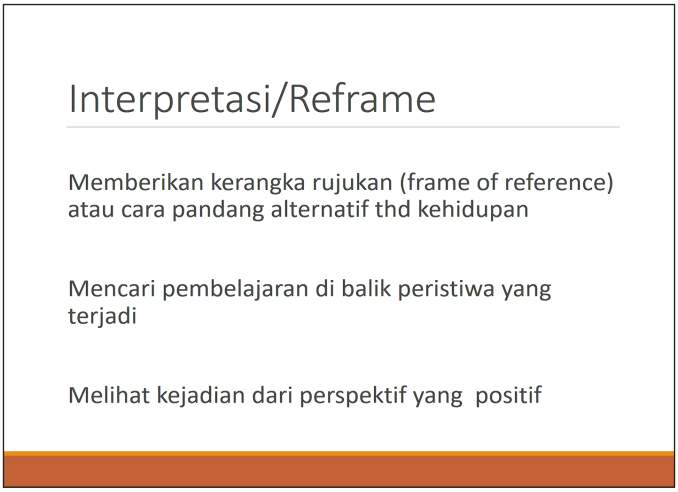


Pertama, *Interpreting* dan *Reframing*. Di sini, konselor berupaya menafasirkan pengalaman atau cerita klien dalam cara pandang alternatif atau cara pandang yang lebih positif. Dengan kata lain, konselor berupaya mencari makna baru atas kejadian yang dialaminya.

KASUS

Ada seorang klien yang mengadu karena 'putus cinta', maka konselor mendorong klien untuk mencari makna dari kegagalan tersebut dengan mengatakan: "Mungkin dia memang bukan jodoh Anda, Anda sebaiknya bersyukur putus cinta pada saat sebelum menikah, karena kalau terjadi pada saat kalian telah dalam ikatan pernikahan, hal itu pasti sangat menyakitkan sekali."

Gambar. Interpretating/Reframing



Kedua, mengidentifikasi konsekuensi logis dari keputusan yang akan diambil oleh klien. Hal yang perlu untuk dilakukan oleh konselor diuraikan dalam penjelasan sebagai berikut:

KASUS

Klien ingin berhenti kuliah karena merasa bosan dan seanjutnya berencana untuk pindah jurusan. Namun di sisi lain, klien ragu-ragu karena belum pernah mengutarakan keinginannya kepada orang tuanya. Di sini konselor bisa merespon dengan mendorong klien untuk mengidentifikasi konsekuensi positif dan negatif dari rencananya berhenti kuliah dan pindah kampus/jurusan.

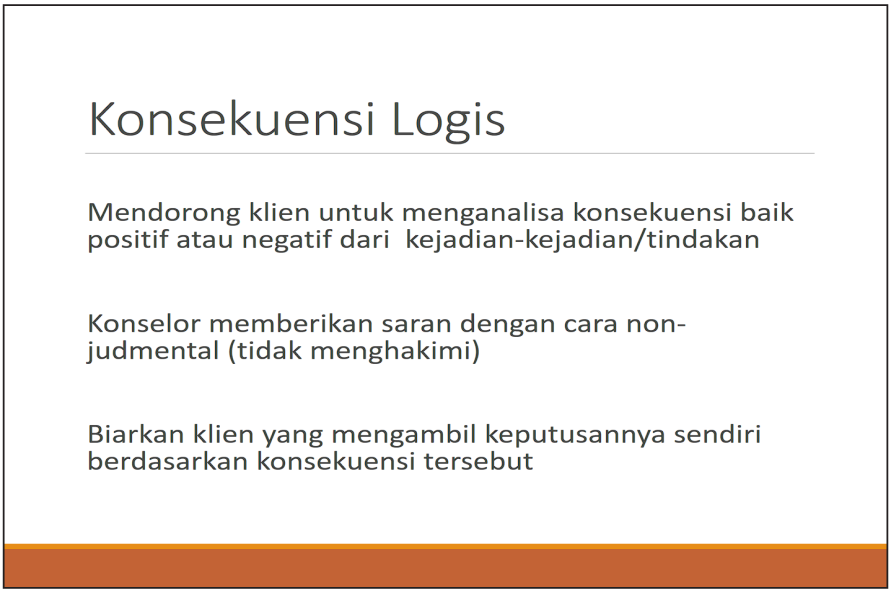
"Apabila klien pindah kuliah, maka…."

Konsekuensi Positif: 1) mungkin akan mendapat suasan baru sehingga lebih semangat; 2) memilih jurusan yang mamang disukai.

Konsekuensi Negatif: 1) mengulang lagi dari semester awal sebagai mahasiswa baru; 2) perlu adaptasi dengan teman-teman dan dosen yang baru; 3) membutuhkan uang untuk mendaftar sekolah baru dan; 4) membuang waktu karena mengulang kuliah dari semester satu.

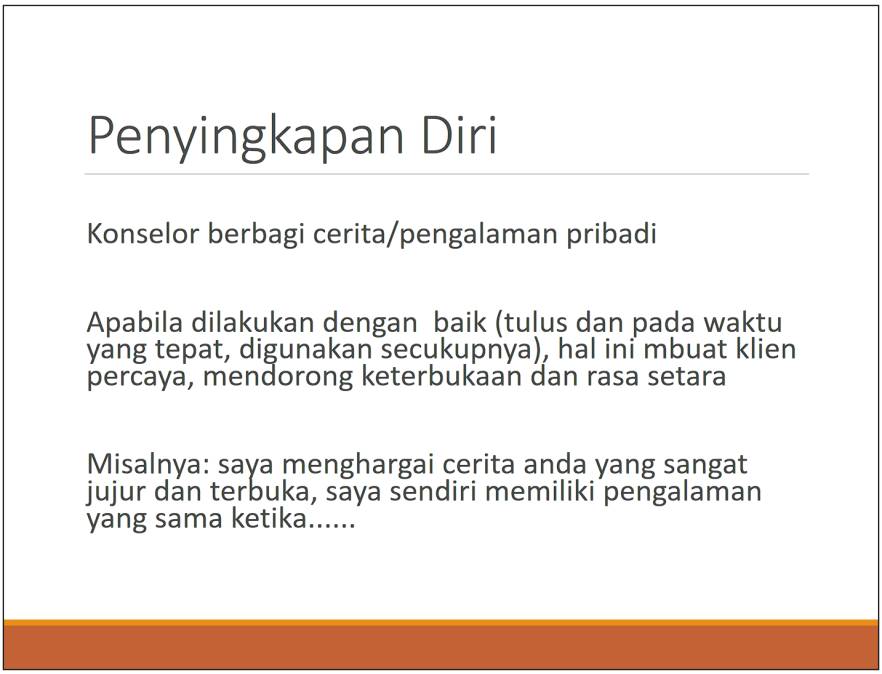
Berdasarkan konsekuensi positif dan negatif di atas, lebih banyak jumlah konsekuensi negatif. Selanjutnya konselor menyerahkan klien untuk mempertimbangkan hak tersebut dan mengambil keputusan.

Gambar. Konsekuensi Logis

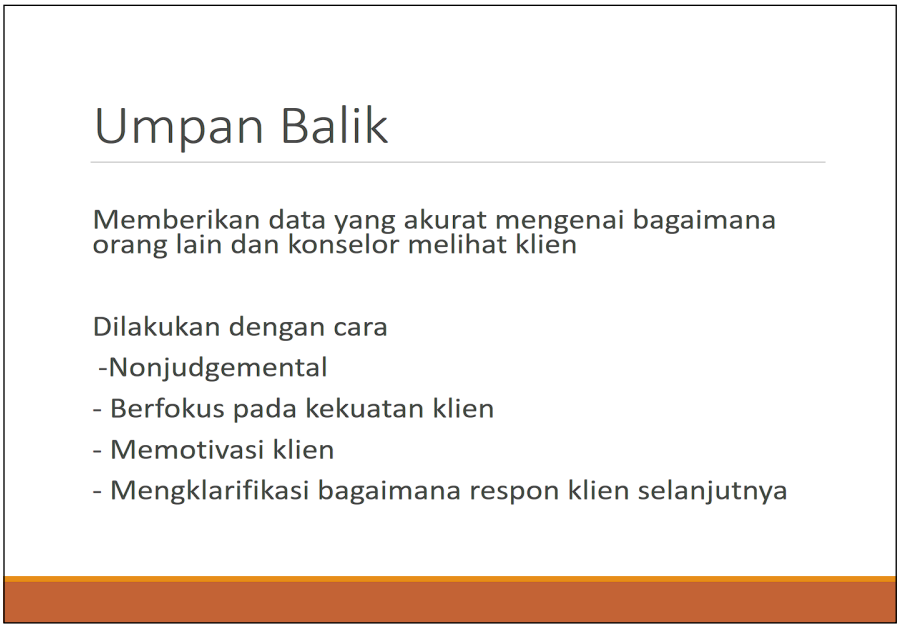


Ketiga, Penyingkapan Diri. Di sini konselor menyingkap pribadinya dengan cara berbagi pengalaman yang terkait dengan masalah klien. Hal ini dilakukan untuk menginspirasi klien dan memotivasi mereka. Namun demikian, penyingkapan diri tidak boleh dilakukan secara tidak tepat, jadi hanya dilakukan ketika klien 'down' (terpuruk) sehingga penting bagi klien untuk mendengar orang dengan pengalaman yang sama namun bisa bangkit lagi. Terlalu sering melakukan penyingkapan diri konselor akan mengubah fokus konseling dari mendengarkan cerita klien menjadi mendengarkan cerita konselor. Hal ini tidak etis menurut kode etik konseling.

Gambar. Penyingkapan Diri



Keempat, konselor memberikan umpan balik, berupa masukan kepada klien tentang bagaimana orang memandang klien. Hal ini dilakukan untuk perubahan yang lebih baik dan motivasi bagi klien. Catatan bagi konselor sebelum memberikan umpan balik adalah, konselor harus menyampaikan umpan balik adalah dengan cara yang tidak menghakimi dan mengapresiasi kekuatan klien. Selanjutnya, klien mengembalikan umpan balik itu untuk direspon oleh klien.



Berikut ini adalah contoh pemberian umpan balik. Contoh Kata-kata yang diucapkan konselor berada di depan, diikuti dengan prinsip umpan balik yang dinyatakan dalam kata yang berwarna merah.

CONTOH UMPAN BALIK

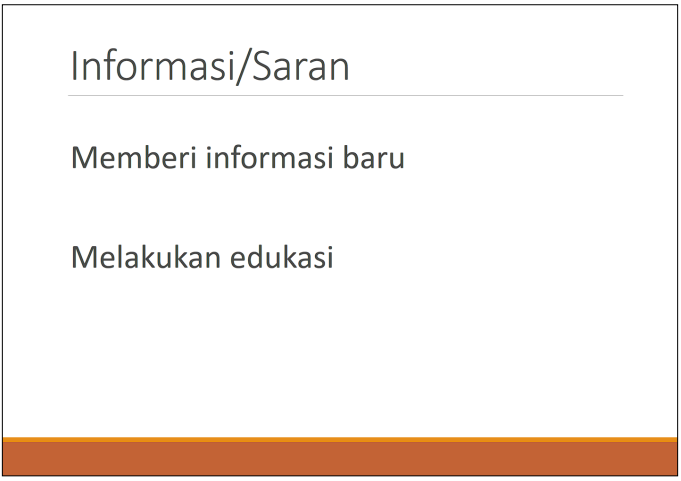
Konselor: Saya memahami bagaimana sulitnya menjadi seorang perempuan single parent (***prinsip non-judgenental***), karena harus menjadi ibu sekaligus bapak bagi anak-anak. Untuk itu saya menyarankan Anda untuk mengikuti kelas Parenting, apalagi mengingat anak Anda memiliki masalah adaptasi di sekolah (***saran***).

Saya percaya bahwa kelas tersebut sangat bermanfaat bagi Anda dan Anda akan jadi orang tua yang lebih hebat lagi. Apalagi Anda membuktikan bahwa selama ini Anda kuat (***mengapresiasi kekuatan klien***).

Bagaimana, Apakah Anda tertarik dengan saran ini? (***mengklarifikasi respon klien***)

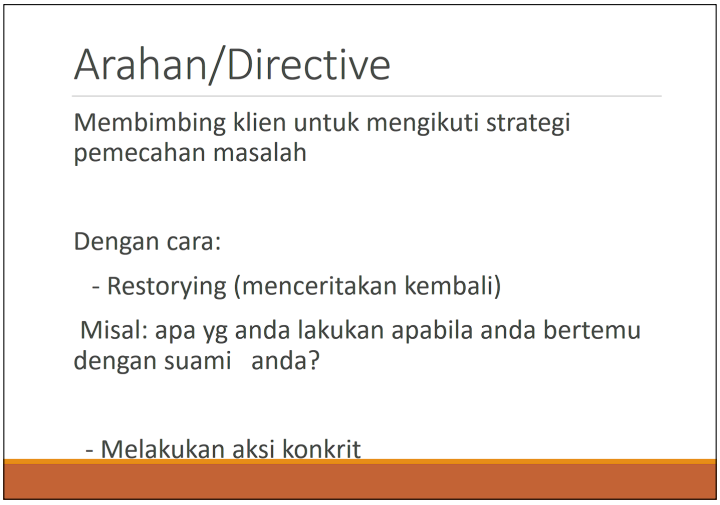
Kelima, konselor memberikan informasi dan edukasi pada saat fase problem solving untuk memnjadi pertimbangan klien memecahkan masalah. Edukasi di sini bisa mengenai nasihat, motivasi yang berasal dari ajaran agama ataupun budaya.

Gambar. Elemen Dalam Informasi/Saran



Keenam, konselor memberikan arahan dan memastikan klien memiliki rencana tindak lanjut setelah selesainya problem solving dalam konseling. Dalam hal ini, konselor memastikan bahwa klien benar-benar akan mengikuti keputusan hasil konseling. Cara yang bisa dilakukan oleh konselor adalah meminta klien untuk menceritakan apa yang akan dilakukan setelah proses konseling benar-benar berakhir.

Gambaran. Arahan/*Directive*



DAFTAR PUSTAKA

Allen E. Ivey, Mary Bradford Ivey. (2003). Intentional Interviewing and Conseling, Facilitating Client Development In A Multicultural Society, Fifth Edition. USA: Thomson Brooks/Cole.