

MATERI
KETERAMPILAN ATTENDING (MENGHAMPIRI)

DISUSUN OLEH
ANNE HAFINA

A. Tujuan Pelatihan

Setelah proses latihan ini diharapkan para peserta mampu:

1. Memahami konsep *attending* secara fisik sebagai dasar pengembangan sikap *attending*.
2. Melaksanakan kegiatan *attending* secara fisik dalam proses konseling, khususnya dalam melaksanakan *attending* secara konteks dan *attending* secara personal.
3. Dalam latihan *attending* secara konteks para peserta diharapkan mampu:
 - a. Menata kursi dan meja yang memberi kesan akrab.
 - b. Menata peralatan lainnya agar berkesan akrab.
 - c. Menyebutkan warna-warna yang memberi kesan lembut dan sejuk.
 - d. Mengajak klien untuk memasuki ruang konseling.
 - e. Mempersilahkan klien untuk duduk.
 - f. Menyambut klien dengan ramah.
 - g. Duduk sesuai dengan setting tempat yang disediakan.
 - h. Mengajukan pertanyaan untuk membuka percakapan.
 - i. Menyatakan kesiapan untuk membantu.
 - j. Memberi penjelasan tentang maksud dan tujuan konseling.
4. Dalam latihan *attending* secara personal para peserta diharapkan dapat:
 - a. *Posturing*:
 - Duduk dengan badan menghadap klien
 - Tangan di atas pangkuan atau berpegangan secara bebas
 - Senyum secara spontan
 - Menganggukkan kepala untuk menyatakan persetujuan.

- b. *Squaring:*
 - Duduk atau berdiri secara bebas dan tidak kaku
 - Mengatur jarak duduk dengan klien yang memberi kesan akrab
 - Kaki dijatuhkan ke lantai dengan mata kaki berdekatan.
- c. *Leaning:*
 - Badan dicondongkan kepada klien
 - Duduk dengan santai
- d. *Eyeing:*
 - Menatap klien secara seksama
 - Tidak mengalihkan pandangan pada saat klien bicara.
- e. *Communicating interest:*
 - Berbicara dengan kata-kata yang jelas
 - Berbicara tidak terlalu panjang
 - Berbicara dengan vocal yang jelas
 - Raut wajah cerah
 - Memperhatikan klien pada saat bicara.
 - Menyatakan 'ya, oh, mhm, saya mengerti untuk menyatakan persetujuan.

B. Langkah Pelaksanaan

Untuk melatih keterampilan attending secara fisik ini, ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahap *Introduction* (pendahuluan), yaitu penjelasan umum mengenai prosedur pelatihan. Pada tahap ini, *Trainee* (peserta) diberikan penjelasan tentang tujuan dan manfaat pelatihan serta tahapan atau jadwal kegiatan pelatihan, ulasan singkat materi-materi yang akan dilatihkan, sekaligus penetapan kontrak belajar (MOU) antara *Trainee*, *Trainer* (pelatih) dan panitia selama sesi pelatihan. Selain itu, menyiapkan tempat dan suasana latihan, pengamatan dan pengecekan kesiapan tempat dan peserta latihan, melengkapi kekurangan-kekurangan, penjelasan tentang prosedur kegiatan, dan merencanakan langkah tujuan.
2. Tahap *Pre-Test* bagi para *Trainee*. *Pre-Test* dilakukan sebelum masuk ke sesi pembelajaran materi dan praktik keterampilan konseling. *Pre-Test* ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana *entering behavior Trainee*.
3. Tahap pembelajaran materi/ konsep-dasar attending. Proses pembelajaran ini dapat ditempuh dengan beberapa pendekatan, yaitu: *Trainer-Centered*, *Trainee-Centered* atau *Colaboration*. *Trainer-Centered* dapat dilakukan dengan teknik presentasi dan ceramah/ ekspositori monolog. *Trainee-Centered* dapat dilakukan dengan penugasan membaca, merangkum dan membuka forum diskusi hasil bacaan dalam kelompok-kelompok kecil (*Group Focuss Discussion*) atau diskusi secara klasikal, dimana *Trainer* hanya menjadi fasilitatornya saja.

Sedangkan pendekatan Kolaboratif menghendaki sinergisasi proses pembelajaran antara *Trainer* dan *Trainee*. *Trainee* memasuki ruang pelatihan dengan bekal bacaan dan ringkasan materi serta berbagai

pertanyaan yang sudah dipersiapkan. Sementara *Trainer* mempersiapkan dan menyajikan slide presentasi, film praktikum konseling individual, materi-materi dasar dan pengayaan berdasarkan literatur dan pengalaman lapangan untuk kemudian dikaji secara bersama-sama dalam sesi diskusi atau forum tanya jawab.

4. Tahap pembelajaran/ praktik keterampilan *Attending*. Keterampilan *Attending* ini dapat dilatihkan secara langsung dan tidak langsung. Setelah konsep dasar/ materi *Attending* dipelajari, maka para *Trainee* diberi tugas untuk menyusun skrip dialog konseling individual secara mandiri (individual) atau berpasangan (bedua-dua: Konselor-Klien), menganalisis kekurangan dan kelebihan skrip milik sendiri dan *Trainee* lainnya berdasarkan pedoman materi keterampilan *Attending*, lalu merevisi skrip konseling milik pribadi. Sedangkan secara langsung (praktikum), para *Trainee* dibagi ke dalam kelompok-kelompok kecil atau berpasangan-pasangan berdua-dua (Konselor-Klien) untuk memperagakan dialog konseling dalam seting konseling individual atau dalam seting skenario cerita *role play*. (bermain peran) untuk suatu kasus dengan keterlibatan beberapa pihak.
5. Tahap Penilaian dan pemberian umpan balik (*feed-back*). Penilaian dan umpan balik diberikan selama tahap pembelajaran materi/ konsep dasar *attending* dan ketika tahap pembelajaran praktik keterampilan konseling individual. Penilaian dan pemberian *Feed-back* ini diberikan berdasarkan beberapa pedoman, antara lain: angket ringkasan materi *Attending* (penguasaan konsep), pedoman observasi berupa daftar-cek/skala kemahiran *Attending* (penguasaan keterampilan). *Feed-back* disampaikan baik secara tertulis maupun lisan oleh tim evaluator (observer) atau langsung dari Trainer per-sesi pelatihan.
6. Tahap Penguatan (*Reinforcement*) dan penghargaan (*Reward*). Untuk terus menjaga motivasi dan performance *Trainee* selama pelatihan, maka penguatan baik positif maupun sanksi-edukatif diberikan dalam berbagai bentuk.

7. Tahap Pemberian *Post-Test* bagi para Trainee. *Post-Test* dilakukan setelah seluruh sesi pelatihan dalam pembelajaran konsep dan keterampilan *Attending* selesai. *Post-Test* ini ditujukan untuk mengukur sejauh mana perubahan yang terjadi pada *entering behavior* Trainee mendukung pencapaian tujuan pelatihan.

C. Materi/Konsep Dasar

1. Pengertian *Attending* secara fisik:

Attending secara fisik adalah kemampuan dasar konselor dalam upaya untuk menciptakan suasana yang dapat mendorong (*encourage*) klien memasuki atau terlibat secara penuh (*involve*) ke dalam proses konseling. Secara formal sebenarnya upaya untuk memasuki suasana yang dapat mendorong klien untuk memasuki proses konseling dapat dilakukan melalui pemberian informasi (baik melalui orang, telepon atau surat) tentang siapa (*who*) yang dapat dia temui, kapan dan di mana (*when* dan *where*) perjanjian akan dilakukan, bagaimana (*how*) cara mencapainya dan apa (*what*) yang menjadi tujuan umum (*general purpose*) yang dapat dicapai setelah proses wawancara itu berlangsung. Namun secara informal upaya itu tetap harus dilakukan. Kegiatan informal itu hendaknya dilakukan sebelum proses konseling berlangsung.

Upaya informal yang mendukung pencapaian *attending* fisik adalah melalui: (1) *attending* secara konteks, dan (2) *attending* secara personal.

- (1) *Attending* secara konteks

Attending secara konteks adalah tindakan konselor dalam menata lingkungan tempat kegiatan berlangsung. Termasuk ke dalam kegiatan ini adalah menata kursi, meja dan peralatan lain yang memberi kesan familier bagi klien,

sehingga klien merasa betah dan santai dalam mengikuti proses konseling. Kursi yang dipergunakan untuk itu sebaiknya tidak ada meja atau hal-hal yang dapat memberi barrier bagi klien. Kursi hendaknya ditata tidak terlalu berdekatan atau terlalu jauh. Kursi hendaknya ditata sedemikian rupa sehingga memberi keleluasaan kepada konselor dan klien untuk bergerak dan bertatap muka. Penataan seperti ini diharapkan dapat memberi kesan *equality* dan *partnership*. Termasuk ke dalam kegiatan attending secara konteks juga adalah mendekorasi ruangan yang memberi kesan asing dan mengganggu, memberi penjelasan tentang tujuan maksud konseling, dan menyatakan kesiapan untuk membantu klien.

(2) *Attending* secara personal

Attending secara personal adalah kegiatan konselor dalam menata diri pribadi yang memberi kesan siap membantu. Termasuk ke dalam keterampilan attending personally adalah: (1) mengatur sikap badan (*posturing*), (2) mengatur jarak duduk (*squaring*), (3) mengatur kemiringan badan (*leaning*), (4) mengatur tatapan muka (*eyeing*), dan (5) melaksanakan komunikasi dengan penuh perhatian (*Communicating interest*).

Kegiatan *posturing* berkaitan dengan upaya konselor dalam mengatur sikap badan dan mimik muka yang menunjukkan penuh kesungguhan dan perhatian terhadap klien. Pengaturan sikap badan merupakan hal penting dan strategis dalam konseling. Sikap badan konselor menunjukkan tingkat kesiapannya untuk merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan klien. Pola pikir

(*thoughts*) dan perasaan-perasaan (*feelings*) konselor sering terefleksikan oleh sikap badannya.

Hal-hal yang hendaknya menjadi perhatian konselor dalam mengatur sikap badan di antaranya berkaitan dengan pengaturan terhadap kecondongan dan kelenturan bahu, cara duduk atau cara berdiri, cara melipat tangan, cara berpakaian, pengaturan penggunaan parfum, cara menyentuh, cara bersalaman dll. Secara visual bentuk *posturing* yang mendukung *attending personally* konselor dapat diragakan sebagai berikut.

Keterampilan *leaning* berkaitan dengan upaya konselor dalam mengatur kemiringan badan sebagai ungkapan kesungguhan dan perhatian. Termasuk ke dalam hal ini adalah cara menyodongkan bahu baik pada saat berdiri maupun duduk. Secara visual bentuk *leaning* yang dapat mendukung pencapaian *attending personally* adalah sebagai berikut.

Keterampilan *eyeing* (pengaturan mata) berkaitan dengan upaya konselor untuk menciptakan *attending personally* melalui pengaturan dan penggunaan tatapan mata pada proses konseling. Meskipun tidak ada kepastian yang standar untuk perilaku *attending*, tetapi kecenderungan yang umum disepakati kontak mata hendaknya terpelihara agar suasana kedekatan (*equality*), kehangatan (*comport*), kemitraan dan persahabatan (*partnership*) tetap terpelihara. Secara visual cara kontak mata disepakati dapat menciptakan *attending personally* dapat diragakan sebagai berikut.

Communicating interest berkaitan dengan upaya konselor dalam menciptakan *attending personally* melalui proses komunikasi yang ekspresif dan

penuh perhatian. Hal ini dapat terjadi manakala konselor mampu mengembangkan suasana hangat, santai, penuh perhatian (*attentive behavior*), tidak gugup (*nervous*) dan resah (*fidgety*).

A. ATTENDING: PROSES PELIBATAN HELPEE

Attending (*penghampiran*) adalah pra-kondisi yang diperlukan dalam proses pemberian bantuan. Untuk memahami hal kritis seputar attending, Anda dapat berpaling dari orang lain di hadapanmu. Tanyalah dirimu, bagaimana Anda mengkomunikasikan sesuatu hal yang menarik dengan orang lain. terlebih penting lagi, bagaimana kamu belajar tentang atau dari orang lain? Seiring dengan interaksimu dengan orang tersebut secara bertahap (*berangsur-angsur*), maka Anda akan belajar mengenai mereka. Anda akan belajar terutama melalui apa yang Anda lihat dan Anda dengar.

Keterampilan-keterampilan attending menjadikan helper untuk melihat dan mendengar helpee. Keterampilan tersebut meliputi tahap persiapan untuk membantu, attending secara personal, pengamatan dan mendengarkan. Keterampilan-keterampilan attending disajikan untuk melibatkan helpee dalam proses pemberian bantuan. Ketika helper benar-benar menaruh perhatian, maka helpee pun menjadi penuh perhatian dan terikat dalam proses pemberian bantuan. Attending meletakkan dasar untuk responding yang memudahkan proses eksplorasi (*penjelajahan*) helpee.

B. KONDISI INTI DARI PROSES PELIBATAN (INVOLVING)

Sementara perhatian yang ditujukan selama tahapan pra-pemberian bantuan adalah terhadap attending, dimensi ini mengambil tempat dalam ruang lingkup inti dari kondisi yang akan mengubah rangkaian proses pemberian bantuan.

1. Yang paling mendasar diantara kondisi inti ini adalah dimensi empati. Empati menekankan pada memasuki kerangka berpikir orang lain. Kita akan belajar lebih banyak tentang empati saat membahas tentang responding. Untuk sekarang, yang paling produktif adalah menempatkan attending pada kebutuhan-kebutuhan helpee sebagai level paling dasar dari empati.

2. *Respect* (rasa hormat) adalah kondisi inti lainnya. *Respect* menekankan pada mengkomunikasikan rasa hormat terhadap kemampuan orang lain untuk menangani kehidupannya sendiri. Awalnya, respek tergabung dengan empati sejalan dengan saat kita menggantungkan bingkai referensi kita dalam berkonsentrasi pada helpee. Selama tahapan ini kita berkomunikasi tentang penghormatan formal kita terhadap potensi helpee. Seiring dengan berlanjutnya pemberian bantuan, respek menjadi meningkat perbedaannya, yakni sebagai usaha helper untuk meneguhkan proses pergerakan helpee ke arah pertumbuhan.
3. *Genuineness* (keaslian) adalah kondisi inti yang kritis. Berada pada level tertinggi, keaslian berkaitan dengan pemenuhan dan pembebasan diri. Hal itulah yang dicari helpee, menjadi sejati. Bagaimanapun, awalnya kita menekankan pada penampilan helper yang menyenangkan dan sopan. Kita sangat berhati-hati agar tidak membuat helpee merasa gelisah dengan apa yang mungkin kita lakukan atau kita berikan. Kita akan menjadi lebih sungguh-sungguh selama rangkaian pemberian bantuan.
4. Terakhir, *concreteness* (kejelasan/keternyataan) adalah suatu kondisi inti yang penting. *Concreteness* adalah pengkhususan secara sederhana pada saat dimana kita menangani pengalaman-pengalaman helpee. Awalnya, kita mengkhususkan hanya dalam rasa hormat untuk mengurus kebutuhan helpee. Secara berangsur-angsur, kita akan menjadi lebih spesifik sejalan dengan para helpee yang mengeksplorasi pengalaman-pengalaman mereka.

KETERAMPILAN INTI DALAM PRA-PEMBERIAN BANTUAN	
DIMENSI-DIMENSI HELPER	PENEKANAN TINGKAT KETERAMPILAN (DALAM ATTENDING/ PRE-HELPING)
Empathy (Empati)	Attending terhadap kebutuhan-kebutuhan helpee
Respect (penghormatan)	Menggantungkan pada kerangka berpikir helpee
Genuineness (keaslian)	Mengkomunikasikan diri secara hati-hati
Concreteness (kekonkritan)	Menemukan kebutuhan-kebutuhan konkret helpee

PROSES YANG DIJALANI OLEH HELPEE	↓
	PROSES PELIBATAN

Tabel 1. Keterampilan-keterampilan Inti dalam Pra-Pemberian Bantuan

C. PERSIAPAN ATTENDING

Tugas pertama dalam attending adalah persiapan untuk penghampiran. Seperti penyiapan hal apapun dalam kehidupan, persiapan diperlukan tapi bukanlah kondisi yang memadai dalam melibatkan helpee. Persiapan dalam attending meliputi mempersiapkan helpee, mempersiapkan konteks (suasana) dan mempersiapkan helper. Jika helpee tidak dipersiapkan untuk membuat suatu kontak, mereka tidak akan muncul. Jika konteks (suasana) bantuan tidak dipersiapkan untuk menerima kehadiran helpee, maka helpee tidak akan kembali. Jika helper tidak dipersiapkan untuk menghampiri helpee, mereka tidak akan menjadi terlibat dalam proses pemberian bantuan. Tahap ‘preparing for attending’ mempersiapkan kita untuk menghampiri helpee secara personal.

C. 1. MEMPERSIAPKAN HELPEE

Keinginan helpee untuk menjadi terlibat akan bergantung pada sebaik apa kita mempersiapkan mereka untuk interaksi pemberian bantuan. Mempersiapkan helpee meliputi usaha mengikat mereka (engage), memberitahu (inform) mereka tentang kebersediaan kita dan menganjurkan/mendorong (encourage) mereka untuk menggunakan bantuan kita.

Mengikat helpee menekankan terhadap pemberian salam atau menyambut mereka secara formal dan membangun kerangka berpikir yang umum menyangkut tujuan dari kontak yang akan dilakukan.

Memberitahukan (inform) helpee menekankan pada kegiatan mengkomunikasikan data-data berikut:

- Siapa yang akan mereka temui. (Who)
- Kapan dan dimana pertemuan tersebut. (Where-When)
- Bagaimana untuk sampai kesana. (How)

- Apa tujuan umum dari kontak yang akan dilakukan. (What for)

Memberi anjuran pada helpee menekankan pada pemberian alasan pada helpee untuk menjadi terlibat, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut :

- Mengapa saya harus terlibat? (Why)
- Mengapa Anda mau terlibat dengan saya?

C. 2. MEMPERSIAPKAN KONTEKS/ SUASANA

Kemampuan kita untuk memfasilitasi keterlibatan helpee sebagaimana juga bergantung pada persiapan konteks (suasana bantuan) untuk helpee. Mempersiapkan konteks (suasana konseling) meliputi kegiatan menyusun perabot dan dekorasi serta mengatur ruangan kantor atau ruang pertemuan.

Menyusun perabot menekankan pada usaha memfasilitasi komunikasi yang terbuka melalui duduk di kursi, berhadapan satu sama lain tanpa meja, rak, atau penghalang lain antara mereka. Jika ada beberapa orang helpee, maka kursi dapat ditempatkan secara melingkar untuk memfasilitasi komunikasi yang menarik dan penuh perhatian (atentif) antara satu sama lain.

Menyusun dekorasi menekankan pada penggunaan dekorasi yang berhubungan dengan helpee. Misalnya, jika helpee seorang mahasiswa, dekorasi harus merefleksikan hal-hal yang akrab dan nyaman bagi mereka.

Akhirnya, latar pemberian bantuan perlu diatur dalam gaya yang rapi dan tersusun. Yaitu cara dimana kita mengkomunikasikan bahwa kita berada di puncak hubungan dan kita siap untuk memfokuskan diri pada masalah helpee.

C. 3. MEMPERSIAPKAN DIRI (SEBAGAI HELPER)

Adalah hal penting untuk mempersiapkan diri kita untuk membantu sebagaimana kita mempersiapkan helpee dan konteks. Kita mempersiapkan diri dengan meninjau kembali apa yang kita ketahui tentang helpee dan tujuan dari pemberian bantuan sebaik kita merelaksasikan diri.

Meninjau kembali apa yang kita ketahui tentang pemberian bantuan menekankan pada pemikiran tentang apa yang kita ketahui tentang helpee dari

seluruh interaksi sebelumnya. Informasi ini dapat mencakup catatan formal, pemasukan data dan catatan begitu pula kesan-kesan yang formal.

Peninjauan kembali tujuan pemberian bantuan, menekankan pada tujuan dari kontak. Selama tahap awal pemberian bantuan, tujuan akan menjadi berkaitan dengan helpee dalam mengeksplorasi pengalaman-pengalaman atas masalah mereka.

Merelaksasikan diri kita, menekankan pada relaksasi pikiran dan tubuh kita setelah interaksi pemberian bantuan yang actual. Beberapa helper merelaksasikan pikiran mereka dengan memikirkan hal-hal menyenangkan, mengaruhi pengalaman-pengalaman. Helper lain merelaksasikan tubuh mereka melalui pelepasan fisik otot-otot tertentu setelah otot-otot lain. Kita harus bereksperimen dan menemukan metode relaksasi yang paling efektif bagi kita.

D. MEMPERSIAPKAN → ATTENDING SECARA PERSONAL

Persiapan untuk attending mendorong kita untuk menghampiri helpee secara personal. Melalui attending secara personal kita membawa helpee pada jarak yang lebih dekat dengan kita. Dengan begitu pula kita dapat mengkomunikasikan interest kita terhadap helpee. Mengkomunikasikan sebuah ketertarikan terhadap helpee cenderung mendatangkan respon timbal-balik tentang ketertarikan dari helpee.

Attending secara personal, meliputi sikap untuk memberikan perhatian penuh dan tak terbagi dari kita kepada helpee. Attending secara personal menekankan pada menghadapi helpee secara penuh melalui duduk berhadapan langsung dengan mereka, condong terhadap mereka dan menjalin kontak mata dengan mereka. Attending secara personal terhadap helpee mempersiapkan kita untuk mengamati mereka sepenuhnya.

D. 1. SQUARING (MEMPOSISIKAN DIRI BERHADAP-HADAPAN)

Salah satu cara untuk menetapkan sikap saat menghampiri helpee adalah berhadapan dengan mereka sepenuhnya. Baik berdiri maupun duduk, kita dapat

menghampiri helpee secara individual dengan cara berhadapan dengannya secara langsung – bahu kiri kita berada di depan bahu kanan helpee dan begitu pun sebaliknya. Saat kita bertemu dengan pasangan atau kelompok kecil orang, kita harus menempatkan diri kita di sudut kanan yang terbentuk dari orang-orang ke sisi ekstrim kiri atau kanan kita. Lihat bagaimana perbedaan yang kita rasakan terhadap helpee saat kita menempatkan diri dalam posisi ini dengan saat menempatkan diri bagi kenyamanan kita saja.

D. 2. MENCONDONGKAN BADAN (LEANING)

Ada beberapa cara lain untuk memposisikan diri kita saat attending secara personal. Kecondongan tubuh kita adalah salah satu cara yang penting. Contohnya, ketika kita duduk, kita menghampiri secara lebih penuh saat kita mencondongkan tubuh kepada atau terhadap helpee sampai pada poin dimana kita bisa mengistirahatkan lengan bagian bawah kita diatas kedua paha. Ketika berdiri, kita menghampiri sepenuhnya saat kita berada pada jarak fisik terdekat dengan bergerak mendekat pada helpee. Menaruh satu kaki didepan kaki lainnya akan menolong kita untuk condong sedikit terhadap helpee. Masih ada beberapa cara lain dalam penghampiran terhadap orang lain yang membutuhkan pertolongan.

D. 3. MENJALIN KONTAK MATA (EYE CONTACT)

Kita harus mencari berbagai cara yang mungkin untuk mengkomunikasikan perhatian kita yang penuh dan tak terbagi. Mungkin saja cara kunci untuk menghampiri secara personal meliputi bagaimana kita menggunakan alat indera, lebih tepatnya mata kita. Kita berkomunikasi secara penuh perhatian (atentif) saat kita memelihara kontak mata dengan helpee. Helpee sadar akan usaha kita untuk menciptakan kontak mata dengan dirinya secara psikologis melalui usaha kita untuk membuat kontak dengan mereka secara visual.

E. TINGKAT ATTENDING PERSONAL KETIKA DUDUK

Salah satu cara dalam menciptakan attending secara personal saat duduk adalah dengan memandang diri kita dalam hal keterampilan yang terlibat. Bahkan,

kita dapat memeringkat diri kita menurut keterampilan yang kita tunjukkan sebagai berikut.

Level Attending	Indikator
High attending	Berhadapan, kontak mata, dan kecondongan tubuh 20 derajat atau lebih.
Moderate attending	Berhadap-hadapan dan menjalin kontak mata.
Low attending	Tidak berhadap-hadapan, membungkuk

Tabel 2. Tingkat Attending Personal ketika Duduk

F. TINGKAT ATTENDING SECARA PERSONAL SAAT BERDIRI

Secara jelas, kita tidak selalu menghampiri helpee secara personal dengan duduk. Seringkali kita bermaksud untuk membantu seseorang dengan berdiri. Kita bisa menggunakan skala yang sama untuk memeringkat keterampilan attending yang kita tunjukkan pada saat berdiri.

Level Attending	Indikator
High attending	Berhadapan, kontak mata, dan kecondongan tubuh 10 derajat.
Moderate attending	Berhadap-hadapan dan menjalin kontak mata.
Low attending	Tidak berhadap-hadapan.

Tabel 3. Tingkat Attending Personal ketika Berdiri

MENGGOMUNIKASIKAN INTEREST

Kita mengkomunikasikan attending secara personal melalui segala bentuk perilaku dan ekspresi kita. Saat kita begitu intens, namun kita rileks, kita berkomunikasi dengan penuh perhatian (atentiveness). Saat kita gugup dan gelisah, kita berkomunikasi dengan keengganan untuk melakukannya. Saat kita konsisten terhadap perilaku yang atentif, kita berkomunikasi secara menarik. Saat kita merona (pipi merah) atau menjadi pucat, kita mengkomunikasikan tingkatan

reaksi yang berbeda pada helpee. Adalah penting untuk menunjukkan diri kita 'secara bersamaan' (sama kata dan sama ekspresi) dalam perilaku attending.

Kita dapat melatih postur/posisi attending kita, pertama di depan cermin dan kemudian di depan orang yang kita temui dalam kehidupan sehari-hari yang ingin kita ajak berkomunikasi tentang ketertarikan dan kepedulian. Kita bisa saja merasa canggung saat pertama kali, setelah beberapa saat bagaimanapun kita harus tahu bahwa kita lebih berfokus pada orang lain dan bahwa orang lain menjadi lebih perhatian (atentif) terhadap kita.

Attending secara personal yang baik akan memudahkan kita untuk melakukan komponen penting attending yang berikutnya yaitu pengamatan.
ATTENDING SECARA PERSONAL → MENGAMATI (OBSERVING)

C. Bahan dan Langkah-langkah Latihan:

Latihan 1

Persoalan : Di hadapan Anda ada dua kursi dan satu meja. Coba tatalah kursi dan meja itu dengan posisi:

- a. Posisi : sudut
Deskripsi :
- b. Posisi : kerja sama
Deskripsi :
- c. Posisi : kompetitif-defensif
Deskripsi :
- d. Posisi : mandiri
Deskripsi :

Latihan 2

Persoalan : Di hadapan Anda ada beberapa jenis warna yang biasa Anda kenal. Coba Anda beri penjelasan bagaimana kesan Anda kalau warna-warna itu menjadi warna dinding ruang konseling.

Warna
Merah tua

Kesan
-

Merah muda	-
Biru tua	-
Biru muda	-
Kuning	-
Hijau	-

Latihan 3

- Persoalan : Anda sedang berada di ruang konseling. Tiba-tiba pintu diketuk. Setelah Anda buka, ternyata yang mengetuk pintu adalah seorang klien yang kelihatan ragu-ragu untuk masuk.
- Bagaimana sikap Anda kalau menghadapi klien seperti ini?
 - Kata-kata apa yang akan Anda ucapkan agar klien berani masuk ruangan Anda?

Latihan 4

- Persoalan : klien sudah masuk ke ruang konseling, tetapi dia ragu-ragu untuk duduk dan bahkan kelihatan kakinya bergetar.
- Kesan apa yang Anda tangkap dari klien seperti itu?
 - Ungkapan apa yang dapat Anda berikan agar klien berani duduk dan menyatakan maksudnya?

Latihan 5

- Persoalan : klien sudah duduk berhadapan dengan Anda, tetapi ia masih ragu untuk menyatakan maksudnya. Coba Anda ajukan pertanyaan agar ia berani menyatakan maksudnya.

Latihan 6

- Persoalan : klien sudah menyatakan maksudnya kepada Anda. Bagaimana Anda menyatakan kesiapan untuk membantu klien itu dan menjelaskan ruang lingkup batasan kemampuan Anda dalam membantu klien.

Latihan 7

- Persoalan : Mengatur sikap badan yang baik dan benar (posturing):
- Konselor : Duduk dengan badan menghadap klien
- Kesan :
- Konselor : Menyimpan tangan di atas pangkuan atau berpegangan secara bebas
- Kesan :

Konselor : Senyum secara spontan.
Kesan :

Konselor : Menganggukkan kepala untuk menyatakan persetujuan.
Kesan :

Latihan 8

Persoalan : Mengatur jarak duduk (*squaring*):

Konselor : Duduk atau berdiri secara bebas dan tidak kaku
Kesan :

Konselor : Mengatur jarak duduk dengan klien yang memberi
kesan akrab.

Kesan :

Konselor : Kaki dijatuhkan ke lantai dengan mata kaki berdekatan.
Kesan :

Latihan 9

Persoalan : Menjaga kemiringan badan (*leaning*):

Konselor : Badan dicondongkan kepada klien.
Kesan :

Konselor : Duduk dengan santai.
Kesan :

Latihan 10

Persoalan : mengatur tatapan muka (*eyeing*):

Konselor : Menatap klien secara seksama.
Kesan :

Konselor : Tidak mengalihkan pandangan pada saat klien bicara.
Kesan :

Latihan 11

Persoalan : melaksanakan komunikasi dengan penuh perhatian
(*Communicating interest*):

Konselor : Berbicara dengan kata-kata yang jelas.

Kesan :

Konselor : Berbicara tidak lebih panjang daripada klien.

Kesan :
Konselor : Berbicara dengan vocal yang jelas.
Kesan :
Konselor : Raut wajah cerah.
Kesan :
Konselor : Memperhatikan klien pada saat bicara.
Kesan :
Konselor : Menyatakan ya, oh, mm, saya mengerti, Mn-hm untuk menyatakan persetujuan.

A. Tujuan Pelatihan

Setelah proses latihan ini diharapkan para peserta mampu:

1. Memahami konsep *observing* (salah satu komponen *attending*) sebagai dasar pengembangan sikap *attending* konselor,
2. Melaksanakan:
 - a. Pengamatan tingkatan energi klien (*observing energy level*);
 - b. Pengamatan tingkat kesehatan klien (*observing health*);
 - c. Pengamatan terhadap tingkahlaku klien (*observing appereance and behavior*);
 - d. Pengamatan terhadap tingkat kongruensi klien (*observing the degree of congruence*);
 - e. Pengamatan keakuratan sikap klien (*observing accurately*);
 - f. Pengamatan terhadap diri sendiri (*observing your self*).

B. Langkah-langkah

C. Materi/Konsep Dasar

Observing adalah kegiatan yang berkaitan dengan upaya konselor untuk memahami dan menjumpai posisi klien. Pemahaman yang seksama tentang keberadaan klien di samping akan mempermudah konselor untuk mengenali permasalahan klien juga sangat bermanfaat bagi penciptaan hubungan yang baik dengan klien. Dengan terjalinnya hubungan yang baik antara konselor dengan klien pada gilirannya lebih mendorong (*encourage*) klien untuk memahami proses konseling.

Kegiatan *observing* yang diperkirakan dapat meningkatkan pemahaman konselor tentang keberadaan klien bisa dilakukan melalui pemahaman terhadap energi psikis (*observing energy level*), tingkat kesehatan (*observing health*), penampilan dan tingkahlaku klien. Pengamatan terhadap tingkahlaku klien (*observing appearance and behavior*), pengamatan terhadap tingkat kongruensi klien (*observing the degree of congruence*), pengamatan keakuratan sikap klien (*observing accurately*) dan pengamatan terhadap diri sendiri (*observing your self*).

Observing energy level adalah upaya yang dilakukan oleh konselor untuk memahami pikiran, perasaan, dan masalah-masalah yang dihadapi klien melalui pemahaman terhadap tingkat energi psikis klien. Tingkat energi psikis klien dapat dipahami melalui sikap dan penampilan fisiknya. Energi psikis yang rendah (loyo) menggambarkan bahwa individu tersebut memiliki banyak masalah, tidak ada semangat, putus asa dan kurang kepercayaan terhadap diri sendiri. Tubuh yang

loyo, rekasi emosional yang lamban, bicara tersendat-sendat__merupakan indicator rendahnya energi fisik seseorang.

Observing identifies feeling adalah pengamatan yang dilakukan oleh konselor untuk memahami perasaan-perasaan klien. Perasaan-perasaan klien dapat dipahami dari *posture* (sikap badan), ekspresi muka (*facial expression*), ungkapan-ungkapan verbal yang mengandung kata-kata rasa (*feeling word/emosional word*), dan ekspresi-ekspresi nonverbal lainnya. Penampilan yang loyo menunjukkan bahwa ia sedang jatuh (*down feeling*). Lebih dari itu ekspresi-ekspresi nonverbal yang ditampilkan oleh klien juga menggambarkan pengalamannya.

Observing health berkaitan dengan upaya konselor untuk memahami pikiran dan perasaan klien melalui pengamatan terhadap tingkat kesehatan klien. Seorang klien yang bermasalah dapat dilihat dari tingkat energi fisiknya yang rendah dan derajat kesehatannya. Dalam psikologi dikenal istilah psikosomatis. Karena jiwanya sakit (bermasalah) maka fisiknya juga ikut sakit. Banyak gejala-gejala sakit fisik yang erat kaitannya dengan sakit psikis. Misalnya penyakit kulit, mual-mual pada yang ngidam, alergi terhadap suatu jenis makanan, dll.

Observing appereance and behavior berkaitan dengan upaya konselor untuk memahami pikiran dan perasaan klien melalui pengamatan terhadap penampilan dan tingkahlaku klien. Sekurang-kurangnya konselor dapat memahami pikiran, perasan dan masalah klien melalui penampilan fisik (*body built*), postur (sikap badan), kerapihan (*grooming*) dan ungkapan-ungkapan lainnya (*nonverbal expression*). Mimik muka yang keruh, rambut dan baju acak-

acakan, gerak secara akurat atau tidak, konselor dapat melakukan pengamatan terhadap ekspresi-ekspresinya. Berkaitan dengan ini konselor juga perlu mengembangkan asumsi-asumsi tertentu dengan mengesampingkan atau menolak beberapa ekspresi yang dianggap bukan cetusan perasaan yang sebenarnya.

Untuk menciptakan *attending personally* melalui pemahaman secara seksama tentang dirinya sendiri. Dalam kegiatan ini konselor dapat melakukan pemahaman terhadap penampilan, tingkahlaku, energi fisik dan psikis, postur, kongruensi, konsistensi dan akurasi penampilan diri sendiri. Dengan cara ini konselor diharapkan senantiasa sadar dan menghindarkan diri dari tindakan yang tidak konstruktif.

Observing the degree of congruence mengacu kepada upaya konselor untuk memahami pikiran, perasaan dan masalah klien melalui pengamatan terhadap tingkat kongruensi baik antara ungkapan verbal dengan penampilan maupun antara penampilan yang satu dengan penampilannya. Penyimpangan (*discrepancies*) di antara keduanya menunjukkan bahwa klien menyembunyikan sesuatu dan tidak bersungguh-sungguh.

Accurately berkaitan dengan upaya konselor untuk meningkatkan kemampuan *observing* melalui pengamatan terhadap akurasi sikap dan penampilan klien. Dalam kegiatan konseling klien di samping mengekspresikan perasaan dan masalahnya secara inkongruen, kadang-kadang juga tidak akurat. Kalau hal keakuratan dalam mengekspresikan perasannya diragukan, maka konselor akan mempunyai kesulitan untuk memahami klien, dan klien sendiri pada akhirnya juga mengalami kesulitan dalam mengeksplorasi permasalahan

yang dihadapinya. Untuk memahami apakah klien mengekspresikan perasaan-perasaannya.

Observing yourself berkaitan dengan upaya konselor untuk menciptakan *attending personally* melalui pemahaman secara seksama tentang dirinya sendiri. Dalam kegiatan ini konselor dapat melakukan pemahaman terhadap penampilan, tingkahlaku, energi fisik dan psikis, postur, kongruensi, konsistensi dan akurasi penampilan diri sendiri. Dengan cara ini, konselor diharapkan senantiasa sadar dan menghindarkan diri dari tindakan yang tidak konstruktif.

A. OBSERVING (PENGAMATAN)

ATTENDING SECARA PERSONAL → MENGAMATI (OBSERVING)

Mungkin keterampilan terpenting yang perlu dipersiapkan dalam kegiatan *attending secara personal* bagi kita adalah pengamatan (*observing*). Keterampilan mengamati adalah keterampilan paling dasar dalam pemberian bantuan. Keterampilan tersebut merupakan sumber dari pembelajaran terbaik kita terhadap *helpee*. Ketika keterampilan yang lainnya gagal, kita didorong untuk mengamati *helpee*. Kita belajar banyak hal yang ingin kita ketahui tentang orang lain dengan cara mengamati mereka.

Kita mempelajari banyak hal tentang apa yang kita perlukan untuk mengetahui tingkat energi *helpee* dengan mengamati mereka secara fisik. Kita mempelajari tentang perasaan *helpee* dengan mengamati mereka secara emosional. Kita mempelajari tentang kesiapan *helpee* untuk terlibat dengan cara mengamati mereka secara intelektual. Mengamati *helpee*, menyiapkan diri kita untuk mendengarkan/memperhatikan mereka.

A. 1. PENGAMATAN TERHADAP DIMENSI FISIK

Hal terpenting yang dapat kita ketahui dari *helpee* adalah tingkat energi mereka. Tingkat energi adalah sejumlah usaha fisik yang dilakukan dalam suatu kegiatan yang memiliki tujuan tertentu. Mengetahui berapa lama seseorang dapat menopang level tertinggi dalam keberfungsian adalah penting karena hal itu akan

menandakan bagaimana orang menjalani hidupnya. Hanya orang dengan tingkat energi tinggi yang dapat menjalani hidup sepenuhnya. Seseorang dengan tingkat energi rendah memiliki kesulitan besar dalam menghadapi tuntutan yang paling sederhana dalam kehidupan sehari-hari.

Kita dapat mengamati tingkat energi helpes dalam tiga area pokok, yakni pembentukan tubuh (body build), postur dan penampilan (grooming). Contohnya, helpes yang secara fisik beratnya berada di atas (overweight) atau di bawah (underweight) berat ideal atau yang ototnya kurang terbentuk cenderung memiliki tingkat energi yang rendah. Begitu juga helpes dengan postur tubuh bungkuk menunjukkan postur yang memiliki tingkat energi rendah. Akhirnya, helpes yang gagal untuk menampakkan citra diri yang bersih dan rapi biasanya tidak memiliki energi untuk memelihara dirinya sendiri.

A. 2. PENGAMATAN TERHADAP DIMENSI EMOSIONAL

Tingkatan emosional menunjukkan perasaan helpes. Tingkatan emosional yang tinggi artinya helpes memiliki cukup memiliki perasaan yang 'naik' untuk berhubungan secara efektif dengan tugas-tugas yang ia tangani. Sedangkan tingkatan emosional rendah artinya helpes memiliki perasaan yang 'menurun' dan miskin performansi dalam mengerjakan tugas-tugas.

Kita dapat mengamati tingkatan emosional dalam tiga area khusus, postur, perilaku dan ekspresi wajah. Dimensi postural menekankan pada indikasi depresi atau ketegangan. Contohnya, bahu dan kepala yang lunglai dapat mengindikasikan perasaan yang 'menurun' sementara postur yang kaku dan otot-otot yang menegang mengindikasikan ketegangan. Dimensi perilaku mencerminkan indikasi yang sama, dengan gerakan yang lambat menandakan perasaan yang menurun, dan gesture yang menunjukkan ketangkasan yang berlebihan menandakan ketegangan. Kita dapat membuat kesimpulan yang serupa terhadap ekspresi wajah yang pokok seperti senang, terkejut, takut, marah, sedih, jijik dan tertarik.

A. 3. PENGAMATAN TERHADAP DIMENSI INTELEKTUAL

Pada akhirnya, dimensi yang membedakan manusia dari makhluk lainnya di dalam kehidupan adalah akal yang kita miliki. Tingkat kesiapan intelektual yang

tinggi berarti helpee siap untuk fokus terhadap tugas-tugasnya, sedangkan tingkat kesiapan intelektual yang rendah berarti mereka tidak siap.

Kita dapat mengamati tingkat kesiapan intelektual dalam tiga area spesifik yang sama yaitu postur, perilaku dan ekspresi wajah. Contohnya, postur membungkuk yang diposisikan sebagai sikap ‘menjauh’ dari pembelajaran, dapat mengindikasikan kurangnya kesiapan untuk memproses bantuan. Begitu juga, ekspresi yang menunjukkan perilaku tak bertujuan dapat mengindikasikan pergerakan yang ‘menjauh’ dari pembelajaran. Dan akhirnya, ekspresi wajah akan mengindikasikan tingkat ketetapan minat terhadap pengalaman (pembelajaran) yang sedang terjadi.

B. TINGKAT PENGAMBILAN KESIMPULAN DARI PENGAMATAN

Salah satu cara penyusunan suatu pengamatan adalah dengan mengamati helpee untuk ketepatan postur attending yang sama yang kita coba tunjukkan selaku helper. Pengambilan keputusan ini akan membantu dan memandu kita dalam menginterpretasikan perilaku yang diamati. Kita dapat melengkapi kesimpulan ini dengan khasanah pengamatan lainnya. Kita membuat kesimpulan tentang keberfungsian helpee dari data-data berikut :

AREA PENGAMATAN	TINGKAT ATTENDING		
	LOW	MODERATE	HIGH
Fisik	energi rendah	energi sedang	energi tinggi
Emosional	perasaan ‘turun’	perasaan campur	perasaan ‘naik’
Intelektual	kesiapan rendah	kesiapan sedang	kesiapan tinggi

Tabel 4. Tingkatan Pengambilan Keputusan Attending Hasil Pengamatan

C. MENGAMATI KETIDAKSESUAIAN (INKONGRUENSI)

Mungkin salah satu dari banyak pengamatan penting yang dapat kita buat adalah ketidaksesuaian atau ketidakcocokan dalam tingkah laku seseorang. Menjadi tidak sesuai berarti bahwa seseorang tidak konsisten dalam aspek-aspek

yang berbeda atas perilaku mereka. Contohnya, seseorang dapat berkata bahwa ia merasa baik-baik saja saat duduknya merosot, melihat ke lantai dan gelisah.

Ketidaksesuaian itu sendiri merupakan tanda-tanda yang penting atas masalah seseorang. Helpee tanpa kecuali ingin untuk menjadi lebih sesuai secara positif. Mungkin aspek yang terpenting dari perilaku yang dapat kita respon di awal adalah keinginan helpee untuk mengajak dirinya 'bersama-sama' (integral). Lebih dari segala yang ada di dunia, helpee ingin agar dirinya mampu berfungsi secara efektif tanpa ketidakkonsistenan yang mencolok dalam tindakan mereka.

D. MENGAMATI DIRI KITA

Kita dapat mengamati diri kita dengan perlakuan yang sama saat kita mengamati orang lain. Apa yang penampilan dan perilaku kita katakan tentang diri kita? Apakah kita memproyeksikan/ menunjukkan tingkat energi, perasaan dan kesiapan yang tinggi untuk membantu? Apakah kita sesuai dalam perilaku dan keinginan untuk membantu yang kita tunjukkan?

Kita juga dapat menggunakan pengamatan kita terhadap diri sendiri dan helpee untuk melibatkan helpee dalam proses pemberian bantuan. Dalam memberi bantuan, kita harus memfokuskan keadaan kita yang sebenarnya terhadap helpee dan ekspresi helpee tentang pengalaman mereka. Dalam perlakuan ini kita berkomunikasi secara nonverbal bahwa kita hadir untuk mereka dan memfokuskan minat kita terhadap pengalaman-pengalaman mereka. Dengan begitu pula kita meningkatkan perasaan nyaman dan aman pada helpee selama pemberian bantuan.

D. Bahan dan Langkah-Langkah Latihan

1. Pengamatan Terhadap Energi Klien

Latihan 1

Ungkapan nonverbal : rambut acak-acakan
Perasaan :

Latihan 2

Ungkapan nonverbal : menangis (*crying*)
Perasaan :

Latihan 3

Ungkapan nonverbal : bersuara keras, menjerit (*Loud or yelling voice*)
Perasaan :

Latihan 4

Ungkapan nonverbal : berkata dengan lembut (*soft voice*)
Perasaan :

Latihan 5

Ungkapan nonverbal : berbicara dengan cepat (*talking very quickly*)
Perasaan :

Latihan 6

Sikap badan : memainkan jari (*Trembling fingers*)
Perasaan :

Latihan 7

Sikap badan : membuka dan melipat tangan secara berulang-ulang
(*repeated folding and unfolding hands*).
Perasaan :

Latihan 8

Sikap badan : mengetuk-ngetukkan kaki ke lantai (*tapping feet on floor*)
Perasaan :

Latihan 9

Sikap badan : menggoyang-goyangkan kaki ke depan dan ke belakang
(*shaking foot back and forth*)
Perasaan :

Latihan 10

Sikap badan : membuka dan melipat tangan secara berulang-ulang
(*shoulder pulled forward, head leaning down, eyes to floor*)

Perasaan :

2. Pengamatan terhadap Kesehatan Klien**Latihan 1**

Kondisi fisik : rambut acak-acakan

Makna :

Latihan 2

Kondisi fisik : wajah pucat, badan kuyu, bicara terputus-putus, dan keringat dingin.

Makna :

Latihan 3

Kondisi fisik : tatapan mata kosong

Makna :

Latihan 4

Kondisi fisik : badan kurus, kulit keriput, bicara lambat

Makna :

Latihan 5

Kondisi fisik : wajah cerah, pakaian berwarna-warni, selalu senyum

Makna :

3. Pengamatan terhadap Penampilan dan Tingkahlaku**Latihan 1**

Kondisi fisik : jalan tegak, pandangan lurus, pakaian rapi

Tafsiran :

Latihan 2

Kondisi fisik : badan tegak

Tafsiran :

Latihan 3

Kondisi fisik : menggigit bibir

Tafsiran :

Latihan 4

Kondisi fisik : senyum dengan cerah
Tafsiran :

Latihan 5

Kondisi fisik : berbicara dengan cepat
Tafsiran :

Latihan 6

Kondisi fisik : pandangan terpusat
Tafsiran :

Latihan 7

Kondisi fisik : menutup mata dengan rapat sambil tangan dikepalkan
Tafsiran :

Latihan 8

Kondisi fisik : bernapas dengan lega
Tafsiran :

Latihan 9

Kondisi fisik : memijit-mijit ujung hidung
Tafsiran :

Latihan 10

Kondisi fisik : mengerak-gerakkan bahu
Tafsiran :

Latihan 11

Kondisi fisik : tangan dilipat di belakang kepala
Tafsiran :

4. Pengamatan Tingkat Kongruensi Sikap**Latihan 1**

Klien : Saya yakin mampu mengerjakan itu
Ungkapan verbal : Suara keras, bicara cepat (*loud voice dan fast speech*)
Perasaan :

Latihan 2

Klien : saya merasa bahwa saya tidak mampu mengerjakan apapun
Ungkapan verbal : berbicara lambat
Perasaan :

Latihan 3

Klien : apakah Bapak percaya bahwa saya mengerjakan hal itu.
Ungkapan verbal : berbicara cepat
Perasaan :

Latihan 4

Klien : (tertawa terkekeh-kekeh) Mengapa saya harus berbohong? Tidak rugi toh kalau saya jujur.
Ungkapan verbal :
Perasaan :

Latihan 5

Klien : ini memang membingungkan. Saya tidak yakin kapan hal ini bisa saya kerjakan. Lagipula saya tidak yakin bahwa orang-orang akan percaya saya.
Ungkapan verbal :
Perasaan :

5. Pengamatan Secara Akurat

Latihan 1

Klien : mengepalkan tangan diiringi dengan senyuman
Perasaan :

Latihan 2

Klien : menarik lengkung leher baju
Perasaan :

Latihan 3

Klien : tangan tertutup diletakkan di pipi dengan jari telunjuk mengarah ke atas.
Arti :

Latihan 4

Klien : (Berbicara lambat dan suara berat) ini suatu ide yang baik.
Arti :

Latihan 5

Klien : lengan menyilang, dengan tangan dikepal.
Arti :

C. Konsep Dasar/ Materi Pelatihan

Listening

Listening adalah upaya konselor untuk meningkatkan kemampuan *attending* melalui proses mendengarkan secara aktif ungkapan klien. Apa yang dikatakan, dan bagaimana cara klien mengatakan sesuatu kepada konselor merupakan gambaran keseluruhan pengalaman dirinya.

Dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan (*listening*), konselor dapat melakukan kegiatan:

- 1). Memahami hal-hal penting dari ungkapan klien (*knowing what to listen*);
- 2). Mengembangkan pemikiran tanpa prasangka (*being nonjudgemental*);
- 3). Menghindarkan diri dari hal-hal yang mengganggu pembicaraan (*resisting distraction*);
- 4). Mengulang kembali ungkapan klien (*recalling the expression*);
- 5). Memusatkan perhatian pada tema pembicaraan (*looking for theme*);
- 6). Merefleksi ungkapan dan perasaan klien (*reflecting on what is said*);
- 7). Mendengarkan pembicaraan klien (*hearing*).

Memahami hal-hal penting dari ungkapan klien berkaitan dengan upaya konselor untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan melalui pengenalan secara sungguh-sungguh terhadap apa-apa yang akan didengar dan alasan-alasan yang menyertai mengapa hal tersebut perlu didengar.

Agar dapat memahami hal-hal penting dari ungkapan klien, di samping melakukan pemahaman terhadap perasaan-perasaan klien (*helpee's feeling*), tingkatan energi (*level of energy*), dan derajat kongruensi (*degree of congruence*),

tetapi juga melalui pemahaman terhadap “siapa, apa, kapan, di mana, mengapa dan bagaimana” terhadap kata-kata (*words*), nada atau suara (*tone or voice*) yang diungkapkan oleh klien.

Memahami pemikiran dan perasaan klien tanpa prasangka (*being non judgemental*) berkaitan dengan upaya konselor untuk melaksanakan listening melalui penghindaran diri dari penilaian pribadi (*suspend personal judgement*) terhadap ungkapan-ungkapan klien.

Menghindari diri dari hal-hal yang mengganggu komunikasi (*resisting distraction*), berkaitan dengan upaya konselor untuk bertahan terhadap hal-hal yang mengganggu proses *listening*. Dengan melakukan hal ini konselor lebih memungkinkan tetap berkonsentrasi terhadap fokus pembicaraan klien.

Mengungkapkan pikiran dan perasaan klien (*recalling the expression*), berkaitan dengan upaya konselor untuk melaksanakan *listening* melalui pengungkapan kembali pokok-pokok pikiran dan perasaan yang dicetuskan oleh klien selama berlangsungnya proses konseling. Hal ini perlu dilakukan agar konselor tidak kehilangan arah dalam konselingnya.

Memusatkan pemikiran pada tema pembicaraan (*looking for themes*), berkaitan dengan upaya konselor untuk melaksanakan *listening* melalui pemusatan pikiran terhadap fokus dan tema pembicaraan klien. Hal ini perlu dilakukan agar konselor terhindar dari proses konseling yang tanpa arah dan tidak efektif.

Merefleksi pikiran dan perasaan klien (*reflecting on what is said*), berkaitan dengan upaya konselor dalam melakukan konseling melalui pemberian

refleksi terhadap ungkapan-ungkapan klien. Refleksi terhadap ungkapan klien hendaknya tidak melalui kalimat-kalimat yang panjang dan terlalu sering.

Mendengar (*hearing*) berkaitan dengan upaya konselor untuk melakukan *listening* melalui proses mendengarkan secara seksama sehingga semua inti pesan yang disampaikan oleh klien dapat ditangkap secara lengkap. Di samping itu konselor juga perlu mendengarkan secara aktif.

A. LISTENING (MENDENGARKAN SECARA AKTIF)

MENGAMATI → MENDENGARKAN/MEMPERHATIKAN

Sumber dari masukan yang paling banyak kita dapatkan dalam pemberian bantuan adalah ekspresi verbal helpee. Apa yang orang katakan dan bagaimana cara mereka mengatakannya memberitahu kita banyak hal tentang bagaimana mereka memandang diri sendiri dan dunia di sekitarnya. Pada akhirnya, ekspresi verbal helpee merupakan sumber terbanyak atas pemahaman empatik bagi helper.

Saat kita memberikan perhatian penuh pada helpee, kita bersiap untuk mendengarkan ekspresi verbal mereka. Bila kita lebih memperhatikan isyarat eksternal dari helpee, kita dapat pula lebih memperhatikan isyarat internal yang merefleksikan pengalaman inti mereka. Ada banyak cara dalam mengembangkan keterampilan kita mendengarkan. Hal ini mencakup: 1) alasan untuk mendengarkan, 2) mencabut/menahan dugaan kita, 3) fokus terhadap helpee dan isi pikiran mereka, dan 4) mengingat/menyebutkan kembali ekspresi helpee saat 5) mendengarkan tema umum pembicaraan. Mendengarkan (*listening*) menyiapkan kita untuk merespon helpee secara empatik.

A. 1. MEMILIKI ALASAN UNTUK MEMPERHATIKAN

Pertama, sebagai pendengar kita harus tahu mengapa kita mendengarkan. Kita harus memiliki alasan untuk mendengarkan: mengumpulkan seluruh informasi yang dapat kita kaitkan terhadap masalah-masalah atau tujuan-tujuan yang dipresentasikan oleh helpee.

Seperti mengamati (*observing*), kita juga harus memperhatikan *helpee* untuk mendapat isyarat tentang tingkat keberfungsian energi, emosional dan intelektual mereka. Untuk melakukan ini, kita harus fokus tidak hanya terhadap kata-kata tapi juga terhadap nada suara dan perilaku yang ditunjukkan *helpee*. Kata-kata akan memberitahu kita muatan intelektual dari pengalaman *helpee*. Nada suara akan memberitahu kita tentang perasaan *helpee*. Perilaku yang ditunjukkan akan memberitahukan tentang tingkat energi *helpee*. Contohnya, isi pikiran yang diekspresikan dalam nada suara yang samar dan perilaku yang tidak beraturan menyiratkan *helpee* yang despresi dengan tingkat energi yang rendah.

A. 2. MENCABUT/MENUNDA PENILAIAN PRIBADI

Selanjutnya, penting untuk mencabut/menunda penilaian pribadi kita (*personal judgment*) dalam mendengarkan *helpee*, paling tidak di tahap awal. Jika kita akan mendengarkan apa yang akan *helpee* katakan, kita harus secara sementara mencabut hal-hal yang kita katakan terhadap diri kita. Kita harus membiarkan *helpee* memasukkan pesan-pesan tanpa mencoba untuk membuat keputusan sendiri tentang hal tersebut.

Mencabut dugaan (penilaian), berarti mencabut nilai dan sikap kita berkenaan dengan isi pikiran yang diekspresikan *helpee*. Contohnya, kita tidak boleh langsung menyetujui perilaku *helpee* atau cara *helpee* menjalani kehidupannya. Bagaimanapun perasaan kita tidak relevan dengan pengalaman-pengalaman *helpee*, dan tujuan kita adalah untuk memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan *helpee*. Jadi, kita harus berhati-hati dalam memberi solusi yang premature, tak masalah berapa kali kita berpikir bahwa kita harus melalui proses ini dengan orang lain. Setiap *helpee* memiliki pengalaman yang unik dan adalah tugas kita untuk membiarkan keunikan tersebut muncul.

A. 3. MENJAGA FOKUS TERHADAP HELPEE

Mungkin hal terpenting dalam *listening* adalah untuk fokus terhadap *helpee*. Kita memfokuskan diri terhadap *helpee* melalui menahan diri dari pengalihan perhatian. Seperti juga kita menahan nada suara menuduh pada awalnya, begitu

pun kita harus menahan pengalihan perhatian keluar. Akan selalu terjadi hal-hal seperti itu, yang tidak menolong kita untuk memeperhatikan helpee.

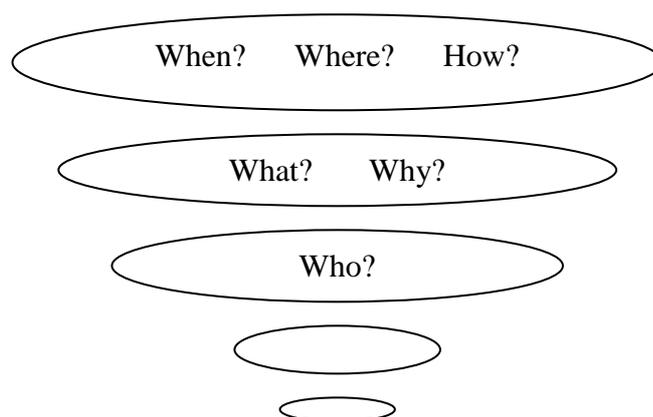
Kita harus menemaptkan diri kita di tempat yang tenang sehingga kita dapat fokus terhadap helpee dan pengalaman-pengalaman intinya. Sampai pada derajat yang kita bisa lakukan, kita harus menggunakan ruangan yang mencegah dari kebisingan (*noise*), pemandangan-pemandangan dan siapapun atau apapun yang dapat mengalihkan perhatian kita dari helpee. Kita harus mengumpulkan seluruh energi, perasaan dan akal yang kita miliki untuk dapat fokus terhadap pengalaman helpee dan perilaku eksternal mereka sehingga kita dapat merespon secara akurat terhadap pengalaman-pengalaman dan perilaku-perilaku tersebut.

A. 4. MENJAGA FOKUS TERHADAP ISI/KONTEN PEMBICARAAN

Dalam mendengarkan/memperhatikan helpee, terlebih dahulu kita harus fokus pada isi. Dalam memfokuskan diri pada isi, kita ingin menjadi yakin bahwa kita memiliki segala detail tentang penglaman helpee. Kalau tidak, kita tak akan mampu untuk membantu mereka memahami pengalaman-pengalamannya. Kita memfokuskan diri terhadap isi dengan cara meyakinkan diri bahwa kita telah menguasai kata tanya dasar 5WH. Who? (siapa), What? (apa), Why? (mengapa), When? (kapan), Where? (dimana), How? (bagaimana)

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, kita dapat memastikan bahwa kita memiliki komposisi dasar dari isi pengalaman helpee.

LANGKAH-LANGKAH BERPIKIR



Gambar 9. Alur Berpikir dalam Menjaga Fokus terhadap Isi

A. 5. MENGINGAT/ MEMUNCULKAN KEMBALI EKSPRESI

Kita harus berkonsentrasi secara cukup intens terhadap ekspresi helpee agar mampu mengingat isi dan perasaan yang ditunjukkan ekspresi tersebut. Terhadap ekspresi yang singkat, kita harus mengingat secara harfiah ekspresi yang alami. Terhadap ekspresi yang berkepanjangan kita harus mencoba untuk mengingat intisari dari ekspresi tersebut. Kalian dapat mencoba untuk mengingat ekspresi dari seorang pemuda yang bermasalah seperti berikut :

“Semua hal tidak berjalan dengan baik bagiku. Tidak di sekolah. Tidak juga dengan kekasihku. Nampaknya aku sedang terkapar tak berdaya. Setiap hari aku berpura-pura seolah tak ada apa-apa, tapi didalam diriku aku benar-benar ‘down’ karena aku tak yakin terhadap apa yang ingin kulakukan dan ke mana aku ingin pergi.”

Sekarang, latihlah keterampilan *listening*-mu dalam mengingat ekspresi. Apa isyarat yang ada pada tingkat energi dan perasaan pemuda itu? Apa 5WH dari pengalamannya? Semua isyarat ini akan menjadi dasar untuk eksplorasi selanjutnya dalam pemberian bantuan.

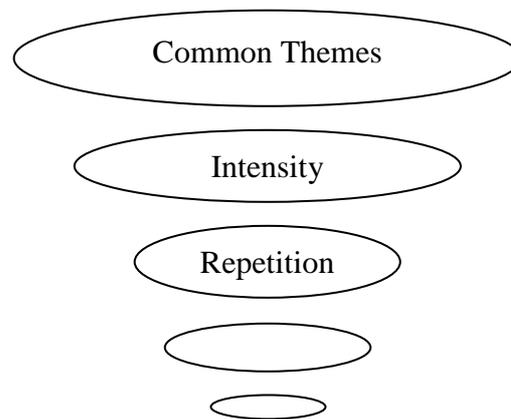
A. 6. MENDENGARKAN/ MEMPERHATIKAN TEMA PEMBICARAAN

Kita harus belajar untuk mengingat ekspresi helpee selama periode waktu tertentu. Begitu pula kita harus mencari tema umum dalam pengalaman helpee. Tema penting yang ada pada helpee akan diulang terus-menerus. Biasanya, helpee akan menginvestasikan paling banyak intensitas pada tema ini karena mereka mencoba untuk memberitahukan tema tersebut pada kita.

Tema semacam itu akan memberitahu kita apa yang benar-benar ingin dikatakan helpee tentang dirinya dan dunianya. Mereka akan memberitahu kita dari mana mereka ‘berasal’ jika kita memberi mereka kesempatan. Kita hanya perlu menerima pesan-pesan yang mereka kirimkan dan megolah pesan-pesan tersebut sebagai tema umum untuk mempersiapkan diri kita dalam merespon helpee.

Kita harus melatih diri untuk memperhatikan tema dalam percakapan sehari-hari. Untuk sekarang kita bisa menggunakan studi kasus yang ada di bagian awal dan akhir bab. Lihat sebaik apa kita saat dibandingkan pada keterlibatan helper.

LANGKAH-LANGKAH BERPIKIR



Gambar 1. Alur Berpikir dalam Mengingat Ekspresi

A. 7. MENDENGAR (HEARING)

Tidak dipertanyakan lagi bahwa kegiatan *listening* adalah kerja keras. Hal itu membutuhkan konsentrasi yang tinggi (*intense concentration*). Bagaimanapun, seperti juga ada peringkat yang berbeda dalam membaca, memperhatikan memiliki peringkat yang berbeda pula. Kebanyakan orang berbicara sekitar 100-150 kata permenit. Maka kita dapat memperhatikan dengan mudah pada peringkat (jumlah kata) yang besarnya dua sampai tiga kali jumlah tersebut. Kita dapat menggunakan waktu ekstra pada kegiatan ini merefleksi terhadap atau memikirkan tentang apa yang telah helpree katakan.

Kebanyakan dari kita berpikir untuk tidak memperhatikan atau mendengarkan. Banyak waktu pengkondisian telah berlalu menjadi seperti ini. Kita bingung karena kita tidak mau mendengar. Kita mengubah ekspresi-ekspresi karena implikasi dari pemahaman. Lebih dari itu semua, ada implikasi terhadap kedekatan yang membuat orang lain takut. Seperti kita telah terbiasa untuk tidak memperhatikan atau mendengarkan, begitu pula kita harus berusaha untuk memperhatikan dan mendengarkan secara aktif.

B. TINGKATAN DALAM LISTENING

Salah satu cara dalam membangun proses listening adalah dengan mengetes kemampuan kita mengingat secara harfiah terhadap ekspresi seseorang. Memperhatikan ekspresi-ekspresi ini dengan mudah dan mencoba untuk mengulang secara harfiah apa yang telah Anda dengar. Kita dapat mempraktekannya dalam interaksi langsung atau dengan ekspresi tertulis atau terekam. Kita dapat memeringkat ketepatan ingatan kita sebagai berikut :

High accuracy	→ mengingat ekspresi secara harfiah
Moderate accuracy	→ mengingat intisari dari ekspresi
Low accuracy	→ sedikit ingat/ sama sekali tidak mengingat ekspresi

D. MEMFASILITASI KETERLIBATAN HELPEE

Jika kita telah menghampiri helpee secara efektif, maka selanjutnya kita akan melibatkan mereka dalam pemberian bantuan. Helpee akan merasa nyaman dalam persiapan yang kita buat untuk mereka. Mereka akan merasa aman dalam sikap penuh perhatian dan percaya diri pada saat kita mengamati mereka. Mereka akan mulai untuk berbagi pengalaman dan kita akan memiliki kesempatan untuk memperhatikan dan mendengarkan ekspresi-ekspresi mereka.

Di atas segalanya, helpee akan mulai bersikap timbal-balik terhadap pelibatan mereka dalam proses pemberian bantuan. Mereka akan bersiap-siap dalam memulai sesi mereka. Mereka akan menjadi penuh perhatian (atentif) dan taat terhadap diri sendiri dan orang lain. Mereka akan mulai untuk membagi pengalamannya dan pada gilirannya akan memperhatikan ekspresi orang lain. Dengan demikian, helpee akan memberi tanda pada kita mengenai kesiapan mereka untuk memasuki tahap eksplorasi dalam pemberian bantuan.

FASE PEMBERIAN BANTUAN	
HELPER	PRE
	ATTENDING
↓	
HELPEE	INVOLVING