

PROSES DAN TEKNIK-TEKNIK KONSELING

Proses-proses konseling meliputi tahap awal, tahap pertengahan (tahap kerja), tahap akhir. Teknik-teknik konseling meliputi ragam teknik konseling, penguasaan teknik konseling melalui kegiatan simulasi.

A. Proses Konseling

Proses konseling terlaksana karena hubungan konseling berjalan dengan baik. Menurut Brammer (1979) proses konseling adalah peristiwa yang tengah berlangsung dan memberi makna bagi peserta konseling (konselor dan klien).

Setiap tahapan proses konseling membutuhkan keterampilan-keterampilan khusus. Namun keterampilan-keterampilan itu bukanlah yang utama jika hubungan konseling tidak mencapai rapport. Dinamika hubungan konseling ditentukan oleh penggunaan keterampilan konseling yang bervariasi.

Secara umum proses konseling dibagi atas tiga tahapan:

1. Tahap Awal Konseling

Tahap ini terjadi sejak klien menemui konselor hingga berjalan proses konseling sampai konselor dan klien menemukan definisi masalah klien atas dasar isu, kepedulian, atau masalah klien. Adapun proses konseling yang harus dilakukan konselor pada tahap awal ini adalah:

(a) membangun hubungan konseling yang melibatkan klien

Hubungan konseling yang bermakna ialah jika klien terlibat berdiskusi dengan konselor. Hubungan tersebut dinamakan *a working relationship*-hubungan yang berfungsi, bermakna, berguna. Kunci keberhasilannya terletak pada: Pertama, keterbukaan konselor (dapat dipercaya, tidak berpura-pura, jujur, asli, mengerti dan menghargai. Kedua, keterbukaan klien artinya dia dengan jujur mengungkapkan isi hati, perasaan, harapan, dan sebagainya. Ketiga, konselor mampu melibatkan klien terus menerus dalam proses konseling.

(b) memperjelas dan mendefinisikan masalah

Jika hubungan konseling telah terjalin dengan baik dimana klien telah melibatkan diri, berarti kerjasama antara konselor dengan klien akan dapat mengangkat isu, kepedulian, atau masalah yang ada pada klien. Sering klien tidak mudah menjelaskan

masalahnya, walaupun mungkin dia hanya mengetahui gejala-gejala yang dialaminya. Karena itu amatlah penting peran konselor untuk membantu memperjelas masalah klien. Demikian pula klien tidak memahami potensi apa yang dimilikinya, maka tugas konselorlah untuk membantu mengembangkan potensi, memperjelas masalah, dan membantu mendefinisikan masalahnya bersama-sama.

(c) membuat penaksiran dan penjajakan

Konselor berusaha menjajaki atau menaksir kemungkinan mengembangkan isu atau masalah, dan merancang bantuan yang mungkin dilakukan, yaitu dengan membangkitkan semua potensi klien, dan dia menentukan berbagai alternatif yang sesuai bagiantisipasi masalah.

(d) menegosiasikan kontrak

Kontrak artinya perjanjian antara konselor dengan klien. Hal itu berisi kontrak waktu, artinya berapa lama diinginkan waktu pertemuan oleh klien dan apakah konselor tidak keberatan; kontrak tugas, artinya mendeskripsikan tugas yang dilakukan konselor dan klien; dan kontrak kerjasama.

2. Tahap Pertengahan (tahap kerja)

Barangkat dari definisi masalah klien yang disepakati pada tahap awal, kegiatan selanjutnya adalah memfokuskan pada: 1) penjelajahan masalah klien; 2) bantuan apa yang akan diberikan berdasarkan penilaian kembali apa-apa yang telah dijelajah tentang masalah klien. Adapun tujuan tahap pertengahan ini adalah:

(a) menjelajahi dan mengeksplorasi masalah, isu dan kepedulian klien lebih jauh.

Konselor berusaha agar klien mempunyai perspektif dan alternatif baru terhadap masalahnya. Konselor mengadakan reassessment dengan melibatkan klien, artinya masalah itu dinilai bersama-sama.

(b) menjaga agar hubungan konseling selalu terpelihara

Hal ini bisa terjadi jika: pertama, klien merasa senang terlibat dalam pembicaraan atau wawancara konseling, serta menampakkan kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri dan memecahkan masalahnya. Kedua, konselor berupaya kreatif dengan keterampilan yang bervariasi, serta memelihara keramahan, empati, kejujuran, keikhlasan dalam memberi bantuan.

(c) proses konseling agar berjalan sesuai kontrak

Kontrak dinegosiasikan agar betul-betul memperlancar proses konseling. Karena itu konselor dan klien agar selalu menjaga perjanjian dan selalu mengingat dalam pikirannya. Strategi yang harus dilakukan konselor dalam tahap pertengahan ini adalah: Pertama, mengkomunikasikan nilai-nilai inti, yakni agar klien selalu jujur dan terbuka, dan menggali lagi lebih dalam masalahnya. Kedua, menantang klien sehingga dia mempunyai strategi baru dan rencana baru, melalui pilihan dari beberapa alternatif, untuk meningkatkan dirinya.

3. Tahap Akhir Konseling (tahap terminasi)

Pada tahap ini ditandai beberapa hal yaitu:

- menurunnya kecemasan klien. Hal ini diketahui setelah konselor menanyakan keadaan kecemasannya.
- Adanya perubahan perilaku klien kearah yang lebih positif, sehat dan dinamis
- Adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas
- Terjadinya perubahan sikap positif, yaitu mulai dapat mengoreksi diri dan meniadakan sikap yang suka menyalahkan dunia luar, seperti orangtua, guru, teman, keadaan tidak menguntungkan dan sebagainya.

Tujuan tahap akhir ini adalah sebagai berikut:

- (1) memutuskan perubahan sikap dan perilaku yang memadai.

Klien dapat melakukan keputusan tersebut karena klien sejak awal berkomunikasi dengan konselor dalam memutuskan perubahan sikap tersebut.

- (2) Terjadinya transfer of learning pada diri klien.

Klien belajar dari proses konseling mengenai perilakunya dan hal-hal yang membuatnya terbuka untuk mengubah perilakunya diluar proses konseling, artinya klien mengambil makna dari hubungan konseling untuk kebutuhan akan suatu perubahan.

- (3) Melaksanakan perubahan perilaku.

Pada akhir konseling klien sadar akan perubahan sikap dan perilakunya. Sebab ia datang minta bantuan adalah atas kesadaran akan perlunya perubahan pada dirinya.

- (4) Mengakhiri hubungan konseling.

Mengakhiri konseling harus atas persetujuan klien. Sebelum ditutup ada beberapa tugas klien yaitu: pertama, membuat kesimpulan-kesimpulan mengenai hasil proses konseling; kedua, mengevaluasi jalannya proses konseling; ketiga, membuat perjanjian untuk pertemuan berikutnya.

B. Teknik-teknik Konseling

1. Ragam Teknik Konseling

(1) Perilaku Attending.

Disebut juga sebagai perilaku menghampiri klien yang mencakup komponen kontak mata, bahasa badan, dan bahasa lisan. Perilaku attending yang baik adalah merupakan kombinasi ketiga komponen tersebut sehingga akan memudahkan konselor untuk membuat klien terlibat pembicaraan dan terbuka. Attending yang baik dapat: meningkatkan harga diri klien, menciptakan suasana aman, mempermudah ekspresi perasaan klien dengan bebas.

(2) Empati

Adalah kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan klien, merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien. Empati dilakukan bersama dengan attending. Empati terdiri dari dua macam, yaitu: (a) empati primer, yaitu suatu bentuk empati yang hanya memahami perasaan, pikiran, keinginan, dan pengalaman klien. Tujuannya adalah agar klien terlibat pembicaraan dan terbuka; (b) empati tingkat tinggi, yaitu apabila pemahaman konselor terhadap perasaan, pikiran, keinginan serta pengalaman klien lebih mendalam dan menyentuh klien karena konselor ikut dengan perasaan tersebut.

(3) Refleksi

Adalah keterampilan konselor untuk memantulkan kembali kepada klien tentang perasaan, pikiran, dan pengalaman klien sebagai hasil pengamatan terhadap perilaku verbal dan non verbalnya. Refleksi terdiri dari tiga macam, yaitu: (a) refleksi perasaan, yaitu keterampilan konselor untuk dapat memantulkan perasaan klien sebagai hasil pengamatan verbal dan nonverbal klien; (b) refleksi pengalaman, yaitu keterampilan konselor untuk dapat memantulkan pengalaman-pengalaman klien sebagai hasil pengamatan verbal dan nonverbal klien; (c) refleksi pikiran, yaitu keterampilan konselor untuk dapat

memantulkan ide, pikiran, pendapat klien sebagai hasil pengamatan verbal dan nonverbal klien.

(4) Eksplorasi

Adalah suatu keterampilan konselor untuk menggali perasaan, pengalaman, pikiran klien. Hal ini penting karena kebanyakan klien menyimpan rahasia, menutup diri atau tidak mampu mengemukakan pendapatnya dengan teras terang. Teknik ini memungkinkan klien bebas berbicara tanpa rasa takut, tertekan, dan terancam. Refleksi terdiri dari tiga jenis, yaitu refleksi perasaan, refleksi pengalaman, dan refleksi pikiran.

(5) Menangkap pesan utama (Paraphrasing)

Untuk memudahkan klien memahami ide, perasaan, dan pengalamannya, konselor perlu menangkap pesan utamanya, dan menyatakannya secara sederhana dan mudah dipahami. Hal ini perlu, karena sering klien mengemukakan perasaan, pikiran dan pengalamannya berbelit-belit dan berputar-putar atau panjang. Tujuan teknik ini adalah untuk mengatakan kembali esensi atau inti ungkapan klien. Ada empat tujuan utama dari teknik ini, yaitu (a) untuk mengatakan kembali kepada klien bahwa konselor bersama dia dan berusaha untuk memahami apa yang dikatakan klien; (b) mengendapkan apa yang dikemukakan klien dalam bentuk ringkasan; (c) memberi arah wawancara konseling, (d) pengecekan kembali persepsi konselor tentang apa yang dikemukakan klien.

(6) Bertanya untuk Membuka Percakapan (Open Question)

Sebaiknya konselor perlu dilatih keterampilan bertanya dalam bentuk open-ended yang memungkinkan munculnya pernyataan-pernyataan baru dari klien. Untuk memulai bertanya, sebaiknya tidak menggunakan kata-kata mengapa dan apa sebabnya. Pertanyaan demikian akan menyulitkan klien membuka wawasannya, juga menyulitkan klien jika ia tidak tahu apa sebab suatu kejadian, atau sengaja dia tutupi karena malu, sehingga klien akan tertutup.

(7) Bertanya Tertutup (Closed Question)

Bentuk-bentuk pertanyaan dimulai dengan kata-kata apakah, adakah, dan harus dijawab klien dengan ya atau tidak atau dengan kata-kata singkat. Tujuan keterampilan

ini adalah (a) untuk mengumpulkan informasi, (b) untuk menjernihkan atau memperjelas sesuatu, dan (c) menghentikan omongan klien yang menyimpang.

(8) Dorongan Minimal (Minimal Encouragement)

Adalah suatu dorongan langsung yang singkat terhadap apa yang dikatakan klien dan memberikan dorongan singkat. Keterampilan ini bertujuan untuk membuat agar klien terus berbicara dan dapat mengarahkan agar pembicaraan mencapai tujuan. Penggunaan keterampilan ini harus selektif, yaitu memilih saat klien kelihatan akan mengurangi atau menghentikan pembicaraan, saat dia kurang memusatkan pikirannya pada pembicaraan, dan saat konselor ragu terhadap pembicaraan klien.

(9) Interpretasi

Yaitu Upaya konselor mengulas pemikiran, perasaan dan perilaku/pengalaman klien dengan merujuk pada teori-teori. Tujuannya adalah untuk memberikan rujukan, pandangan atau perilaku klien, agar klien mengerti dan berubah melalui pemahaman dari hasil rujukan tersebut.

(10) Mengarahkan (Directing)

Suatu keterampilan konselor untuk mengarahkan klien agar dapat berpartisipasi secara penuh agar melakukan sesuatu. Misalnya menyuruh klien untuk bermain peran dengan konselor, atau menghayalkan sesuatu.

(11) Menyimpulkan sementara (Summarizing)

Supaya pembicaraan berlangsung kontinyu dan arah pembicaraan makin jelas, maka pada setiap periode waktu tertentu, konselor bersama klien perlu menyimpulkan pembicaraan. Kebersamaan ini amat diperlukan agar klien mempunyai pemahaman bahwa keputusan mengenai dirinya menjadi tanggungjawab klien, konselor hanya membantu. Tujuan teknik ini adalah (a) memberikan kesempatan kepada klien untuk mengambil kilas balik dari hal-hal yang telah dibicarakan; (b) untuk menyimpulkan kemajuan hasil pembicaraan secara bertahap; (c) untuk meningkatkan kualitas diskusi; (d) mempertajam atau memperjelas fokus pada wawancara konseling.

(12) Memimpin (Leading)

Agar pembicaraan tidak menyimpang, konselor harus mampu memimpin arah pembicaraan. Keterampilan ini bertujuan agar klien tidak menyimpang dari fokus pembicaraan, dan agar arah pembicaraan lurus kepada tujuan konseling.

(13) Fokus

Konselor harus mampu membuat fokus melalui perhatiannya agar terseleksi terhadap pembicaraan dengan klien. Keterampilan ini membantu klien memusatkan perhatian pada pokok pembicaraan.

(14) konfrontasi

Adalah suatu teknik yang menantang klien untuk melihat adanya diskrepansi atau inkonsistensi antara perkataan dengan perilaku, ide awal dengan ide berikutnya. Tujuan teknik ini adalah (a) mendorong klien mengadakan penelitian diri secara jujur; (b) meningkatkan potensi klien, (c) membawa klien kepada kesadaran adanya ketidakkonsistenan, konflik, atau kontradiksi dalam dirinya.

(15) Menjernihkan (Clarifying)

Adalah suatu keterampilan untuk menjernihkan ucapan-ucapan klien yang samar-samar, kurang jelas, dan agak meragukan. Tujuannya adalah (a) mengundang klien untuk menyatakan pesannya dengan jelas, ungkapan kata-kata yang tegas, dan dengan alasan yang logis; (2) agar klien menjelaskan, mengulang, dan mengilustrasikan perasaannya.

(16) Memudahkan (facilitating)

Adalah suatu keterampilan membuka komunikasi agar klien dengan mudah berbicara dengan konselor dan menyatakan perasaan, pikiran dan pengalamannya secara bebas, sehingga komunikasi dan partisipasi menjadi meningkat dan efektif.

(17) Mengambil Inisiatif

Perlu dilakukan konselor manakala klien kurang bersemangat untuk berbicara, sering diam, dan kurang partisipasif. Tujuannya adalah (a) mengambil inisiatif jika klien kurang semangat, (b) jika klien lambat berpikir untuk mengambil keputusan, (c) jika klien kehilangan arah pembicaraan.

(18) Memberi Nasihat

Sebaiknya dilakukan jika klien memintanya. Walaupun demikian, konselor harus tetap mempertimbangkannya, apakah pantas untuk memberi nasihat atau tidak.

(19) Pemberian Informasi

Jika konselor tidak memiliki informasi sebaiknya dengan jujur mengatakan tidak mengetahui hal itu. Konselor dapat memberi cara atau alternatif lain untuk mencari tahu.

(20) Merencanakan

Menjelang akhir sesi konseling, konselor harus dapat membantu klien untuk dapat membuat rencana berupa suatu program untuk action atau langkah selanjutnya.

(21) Menyimpulkan

Pada akhir sesi konseling, konselor membantu klien untuk menyimpulkan hasil pembicaraan yang menyangkut: (a) bagaimana keadaan perasaan klien saat ini terutama mengenai kecemasan/masalahnya; (b) memantapkan rencana klien; (c) pokok-pokok yang akan dibicarakan selanjutnya pada sesi berikutnya.

2. Menguasai Teknik-teknik Konseling melalui Simulasi

Mahasiswa dibagi dalam tiga kelompok sesuai dengan pengelompokan teknik-teknik konseling dalam tahapan-tahapan konseling. Masing-masing kelompok harus melakukan praktek teknik-teknik konseling melalui kegiatan simulasi. Pengelompokannya adalah: kelompok satu, tahap awal (definisi masalah) meliputi teknik attending, mendengarkan, empati, refleksi, eksplorasi, bertanya, paraprasing, dorongan minimal. Kelompok kedua, tahap pertengahan (tahap kerja), meliputi menyimpulkan sementara, memimpin, memfokuskan, konfrontasi, menjernihkan, memudahkan, mengambil inisiatif, memberikan nasihat, memberi informasi. Dan kelompok terakhir, tahap akhir (action) meliputi: menyimpulkan, merencanakan, menilai dan mengakhiri konseling.