

**BAHAN AJAR**  
**TEKNIK DASAR DALAM LAYANAN KONSELING**

**Fatma Nofriza, S.Pd., M.Si.**

**Dony Darma Sagita, M.Pd**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING**  
**FAKULTAS PENDIDIKAN DAN ILMU KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**JAKARTA**  
**2017**

***Karya ini dipersembahkan***

***Teruntuk Ananda dan Keluarga Tersayang,***

***Serta Mereka Yang Tengah Belajar Membantu dan Menolong Sesama***

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr, Wb.*

*Alhamdulillah* *rabbil a'lam*, atas izin-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan buku ini hingga terwujud walaupun dalam bentuk yang amat sederhana. Shalawat serta salam kami haturkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW, semoga kita sebagai umatnya akan mendapatkan syafa'at di akhir zaman nanti. Amin. Buku ini bertujuan untuk memahami teknik dasar dan pengaplikasiannya dalam proses konseling. Disamping itu, buku ini juga bertujuan untuk memaksimalkan potensi mahasiswa calon guru, guru dan dosen untuk meningkatkan dan melengkapi bahan ajar terkait dengan komunikasi dalam konseling. Kami menyadari bahwa dalam pembuatan buku ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu mohon dibukakan pintu maaf yang sebesar-besarnya. Semoga Allah memberikan balasan yang setimpal atas apa yang telah Bapak/Ibu berikan. Terima kasih.

*Billahi Fisabililhaq Fastabiqul Khoirot*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jakarta, September 2017

Penulis,

Fatma Nofriza, S.Pd, M.Si.

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Persembahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>v</b>
<b>Peta Kompetensi.....</b>	<b>vi</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **BAB II Konsep Dasar Komunikasi**

A. Deskripsi Singkat isi BAB .....	3
B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual .....	3
C. Konsep Dasar Komunikasi .....	3
1. Pengertian Komunikasi .....	3
2. Aspek-aspek dalam Berkomunikasi .....	4
3. Hal-hal yang perlu diperhatikan ketika Berkomunikasi .....	8
D. Rangkuman .....	13
E. Pustaka .....	13
F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban .....	13
G. Umpan Balik .....	14

### **BAB III komunikasi dalam layanan konseling**

A. Deskripsi Singkat isi BAB .....	15
B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual .....	15
C. Komunikasi Efektif dalam Konseling .....	15
1. Pengertian komunikasi dalam layanan konseling .....	15
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam konseling .....	19
3. Zona interaksi dan kaitannya dengan layanan konseling .....	26
D. Rangkuman .....	27
E. Pustaka .....	27
F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban .....	28
G. Umpan Balik .....	28

### **BAB IV Komunikasi Verbal maupun Non Verbal Dalam Konseling**

A. Deskripsi Singkat isi BAB .....	29
B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual .....	29
C. Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Konseling .....	29
1. Komunikasi verbal dalam Konseling .....	29
2. Komunikasi non verbal dalam Konseling .....	36
D. Rangkuman .....	38
E. Pustaka .....	38
F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban .....	39
G. Umpan Balik .....	40

### **BAB V 3 M (Mendengar, Memahami, dan Merespon)**

A. Deskripsi Singkat isi BAB .....	41
B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual .....	41

C. Keterampilan 3M dalam konseling .....	41
1. Mendengar .....	41
2. Memahami .....	46
3. Merespon .....	48
D. Rangkuman .....	51
E. Pustaka .....	51
F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban.....	52
G. Umpan Balik .....	53

## **BAB VI Pembukaan diri Melalui Jendela Johari**

A. Deskripsi Singkat isi BAB .....	55
B. Relevansi (dengan materi lain dan dengan konteks masalah dilapangan) .....	55
C. Relevansi Materi Secara Tektual dan kontekstual .....	55
1. Pengertian Jendela johari .....	55
2. Empat Komponen Jendela Johari .....	56
3. Melatih diri menjadi pribadi yang terbuka .....	61
D. Rangkuman .....	64
E. Pustaka .....	65
F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban.....	65
G. Umpan Balik .....	67

## **BAB VII Teknik – teknik dasar dalam sautu layanan konseling**

A. Deskripsi Singkat isi BAB .....	69
B. Relevansi Materi Secara Tektual dan kontekstual .....	69
C. Teknik Dasar Pelayanan Konseling .....	69
1. Tahap Awal .....	69
2. Mendiagnosis Masalah .....	74
3. Prognosis .....	77
D. Rangkuman .....	85
E. Pustaka .....	85
F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban.....	86
G. Umpan Balik .....	87

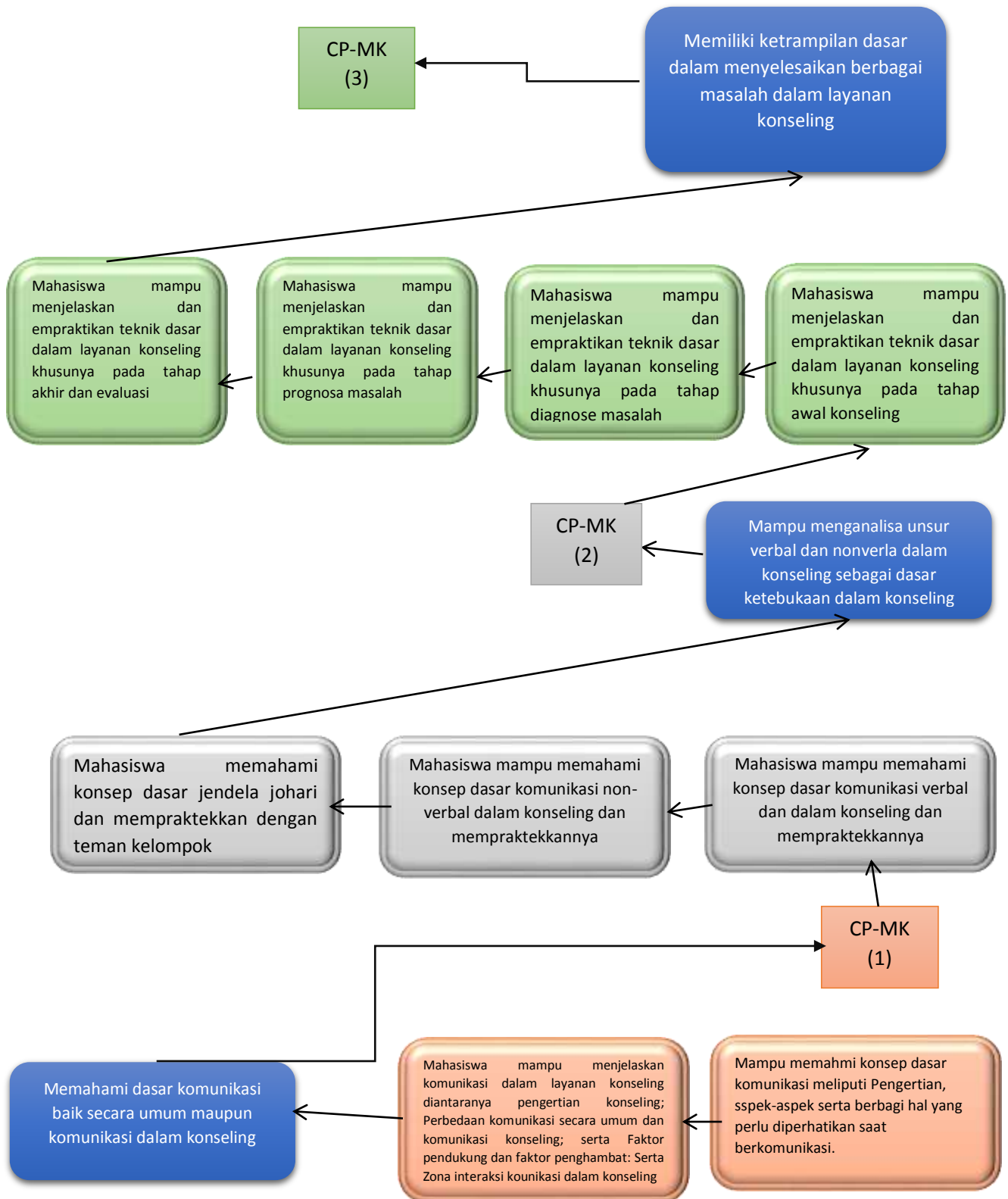
<b>GLOSARIUM</b> .....	90
------------------------	----

## **Lampiran Tugas**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> .....	5
<b>Gambar 2.2</b> .....	9
<b>Gambar 3.1</b> .....	17
<b>Gambar 4.1</b> .....	35
<b>Gambar 4.2</b> .....	38
<b>Gambar 5.1</b> .....	43
<b>Gambar 5.2</b> .....	48
<b>Gambar 6.1</b> .....	57
<b>Gambar 6.2</b> .....	61

# PETA KOMPETENSI



## **BAB I**

### **Pendahuluan**

Mata kuliah ketrampilan konseling merupakan mata kuliah pengembangan dari “Komunikasi Antar Pribadi dan Wawasan Dasar BK”. Pada mata kuliah ini mahasiswa diberikan ketrampilan dasar dalam menyelesaikan berbagai masalah dalam layanan konseling. Setelah mengikuti mata kuliah ini mahasiswa selanjutnya diwajibkan mengambil mata kuliah ketrampilan khusus dalam konseling dan teori pendekatan dalam konseling untuk lebih mempertajam teori dan praktek dalam layanan konseling.

Layanan konseling individual adalah layanan profesional dalam bidang Bimbingan dan Konseling. Oleh karena itu perlu diberikan beberapa tahap pembekalan agar calon guru BK atau konselor pendidikan dapat mengaplikasikan layanan konseling individual tersebut sesuai dengan tuntutan kompetensi yang tertera dalam Permendiknas No. 27 Tahun 2008 Tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor (SKAK3). Permendiknas ini menegaskan bahwa guru BK harus mampu memiliki empat kompetensi yang terdiri dari pedagogik, kepribadian, profesional dan sosial yang semuanya harus tercermin dalam semua layanan yang diberikan dan salah satunya layanan konseling individual.

Bahan ajar ini dirancang bukan bagi keperluan pelatihan penuh, melainkan tipe pelatihan yang pelaksanaannya melibatkan dosen pembimbing. Setiap pembelajaran dan praktik diharapkan mahasiswa membaca buku bahan ajar dan bahan tambahan yang disarankan. Mahasiswa diharapkan mampu menginternalisasi semua materi dalam kehidupannya melalui proses interaksinya dengan berbagai tingkat usia, kepribadian, latar belakang sehingga dalam berkomunikasi dan berinteraksi mencerminkan diri konselor yang seutuhnya tidak hanya dalam memberikan layanan tetapi juga dalam hubungannya dengan orang lain terutama orang-orang terdekatnya. Maknanya disini adalah jadikanlah proses komunikasi dan interaksi yang dilakukan setiap hari adalah labor untuk berlatih dalam upaya menjadikan diri sebagai calon guru BK dan konselor yang diharapkan.

Pada bab 2 dari bahan ajar ini diawali dengan pemahaman konsep dasar komunikasi. Meskipun konsep dasar komunikasi sudah dibahas pada mata kuliah Komunikasi Antar Pribadi namun mahasiswa perlu diingatkan kembali konsep dasar komunikasi. Materi berisi tentang konsep dasar komunikasi menyangkut tentang pengertian komunikasi, komponen –komponen dalam berkomunikasi, prinsip-prinsip komunikasi.



Selanjutnya pada bab 3 dari bahan ajar membahas tentang komunikasi dalam layanan konseling yang membahas tentang pengertian konseling, perbedaan komunikasi secara umum dan komunikasi dalam layanan konseling, faktor –faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam konseling dan zona interaksi dalam layanan konseling.

Pada 4 bahan ajar ini membahas tentang berbagai jenis komunikasi baik verbal maupun non verbal yang dilakukan dalam layanan konseling. Hal ini karena setiap gerak, tingkah laku dan bahasa yang disampaikan konselor semuanya menyangkut bahasa komunikasi dalam layanan konseling.

Pada bab 5 bahan ajar berisi tentang 3 M. Maksud dari 3 M adalah mendengar, memahami dan merespon. Pemahaman tentang 3 M sangat penting diberikan kepada mahasiswa karena layanan konseling merupakan layanan profesional sehingga mahasiswa sangat diharapkan sebagai calon konselor benar- benar dapat mengaplikasikan 3 M dalam sebuah layanan agar berjalan optimal. 3 M adalah sebuah proses yang saling terkait mulai dari keseriusan dan fokus konselor dalam mendengar masalah konseli, sehingga dapat memahami dengan baik dan akhirnya mampu merespon secara tepat sesuai masalah konseli.

Selanjutnya sebelum mahasiswa mempraktekkan teknik – teknik dasar dalam suatu layanan konseling yang utuh, maka mahasiswa diminta untuk melakukan pembukaan diri terlebih dahulu melalui jendela johari. Pada bab 6 materi didahului dengan pemahaman tentang jendela johari, serta empat jendela yang mencerminkan cara seseorang melakukan interaksi dengan orang lain. Diakhiri dengan kegiatan latihan pembukaan diri.

Pada bab 7 bahan ajar ini membahas tentang teknik-teknik dasar dalam layanan konseling. Hampir semua teknik komunikasi dapat diimplementasikan dalam layanan konseling. Namun dalam mata kuliah ketrampilan dasar konseling hanya menfokuskan pada beberapa teknik dasar yang dianggap penting pada saat proses diagnosis, prognosis, perumusan tujuan, dan evaluasi pada satu tahap konseling.

## **BAB II**

### **KONSEP DASAR KOMUNIKASI**

#### **A. Deskripsi Singkat Isi Bab**

Bab ini akan menjelaskan tentang dasar pemahaman komunikasi meliputi pengertian komunikasi, aspek-aspek yang terlibat dalam komunikasi serta bagaimana membangun suatu pesan yang efektif dalam suatu komunikasi. Hal ini diperlukan guna meletakkan dasar pemahaman tentang komunikasi secara umum. **Bagi calon konselor dan guru BK, kemampuan berkomunikasi menjadi bagian penting dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini dikarenakan sebagian tugas konselor atau guru BK akan dilakukan dalam format komunikasi yang mendalam.**

#### **B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual**

Secara mendasar materi memiliki relevansi mendasar dalam membangun kerangka berpikir (*mind Freaming*) mahasiswa dalam menyiapkan dirinya menuju materi lanjutan dalam keseluruhan buku ini. Selain itu untuk materi praktik dan mata kuliah lanjutan. Materi ini menjadi teori dasar (*base theory*) dalam membangun kerangka berfikir untuk memahami materi lanjutan yang lebih luas dan lebih mendalam tentang komunikasi dalam layanan konseling.

#### **C. Konsep Dasar Komunikasi.**

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

Sebelum lebih lanjut kita membahas komunikasi dalam layanan konseling, kita kembali mengulang komunikasi secara umum. Meskipun mahasiswa telah mendapatkan materi kuliah sehubungan dengan Komunikasi antar pribadi, maka perlu kiranya kita bahas kembali tentang konsep dasar komunikasi secara umum. Para ahli memiliki pandangan yang beragam dalam mendefinisikan komunikasi. Hal ini bukan saja karena komunikasi sifatnya berlangsung dinamis, namun juga memiliki berbagai aspek yang sangat kompleks sehingga tidak ada definisi yang benar ataupun yang salah (Mulyana, 2007, p. 34).

Kata komunikasi berasal dari kata Latin *Communis* yang berarti sama (William dalam Mulyana, 2007: 46). *Communico* (Colin dalam Mulyana, 2007, 46), *communication* (Onong, dalam Mulyana, 2007: 46), atau *Communicare* (Judy dalam Mulyana, 2007: 46), yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Dalam bahasa Inggris, kata komunikasi memiliki padanan kata dengan kata *Communications* yang berarti *The Varios Methods of Sending information between people and places, especially official systems such as post*

*systems, radio, telephone, etc* (Berbagai cara dalam mengirimkan informasi diantara orang dan tempat, khususnya pada sitem perkantoran, seperti sistem pos, radio, telephone, dan lain sebagainya) (Cambridge, 2009, p. 278)

Pengertian hampir senada diungkapkan oleh W.J.S Poerwadarminta mendefinisikan komunikasi sebagai proses pertukaran informasi (Poerwadarminta, 2007). Sedangkan D Lawrence Kincaid dalam Hafid Cangara memberikan definisi komunikasi sebagai proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Cangara, 2010). Breant D. Ruben dan Lea P Stewart mendefinisikan komunikasi manusia adalah proses melalui mana individu dalam hubungan , kelompok, organisasi, dan masyarakat membuat dan menggunakan informasi untuk berhubungan satu sama lain dan lingkungan (Rubent & Stewart, 2013).

Pengertian komuniiasi yang dikemukakan para ahli menunjukkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi baik dengan menggunakan media atau tanpa media yang dilakukan oleh antar individu, kelompok dimana dua pihak atau lebih saling mengirimkan informasi agar timbul saling pemhaman diantara mereka yang berkomunikasi. Posisi komunikator dan komunikan sejajar, saling memberi dan menerima.

## **2. Aspek-Aspek Dalam Komunikasi**

Jika komunikasi dikatakan sebagai suatu proses, maka tentunya harus diperhatikan beberapa aspek yang ada dalam komunikasi tersebut sehingga proses yang berlangsung dapat bermanfaat dan tujuannnya dapat tercapai. Secara umum aspek komunikasi berdasarkan sifatnya dibedakan menjadi dua, yaitu:

### **a. Aspek Yang Terlihat Dari Komunikasi**

Aspek-aspek komunikasi yang terlihat dimaksudkan bahwa aspek ini, bukan hanya sekedar dapat di observasi oleh alat Indra, namun dapat juga diidentifikasi dan dapat diatur oleh manusia. Diantar aspek yang terlihat itu adalah:

#### **1) Orang**

Dalam Konteks ini, kita jangan hanya berpikir tentang orang yang mengirimkan dan menerima pesan. Namun dalam kontek ini, juru bicara ataupun individu yang terlibat dalam penulisan pesan atau dalam bentuk penciptaan dan pengiriman pesan juga terlibat didalamnya. Kita juga memasukan individu-individu yang merupakan penerima

pesan dalam komunikasi, baik sebagai pendengar, pembaca, atau pengamat (Rubent & Stewart, 2013).

Sumber: [www.flickr.com](http://www.flickr.com)



© 2003 Christoph Marquardt

**Gambar 2.1.**

**Pada saat berkomunikasi, seseorang dapat menjadi komunikator dan komunikan secara bergantian**

## 2) Simbol

Yang dimaksud dengan simbol adalah karakter, huruf, angka, kata-kata, benda, orang, atau tindakan yang berfungsi mewakili sesuatu selain simbol itu sendiri. Pernyataan ini diperkuat oleh Barthes, dimana dia mengungkapkan bahwa sebuah objek baru diterima sebagai simbol ketika ia diakui melalui konvensi dan menggunakan makna yang memungkinkannya mewakili hal lain (Rubent & Stewart, 2013).

## 3) Teknologi/Media

Teknologi memungkinkan kita untuk mengirim pesan meskipun kita tidak berada dalam satu tempat yang sama. Teknologi juga memungkinkan pesan disimpan untuk beberapa waktu dan kemudian dipergunakan ketika diperlukan. Teknologi seolah menghapus ruang dan waktu yang menghambat proses komunikasi pada jaman dulu.

### b. Aspek Komunikasi Yang Tidak Terlihat

Ada beberapa aspek yang tidak terlihat dalam komunikasi yang dilangsungkan oleh manusia, namun memiliki peranan yang tak kalah penting. Karena jika komunikasi hanya berorientasi pada aspek yang terlihat maka komunikasi bukan tidak mungkin hanya sekedar pada penyampaian kata-kata dan tulisan sedangkan tujuan komunikasi yaitu untuk mencapaikan maksud tidak akan tercapai. Adapun aspek yang terlihat adalah sebagai berikut.

#### 1) Makna

Kata yang disampaikan hendaklah mengandung arti atau maksud. Sehingga penerima dapat memahami tujuan pesan yang dikirim oleh komunikator, arti dan maksud itulah yang dinamakan sebagai makna. Permasalahan yang sering terjadi adalah perbedaan penafsiran terhadap makna antara dua orang yang sedang berkomunikasi. Kondisi ini terkadang menimbulkan mis komunikasi.

#### 2) Subjektivitas

Aspek subjektivitas ini, dapat diartikan dimana seseorang memahami dan memberi tanggapan terhadap suatu simbol namun dikaitkan dengan penilaian pribadinya. Penilaian ini dilakukan karena dipengaruhi pengalaman yang tentunya pengalaman seseorang dengan yang lainnya. Pengalaman setiap individu pasti berbeda dan tidak akan pernah ada yang sama persis sama. (Rubent & Stewart, 2013). Sehingga aspek subjektifitas ini terkadang juga menimbulkan berbagai persoalan dalam berkomunikasi meskipun kadangkala pemicunya sangat kecil tetapi oleh karena subjektifitas setiap orang berbeda, menimbulkan masalah yang besar.

#### 3) Negosiasi

Ketika kita hendak menyampaikan suatu pesan, maka adakalanya orang yang kita beri pesan tidak mengerti dengan maksud yang kita ingin capai. Agar dapat terhubung dengan yang lain secara efektif, mana yang kita gunakan haruslah klop dengan yang lain (Rubent & Stewart, 2013). Ketika makna itu belum dapat diterima oleh yang lain, kita tentu akan memilih simbol-simbol yang lain sehingga orang memahami apa yang kita sampaikan. Ketika proses ini terjadi sebenarnya kita tengah terlibat dalam proses negosiasi, melalui negosiasi kita mencocokkan makna-makna yang kita miliki dengan yang dimiliki oleh orang lain.

#### 4) Pembelajaran dan Budaya

Manusia yang berkomunikasi dengan sesamanya misalnya dalam memahami nilai mata uang yang ada didalam dompet kita, atau memahami ekspresi wajah dan gerakan antara rekan-rekan di tempat kerja, simbol-simbol dan makna mereka harus dibuat, disepakati, dan dipelajari agar berguna untuk berkomunikasi. Kegunaan simbol-simbol itu dibuat oleh kita dan kemudian hanya berguna jika kita mempelajarinya dan mampu menggunakannya dengan tepat. Kebiasaan yang dipelajari dan digunakan tersebut secara terus menerus akhirnya membentuk suatu kebiasaan yang akhirnya membentuk suatu produk budaya.

Budaya adalah sistem pengetahuan yang digunakan oleh sekelompok besar orang (Collective behavior) (William dalam Ruben, 2013). Antara satu kelompok dengan kelompok yang lain dapat memiliki kebudayaan yang sangat berbeda. Bahkan kadang budaya inilah yang mengakibatkan pemaknaan seseorang dengan orang lain diluar kelompok akan berbeda pula. Apalagi jika pemaknaan ini dikaitkan dengan pesan-pesan yang sifatnya nonverbal.

#### 5) Konteks dan Tingkat Interaksi

Komunikasi manusia beroperasi dalam berbagai konteks dan berbagai tingkatan. Kemampuan kita berinteraksi secara intrapersonal dan cara kita merasa dan berpikir tentang diri kita sendiri memengaruhi interaksi kita dalam satu hubungan antarsesama, kelompok, organisasi dan masyarakat (Ruben & Stewart, 2013).

#### 6) Referensi diri

Komunikasi antarmanusia adalah sangat mengacu pada kehidupan diri sendiri dan bersifat *otobiografis*. Apa yang kita lihat dan kita katakan tentang orang lain, pesan, dan acara dilingkungan akan selalu juga mengatakan banyak tentang diri kita seperti halnya tentang mereka (Ruben & Stewart, 2013).

#### 7) Refleksivitas diri dan Etika

Kemampuan untuk memiliki refleksi diri atau kesadaran diri adalah salah satu karakteristik dari komunikasi. Bersamanya individu diajak untuk melihat diri mereka sebagai “diri” sebagai bagian dari lingkungan atau bagian yang terpisah dari lingkungan (Richard dalam Ruben, 2013). Refleksi diri kadang juga terbentur dengan etika yang ada dalam lingkungan. Adakalanya kita memperhatikan hal-hala mana yang perlu disampaikan atau tidak kepada orang lain karena dipengaruhi oleh lingkungan berupa etika. Misalnya ketika seseorang merasa dirinya adalah seorang *cleptomania*, ia

mungkin ingin sekali berkata bahwa dia adalah *cleptomania*, namun ia menahan diri untuk tidak mengatakan itu, karena ini semua tidak diterima dilingkungannya.

#### 8) Keniscayaan

Ketika kita berkomunikasi tidak jarang kita bisa mendapati konsep-konsep ketidak tepatan teknis seperti komunikasi yang berantakan, atau gagal berkomunikasi. Komunikasi selalu terjadi dan pesan-pesan dikemas dan diproses. Yang kita sebut dengan berantakan atau gagal sebenarnya bukanlah kelemahan dari pengiriman pesan dan penerimaannya, akan tetapi sebaliknya, adalah dari perbedaan interpretasi pesan, harapan, maksud, atau hasilnya. (Rubent & Stewart, 2013)

### 3. Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan Ketika Berkomunikasi

Berkomunikasi adalah sebuah seni dengan ciri dan gaya masing –masing. Banyak hal yang diperoleh individu ketika berkomunikasi dan sebaliknya ada juga justru dengan berkomunikasi hubungan yang selama ini baik menjadi renggang bahkan putus. Oleh karena itu beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah ;

#### 1. Terkait dengan penyampaian pesan.

Banyak sarana yang digunakan ketika hendak menyampaikan pesan, misalnya saja dengan berbicara (verbal) maupun dengan tulisan. Untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain, semua individu harus dapat menguasai dua fungsi yang berbeda. Yang pertama kemampuan menangkap maksud yang dikomunikasikan oleh orang lain dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain sedemikian rupa sehingga dapat dimengerti. (Hurlock, 2008). Karena itu memberi makna pada setiap pesan dan simbol yang kita gunakan dalam berkomunikasi sangatlah penting.

##### a. Definisi Pesan

Ketika kita membicarakan tentang pesan (*messages*) kita tidak akan pernah bisa melepaskan diri dari simbol atau kode. Karena pesan yang dikirim komunikator kepada komunikan berupa serangkaian kode atau simbol (Cangara, 2010). Dalam kehidupan sehari-hari konsep simbol dan kode sering tertukar dan bahkan ada yang menyamakan kedua istilah tersebut namun, menurut David K. Berlo dalam Cangara simbol adalah lambang yang memiliki suatu objek, sementara kode adalah seperangkat simbol yang telah disusun secara sistematis dan teratur sehingga memiliki arti. Simbol yang tidak memiliki arti bukanlah kode (Cangara, 2010). Kata-kata adalah suatu simbol karena mereka mewakili

benda, ide, hubungan, orang, tempat, perasaan – untuk penamaan, hanya sedikit kode yang dirujuk oleh kata-kata (Rubent & Stewart, 2013).

Misalnya kita berkata bendera maka pada umumnya orang akan memikirkan kain segi empat atau segitiga yang dipergunakan sebagai lambang, tanda dan sebagainya. Artinya kata bendera masih berupa simbol karena belum mampu menggambarkan secara pasti objek yang mana, dan seperti apa. Namun ketika kita berkata dua kata misalnya bendera Indonesia maka kita langsung bisa membayangkan sepotong kain yang berwarna merah putih dimana warna merah terletak diatas dan warna putih terletak di bagian bawah kain. Hal ini berarti kata bendera Indonesia sudah dapat menjadi kode karena ia mampu menggambarkan objek secara pasti. Kode-kode inilah yang ketika di ucapkan dapat menjadi sebuah pesan.



Sumber: [www.flicker.com](http://www.flicker.com)

**Gambar 2.2**

**Pesan akan efektif jika disampaikan dalam kondisi dan waktu yang tepat**



Berdasarkan pemahaman diatas pesan dapat dimaknai sebagai sekumpulan lambang-lambang (Liliweri, 1997). Dalam bahasa Inggris padanan untuk kata pesan adalah kata *message*. Merujuk pada Cambridge Advanced Learner's Dictionary kata *message* memiliki arti *a short piece of information that you give to a person when you cannot speak to them directly; the most important idea in a book, film, or play*. (Kutipan pendek informasi yang anda berikan kepada seseorang ketika anda tidak mampu berbicara secara langsung; Ide/gagasan yang sangat penting pada sebuah buku, film, atau permainan) (Cambridge, 2009). Sedangkan menurut Joseph Obe, *message is idea, feelings, information, thought, opinion, knowledge or experience etc. that the source/sender wants to share* (Obe, 2008). (Pesan adalah ide/gagasan, perasaan, informasi, pikiran, opini, pengetahuan atau pengalaman dan lain-lain, dimana sumber/komunikator ingin membaginya).

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pesan adalah seperangkat gagasan atau ide yang ingin dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan agar komunikator dan komunikan dapat memahami maksud gagasan tersebut, yang disampaikan dalam bentuk kode-kode.

#### **b. Syarat-syarat Sebuah Pesan Yang Baik.**

Pesan yang disampaikan terkadang menimbulkan bias tafsir bagi penerimanya. Effendy berpendapat bahwa, sebuah pesan dapat dikatakan sebagai pesan yang baik jika dapat memenuhi beberapa syarat berikut ini.

- 1). Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga menarik perhatian komunikan. Artinya yang pembawa pesan telah mempertimbangkan segala sesuatu termasuk tutur kata, cara menyampaikan sehingga yang menerima pesan dapat menerima dengan baik.
- 2.). Pesan dengan menggunakan lambang-lambang (kode-kode). Dengan lambang yang digunakan diharapkan semakin mempermudah orang yang menerima pesan, Apalagi lambang tersebut berkaitan dengan pengalaman yang sama antar komunikator dan komunikan.
- 3). Pesan yang membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan, serta menyarankan cara-cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Hal ini tentu akan menimbulkan daya tarik tersendiri bagi penerima pesan.

4). Pesan yang menyarankan langkah-langkah yang disesuaikan dengan situasi kelompok komunikan. (Effendy dalam Liliweri, 1997).

Jika syarat diatas dipenuhi maka tentulah pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan secara isi akan dinilai berharga dan pantas untuk diperhatikan. Sebahagian orang mungkin kurang atau tidak memperhatikan hal hal yang telah disebutkan di atas. Sehingga terkadang pesan yang penting menjadi terabaikan.

### c. **Cara Membuat Pesan**

Menyusun bahasa dalam sebuah pesan perlu beberapa strategi atau cara agar tidak menimbulkan bias bagi yang menerima pesan. Hal yang demikian perlu memperhatikan beberapa syarat berbahasa yang perlu diantaranya sebagai berikut. (Liliweri, 1997)

#### (1) Memilih kata (pemilihan diksi kata)

Pemilihan kata ini sangat berpengaruh dengan tersampainya makna pada pesan kita. Misalnya kita mengatakan saya merasa perut saya ingin segera diisi makanan, akan lebih sulit dipahami dari pada kita langsung berkata saya merasa lapar, atau bahkan dengan berkata saya lapar.

#### (2) Menyusun Kalimat yang baik dan benar;

Menyusun kalimat yang baik dan benar maksudnya kalimat tersebut haruslah sesuai kaidah tata bahasa, namun tidak selamanya kita harus mengikuti kaidah tata bahasa. Karena kita juga dituntut untuk memahami situasi dan kondisi dimana pesan itu hendak disampaikan. Misalnya ketika kita berkata “kualanamu dua” di tempat penjualan tiket pesawat maka pihak *ticketing* langsung memahami bahwa orang yang berkata meminta dua tiket ke kualanamu. Namun jika kita berkata seperti itu di tempat lain kemungkinan orang sulit untuk memahami apa yang komunikator hendak capai. Namun, jika kita berkata ditempat lain “saya perlu dua tiket pesawat ke kualanamu” maka kemungkinan besar siapapun akan memahami maksud perkataan seperti itu.

Kondisi lain misalnya jika seseorang naik angkot dan berkata “bang mohon turunkan saya di kampus UHAMKA jalan tanah merdeka” kemungkinan orang yang mengendarai angkot akan mengerti namun komunikasi akan berlangsung kaku dan tidak efektif. Namun jika kalimat tadi diganti dengan

“bang berhenti di UHAMKA” maka pengendara kemungkinan juga akan memahami mengenai maksud perkataan kita dan komunikasi akan lebih *natural* serta tidak terkesan kaku.

(3) Menggunakan ejaan yang tepat;

Penggunaan ejaan yang keliru dapat mengakibatkan komunikasi juga ikut keliru dan makna yang hendak dibangun menjadi kacau. Kekeliruan ini misalnya ketika seorang menemukan kata “mental” di dalam sebuah tulisan maka jika ia tidak dapat menggunakan pemilihan ejaan yang benar ini bisa mengakibatkan kekeliruan pada makna yang hendak dibangun. Karena jika kata “mental” diucapkan dengan “mental” (“e” pada kata itu tidak ditekan dan diucapkan agak rendah seperti juga pada kata “kental”) maka arti yang didapat adalah tersingkir, atau terpinggirkan. Sedangkan jika kata itu diucapkan dengan “mêntal” (“e” di beri tekana seperti pada kata “memori”) maka makna yang didapat adalah salah satu unsur pembangun diri manusia. Karena itu pemilihan dalam menggunakan ejaan juga akan sangat berpengaruh dalam menyampaikan pesan.

(4) Memakai Imbuhan Yang beraturan.

Pemilihan imbuhan sama pentingnya dengan pemilihan ejaan. Imbuhan berfungsi untuk membentuk arti lain. Misalnya kata Imun yang memiliki arti sistem kekebalan tubuh jika ditambah dengan akhiran -sasi maka menjadi kata imunisasi yang artinya memperkuat sistem imun dengan memeberikan vaksin. Namun jika akhiran sasi ditambahkan pada kata yang tidak tepat misalnya pada kata benar dan ditambah akhiran –sasi maka ia menjadi kata benarisasi dan kata benarisasi ini tidak memiliki arti dan tidak menjadikannya bermakna memperkuat kebenaran seperti pada kata imun. Oleh karena itulah imbuhan dapat mengubah makna dari pesan yang hendak disampaikan.

#### **D. Rangkuman**

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau pesan dari individu atau kelompok terhadap individu lainnya atau kelompok dengan menggunakan media atau tanpa media agar memunculkan kesamaan pemahaman diantara keduanya (orang yang terlibat dalam komunikasi). Dalam hal ini anantara komunikator dan komunikan terjadi saling share dan memiliki posisi yang saling bergantian.

Berbagai aspek yang dapat mempengaruhi komunikasi yaitu dari orang yang melakukan komunikasi, media atau alat yang digunakan dalam berkomunikasi, cara menyampaikan pesan serta kondisi dan situasi pada saat terjadi komunikasi. Berbagai aspek tersebut dapat menimbulkan keberhasilan bagi orang yang melakukan komunikasi atau sebaliknya, mengakibatkan terjadinya mis komunikasi.

#### **E. Pustaka**

- Mulyana, Dedy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cambridge. 2009. *Cambridge Advanced Learner's Dictionary: Third Edition*. Singapore: Cambridge University Press.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia Ed. Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi Ed. Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruben, Breant D. dan Lea P Stewart. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia Terj. Ibnu Hamad Eds. 5*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fiske, John. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi Terj. Hapsari Dwiningtyas Ed. Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hurlock, Elizabeth B. 2008. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan Ed. Kelima. Terj. Istiwidianti dan Soedjarwo Edt. Ridwan Max S*. Jakarta: Erlangga.
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Baki.
- Obe, Josep. 2008. *Mac 111 Introduction to Mass Communication*. Abuja: National Open University of Nigeria.
- Hornby, As. 1987. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English Ed. Revised and Update*. Great Britanian: Oxford University Press.
- Morissan. 2010. *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Atsushi, Mori. 2011. *Belajar Bahasa Jepang*. Modul NHK pendamping pembelajaran bahasa jepang: Tidak diterbitkan.

#### **F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban**

1. Komunikasi berasal dari istilah latin berikut ini, kecuali.....
  - a. *Communis*
  - b. *Communico*
  - c. *Communica*
  - d. *Communication*
  - e. *Communicare*

2. Fiske merujuk pada apa yang diyakini akal sehat/orang banyak (*common-sense*), makna yang teramati dari sebuah tanda sebagai pengertian dari
  - a. Makna Deskriptif
  - b. Makna denotatif
  - c. Makna konotatif
  - d. Makna Refresif
  - e. Makna Persuasif
3. Ketika kita hendak menyusun pesan (*message*) maka kita tidak akan bisa melepaskan diri dari...
  - a. Suara
  - b. Mimik
  - c. Intonasi
  - d. Gerakan
  - e. Simbol/kode
4. Orang dalam komunikasi dimaknai sebagai....
  - a. individu-individu yang merupakan penerima pesan dalam komunikasi
  - b. pendengar dalam komunikasi,
  - c. Pembaca dalam komunikasi
  - d. Pengamat dalam Komunikasi
  - e. Kesemuanya (a, b, c, dan d) betul
5. Pesan dalam komunikasi bisa jadi tidak dapat tersampaikan dengan baik bahkan tidak dimengerti jika kita keliru dalam memaknai...
  - a. Situasi pesan dilangsungkan
  - b. Posisi komunikan
  - c. Posisi komunikator
  - d. a, b, dan c salah
  - e. a, b, dan c benar

#### **Kunci Jawaban**

1. **c. *Communica***
2. **b. Makna denotatif**
3. **e. Simbol/kode**
4. **e. Kesemuanya (a, b, c, dan d) betul**
5. **a. Situasi pesan dilangsungkan**

#### **G. Umpan Balik**

Jika kemampuan anda masih dibawah 80 %, maka silahkan anda membaca kembali materi agar kemampuan mencapai 100 %.

### **BAB III**

## **KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSELING**

### **A. Deskripsi Singkat Isi Bab**

Bab ini akan menjelaskan tentang dasar pemahaman komunikasi dalam layanan konseling sebagai suatu jalan membangun konseling yang berkualitas dan profesional. Konseling yang profesional salah satunya dibangun atas kedalaman cara berkomunikasi yang dilaksanakan antara konselor dengan konseli. Beberapa hal mendasar antara komunikasi dalam konseling perlu diperhatikan oleh para calon konselor untuk menghindari bias dalam layanan konseling. Faktor-faktor penghambat juga perlu diperhatikan dalam proses konseling baik dari sisi konselor maupun konseli. Selain itu, zona (*distance*) sebagai sarana dalam membangun konseling yang nyaman juga perlu dikondisikan sedemikian rupa agar tidak mengganggu dan menimbulkan ketidaknyamanan selama proses konseling. Kesemua bagian tersebut akan dijelaskan dalam bab ini.

### **B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual**

Komunikasi menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia. Tak satupun manusia yang tidak menjalaninya dalam hidup. Begitupun dalam proses konseling, komunikasi menjadi bagian utama yang takterpisahkan dalam proses konseling yang dijalani. Dasar pemahaman akan keduanya—yaitu tentang konseling dan komunikasi—menjadi bagian penting seorang calon konselor menyiapkan dirinya menjadi seorang profesional. Dasar pemahaman tentang komunikasi dalam proses konseling akan menjadi dasar pengetahuan dan praktik (*base of knowledge and practice*) dalam diri calon konselor. Dasar pengetahuan ini juga akan menjadi fondasi pemahaman lainnya terkait dengan teori dan pendekatan konseling, konseling lintas, budaya, konseling kelompok dan lain sebagainya yang sejatinya adalah pengembangan atas dasar pemahaman ini.

### **C. Komunikasi Efektif dalam Konseling**

#### **1. Pengertian komunikasi dalam layanan konseling**

Melakukan kontak atau interaksi antara manusia merupakan kegiatan sehari-hari yang sangat umum dan tidak bisa dihindarkan. Hal ini karena manusia sebagai makhluk sosial (*Homo Socius*) memiliki saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya. Kontak atau interaksi tersebut dilakukan dengan ciri dan gaya masing-masing sesuai dengan kepribadian, latar belakang pendidikan, latar belakang budaya,

pengalaman yang didapat, tingkat pengetahuan, dan lain sebagainya. Proses kontak atau interaksi tersebut dikenal juga dengan istilah komunikasi.

Ruben dan Stewart (2006:4) menjelaskan untuk memiliki keahlian dan pemahaman komunikasi dalam berbagai situasi diperlukan *Uncommon Sense*, kemampuan yang luar biasa dalam memberikan pemikiran dari setiap situasi yang dihadapi dengan berbagai karakter, usia, dan pemikiran orang. Komunikasi merupakan proses interaksi yang dilakukan oleh individu dengan individu dengan individu lainnya baik secara orang perorangan maupun kelompok. Interaksi tersebut dapat dilakukan secara verbal maupun non-verbal.

Menurut Surya (2003) “Komunikasi diartikan sebagai proses pemindahan informasi antara dua orang manusia atau lebih dengan menggunakan simbol-simbol bersama”. Dalam komunikasi terjadi pertukaran informasi antara individu. Selama proses tersebut terjadi *take and give* terhadap individu yang memiliki peran yang sama bahkan saling bergantian baik antara komunikator (orang yang memberi pesan) maupun komunikan (orang yang menerima pesan). Gaya komunikasi yang dimunculkan tentu dengan berbagai ciri yang melekat pada diri individu baik itu pengungkapan verbal maupun non verbal. Simbol verbal dan non verbal seseorang selama proses komunikasi dapat berbagai macam mimik atau gerakan tubuh (*body language*).

Lebih lanjut Walston (1992) menjelaskan bahwa “Komunikasi adalah pertukaran pesan-pesan secara tertulis dan lisan melalui percakapan atau bahkan melalui penggambaran yang imajiner”. Inti dari komunikasi disini adalah bahwa antara individu satu dengan yang lain terjadi saling memberikan informasi baik yang dilakukan secara langsung atau *face to face* maupun tidak langsung atau secara tertulis, bisa saja lewat buku, surat, pesan, dan media sosial yang lainnya, meskipun tidak bertemu secara langsung. Yang penting terjadi kontak antara yang memberi informasi dengan penerima informasi baik dengan menggunakan media atau tanpa media.

Komunikasi tersebut terlibat secara pasti dalam semua kegiatan kehidupan. Sekalipun saat kita tidur, beberapa aspek nonverbal mengkomunikasikan kepada kita misalnya apakah dia tidur nyenyak atau tidak dan sebagainya. Komunikasi tentu terlibat sangat nyata dalam proses konseling, khususnya pada konseling individual dengan format *face to face*. Konseling individual sendiri dimaknai Tolbert dalam Prayitno (2009) dengan “Pertemuan empat mata/ *face to face* antar seorang konselor

sebagai orang yang membantu atau seorang yang ahli dan konseli sebagai orang yang dibantu membicarakan berbagai persoalan atau masalah yang sedang dihadapi oleh konseli dalam suasana yang laras, memberikan nasihat/ bimbingan dan gagasan berdasarkan norma-norma yang berlaku”.

Berdasarkan hal tersebut, layanan konseling individual adalah suatu bentuk komunikasi yang karakteristiknya berbeda dengan komunikasi biasa, bahwa terjadi kontak yang melibatkan antara individu satu dengan satu individu lainnya memiliki peran yang berbeda, yaitu konselor sebagai orang yang membantu dan konseli sebagai orang yang dibantu. Konselor sebagai orang yang membantu tentu saja memiliki peran sentral yaitu bertanggung jawab sepenuhnya selama layanan konseling itu terjadi. Sementara konseli sebagai orang yang dibantu kondisinya sangat bergantung pada suasana yang diciptakan oleh konselor selama proses konseling.



Sumber: [www.flicker.com](http://www.flicker.com)

**Gambar 3.1**  
**Segala aspek dalam tubuh kita dilibatkan ketika kita berkomunikasi**

Lebih lanjut (Brommer, 1993; Egan, 1990) menjelaskan “*Counseling is process in which clients learn how to make decisions and formulate new ways of behaving, feeling and thinking, counselors focus on the goals their client’s wish to achieve*”. Konseling merupakan proses dimana konseli belajar bagaimana membuat keputusan dan merumuskan berbagai cara-cara yang baru baik dalam hal berpikir, merasa, dan



bertindak. Konselor fokus pada tujuan yang juga di capai konseli. Peran konselor dalam hal ini adalah sebagai guru atau pembimbing agar konseli mampu membuat keputusan berdasarkan masalahnya.

Konseli yang bermasalah cenderung terjebak dengan pikiran, perasaan, dan perilaku yang tidak tepat atau *salah suai*, sehingga konseli dibimbing dengan belajar menemukan hal-hal yang harus diubahnya dari pikiran, perasaan, dan perilaku yang selama ini dimiliki oleh konseli. Dengan demikian komunikasi yang dilakukan oleh konselor kepada konseli adalah komunikasi yang memandirikan, bukan membuat konseli tergantung kepada konselor.

Berdasarkan pemaparan tentang pengertian komunikasi dan konseling tergambar bahwa komunikasi secara umum karakteristiknya berbeda dengan komunikasi dalam layanan konseling individual. Komunikasi pengertian secara umum adalah interaksi yang dilakukan bisa dalam situasi *Face to face*, bisa juga dalam bentuk kelompok atau hubungan yang lebih luas antara komunikator dan komunikan saling bergantian dan saling memberi dan menerima atau *take and give*. Bahkan dalam situasi tertentu semakin bervariasi alat atau media yang digunakan maka komunikasi akan semakin menarik.

Selain itu, komunikasi dalam konseling dengan komunikasi pada umumnya dibedakan pada tingkat kedalaman interpretasi (*deep interpretation*). Bagi seorang konselor, seluruh ekspresi baik fisik, maupun gejala psikis seperti pemilihan pakaian (corak dan warnanya misalnya), gerakan yang dibentuk, gerakan yang diulang (*tic*) dan penampakan lain misalnya mimik dan tingkat ketenangan selama berkomunikasi adalah sumber informasi tambahan yang akan diolah dan dimaknai oleh konselor tentang kondisi konseli. Pandangan mata yang cenderung kosong, sering hilang fokus misalnya saja, merupakan gejala yang mengiringi trauma pada seseorang yang mengalami PTSD (*post traumatic stress disorder*). Mereka dapat saja dimaknai sedang memikirkan hal lain, atau cenderung belum siap memasuki konseling, atau masih membayangkan masalah yang dilaluinya.

Kekhususan lain pada konseling individual adalah proses interaksi dan kontak dalam bentuk *face to face* atau tatap muka. Komunikator atau konselor memiliki peran

kunci terhadap keberhasilan layanan konseling. Konselor sebagai orang yang membantu harus mencurahkan segenap kemampuan profesionalnya sebagai seorang konselor baik kepribadian, teknik-teknik komunikasi dalam konseling, sedangkan komunikan atau konseli sebagai orang yang dibantu adalah individu yang sedang bermasalah dengan berbagai kondisi psikologis yang terjadi, maka tentu yang diharapkan pemahaman dan pengertian dari konselor. Istilah yang dikembangkan oleh Prayitno dalam hal ini adalah KTPS (Konseli Tidak Pernah Salah).

Jika kita memaknai maksud KTPS tersebut bahwa sebagai orang yang bermasalah dan dengan kondisi psikologis yang terganggu membutuhkan pemahaman dari konselor. Performance yang ditampilkan seperti kurang sopan, kasar, temperamental, diam tidak mau bicara, menggambarkan bahwa konseli (klien) sedang bermasalah. Justru performance yang ditampilkan oleh konseli adalah sebagai diagnosa awal untuk mengatakan masalah yang dialami oleh konseli.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi dalam Konseling**

Berkomunikasi adalah suatu seni mengolah dan menyampaikan kata dan ekspresi. Namun dalam melakukan kontak dengan orang lain dalam situasi konseling harus didukung oleh berbagai faktor baik dari konselor maupun lingkungan sebagai penunjang layanan konseling itu sendiri. Jika kita lihat di sekolah-sekolah yang salah satu layanan dilakukan oleh guru BK adalah konseling individual, kegiatan tidak berjalan efektif karena tidak didukung oleh berbagai faktor termasuk dari guru BK itu sendiri. Konselor banyak merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Statemen yang mungkin sering kita dengar “kok sama saja ya konselor dengan guru BK atau konsultasi dengan orang lain seperti orang tua atau guru yang lain”. Hal yang menunjukkan kegiatan konseling belum berjalan optimal karena berbagai faktor. Berikut ini penulis akan memaparkan berbagai faktor pendukung dan penghambat dari kegiatan layanan konseling individual.

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Dari Sisi Konselor**

Konselor sebagai orang yang membantu, mendampingi, konseli dengan berbagai persoalan yang terjadi pada konseli harus memiliki ciri serta kemampuan/kompetensi dasar. Hal ini diperoleh tidak hanya dari pengalaman

selama mengikuti perkuliahan tetapi juga upaya untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan dari berbagai buku dan sumber.

Menurut Surya (2003) kualitas kepribadian seorang konselor diantaranya pemahaman mengenai dirinya, memiliki kompetensi, sehat secara psikologi, dapat dipercaya, memiliki kejujuran & daya juang, mendengar secara aktif, sabar, peka dalam melihat kondisi konseli, dan memiliki kesadaran holistik. Dalam hal ini seorang konselor tidak hanya berkualitas dalam hal kemampuan berpikir tetapi juga berkualitas dalam pengembangan olah rasa dan naluri untuk melihat setiap masalah atau persoalan yang disampaikan dan ditampilkan oleh konseli.

Konseli yang datang dengan berbagai pola dan tingkah laku yang mungkin tidak sesuai dengan nilai moral dan etika yang dimiliki konselor terkadang muncul dengan sikap sinis, pandangan marah, sikap mencurigai. Semua perilaku yang dimunculkan konselor membutuhkan olah rasa dan kepekaan agar konselor dapat memahami kondisi konseli.

Secara langsung dalam suatu kegiatan Prof. Syamsu Yusuf, Guru Besar BK UPI Bandung pernah mengungkapkan “Sepertinya seorang konselor bisa menjadi malaikat”. Jika memaknai maksud dari ucapan pak Syamsu dalam peran konseling memberikan layanan konseling, malaikat disana dapat kita artikan sebagai seorang penolong yang luhur tentu harus terlebih dahulu memiliki kepribadian dengan diwarnai jiwa penolong yang tinggi. Kepribadian tersebut tentulah kepribadian yang “*original*” jauh dari kepura-puraan. Konselor harus terus berlatih dengan penuh kesadaran dan memanfaatkan konflik-konflik atau masalah yang didalamnya sebagai ajang latihan menjadi pribadi yang lebih baik dan terutama sebagai pribadi konselor.

Hal ini sejalan dengan pendapat Carkhuff (1985), “*Helping*” atau salah satu istilah lain yang dikemukakan oleh Carkhuff untuk seorang konselor adalah sesuatu yang harus dipelajari individu diharapkan memiliki kemampuan untuk mentransformasi suatu *stimulus* atau *input* dalam hal ini konseli terhadap pemunculan *respon* atau *output* atau dalam hal ini konselor. Kemampuan untuk mentransportasi *stimulus* dengan berbagai kondisi tingkat usia dan karakteristik tersebut tentu harus dilakukan dengan banyak berlatih dan melatih interaksi dengan orang lain dan membantu masalahnya.

Keterampilan berkomunikasi konselor juga harus ditingkatkan, membuat seorang nyaman dan suka berbicara dengan kita tidaklah gampang. Terkadang

tanpa kita sadari banyak perilaku perkataan dan sikap kita tidak tepat yang akhirnya mengakibatkan konseli tidak mau untuk melanjutkan pembicaraan atau konseling dengan konselor. Jika hal ini terjadi maka layanan konseling akan terancam gagal. Membangun “*mindset positive*” konseli terhadap konselor diawal pertemuan sangat penting .Oleh karena itu keahlian dan keterampilan berkomunikasi harus dimiliki oleh seorang konselor, terutama komunikasi interpersonal.

## 2) Dari Sisi Konseli.

Sejak awal sudah dipaparkan bahwa kunci keberhasilan konseling ditentukan oleh konselor namun konseli juga memiliki pengaruh yang cukup kuat, meskipun seorang ketika konseling harus diposisikan sebagai KTPS (Konseli Tidak Pernah Salah). Faktor pendukung dari konseli diantaranya adalah kepribadian *ekstrovert* yang dimiliki konseli. Individu dengan kepribadian *ekstrovert* akan lebih memudahkan konselor dalam mendalami masalah. Bahkan dalam beberapa kondisi konseli dengan kepribadian *ekstrovert* mampu menceritakan masalah seperti air mengalir dengan sedikit pertanyaan dari konselor. Sehingga peran dan fungsi konselor dalam hal ini hanya mempertegas dan menajamkan diagnosis, prognosis serta perumusan tujuan. Peran konselor sebagai cermin seperti yang dikemukakan Rogers dapat diwujudkan dalam layanan konseling. Namun tetap saja konselor dalam melihat keterbukaan konseli harus berupaya dalam posisi netral atau objektif. Gaya bahasa konseli terkadang menjebak kepada pembenaran perilaku secara subjektif.

Masalah lain yang sering menjadi tantangan adalah masalah kesamaan budaya, jenis kelamin dan latar belakang pendidikan antara konselor dan konseli dapat juga dijadikan faktor pendukung kelancaran proses konseling. Jika secara kebetulan antara konselor dan konseli memiliki latar belakang budaya yang sama hal ini tentu mempermudah interaksi dan komunikasi dan penyamaan persepsi dalam memahami setiap kejadian atau peristiwa yang disampaikan konseli.

Begitu juga dalam hal kesamaan jenis kelamin. Nilai rasa akan lebih mudah tersentuh dalam mendiagnosis masalah. Empati dan kepekaan konselor menjadi lebih kuat dirasakan. Hal yang sama juga faktor pendukung lainnya adalah latar belakang pendidikan. Diawali dengan pemahaman yang sama tentang sebuah proses konseling mempermudah komunikasi dan interaksi yang dilakukan

. Kepercayaan konseli kepada konselor cepat tumbuh sehingga akan lebih mudah menemukan titik api masalah.

a) Faktor Penghambat Konseling

(1) Dari Sisi Konselor

Menurut Conte (2009) Konselor dalam melakukan layanan konseling sangat diharapkan memiliki karakteristik, kepribadian, dan kompetensi tertentu agar proses konseling berjalan maksimal. Namun tetap saja dengan berbagai kondisi konselor terjebak dengan unsur-unsur subjektif yang berhubungan dengan kediriannya. Menurut Conte (2009) terdapat 5 masalah yang berhubungan dengan komunikasi yang dilakukan konselor atau "*The Five Error of communication*", sehingga konseling berjalan kurang efektif adalah

(a) *The Error Of Approach*

Ketidaktepatan pendekatan yang digunakan oleh kelompok, pada berbagai teori dan pendekatan yang ada, para ahli mengembangkannya berdasarkan kondisi dan masalah yang dialami konseli yang sangat unik dan beragam. Semenjak awal perkembangannya sampai tahun 1980 dalam *hand book of psychotherapy*, telah tercatat 250 pendekatan aliran dalam psikoterapi yang sebagian besar dapat dikembangkan dalam layanan konseling.

Dalam memilih pendekatan konseling harus mempertimbangkan berbagai hal nilai dari pemahaman teori dan teknik, strategi, siapa serta bagaimana konseli seperti tingkat masalah, usia, kepribadian, latar belakang pendidikan, dan sebagaimana.

(b) *The error of interpretation*

Interpretasi adalah memberikan kesimpulan, pendapat tentang masalah yang disampaikan konseli baik yang tersirat maupun yang tersurat. Sering terjadi antara apa yang disampaikan dengan apa yang dirasakan konselor tidak mengandung makna yang sama. Konseli bersembunyi dibalik masalah yang seolah-olah dia kuat, hebat dan tidak apa-apa. Jika konselor kurang peka dalam melihat kondisi ini maka konselor terjebak dalam cara berpikir konseli yang

akhirnya menimbulkan. Interpretasi yang bias, proses konseling yang dilakukan menjadi sia-sia.

Memberikan interpretasi butuh analisis dan sintesis. Konselor dalam memahami masalah yang tidak hanya berdasarkan apa yang disampaikan tetapi bagaimana sikap dan perilakunya ketika menyampaikan masalahnya. Kejujuran konseli dengan menyampaikan masalahnya akan tampak jika konseli ada sinkronisasi antara ucapan dan sikap/perilaku yang ditampilkan. Keterampilan Konselor dalam memahami “body language” konseli sangat penting, agar interpretasi tepat sesuai dengan masalah konseli.

(c) *The Error of Language*

Bahasa adalah berbagai ungkapan apa yang kita pikirkan, rasakan, dan disampaikan kepada orang yang sedang menjadi lawan bicara kita. Bahasa awal dari interaksi verbal antara individu satu dengan individu yang lainnya. Dalam bahasa mengandung nilai, etika, moral, tata kerama orang yang menyampaikan termasuk gaya dan dialek.

Bahasa konselor adalah bahasa yang mengandung makna yang responsif, bernilai, dan beretika, serta mampu membuat konseli tergugah dan tetap semangat melanjutkan konseling. Kesulitan yang terjadi jika antara konselor dengan konseli memiliki perbedaan bahasa dan budaya, sehingga banyak menimbulkan “mis komunikasi”, apalagi arti atau masalah dari yang disampaikan konselor berbanding terbalik dengan maksud dari konselor.

(d) *The Error of Judgement*

Judgment dalam layanan konseling individual adalah memberikan penilaian selama proses konseling baik terhadap diri konseli maupun terhadap masalah yang terjadi pada diri konseli. Dalam situasi konseling judgment dapat dilakukan diawal proses dan di akhir, tetapi tentu saja apa yang dinilai diawal berbeda dengan pada proses diakhir. Konselor sering terjebak diawal proses dengan judgment yang salah/ kurang tepat karena penampilan dari konseli

sendiri atau sikap *stereotype* yang dimiliki oleh konselor. Pandangan bahwa konseli manusia yang jahat tidak bisa dirubah dan sebagainya mengakibatkan konselor sulit masuk pada dunia konseli,

Untuk menghindari judgment yang terbilang buruk tersebut kesadaran dan pemahaman yang sungguh-sungguh bahwa konseli yang datang adalah orang yang sedang terganggu kondisi psikologisnya dan keyakinan bahwa setiap manusia adalah baik dan mengandung fitrah dalam dirinya.

Menyadari bahwa setiap manusia memiliki nurani kebaikan yang bisa tumpul dan bisa diasah. Individu yang sedang bermasalah nuraninya sedang tumpul. Peran konselor bagaimana mengasah kembali nurani yang sudah tumpul kembali tajam seperti pisau dengan nilai-nilai kebaikan dan kebenaran yang ada dalam dirinya yang selama ini telah tersimpan.

#### (e) *The Error of Omnipotense*

Hal ini terkait dengan perwujudan diri yang seolah-olah manusia yang paling pintar dan sempurna. Konselor sebagai pembimbing bagi konseli yang sebagian tugas sehari-hari menghadapi orang yang bermasalah juga sering terjebak merasa diri paling benar, sehingga memaksakan konseli untuk membenarkan atau melakukan apa yang diminta konselor.

Konselor dalam hal ini harus menyadarkan konseli yang datang dengan yang sangat berbeda dan berdasarkan pengalaman hidupnya yang berbeda pula, sehingga menentukan cara berpikir, merasa, dan berperilaku.

Kemampuan dan cara berpikir konselor tidak bisa dipaksakan pada konseli. Sakit secara fisik dan sakit secara mental kesembuhannya tergantung banyak faktor. Sesuai dengan perkiraan dokter, psikolog, atau konselor mungkin sebagian pasien/kasus membutuhkan waktu yang lama untuk sembuh atau semuanya tergantung kondisi pasien atau konseli dan yang sangat utama *power* dari Allah SWT terhadap kesembuhan tersebut bukan dari konselor.

(2) Dari Sisi Konseli.

Meskipun dari sisi konseli seorang individu yang sedang bermasalah, namun tidak dapat dipungkiri bahwa layanan konseling yang efektif juga dipengaruhi oleh konseli. Konseli yang datang dengan beragam masalah dan beragam kondisi sehingga tentu tidak semuanya layanan konseling tersebut berjalan lancar seperti yang diharapkan.

Konseli dengan kepribadian introvert, menurut Jung kepribadian introvert salah satu cirinya adalah tidak mudah percaya dengan orang lain. Sehingga untuk membuka diri pada konselor dengan masalahnya perlu waktu yang cukup lama. Terkadang konselor harus berupaya keras dengan berbagai strategi, metode dan pendekatan untuk membuka diri konseli.

Kondisi konseli yang datang kepada konseli dengan masalah yang sudah cukup dalam dan cukup lama. Apalagi masalah tersebut sudah mempengaruhi cara berfikir konseli yang sudah terjebak dalam cara berfikir irasional. Menurut Ellis (2004) membombardir cara berfikir irasional konseli adalah suatu pekerjaan yang cukup berat apalagi nilai – nilai irasional tersebut sudah menjadi bagian dari kehidupannya sehingga menggiring perilaku kepada perilaku yang negatif dan hal ini menghambat interaksinya dengan orang lain.

Sebahagian kita mungkin merasa perilaku sahabat, suami/istri serta orang-orang terdekat lainnya tidak sesuai dengan kaidah yang berlaku umum, begitu juga cara berfikirnya. Penulis menemukan seorang teman yang memiliki motto “Yang penting apa yang kita rasakan harus dilepaskan tidak peduli apakah orang yang menjadi lawan bicara kita tersakiti. Itulah yang membuat kita awet muda”. Penulis mengamati motto yang dimilikinya tersebut sadar atau tidak menggiring perilakunya untuk bicara bebas tanpa peduli apakah orang tersakiti dengan ucapannya.

Merubah mindset berdasarkan motto hidupnya tersebut perlu kerja keras seorang konselor. Perlu dicari awal titik api masalah



bagaimana proses konseli menemukan nilai-nilai hidup yang irasional tersebut.

Selain dua faktor yang sudah dipaparkan jika dilihat perkasus banyak sekali faktor penghambat dari keefektifan layanan konseling, diantaranya perbedaan jenis kelamin, budaya apalagi lintas negara, temprament yang dimiliki konseli dan sebagainya.

### **3. Zona Interaksi dan kaitanya dengan layanan konseling.**

Memberikan layanan konseling tidak terlepas dari nilai, norma, budaya dan etika. Termasuk dalam hal ini jarak duduk antara konselor dan konseli. Hall (1996) menjelaskan tentang empat zona ketika terjadi interaksi antara individu atau individu –individu. Zona yang dimaksud termasuk zona dalam layanan konseling. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari empat zona sebagai berikut.

#### **a. Zona intim**

Zona ini berjarak 0- 18 inci. Zona interaksi ini dilakukan untuk kegiatan – kegiatan yang sangat pribadi, penyampaian pesan yang sangat rahasia. Dilakukan oleh orang –orang yang memiliki hubungan yang sangat dekat seperti sahabat, suami/istri, ibu-anak atau mungkin pesan verbal tertentu yang sifatnya sangat rahasia. Zona intim dalam layanan konseling agak sulit dilakukan apalagi jika konselor dan konseli berbeda jenis kelamin. Oeh karena pembicaraan dalam konseling sebahagian sifatnya raasia, maka perlu disiasati dengan rungan yang kedap suara dengan pinta kaca one way glasess sehingga konselor tetap merasa diawasi dari luar. Penempatan ruangan tentu saja diruangan yang tidak banyak dilalui oleh orang lain.

#### **b. Zona pribadi**

Zona pribadi yang jaraknya 18 inci sampai 4 kaki. Zona ini dilakukan untuk kawan –kawan yang dianggap cukup akrab, meskipun terkadang kita mengizinkan orang lain memasukinya. Zona pribadi dilakukan alam hal percakapan yang cukup santai, rileks dan percakapan bisa didengar oleh dua orang yang sedang berkomunikasi. Suara yang dikeluarkan juga cukup dengan suara dada atau suara biasa. Penulis berpendapat bahwa zona pribadi adalah zona dalam layanan konseling individual tidak saling bersentuhan tetapi jarak antara konselor dan konseli cukup dekat.

c. Zona sosial

Zona ini jaraknya antara 4 kaki sampai 10 kaki yaitu zona yang dilakukan dalam kegiatan diskusi kelompok, rapat atau meeting untuk membicarakan sesuatu yang dianggap serius dalam waktu –waktu tertentu. Zona sosial untuk layanan konseling menurut penulis terlalu jauh kecuali dalam layanan konseling kelompok.

d. Zona publik

Merupakan zona yang tidak terbatas dengan jarak 10 kaki – tak terbatas. Zona yang mencerminkan jarak antara orang –orang yang tidak saling mengenal. Biasanya dilakukan untuk acara – acara ceramah, seminar antara seorang penceramah dengan pendengarnya.

#### **D. Rangkuman**

Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan dan Informasi dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Sementara itu, konseling adalah “Pertemuan empat mata/ *face to face* antar seorang konselor sebagai orang yang membantu atau seorang yang ahli dan konseli sebagai orang yang dibantu membicarakan berbagai persoalan atau masalah yang sedang dihadapi oleh konseli dalam suasana yang laras, memberikan nasihat/ bimbingan dan gagasan berdasarkan norma-norma yang berlaku”. Komunikasi dalam konseling agar konseling berjalan professional dan efektif dilakukan dengan memperhatikan faktor pendukung dan faktor penghambat konseling baik dari sisi konselor maupun dari sisi konseli. Kenyaman konseling juga di bangun dengan memperhatikan zona selama proses konseling.

#### **E. Pustaka**

- Conte, Christian. 2009. *Advanced Techniques for Counseling and Psychotherapy* 1st Edition. USA: Springer Publishing Company.
- Hall, Edward T. 1996. *The Hidden Dimension*. USA: Anchor Books.
- Ellis, Albert. 2004. *Rational Emotive Behavior Therapy: It's Work for me- It Can Work for You*. Amherst, USA: Prometheus Books.
- Prayitno, dan Amti, Erman. 2009. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruben, Brent D. dan Stewart, Lea P. 2013. *Komunikasi Dan Perilaku Manusia (EdisiKelima)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Surya, Mohamad. 2003. *Psikologi Konseling*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

## **F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban**

### **Bentuk Essay**

1. Jelaskan persamaan perbedaan antara komunikasi secara umum dan komunikasi dalam layanan konseling!
2. Komunikasi dalam konseling adalah komunikasi yang dialogis. Jelaskan maksud dari kalimat diatas!
3. Bagaimana peran konselor dalam layanan sebuah konseling agar konseling berjalan efektif?
4. Jelaskan faktor pendukung dan pengambat baik dari sisi konselor maupun dari sisi konseli dalam layanan konseling!
5. Dari empat zona interaksi yang dikemukakan Edward T.Hall zona interaksi yang sesuai dengan layanan konseling berada pada zona berapa, jelaskan alasan saudara!

### **Kunci Jawaban**

Jawaban yang diuraikan mahasiswa disesuaikan dengan konsep dasar yang telah dijelaskan dalam materi sebelumnya. Pengembangan konsep dan gagasan adalah nilai lebih yang diberikan dalam penilaian.

## **G. Umpan Balik**

Setelah mahasiswa mengevaluasi diri dengan bentuk essay, untuk memantapkan diberikan umpan balik berupa penugasan lanjutan. Mahasiswa diminta untuk mencari tiga buah video dimana dalam masing masing video menampilkan percakapan dua orang individu (*face to face*) tema bebas, percakapan sekelompok orang (minimal empat orang) tema bebas, dan satu video sesi konseling individu (1 konselo 1 konseli) minimal durasi 15 menit. Ketiga video tersebut silahkan dianalisa zona, kesalahan (*the five errors*), dan siapa yang mendominasi pembicaraan. Selanjutnya, silahkan bandingkan antara video konseling dengan dua video lainnya, apa yang membedakan diantara kedua video tersebut dengan video konseling (dilihat dari aspek komunikasinya). Data yang dikumpulkan ditulis dalam naskah deskriptif.

## **BAB IV**

### **KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL DALAM KONSELING**

#### **A. Deskripsi Singkat Isi Bab**

Bagian bab ini akan memaparkan tentang dua aspek pokok komunikasi yaitu aspek komunikasi verbal dan non verbal, kedua aspek pokok itu kemudian juga akan dijelaskan kedudukan dan pelaksanaannya dalam proses konseling yang dijalankan oleh konselor. Kualitas komunikasi verbal, aspek dan prinsipnya dalam konseling akan dijelaskan sebagai bagian penguat dalam membangun landasan pemahaman. Selain itu komunikasi verbal yang ditunjukkan konseli berupa *body language*, *mimic*, dan ekspresi lainnya akan dijelaskan pula sebagai upaya memberikan pemahaman kepada konselor dalam membaca dan mengumpulkan informasi terkait dengan keadaan diri konseli.

#### **B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual**

Secara tekstual, materi ini akan mendasari materi lain yang kajiannya lebih luas seperti teknik mendasar dalam konseling—misalnya *refleksi*, *konfrontasi*, *summarizing*, dan sebagainya—yang kesemuanya didasarkan atas pemahaman konselor akan komunikasi yang diberikan konseli dalam bentuk verbal maupun dalam bentuk nonverbal. Selain itu secara kontekstual, materi ini akan menjadi dasar praktik (*base practice*) konselor dalam memahami, mengolah, dan menginterpretasi segala macam stimulus dan umpan balik (*feedback*) baik berbentuk verbal maupun nonverbal yang nantinya muncul selama sesi konseling yang dilaksanakan. Ekspresi ketidaknyamanan, ketakutan, dan emosi lainnya sebenarnya dapat dianalisa dari kedua aspek pokok tersebut—yaitu aspek verbal dan nonverbal—sehingga jika kita mampu memahami keduanya, maka konselor akan dapat mengeksplorasi dan menginterpretasi masalah secara mendalam (*deep interpretation*).

#### **C. Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Konseling**

Komunikasi merupakan sesuatu yang sangat penting dalam proses konseling, membina hubungan sangatlah penting dalam kehidupan sosial manusia, dan konseling adalah bentuk khusus dari hubungan atau komunikasi interpersonal. Dalam hal ini diartikan bahwa kaidah-kaidah yang berlaku pada proses komunikasi yang berarti berlaku juga dalam proses konseling. Komunikasi diantara orang-orang yang ada dalam satu hubungan konseling harus menunjukkan sikap menerima dan respek, konselor harus berempati terhadap klien.

Proses yang dijalani manusia dalam kehidupan sehari-hari selalu melakukan komunikasi dengan sesamanya dengan menampilkan perilaku dan mengirimkan berbagai pesan sebagai

bentuk dari komunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Sekarang coba anda bayangkan ketika seorang guru BK yang lagi di dalam kelas mengatakan bahwa “*Dedes, selamat atas prestasi kamu ya,!*”. Dalam hal guru tersebut menyampaikannya dengan intonasi suara yang rendah dan lembut disertai senyuman yang manis, kemudian tangannya menyalami Dedes dengan penuh kehangatan dan disertai tepukan kecil di bahu dedes. Dengan demikian intonasi suara yang rendah dan lembut disertai senyuman yang manis itu merupakan bentuk pesan yang disampaikan dalam bentuk verbal. Kemudian diikuti dengan salaman dan sentuhan atau tepukan kecil di bahu yang merupakan bentuk pesan yang disampaikan dalam komunikasi dalam bentuk Non Verbal.

Seorang konselor dituntut untuk mampu membangun hubungan dengan mengembangkan komunikasi dengan individu ataupun dengan beberapa kelompok tertentu. Karena dengan kemampuan berkomunikasi yang baik pelaksanaan konseling dapat berjalan maksimal dan permasalahan klien dapat diatasi dengan maksimal. Dalam berkomunikasi terdapat dua jenis pesan yaitu pesan yang disampaikan secara verbal dan non verbal. Pada pertemuan ini materi pembelajaran difokuskan pada pesan-pesan verbal dan non verbal. Dengan mempelajari materi ini mahasiswa diharapkan mampu memahami pesan-pesan verbal dan non verbal dan meresponnya secara tepat dalam proses konseling.

### **1. Komunikasi Verbal dalam Konseling**

Pencapaian efektifitas tujuan komunikasi, perlu dipahami beberapa prinsip berbicara atau penyampaian pesan secara verbal dalam pelaksanaan layanan konseling. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil konseling yang menyeluruh dan terintegrasi pada pengembangan kemandirian klien. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan secara lisan dengan menggunakan kata-kata atau simbol-simbol tertentu atau tulisan. Konseling merupakan salah satu bentuk dari komunikasi verbal yaitu dalam pelaksanaan layanan konselor menggunakan bahasa lisan dan terlibat secara langsung wawancara konseling. Sedangkan penggunaan bahasa yang bagus dan tepat sasaran dalam wawancara konseling sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan dari proses konseling.

Menurut Richar D.J (2012) mengemukakan dimensi pesan verbal yang digunakan dalam pelaksanaan konseling dengan membentuk akronim VAPER (*Volume, articulation, pitch, emphasis dan rate*).

- *Volume*

Hal ini mengacu pada keras atau lembutnya bahasa yang di sampaikan dalam pelaksanaan konseling oleh klien maupun konselor. Dalam pengembangan keterampilan konseling, volume ini harus di perhatikan karena akan menentukan penerimaan klien dan konselor terhadap pesan yang disampaikan.

- *Articulation*

Artikulasi mengacu pada kejelasan dan kejernihan suara dalam penyampaian bahasa dalam komunikasi konseling. Sehingga dengan artikulasi yang jelas maka pelaksanaan konseling dapat di jalankan dengan optimal karena bahasa yang di sampaikan konselor dan klien dapat di pahami dengan baik antar sesamanya.

- *Pitch*

pengacu pada ketinggian dan kedalaman suara dalam komunikasi konseling. Konselor dapat mengontrol *timing* yang pas dan tepat dalam mengungkapkan sesuatu dalam pelaksanaan layanan Konseling

- *Emphasis*

Bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan adalah dengan melakukan penekanan ketika memberikan respon kepada klien dengan cara yang baik dan tepat sasaran.

- *Rate*

Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik. Tidak terlalu lambat atau cepat dalam proses konseling

#### **a. Model komunikasi verbal**

Model komunikasi verbal meliputi komponen-komponen berikut: a) informasi (pesan), b) alat komunikasi, c) jaringan komunikasi, dan d) kegiatan komunikasi:

##### **1) Informasi.**

Dalam komunikasi verbal, pesan diubah menjadi kode (bahasa) oleh pengirim dan ditransfer sebagai wacana (teks) melalui saluran tertentu ke penerima. Meskipun pada umumnya, informasi ini terjadi karena mendapatkan rangsangan dalam bentuk interaksi, pesan dan tujuan yang jelas dan direncanakan sebelumnya, contohnya: mengucapkan selamat datang ketika ada klien yang datang untuk melakukan kegiatan konseling.

## **2) Alat komunikasi**

Alat komunikasi dalam komunikasi verbal meliputi kode dan sinyal. Dengan kode kita mengerti tanda yang mampu menerjemahkan antara dua sinyal. Penggunaan kode secara dominan dalam komunikasi verbal dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa yang alami, yaitu tanda bahasa (simbol) yang dapat menjadikan komunikasi dapat berjalan aktif dan maksimal. Selain bahasa, komunikasi verbal juga menggunakan tanda non-linguistik atau kode simbolik yang dapat digunakan dengan cara yang sama dengan bahasa (seperti menggunakan jari saat menghitung dengan menggunakan suara dalam kegiatan tersebut), atau dapat menggantikan bahasa (misalnya, menggunakan Jari telunjuk menunjuk pada benda-benda); kemudian dapat juga di jadikan sebagai kode untuk menunjukan kemampuannya sendiri (misalnya, menggunakan bahasa tubuh dalam suasana yang bising).

## **3) Jaringan Komunikasi**

Jaringan Komunikasi meliputi pengirim/*encoder*, penerima/*decoder* serta saluran). Dalam pelaksanaan komunikasi verbal seorang komunikator harus mampu menyeimbangkan media (yaitu, cara menyampaikan pesan) dan saluran (yaitu, Jalan di mana pesan dikirim). Dalam konseling, konselor harus mampu memanfaatkan jaringan dalam komunikasi untuk mencapai optimalisasi dari pelaksanaan layanan konseling.

## **4) Aktivitas komunikasi**

Dalam komunikasi verbal aktivitas komunikasi meliputi: a) pembuatan pesan (pengkodean pesan dan generasi sinyal akustik atau visual), b) pengalihan pesan melalui saluran komunikasi, dan c) penerimaan pesan (persepsi sensorik terhadap suatu sinyal), d) decoding Dan e) interpretasi sebuah pesan. Semua aktivitas ini dapat diterapkan seorang konselor dalam penggalan permasalahan yang di hadapi klien sehingga klien merasa semakin di perhatikan dan terbuka dalam membuka dirinya.

## **b. Prinsip Komunikasi Verbal dalam konseling**

Devito (2007) mengemukakan beberapa prinsip dalam komunikasi verbal yaitu:

### **1) Prinsip Motivasi**

Salah satu tujuan pelaksanaan konseling adalah untuk menumbuhkan kemandirian klien dalam menanggapi hal-hak yang mengganggu kehidupan

efektif sehari-harinya. Agar komunikasi dalam konseling dapat berjalan efektif maka hendaklah konselor sebagai komunikator harus mampu menarik dan menimbulkan minat kliennya sebagai komunikasi terhadap pesan atau informasi yang di berikan dalam pelaksanaan layanan konseling terhadap klien. Untuk membangkitkan kemauan dan kemandirian klien dalam menyampaikan permasalahan yang di hadapinya, seorang konselor hendaklah mampu memberikan dorongan kepada klien tentang makna dari pesan yang di sampaikan dalam pelaksanaan konseling. Sehingga dengan kemampuan yang demikian seorang klien akan merasakan timbulnya sesuatu yang baru dalam dirinya yang dapat dikembangkan dalam pencapaian kehidupan sehari-hari yang lebih efektif dan optimal. Adapun prinsip motivasi ini meliputi:

- a) Dorongan kebutuhan manusia, yaitu menjelaskan pentingnya pesan yang akan disampaikan dalam terjadinya komunikasi dalam konseling yang sesuai dengan standar kebutuhan klien atau konseli.
- b) Dorongan ingin tahu. Pada dasarnya setiap manusia yang normal selalu memiliki dorongan ingin tahu, baik mengenai dirinya maupun hal-hal yang berada diluar dirinya. Atas dasar ini, konseli dapat mengemukakan terlebih dahulu masalah-masalah yang aktual baik yang berhubungan dengan diri pribadi konseli maupun diluar dirinya sesuai dengan situasi kondisi yang ada kemudian dengan keterampilannya seorang konselor menggunakan pertanyaan terbuka dan sesekali menggunakan pertanyaan tertutup untuk mengetahui permasalahan yang di hadapi oleh klien.

## **2) Prinsip Perhatian**

Kemampuan konselor dalam memberikan perhatian kepada klien sangat menentukan keberhasilan dari pelaksanaan layanan konseling oleh konselor terhadap klien. Karena, dengan kemampuan perhatian yang baik seorang klien akan merasakan bahwa konselor dapat menangkap isi pembicaraannya dengan baik karena perhatiannya tertuju atau terpusat kepada permasalahan yang sedang dibicarakan. Oleh karena itu, konselor harus mampu menarik perhatian kliennya dengan pelaksanaan keterampilan konseling seperti memberikan sentuhan minimal atau refleksi terhadap komunikasi yang dilakukan klien dalam proses konseling.



### **3) Prinsip Keindraan**

Dalam pelaksanaan komunikasi konseling kedua pihak memiliki peranan yang aktif demi tercapainya hasil dari kegiatan layanan konseling dengan maksimal. Komunikasi akan mudah ditangkap oleh komunikan bila disampaikan sedemikian rupa, sehingga pandangan, penglihatan, indera lainnya terlibat secara aktif dalam mendengarkan isi komunikasi atau seorang konselor menggunakan teknik 3M dalam pelaksanaan layanan konseling terhadap kliennya. Sehingga dengan pengaktifan semua indra ini konselor dan klien dapat membina dan membangun komunikasi konseling yang optimal dan sebaik mungkin, dengan tujuan akhir permasalahan klien dapat terselesaikan.

### **4) Prinsip Pengertian**

Hal-hal yang dimengerti mudah dihandalkan, mudah ditanamkan dalam pikiran seseorang. Agar mudah ditangkap dan dimengerti, konselor hendaklah memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Uraian dari keseluruhan kesimpulan dengan baik dan seksama
- b) Uraian pembicaraan sistematis dan logis
- c) Dalam uraian jangan lupa membuat ungkapan-ungkapan, seperti; (1) memberi contoh pribadi (2) pemikiran lain, (3) memberikan hal-hal yang berlawanan dan sebagainya atau konfrontasi.

### **5) Prinsip Pengulangan**

Hal-hal yang digunakan akan lebih meresap dan menyelinap ke dalam jiwa dan perasaan seseorang sehingga mudah diingat kembali. Misalnya, mengulang hal-hal yang dianggap penting, sederhana, sukar, asing dan sebagainya serta dalam pengulangan ini seorang konselor harus mampu memberikan kesimpulan yang membuat konseli tertarik untuk terus mengutarakan gangguan yang di hadapinya.



Sumber: [www.flicker.com](http://www.flicker.com)

**Gambar 4.1**

**Tulisan juga digolongkan sebagai komunikasi verbal**

**c) Komunikasi Verbal yang baik dalam konseling**

Kiat berkomunikasi secara verbal dengan baik (Dorothy Sarnoff, 2005)

- 1) Perhatikan suara anda:
  - a) Jangan biarkan suara terdengar lebih tua dari Anda
  - b) Jangan biarkan suara terdengar letih... frustasi..... takut-takut.
  - c) Perliharalah suara dari kelelahan dan keparauan
- 2) Mengantisipasi Kekurangan
  - a) Jangan mengetatkan gigi pada saat berbicara
  - b) Buatlah bibir bergerak dengan hidup, jangan malas.
  - c) Jadilah orang yang benada suara rendah
  - d) Jaadilah orang yang berbicara dengan lembut
  - e) Tekankan dan bersuaralah dengan rendah sebisa mungkin
- 3) Jeda yang Sempurna
  - a) Bicaralah dengan kecepatan yang paling tepat. Jangan berbicara terlalu cepat seperti senapan mesin atau lambat seperti tetesan embun di hari yang dingin.
  - b) Bicaralah dalam fase, jangan bicara terpotong-potong.
  - c) Perhatikan suara vokal anda
  - d) Tidak ada cara bicara yang benar-benar sempurna. Namun batasilah logat kedaerahan, kesalahan pengucapan, dan suara-suara kurang tepat
  - e) Tentukan konsonan yang membingungkan, bibir Anda, vokal atau diftong yang kurang tepat dalam mengucapkan.

## 2. Komunikasi non Verbal dalam Konseling

Komunikasi non verbal dalam konseling merupakan penyampaian pesan yang terjadi dalam pelaksanaan konseling tidak menggunakan kata-kata melainkan dengan menggunakan bahasa tubuh (*Body Language*). Komunikasi non verbal merupakan bentuk komunikasi yang mewarnai corak konseling sebagai suplemen (tambahan) komplemen dan substitusi (pengganti) komunikasi verbal. Oleh karena itu seorang konselor harus memiliki pemahaman dan keterampilan dalam komunikasi non verbal. Stewart (2013) mengutip pernyataan Fritz Perls, seorang terapis Gestalt mengatakan” *Verbal communication is alie. The real communication is beyond words*” dia mengakui sering terjadi keberhasilan konseling itu terjadi karena aspek komunikasi non verbal.

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 positive regard*).

**Tabel 3.1. Bentuk komunikasi Non verbal dalam konseling**

Fitur	Contoh
Posisi tubuh	Tegang, santai, condong ke arah mana atau menjauh dari posisi partner bicara.
Mata (Kontak mata)	Berkaca-kaca, terbuka, tertutup, menatap, berkedip,
Gerak tubuh	Lutut tersentak, gerakan tangan dan gerakan kaki, gelisah, kepala mengangguk-angguk, sambil menunjuk jari, bergantung pada lengan dan tangan untuk mengekspresikan pesan, yang menyentuh.
Postur tubuh	Bahu bungkuk, membungkuk, kaki disejajarkan, kaku, atau santai.

Mulut	Sambil tersenyum, menggigit bibir, menjilat bibir, ketat, longgar (nduweh)
Ekspresi wajah	Animasi, hambar, mengganggu, mengerutkan dahi dan kening. Tenang, menghindari, licik, Semu merah, muram, berkeringat, pucat.
Kulit	Bersih, rapi
Penampilan umum	Cepat, lambat, tenang, tergesa-gesa.
Suara	Bernada tinggi, berbisik, suara lembut.

Bahasa non verbal 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. 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 di singkat 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).

Komunikasi non verbal ini sangat berguna dalam proses konseling, karena memiliki fungsi yang sangat penting (Devito, 2007), antara lain:

- untuk menekankan proses pelayanan konseling yang disampaikan klien
- Untuk menyempurnakan/melengkapi pesan verbal agar lebih mudah dimengerti
- Untuk menyampaikan suatu pernyataan atau pendapat
- Sebagai ekspresi pikiran dan perasaan
- Untuk mempertegas pesan yang disampaikan

Komunikasi non verbal (Devito, 2007) dapat diwujudkan antara lain dalam bentuk berikut ini.

- a. Komunikasi dengan bahasa tubuh
- b. Komunikasi menggunakan sentuhan
- c. Komunikasi dengan simbol-simbol
- d. Komunikasi dengan ekspresi wajah
- e. Adanya suasana diam
- f. Komunikasi dengan kontak mata
- g. Dengusan nafas
- h. Kontak mata
- i. Tempo penyampaian pesan



Sumber: [www.flicker.com](http://www.flicker.com)

**Gambar 4.2**

### **Gerakan Tangan, dan Pakaian Juga Dapat Membawa Pesan Non Verbal**

Kemudian Menurut Deddy Mulyana (2005) mengungkapkan ada beberapa contoh bentuk/jenis komunikasi non-verbal seperti:

#### **a) Bahasa tubuh**

Hampir semua anggota tubuh dapat digunakan untuk menyampaikan pesan khususnya sebagai bahasa isyarat

**b) Sentuhan fisik**

Sentuhan fisik ini dapat berupa jabatan tangan, usapan, bunga-bunga, hadiah, dan tepukan tanda sayang.

**c) Parabahasa**

Parabahasa, yaitu berupa aspek – aspek suara selain ucapan yang dapat dipahami, misalnya kecepatan berbicara, nada (tinggi atau rendah), intensitas dan sebagainya.

**d) Penampilan fisik**

Penampilan fisik ini dapat berupa: busananya (model, kualitas bahan, warna), dan juga ornamen lain yang dipakainya, seperti kaca mata, sepatu, tas, kalung dan sebagainya.

#### **D. Rangkuman**

Untuk membangun komunikasi verbal yang baik dan berkualitas, diperlukan perhatian terhadap lima hal pokok berupa *Volume, articulation, pitch, emphasis* dan *rate*, kelima hal pokok tersebut akan sangat mempengaruhi kualitas komunikasi verbal. Selain itu model komunikasi dan lima prinsip komunikasi verbal berupa prinsip motivasi, perhatian, keinderaan, perhatian dan pengulangan. Selain itu, perhatian akan aspek nonverbal berupa mimik, postur tubuh, gerak tubuh, gerakan tangan, dan gejala nonverbal lainnya perlu diperhatikan sebagai bagian mengumpulkan informasi secara mendalam dan menyeluruh dari seorang konseli.

#### **E. Pustaka**

- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph. 2007. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang: Kharisma.
- Ruben, Brent D., dan Stewart, Lea P. 2013. *Komunikasi Dan Perilaku Manusia (Edisi Kelima)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Roger, Carl. 1983. *Freedom to Learn*. Toronto: Charles E. Merrill Publishing.
- Sarnoff, Dorothy. 2005. *Speech Can Change Your Live*. New York: Dell.

#### **F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban**

##### **Tes Bentuk Essay**

1. Richar D.J mengemukakan bahwa terdapat lima hal yang perlu diperhatikan dalam membangun komunikasi verbal dalam satu proses konseling. Sebutkan lima hal tersebut dan jelaskan kaitan kelima dengan kesuksesan suatu sesi konseling!

2. Devito menjelaskan adanya beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam sesi komunikasi yang dijalankan. Berikan penjelasan kelima prinsip tersebut jika dikaitkan dengan suatu sesi konseling yang dijalankan!
3. Seperti apa kedudukan komunikasi nonverbal dalam sesi konseling individual, mengingat bahwa kebanyakan sesi konseling individual dilaksanakan dalam format *deep interview* (wawancara secara mendalam) yang umumnya lebih menekankan pada aspek komunikasi verbal?

### **Kunci Jawaban**

Jawaban yang diberikan megarah kepada uraian dan point inti yang dijelaskan dalam pemaparan sebelumnya. Keluasan dan kedalaman analisis menjadi nilai tambah yang diberikan atas jawaban yang diberikan.

### **G. Umpan Balik**

Setelah mahasiswa mengerjakan tes formatif yang disediakan, deiberikan umpan balik berupa penugasan berkelompok. Setiap kelompok diminta mencari video konseling dengan durasi minimal 30 menit, kemudian setiap kelompok diminta untuk menganalisa aspek verbal dan nonverbal yang ditunjukan konselor dan konseli yang menjadi kunci dan membedakan komunikasi tersbeut dengan komunkasi pada umumnya. Terkait dengan aspek nonverbal mahasiswa juga diminta untuk mencari aspek nonverbal yangditunjukan oleh konseli yang berkaitan dengan emosi atau gejala lain yang sebenarnya memiliki makna dapat dijadikan sumber informasi tambahan bagi konselor.

## **BAB V**

### **3 M (MENDENGAR, MEMAHAMI, DAN MERESPON)**

#### **A. Deskripsi Singkat Isi Bab**

Bagian bab ini akan memaparkan tentang teknik 3M dalam berkomunikasi yang meliputi tekni dan keterampilan mendengar, memahami dan merespon dalam berkomunikasi. Keterampilan ini menjadi sesuatu yang sangat penting di perhatikan oleh konselor dalam konseling terutama dalam mencapai keberhasilan konseling tersebut. Dalam proses konseling ada tiga keterampilan ini sangat penting dan sangat perlu di perhatikan oleh konselor yaitu yaitu (1) **Mendengarkan** dan memperhatikan apa yang sedang disampaikan secara verbal maupun nonverbal oleh klien, (2) **Memahami** isi pesan yang disampaikan oleh klien dengan baik, (3) **Merespon** secara tepat atas pesan yang disampaikan oleh klien dalam pelaksanaan konseling.

#### **B. Relevansi Materi Secara Tekstual dan Kontekstual**

Secara tekstual, materi ini akan mendasari materi lain yang kajiannya lebih luas seperti teknik mendasar dalam praktik konseling—misalnya penerimaan klien, pengantaran, penggalan, pengembangan fungsi-fungsi BK dan sebagainya sebagai aplikasi dari pelaksanaan keterampilan 3M oleh konselor terhadap klien dalam pelaksanaan konseling. Selain itu secara kontekstual, materi ini akan menjadi dasar praktik (*base practice*) konselor dalam memahami, mengolah, dan menginterpretasi segala macam stimulus dan umpan balik (*feedback*) yang muncul selama sesi konseling yang dilaksanakan.

#### **C. Keterampilan 3M dalam konseling**

##### **1. Mendengar**

Dalam pelaksanaan konseling, mendengarkan merupakan sesuatu yang menjadi dasar dalam kegiatan konseling tersebut. Mendengar ini mengkehendaki agar konselor lebih aktif menggunakan indra pendengarannya sehingga dapat menanggapi pesan yang di sampaikan konseli dengan baik. Dalam hal ini, mendengarkan merupakan suatu proses aktif menerima rangsangan (*stimulus*) oleh telinga agar mampu di tanggap dan dimaknai dengan maksimal setiap pesan yang masuk untuk di berikan *feedbacknya*.

Dalam proses konseling mendengarkan secara aktif dan maksimal adalah sesuatu yang sangat penting, terutama dalam awalan dari pelaksanaan konseling, secara profesional seorang konseelor akan menyesuaikan diri dengan diri klien, menerima klien dengan kondisi yang benar, memusatkan perhatian kepada klien dan mampu menerima pesan



dengan baik dari yang di komunikasikan konseli . Kemudian dengan kemampuan mendengar yang baik, seorang konselor akan dapat mengolah secara komprehensif setiap pesan atau stimuli yang diterimanya.

**a. Menjadi pendengar yang baik:**

Mendengarkan dengan baik dalam proses komunikasi merupakan hal yang penting agar komunikasi tersebut sukses dan produktif serta menarik. Untuk itu menurut (Brammer, 1979) hal-hal yang perlu diperhatikan untuk menjadi pendengar yang baik adalah :

- 1) Ada empati
- 2) Sensitif/peka
- 3) Mendengar secara efektif
- 4) Mendengar secara responsif
- 5) Adanya kesiapan mendengar
- 6) Berpartisipasi dalam proses pembicaraan (memberikan dorongan minimal)
- 7) Titik beratnya mengungkap bukan mengkritik
- 8) Kendalikan emosi
- 9) Tangkap ide pokoknya
- 10) Lincahkan pikiran dan ingatan.

**b. Cara untuk menunjukkan kepekaan dalam mendengar.**

Selanjutnya dalam mendengar sebagai konselor kita harus menunjukkan kepekaan kita agar konseli merasa diperhatikan. Cara – cara yang sebaiknya dilakukan adalah :

- 1) Memperhatikan dengan seksama apa yang dikatakan oleh klien sehingga penjelasan klien dapat di terima dengan jelas.
- 2) Memahami perasaan klien, seorang konselor dengan kemampuan /sikap mendengar yang baik mampu memahami perasaan klien dengan baik dan tepat suai.
- 3) Tidak memberi nasehat, dalam konseling keputusan terakhir ada pada keputusan klien, karena konseling merupakan sebuah media dalam mengembangkan demokrasi *self* pada diri klien, konselor hanya sebagai jembatan dalam pelaksanaan konseling.
- 4) Tidak langsung menyetujui atau tidak menyetujui, konselor harus mampu menampung apapun yang di sampaikan oleh klien dengan baik tanpa ada bantahan

apakah setuju atau tidak setuju, sehingga klien leluasa dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapinya.

- 5) Menghormati kebutuhan orang lain, konselor dengan keterampilan mendengar yang baik akan mampu memahami kebutuhan dari klien dalam pelaksanaan konseling.
- 6) Tidak memaksakan perasaan/kehendak, konselor tidak boleh memaksakan kehendaknya terutama dalam mengutarakan apa yang di dengarnya dari penjelasan klien. Hal ini disebabkan tugaskonselor adalah menerima klien dengan tangan terbuka dan menghargai kesukarelaan klienn dalam menyampaikan permasalahannya.



Sumber: [www.flicker.com](http://www.flicker.com)

**Gambar 5.1**

### **Mendengar adalah Aktivitas yang membutuhkan respon**

#### **c. Mengapa orang sulit mendengar.**

Sebagai konselor kita juga harus menyadari terkadang apa yang disampaikan sulit didengar atau dipahami. Berikut ini dipaparkan penyebab apa yang kita sampaikan sulit didengar atau dipahami sebagai berikut ;

- 1) Pembicaraan bertele-tele, dalam konseling pembicaraan yang bertele-tele akan merusak proses pelaksanaan wawancara konseling terutama hal yang di

sampaikan konselor sehingga ketertarikan konseli dalam mendengarkan pernyataan konseli menjadi berkurang. Hendaklah konselor dalam menyampaikan sesuatu *to the point*.

- 2) Mendengarkan pengulangan kata-kata tertentu, konselor harus segera menetralkan pengulangan kata-kata oleh konseli agar dapat mempertahankan komitmen dan kemampuan mendengar yang baik sehingga pelaksanaan layanan konseling dapat berjalan lancar dan memiliki arti. Dari sisi konselor dalam mengulang kata-kata tertentu
- 3) Komunikator kurang memperhatikan komunikasi, konselor sebagai seorang komunikator harus mampu memberikan penjelasan kepada klien tentang posisi konselor dalam pelaksanaan konseling tersebut, sehingga klien memahami masing-masing tugas dan peran dalam wawancara konseling tersebut.
- 4) Hal yang disampaikan kurang menarik pendengar, konselor harus mampu mengarahkan klien untuk tidak keluar dari topik pembicaraan, dan mengarahkan klien dalam memandirikan dirinya dengan pertanyaan terbuka yang baik, bukan pertanyaan beruntun.

**d. Cara meningkatkan kemampuan mendengar seorang konselor untuk mencapai keberhasilan pelayanan konseling.**

Jadi pendengar aktif konselor perlu strategi dan kiat agar dapat memahami apa yang disampaikan konseli. Berikut ini beberapa cara untuk meningkatkan kemampuan mendengar konselor adalah :

- 1) Konselor harus memiliki tekad dan sikap yang menunjukkan kesiapannya untuk menjadi pendengar
- 2) Konselor harus bisa menjadi pendengar yang aktif dengan memberikan gerakan non verbal yang menandakan konselor mendengarkan dan memperhatikan konseli.
- 3) Konselor harus mampu mengendalikan emosi ketika menjadi pendengar dalam pelaksanaan konseling, karena pada dasarnya konseli datang dengan sukarela dan dalam kondisi yang tidak bersalah.
- 4) Konselor memahami dengan baik ide-ide yang disampaikan konseli dengan baik
- 5) Konselor dapat menangkap dengan baik pesan yang disampaikan konseli dengan baik sehingga mampu memberikan refleksi dari pernyataan tersebut.

**e. Kebiasaan mendengarkan yang tidak baik menurut (Buzan, 2004) diantaranya :**

- 1) Berpura-pura memberikan perhatian padahal tidak.

Sikap yang berpura-pura akan mampu ditangkap konseli. Hal ini dapat terbaca dari gerakan muka dan pandangan mata konseli. Jika kondisi konselor sendiri tidak siap melakukan konseling sebaiknya tidak melakukan konseling.

- 2) Melakukan hal-hal lain pada saat sedang mendengarkan.

Proses konseling adalah proses profesional. Oleh karena itu dalam mendengar masalah konseli sebaiknya dalam keadaan duduk atau tidak melibatkan kegiatan lain. Disamping itu barang –barang yang akan mengganggu terutama hp sebaiknya tidak dibawa serta.

- 3) Berkesimpulan bahwa pokok pembicaraan kurang menarik.

Jika konselor sudah merasakan bahwa masalah konseli tidak menarik, maka bisa dibayangkan sebaliknya kondisi konseli. Sejak awal sebelum mengikuti pendidikan calon guru BK atau konselor seharusnya sudah memahami dan mengukur dengan kesiapan diri untuk mendengar masalah orang lain. Tidak mudah memang untuk mampu betah mendengar masalah . Tetapi jika kita sudah mencintai profesi maka hal ini tentu tidak akan terjadi. Layanan konseling individual merupakan salah satu layanan yang utama dalam Bimbingan dan Konseling.

- 4) Perhatian teralih karena terpengaruh cara berbicara si pembicara atau pada perilaku lainnya.

Terlanjur cepat menilai dari cara berbicara dan sikap yang ditampilkan konseli adalah sikap yang keliru, apalagi arahnya cenderung negatif. Konselor perlu berfikir positif terhadap konseli selama dalam proses konseling. Maksudnya sebuah keyakinan bahwa konseli pada dasarnya baik dan pasti akan bisa ke arah yang baik lagi.

- 5) Mudah terpengaruh kata-kata bermuatan emosi sehingga terpancing amarah dan antagonism.

Konseli adalah individu yang perlu dipahami kondisinya bukan individu yang disalahkan dengan keadaannya. Jadi dengan demikian mungkin saja dalam pengungkapan masalah terkadang dengan emosi yang meledak-ledak. Dalam hal ini perlu pemahaman yang sungguh –sungguh dari konselor . Kesabaran dan

kearifan konselor sangat diharapkan dalam menghadapi keadaan konseli yang seperti itu.

- 6) Berkonsentrasi pada hal-hal yang menyimpang dari pokok pembicaraan ketimbang berkonsentrasi pada apa yang sedang dikatakan.

Maksudnya konselor lebih menfokuskan pada kejadian-kejadia lainnya daripada membicarakan masalah konseli. Contoh ketika konseli menyinggung tentang peristiwa kebakaran dalam menceritakan masalahnya. Konselor lebih fokus membahas tentang kebakaran tersebut.

- 7) Membuat catatan berdasarkan pandangan yang subjektif.

Membuat catatan dalam hal ini maksudnya menjustifikasi konselor berdasarkan pandangan sendiri tanpa mempertimbangkan berbagai hal yang lebih normatif atau kebenaran –kebenaran ilmiah atau nilai-nilai yang lebih objektif.

- 8) Menghindari segala sesuatu yang tampaknya kompleks atau sulit.

Masalah yang disampaikan konseli tidak selalu melalui sebuah peristiwa atau kejadian serta kondisi yang bertahap. Bisa saja satu masalah yang disampaikan konseli seperti benang kusut yang jika ditarik satu mempengaruhi yang lainnya. Tingkat kerumitan masalah yang dialami konseli bervariasi. Hal yang demikian tidak bisa dihindari dalam memberikan pelayanan konseling. Oleh karena itu yang perlu adalah meningkatkan kemampuan menganalisis masalah melalui banyak berlatih menyelesaikan masalah atau memperkaya bacaan.

## **2. Memahami**

Setiap individu yang diberi bantuan profesional oleh seorang konselor atas keinginan sendiri atau orang lain dapat disebut sebagai konseli. Ada konseli yang datang kepada konselor dengan keinginan dirinya sendiri karena adanya kesadaran dalam dirinya. Selanjutnya ada konseli yang datang kepada konselor atas keinginan orang lain karena kurangnya kesadaran dalam dirinya bahwa dia butuh bantuan konselor. Konseli yang sadar dalam proses konseling memiliki harapan untuk tumbuh, berkembang, produktif, kreatif dan mandiri. Harapan, kebutuhan, dan latar belakang konseli akan menentukan keberhasilan proses konseling. Oleh karena itu memahami konseli perlu dimiliki oleh seorang konselor sebelum, pada saat, dan sesudah proses pelayanan berlangsung. Memahami konseli bukan sekedar nama dan identitas lainnya, tetapi dalam arti yang luas adalah memahami seluk beluk masalah, latar belakang dan latar depannya.

Memahami dalam konseling merupakan suatu bentuk interaksi komunikasi antara konselor dan konseli dimana konselor adalah orang yang memiliki peran utama terhadap keberhasilan konseling. Namun sebelum kita mampu memahami orang lain terlebih dahulu tentu konselor harus memahami diri terlebih dahulu dan selanjutnya baru memahami diri orang yang menjadi lawan bicara kita yaitu konseli.. Dalam kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling, terlebih dahulu kita pelajari tentang pengertian bimbingan dan konseling, dengan tujuan agar kita semakin memahami mengapa pemahaman diperlukan dalam bimbingan dan konseling. mendefinisikan bimbingan dan konseling sebagai "suatu bantuan yang diberikan seseorang (konselor) kepada orang lain (klien) yang bermasalah psikis, sosial dengan harapan konseli tersebut dapat memecahkan masalahnya, memahami dirinya, mengarahkan dirinya sesuai dengan kemampuan dan potensinya sehingga mencapai penyesuaian diri dengan lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat".

Alat bantu yang dapat digunakan konselor dalam memahami konseli adalah mencakup observasi, wawancara, angket, interview, tes psikologis, sosiometri, anekdota, dan beberapa macam tes. Pemahaman atau penilaian dalam konseling dimaksudkan untuk kepentingan pemberian bantuan bagi pengembangan potensi yang ada pada diri konseli dan atau pengentasan masalah-masalah yang dihadapinya.

Tujuan memahami konseli diantaranya ;

- Agar mampu menerima keadaan konseli seperti apa adanya dan sekaligus dari segi kelebihan maupun kekurangannya.
- Agar konselor mampu memperlakukan konseli sebagaimana mestinya dalam arti lain mampu memberikan bantuan sesuai harapan konseli.
- Agar konselor terhindar dari gangguan komunikasi, sehingga mampu menciptakan relasi yang semakin baik dengan klien.

Untuk mampu memahami konseli dengan baik perlu adanya tahapan tahapan yang dilalui baik sebelum, proses dan setelah konseling. Adapun tahapan tahapan tersebut antara lain :

#### 1) Mengidentifikasi masalah

Mengidentifikasi masalah adalah langkah yang penting yang tidak boleh di tinggalkan bagi seorang konselor yang ingin berhasil dalam memberikan bantuan kepada konseli. Pada langkah ini, yang harus diperhatikan oleh konselor adalah mengenal gejala awal dari suatu masalah yang sedang dihadapi oleh

konseli. Gejala gejala awal ini biasanya dapat diketahui dari tingkah laku yang berbeda atau menyimpang dari kebiasaan yang sebelumnya dilakukan oleh konseli. Untuk mengetahui gejala gejala awal ini harus dilakukan secara teliti dan berhati-hati dengan memperhatikan gejala gejala yang tampak selanjutnya dianalisis dan dievaluasi. Disinilah dibutuhkan kejelian konselor dalam mengenali konselinya. Bila seorang konselor mengalami kesulitan dalam hal ini bisa juga mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terpercaya diluar proses konseling.



Sumber: [www.flicker.com](http://www.flicker.com)

Gambar 5.2

### **Mendengar adalah Upaya Awal Untuk Memahami dan Merespon, Serta Perlu Terus Dilatih**

#### **2) Melakukan Diagnosis**

Setelah masalah dapat diidentifikasi, pada langkah diagnosis ini adalah menetapkan masalah tersebut berdasarkan analisis latar belakang yang menjadi penyebab timbulnya masalah. Hal yang paling penting dari tahapan diagnosis ini adalah kegiatan pengumpulan data mengenai berbagai hal yang melatarbelakangi atau menyebabkan gejala yang terjadi. Setelah informasi terkumpul selanjutnya dilakukan analisis maupun sintesis kemudian dilihat keterkaitan antara informasi latar belakang dengan gejala yang nampak atau yang terjadi pada konseli.

### 3) Menetapkan Prognosis

Dalam tahapan prognosis ini seorang konselor bersama konseli mampu menetapkan alternatif tindakan yang akan dilakukan setelah proses konseling. Prognosis ini ditetapkan berangkat dari diagnosis atau masalah yang sedang dihadapi oleh klien. Dari rumusan jenis masalah yang sedang dihadapi konseli, selanjutnya dibuat alternatif tindakan. Dengan demikian memahami masalah harus memahami secara total.

### 4) Evaluasi dan Tindak Lanjut

Pelayanan konseling yang dilakukan juga melalui tahap evaluasi. Evaluasi dapat dilakukan pada proses dan akhir konseling. Evaluasi dapat dilakukan pada setiap tahap atau setelah melakukan beberapa kali wawancara konseling. Evaluasi dalam pelayanan konseling hendaknya evaluasi yang berkelanjutan, karena bisa saja masalah yang disampaikan konseli berubah –rubah dengan topik yang baru. Sehingga setiap step masalah sebaiknya selalu melalui evaluasi yang mendalam.

## 3. Merespon

Merespon adalah suatu keterampilan untuk membalas segala rangsangan yang telah disampaikan oleh lawan bicara kita. Melalui rangsangan konselor, memungkinkan konseli melakukan eksplorasi tentang dirinya dalam hubungannya dengan dunianya. Untuk dapat merespon dengan akurat, maka konselor harus mampu mendengarkan pertanyaan / pernyataan komunikasi dengan akurat pula. Merespon juga berarti memasuki *frame of reference* konseli (dunia konseli). Jadi ada dua perangkat keterampilan yang diperlukan dalam merespon yaitu, (a) membedakan secara cermat dimensi – dimensi pengalaman klien, (b) mengkomunikasikan secara akurat pada komunikator dimensi–dimensi yang diterima dan dipahami Klien.

Keterampilan jenis respon menurut (Carkhuff, 1985) meliputi tiga macam yaitu: (1) Keterampilan merespon isi, (2) Keterampilan merespon perasaan dan (3) Keterampilan merespon arti. Keterampilan merespon isi maksudnya menjadikan jelas bagian – bagian dari pengalaman konseli. Perlunya merespon perasaan agar memperjelas perasaan yang menyertai pengalaman konseli. Sedangkan merespon terhadap arti, respon konselor dapat menstimuli dan mereinforce konseli untuk mengeksplorasi. Eksplorasi adalah merupakan dasar bagi pemahaman komunikasi tentang pribadinya.



a. Tahap-tahap dalam merespon

1) *Responding to contents* (merespon terhadap ekspresi yang lengkap)

Konselor harus mampu memutuskan dan merespon apa yang disampaikan oleh konseli dengan memberikan pertanyaan terbuka sebagai bentuk respon terhadap apa yang disampaikan konseli. Kata Tanya tersebut dapat diformulasikan seperti: Siapa dan apa saja yang terlibat? Apa yang mereka lakukan? Mengapa dan bagaimana mereka melakukannya?

2) *Responding to feeling* (merespon perasaan konseli)

*Responding to Feeling* adalah upaya konselor untuk memberi tanggapan terhadap ekspresi perasaan-perasaan konseli yang muncul dalam setiap ungkapan dan perilakunya. Konseli dapat mengekspresikan secara verbal dan langsung perasaan-perasaan yang menguasai mereka atau hanya mengekspresikan perasaan mereka secara tidak langsung melalui nada suara atau penggambaran situasi yang mereka temui. Tidak menjadi masalah apakah ekspresi konseli adalah langsung atau tidak, namun tujuan kita sebagai konselor dalam merespon perasaan konseli, akan secara eksplisit menunjukkan kepada konseli tingkat pemahaman (*understanding level*) terhadap perasaannya. Hal ini akan memberi konseli kesempatan untuk menilai keefektifan (*judge and trust or mistrust*). Hal tersebut juga akan memberi kita kesempatan untuk menilai diri sendiri (*selfevaluation*). Inti dari keterampilan ini adalah pemberian respon terhadap perasaan mencakup proses bertanya dan menjawab pertanyaan tentang empati dan pengembangan respon yang tepat terhadap perasaan-perasaan klien.

Terdapat beberapa jenis *responding to feeling* yang dapat diungkapkan balik oleh konselor kepada konseli, yaitu:

- a) Mengamati perilaku dan tampilan konseli;
- b) Mengajukan pertanyaan empati,
- c) Menjawab pertanyaan empati,
- d) Mengembangkan respon yang tepat
- e) Mengembangkan respon yang dapat saling ditukar (*interchangable responses*);
- f) Merespon secara Akurat;
- g) Merespon perasaan sedih;
- h) Merespon perasaan bahagia;
- i) Merespon perasaan marah;

j) Merespon perasaan yang unik; dan

k) Merespon perasaan lainnya. Berikut ini adalah penjelasan singkatnya:

3) *Responding to Meaning* (merespon isi dan perasaan konseli)

Merespon secara terpisah terhadap perasaan atau isi ekspresi konseli saja tidak cukup. Respon kita harus diperkaya dengan cara menaruh perasaan dan isi ekspresi secara bersamaan dengan konseli. Isi digunakan untuk membuat perasaan menjadi lebih berarti. Isi memberikan pemaknaan intelektual terhadap ekspresi konseli tentang pengalaman mereka. Perasaan memberikan pemaknaan emosional terhadap ekspresi konseli tentang pengalaman mereka. Responding menekankan pada pembuatan respon timbal balik yang menggambarkan perasaan dan isi ungkapan kedua pihak, konselor dan klien.

#### **D. Rangkuman**

Dalam proses konseling mendengarkan secara aktif dan maksimal menjadi sesuatu yang sangat penting, terutama dalam awalan dari pelaksanaan konseling sampai tercapainya pengolahan pesan atau stimuli yang baik oleh konselor. Dengan kemampuan mendengar yang baik konselor akan mampu memahami stimuli tersebut dengan baik dalam rangka mencapai kemandirian klien, memahami itu bukan hanya memahami tentang identitas klien namun secara menyeluruh dan komprehensif tentang apa yang disampaikan klien. Setelah permasalahan atau pesan yang disampaikan klien dapat dipahami maka seorang konselor yang profesional akan mampu memberikan respon yang baik dan tepat terhadap pesan tersebut. Sehingga dengan 3 keterampilan ini mampu berjalan dengan baik hal ini sangat membantu klien dalam mencapai kemandiriannya.

#### **E. Pustaka**

- Brammer, Lawrence. 1979. *The Helping Relationship Process and Skills*. New Jersey: Prentice-Hal, Inc
- Buzan, Tony. 2004. *Sepuluh Cara Jadi Orang yang Pandai Bergaul*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Carkhuff, Robert R. 1985. *The Art of Helping*. USA. Human Resource Development Press.
- Devito A, Joseph. 2007. *The Interpersonal Communication Book*. Eleventh Edition. New York: Pearson Education, Inc

**F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban**

1. Bentuk keterampilan dalam komunikasi dikenal dengan 3M, apakah itu,?
  - A. Melihat, Meneraba, Menerawang
  - B. Melihat, menceritakan, mengembarkan
  - C. Mendengarkan , Meresapi, Mengembangkan
  - D. Mendengarkan, Memahami, Merespon
  - E. Melihat, Merespon, Mengembangkan
2. Dalam mendengarkan indra pendengaran akan menerima dan menerima pesan dalam bentuk apa?
  - A. *Feedback*
  - B. *Respon*
  - C. *Message*
  - D. *Stimulus*
  - E. *Feel*
3. Menurut Brammer ada beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam mendengar, Kecuali?
  - A. Adanya empati
  - B. Sensitif
  - C. Artikulasi
  - D. Responsif
  - E. Kendalikan emosi
4. Kemampuan konselor dalam mengenali kondisi klien dalam konseling disebut?
  - A. Simpati
  - B. Memahami
  - C. merespon
  - D. mengenali
  - E. mengetahui kehidupan klien
5. Yang merupakan bentuk teknik dalam memahami individu adalah?
  - A. Mengidentifikasi masalah
  - B. Merumuskan masalah
  - C. Melakukan penilaian
  - D. Mengembangkan diri
  - E. Menghormati klien
6. Seorang konselor harus mampu menetapkan alternatif tindakan bantuan yang akan diberikan kepada klien disebut?
  - A. Diagnosis
  - B. Prognosis
  - C. Perumusan masalah
  - D. Simpati
  - E. Responding

7. Keterampilan untuk membalas segala rangsangan yang telah disampaikan oleh lawan bicara kita disebut?
  - A. Memahami
  - B. Mendengar
  - C. Menilai
  - D. Merespon
  - E. Mendengarkan
8. Menurut Carkhuff ada beberapa keterampilan dalam merespon, *kecuali*?
  - A. Merespon Isi
  - B. Merespon perasaan
  - C. Merespon arti
  - D. Merespon sikap
  - E. Eksplorasi
9. Berikut ini merupakan bentuk *Responding to Feeling* kecuali?
  - A. Empati
  - B. simpati
  - C. Komunikasi
  - D. Sedih
  - E. Marah

### **Kunci Jawaban**

1. D. Mendengarkan, Memahami, Merespon
2. D. Stimulus
3. C. Artikulasi
4. B. Memahami
5. A. Mengidentifikasi Masalah
6. B. Prognosis
7. D. Merespon
8. D. Merespon Sikap
9. C. Komunikasi

### **G. Umpan Balik**

Jika kemampuan anda masih dibawah 80 %, maka silahkan anda membaca kembali materi agar kemampuan mencapai 100 %. Umpan balik juga dapat dilakukan dengan latihan sikap dimana mahasiswa mengerjakan tes formatif yang disediakan, deiberikan umpan balik berupa duduk berpasangan secaraberhadapan. Salah satu dari pasangan tersebut adalah konselor dan klien. Kemudian sebagai seorang klien salah seorang mengkomunikasikan apayang dirasakannay terhadap konselor. Konselor menerapkan 3M dalam kegiatan tersebut. Simulasi ini dilakukan secara bergantian klien dan konselornya.

Pada tahap akhir mahasiswa di suruh untuk menyimpulkan dan menganalisis praktik simulasi yang di adakan tersebut. Selanjutnya mahasiswa di suruh untuk kembali pada posisi semula dan salah satu pasangan di suruh tampil dalam kelompok besar tersebut dan pada setiap tahap dilakukan evaluasi secara bersama-sama.

## **BAB VI**

### **PEMBUKAAN DIRI MELALUI JENDELA JOHARI**

#### **A. Deskripsi Singkat Bab.**

Bab ini membahas tentang self disclosure atau pembukaan diri melalui jendela johari. Teori ini dikemukakan oleh Joseph Lutfi dan Harry Ingham (1967) sehingga kemudian nama keduanya disingkat menjadi Johari. Setiap manusia memiliki kecendrungan gaya atau cara dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain yang mencerminkan diri pribadinya. Dalam jendela johari digambarkan tiga cara yaitu pribadi yang open, blind dan hidden. Sedangkan unknown adalah bagian diri yang tidak diketahui.

#### **B. Relevansi Materi Secara Tektual dan kontekstual**

Materi ini sangat terkait dengan materi sebelum dan sesudahnya. Sebagai calon konselor sebelum membantu menyelesaikan masalah orang lain untuk mengajak konseli terbuka dengan masalahnya, maka konselor atau guru BK harus dilatih untuk memiliki sifat terbuka terlebih dahulu. Konselor akan menghadapi individu dengan berbagai tingkat usia, latar belakang pendidikan, kepribadian dan sebagainya. Dengan demikian dalam beberapa kondisi mungkin saja muncul kritikan pada konseli tentang proses layanan konseling yang dilakukan.

#### **C. Pembukaan Diri Melalui Jendela Johari**

##### **1. Pengertian Jendela Johari**

“*Joharry Window*” atau jendela Johari dikenalkan oleh Joseph Lutfi dan Harry Ingham (1967) seorang psikolog Amerika. Jendela Johari ini mencerminkan cara individu berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Devito (2011) menjelaskan dalam jendela johari tindakan komunikasi yang paling penting adalah kesadaran diri (self). Cara orang mempersepsikan dirinya dan orang lain akan mempengaruhi komunikasinya dan tanggapannya terhadap komunikasi orang lain. Sebahagian orang mungkin tidak menyadari bahwa komunikasi yang dilakukan dengan orang lain mempengaruhi hubungan selanjutnya, terutama orang –orang terdekatnya. Carracher dkk. (2017), mengemukakan bahwa Model Johari Window mendemontrasikan interpendensi bagaimana persepsi seseorang terhadap dirinya dan persepsi terhadap prilaku, pengetahuan, keterampilan akan pribadi dan orang lain.

Selanjutnya Alvonco (2014) Konsep jendela johari mengacu pada dua sumbu (diri sendiri dan orang lain) yang mana keempat sumbu ini membentuk 4 kuadran. Setiap individu memiliki kecenderungan cara berinteraksi berdasarkan kepribadian yang dimiliki. Joseph dan harry menggambarkan dalam bentuk empat jendela yang mana salah satu jendela cenderung dominan dalam diri seseorang.

Keempat jendela tersebut menggambarkan ciri kepribadian seseorang mulai dari sangat terbuka, sampai kepada pribadi yang sangat tertutup dan jendela keempat ini merupakan tentang kedirian yang jauh didalam yang tidak bisa dilihat secara kasat mata. Hal ini tidak hanya menyangkut potensi baik tetapi juga potensi yang tidak baik. Kita dapat melatih keterbukaan diri seseorang melalui permainan dalam grup sehingga bagian dia yang terlihat terbuka semakin diperlebar dan bagian yang tertutup semakin diperkecil. Hal ini diperlukan agar sebagai individu yang salah berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain membutuhkan pemahaman tentang dirinya dan orang lain, terutama orang-orang yang intensif, berinteraksi dan berkomentar dengan dirinya seperti suami istri, anak, teman terdekat dan yang lainnya.

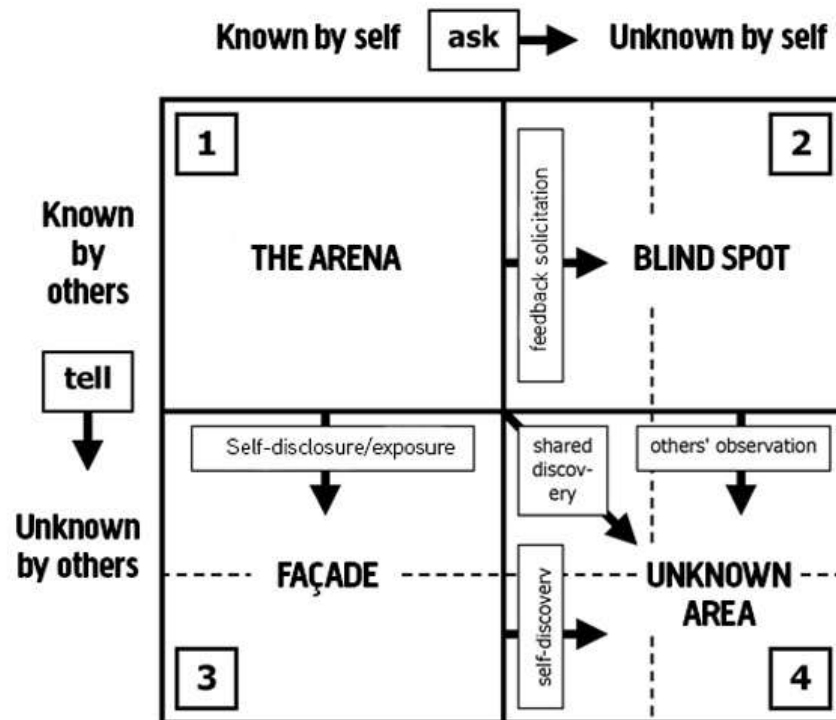
Sebagian kita terkadang sulit untuk mengungkapkan yang disukai dan tidak disukai dari orang-orang terdekat kita. Melalui jendela Johari individu dilatih untuk, mampu mengungkapkan apa yang disukai dan tidak disukai sehingga interaksi dengan orang terdekat menjadi lebih bermakna. Latihan jendela Johari akan menguatkan sebuah kata yang bermakna yaitu “terbuka itu indah”.

Hal ini diperkuat oleh Alo Liliweri bahwa Johari window dikenal juga dalam istilah lainnya “*self disclosure*”. Individu dalam hal ini dapat memahami interaksi antarpribadi secara manusiawi. Asumsi johari window dalam hal ini adalah jika setiap individu mampu memahami diri sendiri, maka dia mampu sikap dan tingkahlaku disaat berhubungan dengan orang lain.

## **2. Empat komponen jendela Johari.**

Jendela johari memiliki empat bahagian atau ruangan , dimana tiga bahagian merupakan kecendrungan cara interaksi individu dalam berinteraksi dan satu bahagian

atau ruangan adalah bagian diri yang tidak diketahui. Berikut empat bagian atau ruangan tersebut



Sumber: <http://www.geo.coop/story/zegg-forum-and-johari-window>

**Gambar 6.1**

### **Empat Area Jendela Johari**

#### **1. Open**

Pribadi Open adalah pribadi yang terbuka dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Diri yang terbuka ini memiliki ciri baik dari orang lain mengetahui dan paham tentang dirinya. Individu dengan kedirian yang open adalah diri yang bebas dan terbuka dengan siapa saja. Tanpa rasa malu menyampaikan tentang kediriannya yang perlu diketahui oleh orang lain dengan cara yang tepat tanpa ada rasa beban agar orang lain memahami tentang dirinya dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain.

Diri yang “open” juga mudah dan mau menerima masukan orang lain tentang dirinya, karena diri yang open menyadari bahwa masukan orang lain sangat berguna untuk perbaikan dirinya ke depan. Dalam berinteraksi dan berkomunikasi seringkali perkataan dan perilaku kita membuat orang tidak nyaman berhadapan dengan kita. Oleh karena itu kita perlu mengetahui dari orang lain tentang kelemahan dan kelebihan kita. Daerah open ini setiap orang berbeda – beda besar



dan luasnya, tergantung kepribadian yang dimiliki dan dengan siapa kita sedang berinteraksi dan berkomunikasi. Semakin nyaman kita dengan orang tersebut maka wilayah open menjadi semakin lebar dan luas. Hal ini juga menunjukkan bahwa ketrampilan berkomunikasi baik.

Dalam jendela johari sebaiknya kita memperluas daerah open agar kita semakin banyak disukai orang lain dan semakin banyak teman. Daerah open diperlebar dengan memperkecil daerah blind dan hidden. Kedua daerah tersebut jika tidak diperkecil akan memberi dampak tidak baik dalam kita berinteraksi dengan orang lain.

Menjadi diri yang “open” tidaklah mudah perlu kematangan diri untuk menerima kritikan dari orang lain tentang dia. Sering terjadi penyangkalan atau pembebenaran yang sudah kita lakukan dari dalam diri kita. Jika sudah demikian maka sulit untuk memperlebar jendela “open”.

Contoh daerah terbuka, baik saya maupun orang menilai bahwa saya adalah orang yang ramah, terbuka, mudah senyum, atau sebaliknya saya adalah orang yang pendiam, tidak suka jajan, pemalu. Artinya pribadi ini diketahui oleh diri kita dan orang lain. Untuk orang yang baru kita kenal daerah area open adalah daerah permukaan dari pribadi kita. Sehingga agar hubungan dan interaksi menjadi semakin lebih baik dalam rangka menambah teman perlu area ini semakin diperlebar dan memperkecil area yang lainnya.

## 2. *Blind*

Jendela “Blind” atau buta diri. Diri yang buta diartikan dirinya tidak banyak tahu tentang kediriannya. Sedangkan orang lain banyak tahu tentang dirinya. Orang “blind” adalah orang yang tidak tahu atau berpura –pura tidak tahu dengan kelemahannya. Kedirian yang buta diri karena tidak tahu sering tidak menyadari bahwa perkataan dan perbuatan yang dilakukan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang-orang terdekatnya membuat orang tersakiti dan kecewa.

Disamping itu kedirian yang buta juga sebahagian dimiliki oleh orang – orang yang berpura –pura tidak tahu dengan sikapnya yang membuat orang tersakiti. Mereka tidak mau peduli apakah orang lain akan suka dan tidak suka dengan cara dia berinteraksi dan berkomunikasi, namun penting baginya dia menikmati, karena mungkin takut untuk merasa direndahkan apabila dia harus merubah sikap yang ditampilkan selama ini. Memberi kesadaran kepada orang yang

tidak tahu atau tidak menyadari tentu akan lebih mudah dibandingkan dengan orang yang berpura –pura tidak tahu karena takut turun gengsi atau harga diri.

Kedirian yang buta diri baik karena tidak tahu atau karena berpura –pura tidak tahu sering tidak menyadari bahwa apa yang dilakukan, perkataan dan perbuatan memiliki dampak tidak baik . Dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang-orang terdekatnya. Jika hal yang demikian terjadi maka tentu akan sulit membangun kerjasama dan komunikasi positif dengan orang lain. Orang – orang yang merasakan kekecewaan dalam berkomunikasi setiap harinya tentu akan semakin menjaga jarak karena ketidaknyamanan dan pada akhirnya memutuskan untuk menjauh atau berpisah dengan dirinya. Jika sudah demikian satu persatu akan kehilangan orang-orang terdekat yang di sayangi dan dicintai dan jadilah diri yang “*a lones*”.

Kasus perceraian, konflik persahabatan, antara saudara kandung sebahagian besar bermula karena tidak menyadari ternyata sikap yang menurut dirinya benar ternyata tidak disukai oleh suami/istri atau sahabatnya. Rasa tidak suka tersebut didiamkan tanpa dibahas dan akhirnya memuncak dan berujung pada perceraian dan perpisahan. Pepatah mengatakan mempertahankan hubungan jauh lebih sulit daripada mencari musuh. Padahal kuncinya hanya pada “*ask*” dan kesadaran mau berubah dengan apa yang disampaikan orang-orang terdekat kita.

### 3. Area “*hidden*”

Area hide menunjukkan keadaan yang disembunyikan. Daerah ini sangat berbeda dengan daerah open dan blind. Kecenderungan daerah “*hidden*” memiliki ciri orang lain tidak tahu tentang dirinya dan hanya dirinya sendiri mengetahui. Artinya daerah hidden dengan sengaja ditutupi , agar tidak diketahui oleh orang lain. Biasanya individu dengan pribadi introvert memiliki area ini lebih besar dibandingkan area - area lainnya

Dirinya bagi orang dengan pribadi “*hidden*” sangat resah ketika bahagian kedirianya yang dianggap privasi diketahui oleh orang lain. Individu ini menutup rapat-rapat tentang jati dirinya. Disamping itu terkadang dia ingin mengungkapkan gambaran diri tetapi tidak mampu untuk menyampaikan kepada orang lain dengan bahasa lisan.

Individu dengan daerah yang “*hidden*” memiliki banyak konflik dalam dirinya, meskipun banyak diam namun interaksi antara dia dengan orang lain yang masalahnya tidak terselesaikan karena ketidakmampuan mengungkapkan,

menimbulkan kegelisahan. Begitu juga dengan orang yang sedang melakukan kontak dengan pribadi “hidden”. Akibat perubahan sikap yang tidak diungkapkan menimbulkan kebingungan yang menyebabkan orang – orang meninggalkannya. Bayangkan kalau ini terjadi pada kita termasuk sahabat, satu persatu maka meninggalkan kita. Akibatnya tidak jauh hidden dengan pribadi blind, hidupnya menjadi *alone*.

Contoh wilayah “*hidden*” adalah ketika kita tidak menyukai sifat sahabat yang suka datang pada saat kita istirahat. Karena ketidakmampuan menyampaikan rasa tidak suka setiap datang sahabat muka kita cemberut. Akhirnya muncul salah persepsi dari sahabat kita bahwa kita tidak menyukainya. Sikap kita tersebut membuat sahabat menjauh dari kita. Padahal masalahnya hanya karena kita tidak suka dikunjungi pada waktu – waktu tertentu.

#### 4. *Area Unknown*

Merupakan bagian kedirian baik diri kita maupun orang lain sama-sama tidak mengetahuinya. Bagi unknown merupakan bagian yang tidak tampak atau muncul dari diri ketika berinteraksi dengan orang lain, termasuk juga potensi baik dan potensi tidak baik kita.

Diri yang unknown juga merupakan kumpulan alam bawah sadar kita yang muncul sewaktu-waktu mungkin pernah kita bertanya kepada diri kita “kok bisa ya saya melakukannya” atau hal-hal yang tidak diketahui penyebab dari satu persatu dalam diri kita adalah kedirian yang unknown, tempatnya sangat jauh tersembunyi dalam diri kita. Kita memiliki tetapi kita sendiri tidak tahu bahwa kita memilikinya.

Area unknown juga area teka-teki hidup bagaimana perjalanan hidup kita selanjutnya. Seorang anak mungkin banyak bertanya “bagaimana ya ketika saya nanti menjadi ayah, ibu, apakah saya akan melakukan hal yang sama seperti yang dilakukan ayah dan ibu”. Semua pertanyaan itu ada dalam wilayah pribadi unknown serta pengalaman dan pengetahuan yang kita peroleh sampai saatnya kita menjadi ibu.

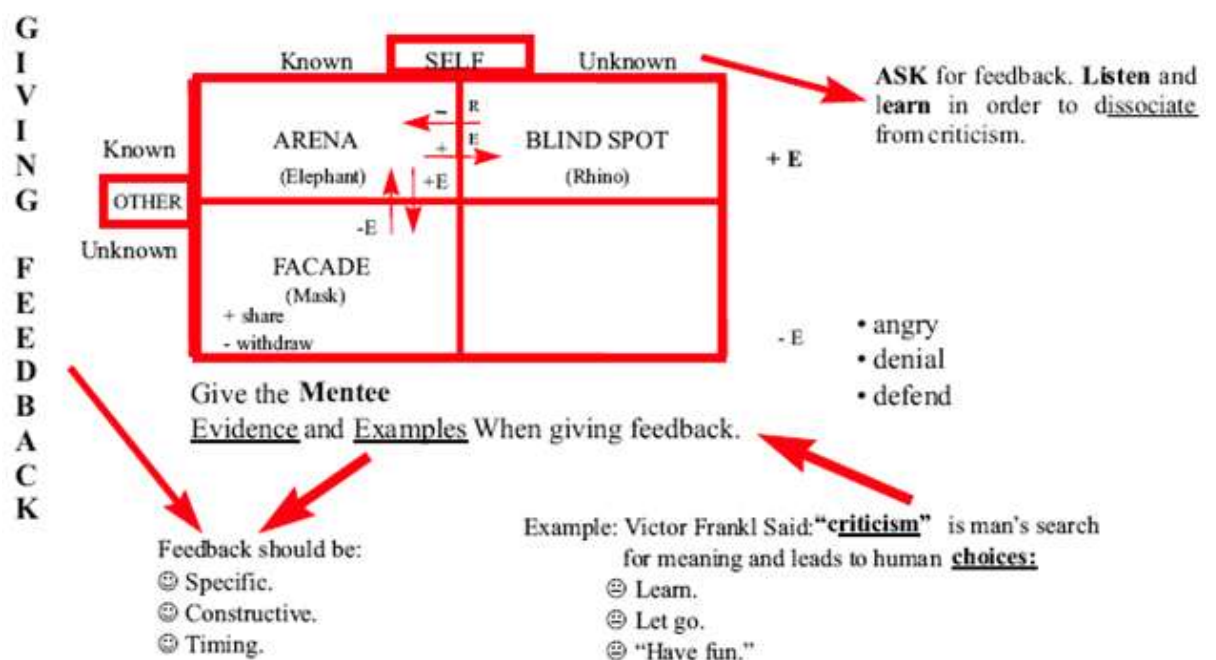
Dari empat jendela johari yang penting agar kita menjadi semakin baik dalam berinteraksi dengan memperlebar wilayah “open”. Kuncinya dalam hal ini adalah untuk memperkecil pribadi “*blind*” agar kita semakin tahu dengan kelemahan kita dan meningkatkan potensi – potensi yang ada pada diri kita menjadi semakin lebih baik adalah dengan “*ask*” atau menanyakan kepada orang lain tentang bagaimana sikap kita. Dengan perbedaan individu yang sangat unik tentu

tidak selalu apa yang baik menurut kita baik juga menurut orang lain. Sikap, perilaku, kebiasaan tutur kata setiap keluarga dan daerah memiliki gaya dan cara tertentu dalam menyesuaikan diri. Oleh karena itu kita perlu belajar terus dari orang lain sejauh mana apa yang kita tampilkan telah disukai orang lain atau ada hal – hal yang mungkin perlu kita perbaiki dalam diri kita.

Selanjutnya memperkecil wilayah hidden agar orang semakin memahami kita terutama orang –orang yang telah dekat dengan kita adalah dengan “*tell*” atau menyampaikan kepada orang lain tentang berbagai hal yang menyangkut kita seperti kesukaan dan ketidak sukaan , kelemahan, kebiasaan dan berbagai hal lainnya yang kita rasa perlu untuk disampaikan dalam rangka menjaga hubungan baik kita dengan orang lain agar orang memahami diri kita atau mungkin memberi masukan pada diri kita.

Sikap “*Ask*” dan “*tell*” perlu dilatih dan dibangun dalam diri kita agar interaksi dengan orang lain menjadi semakin harmonis.

### 3. Melatih diri menjadi pribadi yang terbuka



Sumber: **alephsynergy** dalam website <http://www.alephsynergy.com/processes-career/Potential-for-growth-and-choices.htm>

**Gambar 6.2**  
**Memperluas Area-area dalam Jendela Johari**

Dalam alephsynergy digambarkan tentang implementasi jendela johari window, hubungan sebab akibat dari implementasi jendela johari window tersebut baik terhadap diri maupun orang lain. Penulis tetap yakin dengan satu kalimat “ Terbuka itu indah”. Ini baru bisa dirasakan setelah kita melewati latihan jendela johari nantinya. Sebelum kita masuk pada latihan menjadi pribadi yang terbuka, berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan mental kita agar proses yang dilalui tidak terlalu menjadi beban, bahkan kita justru merasakan ternyata memang terbuka itu indah. Banyak mahasiswa bertanya tentang apa yang dimaksudkan pernyataan tersebut. Hal ini karena ketika mereka berinteraksi dengan orang lain justru terkadang ketika mereka mencoba menjadi pribadi yang terbuka. Hubungan mereka justru tidak baik bahkan putus, baik persahabatan maupun hubungan dengan teman lawan jenis. Hal yang dimiliki tidak akan terjadi jika keterbukaan yang kita banyak adalah keterbukaan yang positif. Berdasarkan gambar dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Sebagai manusia yang terkadang didominasi dengan nilai –nilai subjektif dalam dirinya sering muncul berbagai sikap yang menolak untuk menerima masukan dari orang lain . Sikap menolak tersebut diantaranya ;

*Angry* atau marah dengan masukan yang diberikan orang lain, sehingga sering kita menganggap niat baik orang tersebut sebagai musuh yang harus dihindari dan di jauhi. Bahkan terkadang menimbulkan rasa dendam dan benci.

*Denial* atau menyangkal apa yang disampaikan orang lain tentang kita. Sebagai manusia sering merasa bahwa diri kita yang paling benar dan tidak suka diberi masukan, sehingga membantah apa yang disampaikan orang lain tersebut tentang kita.

*Defend*. Pertahanan diri . Munculnya pertahanan diri tentang masukan orang lain tersebut terhadap kita. Pada dasarnya baik denial dan defend sama –sama berupaya untuk menolak sekuat-kuatnya apa yang disampaikan orang lain tentang kita dengan mencari pembenaran, rasionalisasi bahwa perilaku kita tidak salah.

Semakin banyak pertahanan ego untuk membenarkan perilaku kita yang sebenarnya salah berdasarkan berbagai sudut pandang seperti norma yang berlaku umum, agama, kultur, etika, sopan santun, maka diri kita akan didominasi dengan nilai-nilai irasional yang cenderung mengarahkan kepada perilaku interaksi negatif. Bermain jendela johari dalam kelompok salah satu tujuannya adalah meruntuhkan pertahanan ego dan belajar memberi masukan dan menerima masukan. Manusia memang tidak ada yang sempurna , tetapi mencoba untuk diri yang lebih baik tetap

harus dilakukan agar semakin pertambahan usia kita menjadi semakin matang, baik itu kognitif, emosi, sosial dan spiritual.

- Sikap yang harusnya dilakukan dalam menerima masukan/kritikan terhadap kita (*learn, lets go, have fun*)

- Dengarkan dan Belajar jika memang masukan positif

Setiap kita sebagai manusia memiliki kelebihan dan kekurangan. Kritikan atau masukan yang diberikan orang lain yang sifatnya untuk perbaikan diri kita harus dipahami sebagai suatu kesempatan untuk bisa berubah kearah yang lebih baik.

Jika perlu mari kita ajak bersama (*lets go*) dengan kita orang yang telah memberi masukan memperbaiki diri kita. Penulis yakin sahabat atau orang yang terbaik dalam hidup kita adalah orang yang mau menyampaikan apa adanya tentang kita. Sehingga pasti sebagai manusia yang tidak luput dari kekurangan membutuhkan orang –orang tersebut. Jadikanlah mereka tersebut orang –orang terdekat kita.

- “*have fun*” dengan kritikan yang tidak membangun tidak bisa dipungkiri bahwa tidak semua orang yang masukan dalam arti positif . mungkin ada sebagian orang sengaja membuat kita semakin terpuruk. Jika memang ada yang seperti itu maka carilah orang ketiga yang siap diminta pendapatnya tentang kritikan tersebut.

Dalam persahabatan dan interaksi antara teman sering memiliki rasa iri, dendam sehingga melalui kata-kata yang ucapkan membuat kita semakin *down*. Begitu juga kritikan yang disampaikan dalam keadaan marah biasanya sifatnya tidak rasional dan dengan sengaja ingin membuat orang tersakiti. Dalam keadaan yang demikian maka bersikap “*have fun*” atau santai akan lebih menolong diri kita dari pada memikirkan apa yang diucapkannya.

- Selanjutnya sikap yang sebaiknya dilakukan dalam memberikan kritik/ masukan pada orang lain.

---- Kesantunan tetap dijaga .

Apapun yang ingin disampaikan tentu tetap memperhatikan etika, dan norma apalagi yang ingin kita sampaikan menyangkut dirinya langsung. Orang

pasti akan lebih mudah menerima jika disampaikan dengan kata , bahasa dan ucapan yang tepat.

----Awali dengan sebuah kalimat reward sebelum memberikan masalah/kritikan

Seperti :

“Kamu sudah bagus dalam ..... tetapi sedikit sering kurang dalam .....

“selama ini kita sangat dekat dan saya sangat menghormati kamu, tetapi kok bisa ya kamu ngomong seperti itu kepada saya”

---- Perhatikan situasi dan kondisi .

Saat kita memberi masukan. individu dalam kondisi marah akan sulit menerima kebenaran atau sulit bersikap rasional. Maka sampaikanlah masukan tersebut jika sudah dalam keadaan tenang dan suasana yang cukup mendukung untuk memberi masukan tersebut. Carilah waktu yang tepat atau dalam keadaan santai.

#### **D. Rangkuman**

Self disclosure atau pembukaan diri adalah menggambarkan cara orang berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain yang menggambarkan kepribadian yang dimiliki. Hal ini digambarkan dalam empat bahagian atau ruangan . Terdapat tiga cara yaitu diri yang open, blind dan hidden. Sementara unknown adalah bahagian diri yang tidak diketahui.

Diri yang open adalah bahagian diri yang ditampilkan atau ditunjukkan pada orang lain baik dengan menyampaikan pada orang atau dengan ciri perilaku yang melekat pada diri kita yang bisa dilihat dan diamati oleh orang lain. Diri yang blind adalah bahagian diri yang diri kita sendiri tidak mengetahui. Hal ini mencakup berbagai sikap, kata-kata, penampilan kita pada orang lain yang tanpa kita sadari membuat orang tidak suka atau sebaliknya membuat orang semakin menyukai kita. Selanjutnya hidden atau bahagian diri yang disembunyikan. Bahagian ini kita tidak ingin orang mengetahui tentang ciri yang melekat dengan diri kita meskipun hal ini mungkin perlu diketahui oleh orang lain agar orang lain memahami kita.

Sedangkan unknown adalah bahagian diri yang baik diri kita ataupun orang lain sama –sama tidak mengetahui tentang kedirian kita. Hal ini mencakup potensi-potensi yang belum diketahui dan berbagai alam bawah sadar kita yang mungkin suatu waktu muncul dalam kehidupan selanjutnya.

## E. Pustaka

Alo, Liliweri. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti.

Alo,Liliweri. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*, Jakarta :Kencana Prenadamedia Group

Caracherr, Erin. Ryan E Smith, and Peter Delisle. 2017. *Leading Collaborative Architectural Practice*. Canada: Willey Publishing.

Devito A, Joseph. 2007. *The Interpersonal Communication Book*. Eleventh Edition.  
New York: Pearson Education, Inc

Alvonco, Johnson. 2014. *Practical Communication Skill*. Jakarta: Elekmedia Komputindo.

## F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban

### Soal

1. Tuliskan siapa penemu jendela johari.
  - a. Joseph Lutfi dan Harry Ingham    b. Thondike dan Pavlov
  - b. Erikson dan Piaget    d. Jhon Window dan Harry
2. Tuliskan empat bahagian dalam jendela johari.
  - a. Unknown, self disclosure, hidden dan eksrovert.
  - b. Hidden, introver, blind dan open.
  - c. Open, blind, hidden dan unknown.
  - d. Blind, hidden, ektrovert dan introvert.
3. Jelaskan secara singkat pengertian diri yang open
  - a. Diri yang bebas.
  - b. Diri yang hangat
  - c. Diri yang ingin dicintai.
  - d. Diri yang mau menerima masukan dari orang lain.
4. Jelaskan secara singkat pengertian diri yang blind
  - a. Diri yang tersembunyi.
  - b. Diri yang tidak tahu tentang kediriannya
  - c. Diri yang pura –pura tidak tahu dengan kediriannya.
  - d. Diri yang ingin menutup rapat –rapat dari orang lain.



5. Jelaskan secara singkat diri yang hidden
  - a. Diri yang disembunyikan dari orang lain
  - b. Diri yang tidak tahu tentang dirinya sendiri
  - c. Diri yang tidak mau tahu dengan orang lain
  - d. Diri yang menarik
6. Cara agar orang memahami diri kita adalah dengan ;
  - a. Bertanya pada orang siapa diri kita
  - b. Menceritakan kepada orang tentang diri kita.
  - c. Mengamati perilaku orang yang sesuai dengan diri kita
  - d. Mencari perhatian agar orang melihat kita.
7. Apa yang dimaksud dengan area unknown :
  - a. Diri yang tertutup
  - b. Diri yang terbuka
  - c. Diri yang tersembunyi
  - d. Diri yang tidak diketahui.
8. Sikap kita terhadap masukan orang lain tentang kita adalah ;
  - a. Dengarkan dan belajar
  - b. Marah dan menyangkal
  - c. Pura –pura tidak tahu
  - d. Diam dan tidak mendengarkan.
9. Hal –hal yang harus diperhatikan dalam memberi masukan kepada orang lain , kecuali :
  - a. Bahasa, sikap dan cara menyampaikan
  - b. Situasi dan kondisi pada saat menyampaikan
  - c. Langsung pada topik yang ingin dibicarakan
  - d. Kesantunan tetap dijaga.
10. Bagaimana sikap kita terhadap orang yang memberi masukan yang lebih cenderung ingin menyakiti kita ;
  - a. Enjoy dan have fun
  - b. Marah dan menyerang orang tersebut
  - c. Tunggu saat untuk membalas
  - d. Panik dan berusaha mencari jawaban yang benar.

### **Kunci Jawaban**

1. A.
2. C
3. D
4. B
5. A
6. B
7. D
8. A
9. C
10. A

### **G. Umpan Balik**

Jika kemampuan anda masih dibawah 80 %, maka silahkan anda membaca kembali materi agar kemampuan mencapai 100 %.

Umpan Balik lanjutan diberikan melalui latihan sikap sebagai berikut.

Berikut ini anda berlatih untuk memperlebar area open melalui permainan kelompok. Namun sebelum permainan kelompok anggota disiapkan untuk bersedia memberi dan menerima masukan dan yang sangat penting adalah komitmen menjaga kerahasiaan jika ada yang terungkap yang menurut teman –teman tidak boleh diketahui orang lain maka wajib hukumnya menjaga amanah teman –teman satu kelompok.

1. Ambil satu kertas ukuran folio dan garis menjadi empat bahagian dan kemudian digunting.
2. Ruang pertama buat judul open

3. Ruang kedua buat judul blind
4. Ruang ketiga buat judul hidden
5. Ruang keempat buatlah judul unknown
6. Pada ruang open tuliskan berbagai hal yang menurut anda semua orang tahu tentang pribadi anda.
7. Pada ruang hidden buatlah berbagai hal yang selama ini anda sulit ungkapkan tentang diri anda pada orang lain, tetapi menurut anda harus anda ungkapkan agar anggota kelompok memahami anda.
8. Mintalah teman anda mengisi bagian wilayah blind tentang kedirian anda yang anda tidak tahu tetapi teman –teman melihat itu bagian dari diri anda baik kelemahan maupun kelebihan anda dalam berinteraksi dengan teman – teman dalam satu kelompok.
9. Minta kembali kertas anda kepada teman, kemudian konfrontasikan satu persatu kepada teman tentang kertas jati diri anda.
10. Usahakan semua teman dikelompok mengisi bagian blind dan membaca area lainnya yang menyangkut diri anda.

## **BAB VII**

### **Teknik Dasar Dalam Pelayanan Konseling**

#### **A. Deskripsi Singkat Bab.**

Bab ini membahas tentang beberapa teknik dasar dalam pelayanan konseling individual. Pada dasarnya sebahagian teknik komunikasi interpersonal dapat diaplikasikan dalam layanan konseling individual. Pada materi ini hanya membahas beberapa teknik umum yang perlu dilaksanakan dalam suatu sesi layanan konseling. Teknik umum tersebut mulai dari tahap awal, diagnosis, prognosis, dan tahap akhir. Meskipun dalam materi ini hanya terdapat beberapa teknik berkomunikasi dalam layanan konseling, diharapkan mahasiswa mampu melatihkannya secara konkrit dalam bentuk layanan konseling individual.

#### **B. Relevansi Materi Secara Tektual dan kontekstual**

Materi ini sangat terkait dengan materi sebelumnya bahkan materi ini merupakan materi inti untuk memperoleh ketrampilan dasar dalam pelayanan konseling setelah mahasiswa memahami materi sebelumnya. Aplikasi materi yang dibahas pada pertemuan sebelumnya harus mampu dilaksanakan dan menjadi terintegrasi dalam pembahasan teknik dasar layanan konseling.

#### **C. Teknik Dasar Pelayanan Konseling**

Menurut McLEOD (2008) dan Ivey (1978) dalam pelayanan konseling banyak teknik yang dapat digunakan. Teknik teknik ini merupakan implementasi dari model-model pendekatan yang dikemukakan ahli. Dari sekian banyak teknik-teknik dalam layanan konseling, maka dalam uraian materi ini hanya membahas beberapa teknik saja.

Taufik (2012) menjelaskan beberapa tahap dalam layanan konseling yaitu tahap persiapan, klarifikasi, struktur wawancara, relasi, eksplorasi, konsolidasi, perencanaan dan penutupan. Namun pada buku ini membagi ke dalam beberapa tahap yaitu ;

##### **10. Tahap Awal.**

Tahap awal merupakan tahap dimulainya layanan konseling. Konselor dalam memulai layanan konseling harus menfokuskan perhatian hanya pada konseli. Penggunaan hp sebaiknya dimatikan agar tidak mengganggu jalannya konseling. Perhatian konselor tidak boleh dengan hal –hal lainnya. Oleh karena itu perlu suasana ruangan yang representatif untuk sebuah layanan konseling serta jauh dari suara gaduh, ruang harus privasi tapi dapat diamati dari luar, jarak duduk dan sarana penunjang lainnya. Meskipun jika diperlukan penggunaan media. Tetapi tentu

setelah melalui proses diagnosis yang cukup dalam. Beberapa teknik interaksi yang harus dimunculkan seperti membangun empati, persuasif dan sebagainya sudah dimulai dalam tahap awal ini. Namun buku ini hanya menekankan pada beberapa teknik saja karena sebahagian teknik lainnya dibahas pada mata kuliah lainnya. Teknik tersebut adalah

### **1) Sikap dasar dan membangun hubungan**

Dimulai sikap dasar pada saat menyambut konseli. Konseli yang datang adalah individu yang bermasalah. Sebagai individu yang bermasalah harapan konseli terhadap konselor ingin dihargai dan dipahami dengan kondisi yang ada. Oleh karena itu perlu ditunjukkan sikap diantaranya empati, kontak mata, ramah, hangat dan komunikatif. Membangun rasa kepercayaan konselor pada konseli dimulai dari sambutan konselor terhadap kedatangan konseli.

Membangun hubungan adalah membangun kepercayaan konseli pada konselor. Konseli dipersiapkan memasuki wawancara konseling. Tahap membangun hubungan ini terkadang mengalami kendala karena memang tidak semua konseli yang datang siap untuk melakukan konseling. Hal ini tergantung kepribadian konseli, beratnya masalah yang dialami dan sebagainya.

### **2) Penstrukturan**

Sebelum konseling dimulai Guru BK/Konselor harus tahu terlebih dahulu apakah individu yang ada dihadapannya itu (konseli) sudah pernah dikonseling atau belum? Apakah dia tahu apa yang dimaksud dengan konseling?. Guru BK/ Konselor juga harus mampu meyakinkan konseli bahwa semua informasi tentang konseli terjamin kerahasiaannya. Dalam tahap penstrukturan ini Guru BK/ Konselor harus pula mampu membangun hubungan yang saling percaya dan akrab dengan konseli. Dalam hal ini ada tiga unsur pokok yang perlu dikembangkan oleh Guru BK/ Konselor yaitu empati, penghargaan dan kesegeraan. Keberhasilan proses konseling sangat bergantung pada keterampilan Guru BK/ Konselor dalam menumbuhkan sikap percaya konseli terhadap Guru BK/ Konselor. Jika konseli sudah mempercayai Guru BK/ Konselor, maka proses konseling selanjutnya akan lebih mudah dilalui. Menghargai setiap usaha konseli dan menerima konseli apa adanya merupakan hal yang sangat perlu dalam membangun hubungan.

Hal yang perlu disampaikan dalam penstrukturan adalah apa dan bagaimana layanan konseling, tujuan dan tiga azas pokok yang perlu diketahui oleh konseli. Contoh kalimat penstrukturan adalah :

Ko ; “Baik sebelum kita masuk kepada proses selanjutnya saya akan menjelaskan apa dan bagaimana layanan konseling tersebut. Bahwa konseling adalah suatu pertemuan face to face antara saya sebagai konselor dan Nana sebagai konseli, yang akan membicarakan berbagai persoalan yang Nana rasakan saat ini, mungkin apa yang dirasakan sebagai akibat dari peristiwa yang terjadi pada masa lalu. Tujuannya tentu agar Nina terbebas dari masalah yang dirasakan sehingga tidak terganggu lagi pikiran dan perasaannya dalam melanjutkan kehidupan masa depan. Bagaimana Nana bisa dipahami.

Ki : “Bisa bu”.

Ko ; “Klo bisa dipahami saya lanjutkan, ada tiga hal penting yang perlu kita lakukan bersama , baik saya sebagai konselor maupun Nana sebagai konseli, yaitu tentang keterbukaan. Dalam hal ini baik Nana maupun saya agar sama sama terbuka dalam menyampaikan masalah dan mendampingi Nana dalam membahas masalahnya. Kedua tentang kesukarelaan baik saya sebagai konselor secara ikhlas membantu Nana dan Nana sebagai konseli secara sukarela menyampaikan masalahnya tanpa ada rasa beban dan takut. selanjutnya menyangkut tentang kerahasiaan, bahwa saya sebagai konselor bersedia menyimpan atau merahasiakan semua data atau keterangan yang Nana sampaikan, terutama data atau keterangan yang tidak layak dan tidak boleh diketahui oleh orang lain kecuali atas seijin Nana sebagai konseli”.

Ko ; “Bagaimana Nana bisa dipahami”.

Ki : “Bisa bu”.

Mengenai kerahasiaan Hartono (2015) menegaskan bahwa azaz kerahasiaan atau disebut juga *confidential* merupakan azaz kunci dalam usaha pelayanan konseling. Hal yang sering terjadi dalam teknik penstrukturan ini adalah sulitnya meyakinkan konseli yang menyangkut azaz kerahasiaan, karena mungkin sebahagian yang disampaikan konseli nantinya menyangkut privasi yang selama ini tidak ingin diketahui oleh orang lain. Pada saat itu sangat dibutuhkan keahlian konselor mampu meyakinkan konseli, sehingga mempermudah proses mendiagnosa masalah selanjutnya.

## 2) Ajakan Memulai Pembicaraan

Bagi konseli, memulai pembicaraan dengan orang lain merupakan proses yang sulit dilakukan, apa lagi menyangkut rahasia pribadi yang mungkin menurut konseli sangat tidak mungkin disampaikan kepada orang lain. Untuk itu diperlukan teknik-teknik khusus agar konseli mau secara sukarela dan terbuka menyampaikan persoalan-persoalan yang sedang dialami konseli.

Hal ini dilakukan dengan maksud agar Guru BK/ Konselor dan konseli memiliki pandangan dan wawasan yang sama tentang proses konseling yang akan dilakukan. Disamping itu Guru BK/ Konselor harus memiliki teknik-teknik komunikasi yang persuasif baik secara fisik maupun non fisik. Teknik komunikasi secara fisik seperti raut muka, keramahan, sikap badan dan pandangan mata. Sedangkan komunikasi non fisik merupakan komunikasi verbal, yang dalam hal ini adalah bahasa yang digunakan oleh Guru BK/ Konselor. Lebih tepatnya adalah pilihan kata dan kalimat yang digunakan.

Contoh komunikasi yang diungkapkan konselor dalam ajakan memulai pembicaraan

*KO ; “ Baik tadi kita sudah membahas tentang apa dan bagaimana konseling, sekarang coba Nana merenung mungkin sambil memejamkan mata apa kira kira yang dirasakan saat ini, yang sangat mengganggu pikiran dan perasaan mungkin akibat peristiwa hari ini atau ada hubungannya dengan masa lalu.*

Ketika konselor sudah meminta konseli menceritakan sering terjadi stagnan, mungkin karena mungkin masih belum percaya konselor atau beratnya bagi konseli masalah untuk diceritakan. Jika karena belum percaya konseli pada konselor, maka penstrukturan perlu diulang kembali. Namun karena beratnya masalah yang dirasakan, dalam hal ini konselor harus banyak menggunakan strategi, teknik lain yang membuat konseli bisa terbuka menyampaikan masalahnya.

*Ko : “ Kalau Nana tidak mampu mengungkapkannya secara verbal , bisa tidak menuliskan tentang apa yang Nana rasakan dan mengganggu pikiran Nana tersebut.*

Hal yang penting dalam hal ini konselor tidak kehilangan akal dengan sikap diam konseli. Banyak yang bisa dilakukan dan alat media yang bisa digunakan untuk konseli mulai mampu diajak bicara dengan konseli. Ada konseli yang segera mampu

menyampaikan masalahnya. Namun ada sebahagian konseli yang memang butuh waktu lama untuk meyakinkan dirinya bercerita kepada konselor.

Bahkan dalam beberapa layanan bisa saja konseli meminta untuk reschedule dan meminta untuk waktu yang akan datang. Dalam keadaan demikian konselor dapat melakukan pemberian tugas pada konseli dengan memintanya untuk menulis diary atau menggunakan tape recorder tentang yang ingin disampaikan.

Selanjutnya setelah konseli menyampaikan masalah terkadang muncul beberapa masalah yang sedang dirasakan. Oleh karena itu perlu pemetaan masalah untuk memprioritaskan masalah yang harus dibicarakan terlebih dahulu. Dalam suatu layanan konseling agar tuntasnya satu proses layanan konseling, maka konselor perlu menetapkan masalah yang harus dituntaskan terlebih dahulu. Meskipun kadang-kadang satu penyelesaian masalah dapat menyelesaikan masalah lainnya, karena layanan konseling mengandung azas kemandirian.

### **3) Dorongan Minimal (*minimal encourage*)**

Dorongan minimal merupakan respon Guru BK/ Konselor berupa gerakan, isyarat atau ungkapan yang singkat. Gerakan badan atau pengulangan kata-kata kunci dapat pula di jadikan pendorong untuk konseli terus melakukan pembicaraan. Dorongan minimal dilakukan oleh Guru BK/ Konselor untuk menunjukkan kepada konseli bahwa Guru BK/ Konselor mempunyai perhatian dan ikut serta dalam pembicaraan konseli.

Dalam beberapa interaksi kita secara *face to face* dengan orang lain sering dijumpai munculnya rasa ketidaknyamanan untuk melanjutkan komunikasi akibat lawan bicara kita tidak ada respon atau keraguan apakah yang mendengarkan peduli dengan pembicaraan atau mungkin timingnya tidak pas untuk berbicara dengan lawan bicara. Oleh karena itu untuk memberi kenyamanan dan perasaan diperhatikan perlu kiranya memberikan dorongan minimal kepada konseli. Disamping itu dorongan minimal dapat pula membantu Guru BK/ Konselor dalam mengkonsentrasikan fikiran dan perasaannya terhadap pembicaraan konseli.

Dorongan minimal sangat berarti bagi konseli dan mampu menumbuhkan kepercayaan konseli terhadap Guru BK/ Konselor bahwa ia benar-benar mengerti tentang apa yang sedang dibicarakan konseli. Dengan dorongan minimal yang diberikan, konseli merasa bahwa Guru BK/ Konselor benar-benar memperhatikan dia dan memiliki rasa empati yang tinggi terhadap dirinya. Contoh respon yang diberikan konseli adalah sebagai berikut.



*Sikap ; anggukan, isyarat badan,*

*Kata –kata : Hmm, okey, terus bagaimana, ooo begitu. Dan sebagainya.*

Namun sesuatu yang berlebihan juga menimbulkan rasa keanehan bagi konseli. Jika dorongan minimal yang diberikan secara berlebihan ini juga membuat konseli merasa tidak nyaman. Pemberian dorongan minimal dilakukan dalam porsi yang pas. Ibarat makanan bahwa bumbu perlu dalam membuat makanan menjadi enak. Tetapi jika bumbunya berlebihan maka justru bukan menjadi enak tetapi menjadikan makann itu memiliki citra rasa yang aneh dan bahkan tidak disukai.

## **2. Mendiagnosis masalah**

### **1) Pertanyaan terbuka**

Pertanyaan terbuka merupakan respon Guru BK/ Konselor dalam kalimat tanya yang menuntut konseli memberikan penjelasan yang panjang dan banyak..Pertanyaan terbuka dapat membantu Guru BK/ Konselor dalam penggalian masalah dan penjelajahan masalah. Melalui pertanyaan terbuka Guru BK/ Konselor bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah, sehingga Guru BK/ Konselor dapat membimbing konseli kearah yang lebih tepat. Selama proses konseling hendaknya Guru BK/ Konselor selalu menggunakan pertanyaan terbuka dan menghindari pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup digunakan hanya dalam kondisi yang betul-betul diperlukan.

Meskipun Guru BK/ Konselor, katakanlah terpaksa menggunakan pertanyaan tertutup, sebaiknya segera diikuti dengan pertanyaan terbuka, contoh: Anda betul-betul mencintainya? Atau bagaimana?. Pertanyaan terbuka tanpa didahului oleh pertanyaan tertutup misalnya: Bagaimana perasaan anda jika bertemu dengan dia? Apa yang anda pikirkan tentang dia? Bagaimana kejadiannya?

Pertanyaan terbuka sebaiknya tentu menyangkut keruntutan dalam mendiagnosis masalah. Hal juga yang sering terjadi, konselor terbuai dengan ceritanya konseli sehingga tidak menuntaskan pertanyaan terbuka pada satu masalah tetapi sudah masuk pada masalah selanjutnya. Konselor yang salah satu perannya sebagai pembimbing dalam layanan konseling tentu harus jeli dan cermat kemana akan diarahkan pertanyaan terbuka yang menyangkut masalah konseli. menjadikan makann itu memiliki citra rasa yang aneh dan bahkan tidak disukai.

## 2) Mengungkapkan Perasaan Diri Sendiri

Guru BK/ Konselor adalah manusia biasa yang memiliki perasaan seperti manusia lainnya, seperti perasaan senang, bangga, bahagia, kecewa, dan sebagainya. Selama proses konseling banyak hal yang bisa terungkap dan perilaku konseli akan terlihat secara nyata. Apapun perilaku konseli, menyenangkan atau mengecewakan, perlu disampaikan oleh Guru BK/ Konselor kepada konseli. Guru BK/ Konselor tidak boleh bersikap pura-pura, misalnya sikap konseli yang selalu mempertahankan pendapatnya yang dapat menambah masalah dirinya sendiri, maka Guru BK / Konselor harus mengatakan bahwa ia kecewa dengan sikap konseli tersebut. Demikian pula sebaliknya, ketika konseli memperlihatkan sikap yang positif, Guru BK/ Konselor mengatakan kepada konseli bahwa Guru BK/ Konselor senang dengan sikap konseli.

Mengungkapkan perasaan diri sendiri adalah suatu sikap jujur yang diperlihatkan Guru BK/ Konselor kepada konseli. Apa yang dirasakan oleh Guru BK/ Konselor diungkapkan apa adanya. Hal ini karena konseli juga perlu belajar untuk bersikap menghargai orang lain. Tetapi tidak boleh mengungkapkannya secara emosional. Emosi Guru BK/ Konselor tentu tetap terjaga secara stabil. Sebagai manusia biasa terkadang mungkin timbul rasa jengkel melihat sikap konseli yang menurut konselor kurang sopan, keterlaluan dan sebagainya. Sehingga dalam kondisi yang demikian konseli juga perlu diberi pemahaman bahwa layanan konseling tidak akan berhasil tanpa upaya dari konseli sendiri untuk berubah.

Ketika proses konseling telah dilakukan beberapa kali namun konseli belum menunjukkan perkembangan yang cukup baik dari hasil setiap proses atau minimnya upaya konseli untuk berubah, maka tentu perlu pengungkapan rasa kecewa konselor untuk memotivasi konseli berubah. Komitmen yang telah dibuat pada saat konseling sebelumnya tidak dilaksanakan.

Pemilihan pengungkapan rasa kecewa memang sebaiknya hati –hati, agar tidak muncul persepsi yang negatif dari konseli bahwa konselor tidak mau lagi untuk membantu masalahnya. Contoh kalimat pengungkapan diri sendiri adalah: Ko; “Kita sudah 2 kali merumuskan langkah –langkah untuk penyelesaian masalah nini saat ini, tetapi belum satupun yang dilakukan, sebagai konselor saya

kecewa karena sepertinya konseling yang kita lakukan sebelumnya tidak ada hasilnya bagaimana ini”.

Contoh – contoh kalimat lainnya dalam berbagai kondisi adalah

Ko ; “Saya merasa anda tidak mengatakan hal yang sebenarnya”

Ko ; “Saya senang, anda telah berubah”

Ko ; “Saya kecewa dengan sikap anda yang selalu ingin menang sendiri”

### **3) Refleksi (*Reflection*).**

Refleksi adalah memantulkan kembali apa yang disampaikan konseli. Menurut Christian Conte (2009) Refleksi adalah untuk menghindari dari kesalahan interpretasi atau kegagalan dalam memahami secara tepat terhadap apa yang disampaikan orang lain. Dalam berinteraksi tidak selalu ketika terjadi pembicaraan face to face memiliki makna dan maksud yang sama. Banyak hal hal yang tersirat perlu direfleksikan agar antara dua orang yang berinteraksi memiliki makna dan pemahaman yang sama tentang apa yang sedang dibicarakan. Apalagi dalam situasi konseling. Jika konselor memiliki pemahaman yang berbeda dengan konseli tentang maksud kalimat yang disampaikan konseli maka prognosis menjadi bias yang pada akhirnya dalam merumuskan langkah langkah menjadi tidak sesuai dengan masalah konseli yang sebenarnya.

Refleksi dapat dilihat pada dua hal yaitu refleksi isi dan refleksi perasaan. Refleksi isi adalah mengungkapkan kembali secara singkat dan tepat tentang inti pembicaraan konseli. contoh: ketika konseli mengatakan “Saya kira saya tidak akan dapat melakukannya. Saya hanya akan gagal saja . Saya ....ya....saya belum pernah mendapat nilai sebesar itu dan saya yakin saya tidak akan dapat mencapainya sekarang”. Respon yang tepat diberikan Guru BK/ Konselor dalam bentuk refleksi isi adalah: “Hasil-hasil belajarmu dimasa yang lalu meyakinkanmu bahwa kamu tidak akan berhasil sekarang”.

Mungkin agak sulit membedakan antara menyimpulkan dan refleksi isi. Menyimpulkan biasanya dilakukan setiap akhir tahap atau setelah selesai semua proses tahap. Namun refleksi isi dilakukan memantulkan apa yang disampaikan konseli pada saat itu yang mungkin konselor merasa ragu atau perlu ketegasan konseli tentang kejadian atau peristiwa yang disampaikan.

Refleksi perasaan adalah mengungkapkan kembali pesan-pesan emosional yang disampaikan oleh konseli. Respon yang dapat diberikan Guru BK/ Konselor dalam bentuk refleksi perasaan sesuai dengan ungkapan konseli di atas adalah:

“Kamu merasa takut meski hanya mencobanya”. Refleksi perasaan kadang – kadang membutuhkan bahasa yang benar-benar tepat untuk menginterpretasikan secara tepat apa yang dirasakan. Makna cemas, sangat cemas, marah sangat marah memiliki penyelesaian masalah yang berbeda – beda . Bahkan Menurut Jacob yang mengemukakan teori impact counseling untuk merefleksikan perasaan konseli kita perlu memetaforakannya dalam pengukuran yang nyata. Seperti mengukur perasaan cemas konseli. Konselor dapat memetaforakan sebagai berikut “ Jika diibaratkan rasa cemas tersebut kepada tiga sumbu ini (konselor menunjukkan tiga sumbu) sumbu pertama pendek yang menggambarkan perasaan cemas tidak berlebihan dan sesaat, dan sumbu kedua agak panjang yang menunjukkan perasaan cemas yang agak intens serta sumbu yang ketiga paling panjang yang menggambarkan cemas yang cukup dalam maka coba pilih perasaan cemas yang dirasakan konseli berada di sumbu yang pertama, kedua atau ketiga.

Jika kita terjemahkan makna ketiga sumbu, maka sumbu pertama diasumsikan tidak memerlukan terapi yang cukup intens, mungkin konseli memiliki masalah sesat dan cari teman curhat. Sedangkan sumbu kedua membutuhkan penanganan yang agak intens. Sedangkan sumbu ketiga membutuhkan terapi yang serius, step by step bahkan mungkin sudah pada sampai pada tingkat penyimpangan atau gangguan psikologis yang berat. Pada saat tersebut konselor perlu mempertimbangkan apakah konseling dilanjutkan atau alih tangan kasus.

### **3. Prognosis**

#### **1. Mengajak Konseli Berfikir**

Selama proses konseling, hendaknya Guru BK/ Konselor menciptakan kondisi yang mengarah kepada pemunculan ide-ide baru dari konseli. Pernyataan-pernyataan konseli direspon dengan kata-kata dan kalimat yang menuntut konseli untuk berfikir hal-hal yang mungkin dapat dia lakukan.

Mengajak konseli berfikir memungkinkan terciptanya suasana baru dalam alam pikiran konseli. Hal ini akan mendorong rasionalitas pemikiran dan menyeimbangkan emosionalitas yang terdapat dalam diri konseli.

Sikap Guru BK/ Konselor yang mengajak konseli berfikir menunjukkan bahwa Guru BK/ Konselor bukanlah seorang pemberi keputusan, tetapi seorang yang memiliki wawasan yang luas dan mendalam tentang permasalahan yang

dikemukakan oleh konseli. Guru BK/ Konselor berupaya mengarahkan konseli untuk mandiri, tidak tergantung pada keputusan orang lain, tetapi memiliki keberanian untuk menentukan sikap dan sesuai dengan norma yang berlaku, semua itu akan dapat tercipta jika konseli memiliki ide-ide baru dan fikiran-fikiran yang rasional. Contoh:

Ki ; “Saya tetap pada keputusan untuk tidak menikah biarlah saya hidup sendiri tanpa pendamping. Toh saya sudah bahagia kok .

Ko ; “ Menurut Kiki apakah hidup sendiri selamanya tersebut lebih baik dibanding memiliki pasangan. Teman saya pernah gagal seperti Kiki tetapi karena dia mencoba membuka diri untuk yang lain saat ini dia menjadi bahagia. Bagaimana kalau hal yang sama juga Kiki lakukan.

Peran konselor dalam hal ini memamntulkan apa yang menjadi kekuatan konseli yang selama ini tidak terfikirkan atau tidak menyadari potensi positif tersebut. Selama diagnosis banyak hal yang diungkapkan konseli yang mungkin hal tersebut menjadi kekuatan positif untuk membantu penyelesaian masalahnya tetapi konseli tidak mengetahui atau menyadarinya.

## **2. Konfrontasi(*Confrontation*).**

Menurut Bradley T Erford (2016) teknik konfrontasi awalnya dikembangkan oleh Gestalt pada saat membantu konseli mengenali perilaku penghindaraan. Namun di era sekarang penggunaan teknik konfrontasi lebih ramah dan welas asih. Dalam teknik dasar pelayanan konseling teknik konfrontasi adalah teknik yang cukup ampuh terutama dalam menghadapi konseli yang terjebak pada pola perilaku yang irasional.

Konfrontasi atau istilah lainnya diskrepansi merupakan mempertentangkan dua hal yang terjadi dalam diri konseli. Menurut Ivey dalam Bradley T Erford (2016) terdapat enam bentuk pertentangan yaitu 1. Antara pesan verbal dan non verbal konseli, 2. Antara keyakinan dan pengalaman, 3. Antara nilai dan perilaku, 4. Antara ucapan dan perilaku, 5. Antara pengalaman dan rencana dan 6. Antara pesan –pesan verbal.

.Konfrontasi efektif untuk membangunkan dan menyadarkan konseli terhadap sikap dirinya sendiri. Namun konfrontasi juga dapat tidak efektif dan bahkan dapat menghentikan konseling tanpa membawa hasil, lebih jauh lagi dapat pula menciptakan masalah baru. Oleh karena itu konfrontasi tidak boleh dilakukan pada awal-awal pertemuan, Guru BK/ Konselor dituntut jeli membaca

situasi, kapan waktu yang pas untuk melakukan konfrontasi tersebut. Dianjurkan kepada Guru BK/ Konselor untuk melakukan konfrontasi setelah masalah dieksplorasi dan Guru BK/ Konselor menemukan hal-hal yang bertentangan dalam diri konseli.

Kesulitan yang sering terjadi adalah memilih bahasa konfrontasi sehingga konseli tetap menganggap bahwa konfrontasi membuat dia terpojok, meremehkan atau membuat konseli malu. Hal yang penting adalah sikap hangat, ramah, empati harus tetap ditunjukkan meskipun konseli menunjukkan kegelisahan. Teknik konfrontasi sangat efektif dalam mempercepat diagnosis masalah konseli yang menunjukkan ketidaksesuaian antara sikap dan ucapan.

Bradley T Erford (2016) menjelaskan empat langkah yang digunakan untuk mengimplementasikan teknik konfrontasi yaitu mendengarkan untuk menemukan pertentangan atau ketidaksesuaian, 2. Merangkum dan mengklarifikasi, 3. Mengkonfrontasi dan 4. Mengamati dan mengevaluasi.

Berikut ini contoh – contoh bahasa konfrontasi yang diungkapkan oleh konselor pada saat menemukan berbagai kecanggalan dari apa yang disampaikan dan sikap yang dimunculkan.

Ketidaksinkronan antara perilaku dan ucapan.

➔ *Ketidaksinkronan antara perilaku dan ucapan*

Ki (Konseli) : Saya senang bu dia menikah dengan orang lain. Biarlah dia bahagia ( Namun pandangan konseli hampa dengan tangan yang selalu dikepalkan.

Ko (Konselor) : Rima mengatakan senang mantan pacar Rima menikah dengan orang lain, tapi pandangan Rima hampa seperti ada rasa kecewa yang mendalam dan tangan Rima selalu dikpalkan seperti ada emosi yang terpendam bagaimana ini ??

➔ *Ketidaksinkronan antara perilaku dengan perilaku*

Ki ; : Sikap konseli pada saat ibunya meninggal dengan senyum tapi matanya berkaca –kaca.

Ko : Rima tersenyum karena ibu meninggal telah tenang dialam baqa, tapi air mata Rima mengalir terus . Ada apa Rima , mungkin ada sesuatu hal yang ingin disampaikan pada saya .

➔ *Ketidaksinkronan antara pesan verbal*

Ki : Pembicaraan beberapa menit sebelumnya .

Dia itu satu satunya sahabat yang sangat sayang pada saya bu, Saya merasakan itu . Sehingga saya juga sangat sayang pada dia . Silit bagi saya untuk menyakitinya..

Pembicaraan saat ini

Meskipun dia mengambil pacar saya, tidak masalah bu saya tetap sayang meskipun hati saya sakit.

Ko ; Tadi Rima mengatakan bahwa sahabat Rima sangat sayang pada Rima, tetapi dia mengambil pacar Rima. Untuk tetap dijadikan sahabat sementara Rima tersakiti apakah ini masih wajar dipertahankan ??.

### **3. Pemberian Informasi**

Teknik pemberian informasi adalah memberikan informasi yang diperlukan konseli yang terkait dengan masalahnya. Namun tentu saja informasi tersebut adalah informasi yang memang diketahui konselor dan bermanfaat untuk penyelesaian masalahnya. Biasanya teknik ini banyak digunakan dalam layanan konseling karir siswa disekolah – sekolah terkait penempatan jurusan atau kelanjutan perguruan tinggi yang akan dimasuki siswa.

Informasi diberikan jika konseli membutuhkan. Pada umumnya konseli butuh banyak informasi dari Guru BK/ Konselor, disini Guru BK/ Konselor dituntut memiliki wawasan yang luas dan informasi yang lengkap. Informasi yang tidak jelas dan tidak tepat tidak boleh diberikan oleh Guru BK/ Konselor. Jika Guru BK/ Konselor ragu-ragu tentang suatu hal, Guru BK/ Konselor harus memilih untuk tidak memberikan informasi tersebut. Dalam pemberian informasi, Guru BK/ Konselor harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh konseli, informasi harus jelas dan tepat.

Pertanyaannya dapatkah pemberian informasi melalui studi pustaka. Menurut penulis satu teknik dalam pelayanan dasar konseling bisa saja terpadu dengan teknik atau metode lainnya. Prayitno pernah menyampaikan dalam satu pertemuan dengan penulis bahwa konselor yang mempribadi sudah terampil dalam memilih, memadukan serta mengembangkan bentuk suatu layanan konseling sesuai dengan masalah konseli.

#### 4. Pemberian Nasehat/ Saran

Memberikan nasehat merupakan memberi masukan atau arahan pada konseli. Nasehat dari Guru BK/ Konselor diusahakan seminimal mungkin, kalau memungkinkan hindari pemberian nasehat, terutama untuk konseli-konseli yang masih tergolong remaja. Nasehat bukan tidak boleh, tetapi diusahakan seminimal mungkin. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari pemikiran konseli bahwa Guru BK/ Konselor sama dengan orang tuanya, neneknya atau pamannya yang selalu memberi nasehat. Disamping itu, nasehat tidak mampu bertahan lama, karena pada dasarnya masalah belum terpecahkan. Hal ini ditegaskan Willis (2010) bahwa nasehat sebaiknya dilakukan jika klien—atau konseli—memintanya.

Pemberian nasehat juga dapat membuat konseli tergantung kepada Guru BK/ Konselor dan tidak membuat konseli percaya diri dan mandiri. Sementara salah satu tujuan konseling individual adalah memandirikan konseli. Sebahagian besar konselor sering terjebak dalam layanan konseling dalam interaksi yang didominasi konselor dalam bentuk pemberian nasehat. Sehingga konseling hampir sama dengan layanan konsultasi.

Bagi penulis nasehat adalah kata kunci dalam layanan konseling. Artinya singkat tapi memiliki makna yang dalam bagi konseli. Ketika hal ini penulis sampaikan dalam perkuliahan dengan mahasiswa, bahwa mahasiswa memberi respon sepertinya sulit ya bu memilih kata nasehat yang ibu sampaikan tersebut. Yang penting dalam hal ini adalah pemilihan kata yang singkat tetapi padat dan tidak bertele –tele.

Jika dalam sebuah layanan dominan pemberian nasehat , maka apa bedanya konseli datang kepada konselor atau konseli curhat dengan teman, orangtuanya dan sebagainya. Layanan terkesan tidak profesional. Peran konselor dalam pengubahan tingkah laku konseli menjadi tidak begitu bermakna. Contoh nasehat –nasehat yang cukup singkat tetapi bermakna bagi siswa .

Ko ; Sebagai manusia orangtua mungkin juga melakukan kesalahan dan kita sebagai anak perlu mengingatkan. Tetapi tentu dengan cara – cara yang sesuai dengan aturan agama. (kata 1)

Ko : Kok begitu kamu sama orangtua mu pantas orangtua marah . Kamu sih melawan sama dia. Kamu ini anak yang tidak menghormati orangtua ya. Jadi anak harus nurut pada orangtua, ntar siapa yang kasih kamu makan. Tidak baik begitu sama orangtua apalagi .....dll (kata 2)



Jika kita bandingkan kedua contoh perkataan konselor, kata –kata yang lebih bermakna kata pertama atau kedua. Silahkan didiskusikan.

#### **4) Tahap Akhir**

##### **1. Merumuskan Tujuan (Goal Setting)**

Teknik ini adalah salah satu teknik khusus dalam pelayanan konseling dan diberikan jika Guru BK/ Konselor telah melakukan diagnosa dan prognosis yang mendalam. Disamping itu Guru BK/ Konselor juga telah memberikan penafsiran atau kesimpulan tentang apa yang dialami konseli. Selanjutnya juga telah dibahas kemungkinan berbagai solusi yang akan dilakukan konseli melalui teknik teknik yang telah dibahas sebelumnya.

Merumuskan tujuan adalah merumuskan langkah-langkah yang akan dilakukan konseli sehubungan dengan masalah yang sedang dialaminya. Merumuskan langkah –langkah penyelesaian masalah harus dalam bentuk wujud perubahan pada perilaku konkrit. Menurut Alo, Liliweri (1997). Pada dasarnya perilaku manusia yang muncul didasarkan pada berbagai alasan yaitu (1). Bentuk perilaku spontan, yang pemunculannya karena pewarisan budaya dan reflek yang dibawa sejak lahir, namun perilaku tersebut masih ada sampai saat ini, (2). Bentuk perilaku masih scripted, yaitu perilaku yang dimunculkan karena proses belajar yang tanpa disadari perilaku tersebut selalu muncul pada saat situasi yang sama, seperti bersalaman ketika bertemu seseorang yang dikenal dan sudah tidak bertemu dalam waktu yang cukup lama. (3). Bentuk perilaku contrived , yaitu pemunculan perilaku melalui proses pertimbangan dan pemikiran.

Dalam perumusan tujuan ini perubahan perilaku didasarkan pada scripted dan contrived. Ellis mengatakan penyimpangan perilaku erat kaitannya dengan cara berfikir yang irasional yang juga mempengaruhi emosi dan wujudnya pada penyimpangan perilaku ketika berinteraksi dengan orang lain. Peran konselor sangat penting artinya agar perumusan tujuan dalam bentuk perubahan tingkah laku yang tampak berdasarkan sebuah proses pemikiran dan belajar yang akhirnya perubahan tersebut didasarkan atas rasa tanggungjawab pribadi. Bukan hanya karena keinginan konselor. Oleh karena itu langkah –langkah yang dirumuskan sebaiknya jelas, konkrit, terstruktur, step by step, sesuai dengan masalah konseli dan dapat dilaksanakan konseli karena sesuai dengan kemampuan konseli..

Contoh :

Kons : Dari apa yang sudah kita bicarakan permasalahan adik yang perlu kita bahas saat ini adalah sulit untuk mencintai pacar yang sekarang karena trauma dengan pacar yang dulu. Padahal pribadi dan kebaikan yang sekarang jauh berbeda dengan yang lama, bukankah begitu ....

Konseli : Ia buk....

Kons : Menurut adik, apa yang akan adik lakukan sekarang untuk memulainya.

Konseli : Mungkin semua kenangan saya bersama yang lama saya buang dulu bu,..

Kons : Bagus, caranya...

Konseli : Foto-foto dan barang-barang yang berhubungan dengan dia saya bakar dan saya berikan pada orang.

Kons : O.K adik sudah menemukan langkah yang tepat. Setelah itu apa lagi

Konseli : Kalau perlu tempat rekreasi saya diganti dengan suasana baru.

Kons : Baik , jadi langkah pertama membuang semua kenangan yang lama dengan menggantikan dengan yang baru, kemudian mengganti suasana rekreasi yang baru,apa lagi.

Konseli : Tidak tau bu,...

Kons : Memberi kesempatan kepada yang baru untuk membuktikan pada adik, bahwa dia memang berbeda dengan yang lama, mungkinkah.....

Konseli : Saya coba bu, tapi caranya gimana bu,

Kons : Seringlah bertemu sehingga adik bisa menilai kepribadiannya, ya mungkin dalam seminggu 2 kali, dan jadikanlah dia teman curhat untuk setiap masalah yang adik rasakan.

Konseli : Ya bu saya coba....

Kons : Jadi bisa disebutkan langkah-lanhkah yang harus dan akan dilakukan.

Contoh lain :

Ex : Saya mau berbicara dengan ibu saya

Konkritnya : Saya bicara dengan ibu saya pada hari rabu ketika dia nonton T.V jam 8 malam.

Tujuan perumusan tujuan ini adalah mendorong konseli agar benar-benar melakukan tindakan yang telah dirumuskan bersama dan menjadi tolak ukur untuk mengevaluasi konseling pertama dan konseling selanjutnya.

## **2. Peneguhan Hasrat**

Peneguhan hasrat yang dimaksud adalah respon Guru BK/ Konselor yang memberikan keyakinan dan motivasi kepada konseli tentang apa yang akan dilakukannya atau tentang apa yang sudah dilakukannya yang bernilai positif. Dengan demikian peneguhan hasrat bisa dilakukan diawal, proses dan dilakukan diakhir konseling.

Peneguhan hasrat diawal dan proses dapat membangkitkan atau menumbuhkan rasa percaya diri konseli, bahwa ternyata ide yang dia ungkapkan cukup bagus dan bernilai positif. Dengan peneguhan hasrat, konseli semakin bersemangat untuk meneruskan pembicaraannya. Merasa berguna dan bermanfaat juga tumbuh dalam diri konseli.

Sementara peneguhan hasrat diakhir konseling dalam upaya memberikan keyakinan bahwa konseli mampu melakukan apa yang telah dirumuskan bersama. Sering terjadi keraguan apakah dia sanggup melakukan perubahan setelah sekian lama masalah ini dirasakannya. Oleh karena itu perlu peneguhan hasrat dari konselor.

## **3. Menyimpulkan**

Menyimpulkan dapat terjadi dalam dua situasi. Pertama kesimpulan dalam proses dan kedua kesimpulan pada akhir pertemuan. Kesimpulan pada proses konseling adalah kesimpulan dari masalah yang dialami, misalnya dari sekian panjang pembicaraan konseli, dapat disimpulkan dua atau tiga masalah yang terdapat didalamnya, 1. masalah A, 2. masalah B dan 3. masalah C.

Dalam menyimpulkan proses diawal konseling perlu pemetaan masalah. Konseli dalam menyampaikan masalah terkadang sangat beragam dengan beberapa permasalahan yang terjadi. Bisa saja dalam satu pertemuan terselesaikan satu atau dua masalah. Namun bisa juga hanya satu masalah yang dapat diselesaikan oleh karena itu . Perlu dibuat sesi kesimpulan setiap terselesaikannya satu masalah.

Kesimpulan pada akhir pertemuan adalah kesimpulan secara keseluruhan, apakah pertemuan ini bermanfaat bagi konseli atau tidak. Apakah konseli merasa terbantu atau belum. Kesimpulan pada akhir pertemuan merupakan evaluasi pekerjaan Guru BK/ Konselor dalam layanan konseling.

Pada dasarnya sebahagian besar teknik –teknik komunikasi yang menunjang pelaksanaan keberhasilan sebuah proses interaksi antara dua orang atau face to face sebaiknya di miliki oleh konselor seperti teknik bertanya, teknik penggunaan intonasi dalam berbahasa dan teknik –teknik lainnya merupakan ketrampilan dasar yang harus dimiliki oleh seorang konselor. Namun berdasarkan pengalaman penulis dalam melatih mahasiswa untuk menguasai teknik yang sudah disebutkan sebelumnya agar menjadikan bahasa konseling sebagai bahagian dari bahasa sehari-hari agar tidak kesulitan. Perlu penambahan jam sks untuk melatih ketrampilan konseling dalam bentuk mata kuliah yang lain pada semester selanjutnya.

#### **D. Rangkuman**

Memberikan pelayanan konseling individual adalah sebuah layanan profesional yang membutuhkan keahlian dan ketrampilan tertentu agar proses layanan konseling berjalan maksimal. Konselor sebagai individu yang akan menangani berbagai masalah dan tingkat usia perlu diberikan ketrampilan secara bertahap salah satunya teknik dasar dalam konseling atau ketrampilan dasar konseling

Teknik yang dibahas dan diimplementasikan konselor dalam materi ini adalah teknik yang merupakan satu kesatuan dalam layanan konseling yang diawali dengan penstrukturan ditahap awal sampai kepada teknik menyimpulkan ditahap akhir. Beberapa teknik yang diaplikasikan merupakan teknik yang utama diantaranya refleksi dan konfrontasi.

#### **E. Pustaka**

Alo, Liliweri. (1997). *Komunikasi Antarpribadi*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti.

Bradley, T, Erford.2016. 40 Techniques Every Counselor should know, 2 nd Edition. USA. Pearson Education, Inc.

Christian, Conte. (2009). *Techniques and Psychotherapy*. New York, Springer Publishing Company.

Hartono & Boy Soedarmadji.(2012). Psikologi Konseling, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Richard Nelson Jones. 2012. Pengantar Keterampilan Konseling (Terjemahan). Yogyakarta: Pustaka pelajar.

- Taufik & Yeni Karneli. 2012. Teknik Dan Laboratorium Konseling. (Buku Teks), Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Windy Dryden & Michael Neenan. 2006. Rational Emotive Behaviour Therapy. New York. Routledge Taylor & Francis Group.
- Willis, Sofyan S. 2010. *Konseling Individual: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.

## **F. Tes Formatif dan Kunci Jawaban**

### **Soal**

1. Jelaskan tiga hal pokok yang terkait azas perlu disampaikan dalam teknik penstrukturan ;
  - a. Kedinamisan, kesukarelaan dan keterbukaan
  - b. Keterbukaan, kesukarelaan dan kerahasiaan.
  - c. Kerahasiaan, alih tangandan kenormatifan.
  - d. Kekinian, kerahasiaan dan kesukarelaan.
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan teknik refleksi
  - a. Memantulkan kembali apa yang disampaikan konseli.
  - b. Memantulkan kembali apa yang dirasakan konseli
  - c. Memantulkan kembali apa yang disampaikan dan dirasakan konseli.
  - d. Memantulkan sikap konseli.
3. Tuliskan dua jenis teknik refleksi
  - a. Refleksi isi dan perasaan
  - b. Refleksi diri dan perbuatan
  - c. Refleksi pikiran dan tingkah laku.
  - d. Refleksi kalimat dan perkataan
4. Dari kalimat yang disampaikan konselor, kalimat manakah yang mengandung refleksi perasaan ;
  - a. Ko ; “ Dari apa yang adik sampaikan kejadian yang adik alami pada bulan november 2014 dengan bosnya merupakan alasan utama untuk adik berhenti dari pekerjaan tersebut.
  - b. Ko ; Jadi menurut adik, sejak kehadiran ipar dirumah bulan oktober hubungan adik dengan suami menjadi tidak harmonis karena sikapnya yang suka mengadu domba adik dengan suami.

- c. Ko : Jadi menurut adik bos adik sengaja membuat hubungan adik dengan rekan –rekan menjadi tidak harmonis agar adik tidak betah bekerja disana.
  - d. Ko : Jadi adik sekarang sangat benci dengan suami sendiri karena masalah – masalah yang terjadi tidak pernah diselesaikan dan ingin untuk bercerai.
5. Dorongan minimal merupakan isyarat verbal dan non verbal dari konselor agar konseli merasa diperhatikan dan didengar. Contoh dorongan minimal tersebut adalah kecuali
- a. Hmm, ok , ya
  - b. Menganggukkan kepala, menunjukkan empati
  - c. OO ternyata dia benar –benar kejam ya terhadap adik.
  - d. Oh ya saya merasakan apa yang adik rasakan.
6. Inti dari teknik konfrontasi adalah ;
- a. Memtarbalikkan
  - b. Mempertentangkan
  - c. Menyimpulkan
  - d. Menyangkal
7. Contoh kalimat konfrontasi konselor yang menyangkut perbedaan apa yang disampaikan saat ini dengan sebelumnya ;
- a. Ko; Anda mengatakan anda senang anak anda menikah dengan tono tetapi mata anda menunjukkan rasa sedih ada apa ini.
  - b. Ko ; Anda ingin dia sayang sama anda tetapi dia selalu bersama yang lain bagaimana menurut anda.
  - c. Ko ; Tadi anda mengatakan anda selalu merindukan dia, tetapi saat ini anda katakan bahwa anda merasa benci pada saat dia bersama anda , ada apa sebenarnya.
  - d. Ko ; Menurut anda wajar tidak dia memperlakukan anda seperti itu sementara anda sudah memberikan yang terbaik untuk dia.
8. Hal –hal yang harus diperhatikan dalam goal setting adalah kecuali :
- a. Step by step
  - b. Sesuai dengan kemampuan konseli.
  - c. Langkah-langkah harus konkrit
  - d. Menunjukkan empati pada konseli.

9. Teknik peneguhan hasrat dilakukan pada saat ;
  - a. Setelah perumusan tujuan untuk memberi keyakinan konseli mampu melakukannya
  - b. Setelah konseli diam dan tidak mau bicara dengan konselor.
  - c. Konselor tidak memahami apa yang ingin disampaikan konselor dan butuh penjelasan.
  - d. Konseli bicara terus tidak mau diam.
10. Teknik menyimpulkan dalam layanan konseling dilakukan pada saat ;
  - a. Diawal dan akhir
  - b. Ditengah dan akhir
  - c. Diakhir pertemuan
  - d. Diproses konseling dan diakhir.

### **Kunci Jawaban**

1. B
2. C
3. A
4. D
5. C
6. B
7. C
8. D
9. A
10. D

### **G. Umpan Balik**

Jika kemampuan anda masih dibawah 80 %, maka silahkan anda membaca kembali materi agar kemampuan mencapai 100 %.

#### **Umpan Balik lanjutan Melalui Latihan sikap**

Lakukan konseling dengan teman. Secara bergantian satu orang menjadi konselor dan yang lain menjadi konseli. Sedangkan teman yang lain dalam kelompok menjadi pengamat sebagai konselor. Untuk pengamat silahkan isi format penilaian latihan

konseling. Setelah selesai proses berikan hasil penilaian format kepada teman sebagai konselor.

#### Format Latihan Konseling

No	Aplikasi Teknik	SB	B	C	K
	Sikap Dasar Konselor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyambut klien</li> <li>- Cara dan jarak duduk</li> <li>- Kontak Mata</li> <li>- Empati</li> </ul>				
	Mengawali konseling dan mendiagnosis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertanyaan tertutup</li> <li>- Pertanyaan terbuka</li> <li>- Dorongan minimal</li> <li>- Penstrukturan</li> <li>- Refleksi</li> <li>- Konfrontasi</li> </ul>				
	Pengembangan proses konseling dan perubahan tingkah laku <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suasana diam</li> <li>- Ajakan memikirkan yang lain</li> <li>- Pemberian informasi</li> <li>- Pemberian nasehat</li> <li>- Menggunakan contoh pribadi</li> <li>- Merumuskan tujuan</li> <li>- Peneguhan hasrat</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut</li> </ul>				

Komentar :

Pengamat



## GLOSARIUM

- Komunikasi** : Pelbagai cara dalam mengirimkan informasi diantara orang dan tempat.
- Pesan** : Sekumpulan lambang-lambang
- Makna** : Bentuk' pengepresian atau 'yang' mewakili sesuatu seperti ide, pikiran/gagasan, atau fakta
- Denotatif** : Merujuk pada apa yang diyakini akal sehat/orang banyak (*common-sense*), makna yang teramati dari sebuah tanda
- Konotatif** : Cara menjelaskan interaksi yang terjadi ketika tanda bertemu dengan perasaan atau emosi dari pengguna dan nilai-nilai dalam budaya mereka.
- Konseling** : Pertemuan empat mata/ *face to face* antar seorang konselor sebagai orang yang membantu atau seorang yang ahli dan konseli sebagai orang yang dibantu membicarakan berbagai persoalan atau masalah yang sedang dihadapi oleh konseli dalam suasana yang laras, memberikan nasihat/ bimbingan dan gagasan berdasarkan norma-norma yang berlaku
- Konselor** : Orang yang memberikan layanan konseling kepada konseli
- Konseli** : Orang yang menerima layanan konseling
- Volume** : Derajat keras atau lembutnya suara yang harus dikeluarkan
- Artikulasi** : Perubahan rongga dan ruang dalam saluran suara untuk menghasilkan bunyi bahasa
- Pitch** : Tinggi rendah nada dalam suatu bunyian.
- Emphasis** : Penaknaan pada kata tertentu yang dikeluarkan
- Rate** : Gelombang suara yang keluar dalam beberapa detik
- Body Language**: Berbagai gerakan tubuh yang memberi makna dalam komunikasi
- Mimik** : Ekspresi wajah yang diberikan dari satu atau lebih gerakan otot pada wajah saat bicara.
- Respon** : Tanggapan yang diberikan oleh seseorang

**Jendela Johari:** Teknik yang diciptakan pada tahun 1955 oleh dua orang psikolog Amerika, Joseph Luft (1916–2014) dan Harrington Ingham (1914–1995), yang digunakan untuk membantu orang lebih memahami hubungan dengan diri dan orang lain yang lebih baik

**Penstrukturan:** Suatu tahap untuk membangun dan memulai struktur (proses) tentang proses konseling yang dijalankan

**Refleksi** : Memantulkan kembali ucapan konseli dengan maksud mendorong konseli berbicara dan memahami yang disampaikan.

**Dorongan Minimal:** Respon minim yang diberikan konselor untuk mendorong konseli untuk berbicara lebih lanjut dan melanjutkan yang dibicarakan.

## LAMPIRAN TUGAS

### Petunjuk Pengerjaan

- a. Berikut disajikan empat contoh layanan konseling pada masalah pribadi, belajar, sosial dan karir.
- b. Mahasiswa diminta untuk menganalisis empat masalah tersebut berdasarkan teknik-teknik dasar yang sudah dibahas.
- c. Menurut anda pada setiap contoh layanan konseling teknik dasar apa yang sudah diterapkan sesuai dengan BAB VIII., dan sebutkan diksi (kalimat) yang menunjukkan teknik tersebut.
- d. Menurut anda teknik dasar mana yang belum digunakan sesuai dengan teknik yang sudah dibahas pada BAB VIII.
- e. Jika belum digunakan buatlah narasi yang harusnya disampaikan oleh konselor.

### Catatan:

**Kl : Konseli**

**Ko: Konselor**

### Konseling 1: Simulasi Masalah Pribadi

#### Pertemuan Pertama

**Ko :** assalamuallaikum bu

**Kl :** wallaikumsallam

**Ko :** bagaimana kabar ibu hari ini, sehat

**Kl :** ya allhamdullilah sehat, adik bagaimana

**Ko :** ya allhamdulliah juga sehat bu,...sebelum kita mualai kegiatan kita hari ini, silahkan ibu untuk rileks dan janga tegang. Silahkan ibu mengatur posisi duduk ibu senyaman mungkin

**Kl :** iya

**Ko :** oh iya sebelumnya saya mau bertanya, apakah ibu sudah mengenal kegiatan konseling yang akan kita laksanakan ?

**Kl :** kalau psikolog sih ibu tahu, tapi kalau konseling ibu baru-baru dengar

**Ko** : oke, jadi sebenarnya kegiatan kita ini sedikit banyak mirip dengan kegiatan psikolog, sebenarnya di psikologi pun ada juga kegiatan konseling seperti ini, jadi kegiatan layanan konseling ini kita bersama-sama, antara ibu dengan saya, akan mencari dan menemukan solusi permasalahan yang ibu hadapi. Dan peran saya disini adalah membantu ibu menemukan solusi permasalahan ibu, karena itu saya minta ibu bisa terbuka mengenai permasalahan ibu kepada saya, dan saya akan memegang teguh komitmen saya untuk merahasiakan informasi yang ibu sampaikan kepada saya. Dan kedepannya nanti diharapkan apabila ibu mendapatkan masalah kembali, ibu dapat memecahkan masalah ibu sendiri. Ya kurang lebih seperti itu bu

**Kl** : ya insyallah

**Ko** : baiklah sekarang ibu bisa mengungkapkan permasalahan yang ibu rasakan sekarang

**Kl** : begini, sebenarnya ini merupakan permasalahan ibu sejak dulu, ada trauma ibu yang tidak bisa ibu hilangkan sampai sekarang...

**Ko** : trauma seperti apa yang ibu alami

**Kl** : ibu tidak sanggup menceritakannya nak, itu sangat mengerikan dan selalu menghantui ibu

**Ko** : ibu menginginkan permasalahan ibu selesai, tapi ibu merasa tidak sanggup untuk mengungkapkannya, lalu bagaimana permasalahan ibu bisa selesai

**Kl** : saya mengerti nak, tapi ibu.....

**Ko** : kalau ibu tidak sanggup menceritakannya, ibu bisa menceritakannya kepada saya semampu ibu

**Kl** : begini sebenarnya pada tanggal 30 oktober.....saya...saya....(Klien mulai menangis)

**Ko** : silahkan ibu luapkan semua emosi ibu, jangan dipendam. Saya harap ibu akan merasa lebih baik setelah ibu luapkan semua emosi ibu

**Konselor menunggu sampai klien berhenti menangis dan mulai tenang**

**Ko** : bagaimana apakah ibu sudah tenang sekarang

**Kl** : iya

**Ko** : bisakah kita lanjutkan kegiatan kita, saya akan mulai ketika ibu sudah siap untuk melanjutkan kegiatan ini

**Kl** : ya nak, tidak apa-apa silahkan dimulai lagi saja

**Ko** : baiklah bu, saya sangat merasakan sejauh mana trauma yang ibu hadapi. Tapi permasalahan ibu tidak akan tuntas apabila ibu selalu memendam permasalahan ibu. Saya yakin ibu ingin permasalahan ibu cepat selesai, bukan begitu bu ?

**Kl** : iya nak

**Ko** : dan saya juga yakin, ibu merasa tidak enak hati dengan keluarga ibu, ketika mereka berjuang untuk mengembalikan ibu seperti seorang ibu yang mereka kenal dahulu, yang penuh kegembiraan dan ramah

**Kl** : ya saya terkadang juga kasihan pada mereka

**Ko** : oke kalau begitu, sekarang ibu hirup nafas dalam-dalam, tenangkan diri ibu dan ibu mulai lagi bercerita mengenai kisah ibu dahulu yang sampai membaut ibu trauma.

**Kl** : jadi begini, dulu pada tanggal 30 oktober.....ibu sempat hampir meninggal, waktu itu kampung ibu banjir besar samapi sedada ibu, tentu saja ibu dan keluarga waktu itu mengevakuasikan diri ke tempat yang aman, lalu saat kami muali mengevakuasikan diri bersama para penduduk yang lain, datanglah hujan yang sangat deras dan akhirnya air pun makuin meninggi sampai ke batas leher ibu. Tentu saja ibu menjadi panik, begitu pula warga di sekitar ibu, akhirnya mereka merasa panik dan mulai berlarian tidak beraturan sehingga ibu terpisah denagn keluarga ibu. Hal itu diperparah ketika beberapa orang yang sangat panik berlarian menabrak ibu dari belakang sehingga beberapa kali ibu menyelam ke dalam air smapi ibu menelan air, hal itu berlanjut beberpa saat samapai akhirnya ibu mulai lemasarena tidak bisa mengatur nafas. Saat itu ibu berpkir ibu akan mati, tapi untunglah ada beberpa orang pemuda yang menolong ibu, dan akhirnya ibu masih selamat sampai sekarang. Tapi kejadian tersebut selalu menghantui ibu, sampai-sampai membuat ibu trauma, seperti sekarang.

**Ko** : jadi pengalaman tidak menyenangkan itulah yang akhirnya membuat ibu trauma seperti sekarang

**Kl** : iya nak benar,

**Ko** : bagaimana perasaan ibu setelah ibu bercerita kepada saya sekarang

**Kl** : iya nak sekarang perasaan ibu agak lega, sebelumnya ibu susah sekali loh kalau disuruh menceritakan pengalaman pahit ibu yang ini, tapi untungnya kamu memberikan semangat pada ibu. Ya sudah ya nak, hari ini saapai di sini saja, saya masih ada keperluan lagi

**Ko** : oh baiklah kalau begitu, terimakasih loh bu, ibu sudah mau bercerita kepada saya, berarti tandanya ibu sudah mulai terbuka dan mempercayai saya, kalau begitu kalau ibu sempat kita kan meneruskan kegiatan kita dan mudah-mudahan masalah ibu bisa kita selesaikan bersama.

**Kl** : iya nak sama-sama.

## Konseling 2: MASALAH BELAJAR

### ♦ Pertemuan Pertama

Ko : asslaamuallaikum, bagaimana kabar adik hari ini sehat

Kl : ya allhamdullilah, masih sehat walaupun sekarang agak pilek sedikit

Ko : tapi adik tetap bisa melaksanakan kegiatan konseling hari ini kan

Kl : tentu saja, tidak ada gangguan kok, tenang saja

Ko : sebelumnya apakah adik sudah tahu kegiatan konseling yang akan kita laksanakan

Kl : tentu saja tahu. Saya juga sudah belajar gambaran umum proses konseling kok di kampus

Ko : oke kalau begitu bisa langsung kita mulai. Sekarang silahkan adik utarakan permasalahan adik yang mengangjal

Kl : begini jadi belakangan ini saya jenuh sekali sama kuliah saya, jurusan psikologi yang saya ambil ternyata membebani saya, dikarenakan saya sebenarnya tidak ada minat yang sungguh-sungguh saat masuk ke jurusan ini.

Ko : lalu kenapa adik mengambil jurusan psikologi

Kl : soalnya kata orang jurusan psikologi peluang kerjanya ke depan akan lebih bagus, jadi akhirnya saya ambil jurusan itu

Ko : oke lalu apa yang ingin adik lakukan untuk mengatasi hal tersebut

Kl : sebenarnya saya masih bisa bertahan untuk mengikuti jurusan yang saya ambil sekarang, tapi terkadang kejenuhan itu membuat kepala saya samapi pening. Akhirnya saya memutuskan untuk refresing dengan berjalan-jalan ke tempat yang saya inginkan dengan pacar saya, dan itu sering saya lakukan selepas pulang kuliah dan memang akhirnya saya sampai rumah selalu larut. Tapi karena itu juga akhirnya terjadi konflik antara saya dan ayah saya.

Ko : maaf, maksud adik terjadinya konflik antara adik dengan ayah adik dikarenakan adik sering pulang larut malam, begitu..

Kl : ya, tapi begini detail ceritanya. Jadi beberapa hari yang lalu saya pulang larut malam, karena tadi, saya harus refresing agar kepala saya tidak penat mengikuti jurusan psikologi yang saya ambil. Memang sih saya salah karena pada hari itu saya tidak meminta izin sama orangtua saya. Nah begitu saya sampai di rumah diantar oleh pacar saya, pacar saya langsung dilabrak oleh orangtua saya begitupula saya, saat itu saya langsung menangis dan masuk ke kamar. Saya saat itu sangat terpukul melihat sikap ayah saya. Hati saya jadi campur aduk saya merasa kesal, marah, kecewa ditambah lagi rasa bosan dan jenuh saya di kampus. Akhirnya beberapa hari ini saya enggan untuk pergi ke kampus.

Ko : adik merasa jenuh di kampus karena ketidaksesuaian jurusan yang adik pilih, lalu di rumah hal itu diperberat dengan sikap ayah adik yang seperti adik ceritakan tadi, yang mengakibatkan beberapa hari ini adik memutuskan untuk tidak kuliah, begitu

Kl : ya....dan yang menjadi permasalahan utamanya sebenarnya yang saya inginkan adalah agar ayah saya mau mengerti dan memahami kondisi saya, bukan malah bersikap kayak tadi.

Ko : sudahkah adik mengungkapkan keluh kesal yang adik pendam selama ini kepada ayah adik

Kl : belum sih

Ko : adik menginginkan ayah adik memahami kondisi adik, tetapi adik belum menceritakan permasalahan yang adik hadapi pada ayah adik, bagaimana sikap adik ini

Kl : habis bagaimana, hubungan saya sekarang dengan ayah merengang setelah konflik terakhir kemarin, saya juga bingung harus bagaimana untuk dekat lagi pada ayah

Ko : saya yakin pasti adik menginginkan hubungan adik dengan ayah adik dapat harmonis kembali

Kl : tentu

Ko : lalu menurut adik dengan kondisi yang seperti ini, apa yang sebaiknya adik lakukan

Kl : ya... gimana ya...berarti saya harus minta maaf kepada ayah saya begitu

Ko : ya bagus sekali, jika adik mau meminta maaf kepada ayah adik dengan sikap adik kemarin, saya yakin pasti ayah adik akan memaafkan adik dan adik bisa menceritakan permasalahan adik yang sebenarnya kepada ayah adik. Dan saya juga yakin pasti ayah adik mau memahaminya.

Kl : iya akan saya coba semampu saya, apabila saya sudah siap

Ko : semakin cepat adik siap dan meminta maaf kepada ayah adik, maka beban adik selama ini akan cepat berakhir juga

Kl : ya akan saya coba, terimakasih ya

Ko : ya sama-sama.

#### ♦ Pertemuan Kedua

Ko : bagaimana, adik sehat-sehat saja hari ini

Kl : ya lumayan

Ko : bagaimana apakah adik sudah melaksanakan solusi konseling kita kemarin, untuk meminta maaf kepada ayah adik

Kl : sudah sih, walaupun tidak sepenuhnya begitu. Sebenarnya saya hanya mendekati ayah seperti biasanya, dan akhirnya sikap ayah menjadi biasa lagi dan sekarang hubungan kami pun berjalan normal.

Ko : ya itupun sudah sangat bagus, lalu bagaimana apakah adik sudah menceritakan masalah kejenuhan adik di kampus

Kl : belum

Ko : apa yang menyebabkan adik belum menceritakan masalah adik di kampus dengan ayah adik

Kl : saya rasa sekarang ini bukan waktu yang tepat untuk menceritakannya. Yang sedang saya pikirkan sekarang adalah apakah saya tetap berada di jurusan saya sekarang atau saya pindah ke jurusan yang saya minati.

Ko : apa yang membuat adik mengambil keputusan seperti itu

Kl : ya soalnya nanti kalau saya mau menceritakan masalah saya atas jurusan yang saya ambil kepada ayah, akan lebih baik lagi kalau saya bisa mengutarakan alternative solusinyakan

Ko : ya, keputusan adik saya rasa sudah tepat, selain adik akan mengutarakan permasalahan adik mengenai jurusan yang adik ambil sekarang, adik juga sudah menyiapkan suatu alternative ke depan, saya sangat bangga dengan sikap adik. Kalau saya boleh tahu jurusan apa yang ingin adik ambil

Kl : ya pokoknya yang berbau IT seperti design grafis atau semacamnya.

Ko : apa yang membuat adik tertarik mengambil jurusan itu

Kl : karena sebenarnya minat dan bakat saya memang ke arah seni design grafis, seperti membuat design computer, undangan dan lain-lain.

Ko : kalau adik sudah merasa mantap silahkan saja. Jadi itulah yang menjadi alternatif solusi yang akan adik utarakan kepada ayah adik

Kl : iya, kalau di jurusan ini saya yakin saya bisa berhasil kok

Ko : kalau begitu keputusan adik, saya akan terus dukung. Dan kapan adik akan mengutarakan perasaan adik kepada ayah adik

Kl : maunya sih secepatnya

Ko : baiklah saya pegang janji adik

Kl : ya sudah ya hari ini samapai di sini saja, terimakasih banyak ya

Ko : ya sama-sama, semoga sukses ya