

STRATEGI DAN INTERVENSI KONSELING

Buku asli :

Counseling Strategies and Interventions
Karya Hackey, H. dan Cormier, L. S., (1988),
New Jersey : Prentice Hall.

Disarikan oleh:
Sunardi, Jurusan PLB FIP UPI

I. PENDAHULUAN

Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam konseling, adalah pemahaman, sikap, dan keterampilan konselor dalam mengimplementasikan strategi dan intervensi, sebagai inti dari proses konseling.

Buku Strategi dan Intervensi Konseling, karya Hackey dan Cormier (1988) yang sengaja disarikan ini secara garis besar memberikan pemahaman tentang apa dan bagaimana strategi dan intervensi dalam konseling. Secara khusus, dalam buku ini dibahas hal-hal yang berkaitan dengan profesi bantuan, relasi bantuan, memperhatikan klien, mengenali pola-pola berkomunikasi, mengelola sesi-sesi konseling, merespon konten kognitif dan afektif serta perbedaannya, mengkonseptualisasikan masalah dan mensetting tujuan, menyeleksi strategi dan intervensi, menggunakan intervensi konseling, serta menerima dan menggunakan supervisi. Selanjutnya, untuk melengkapi tulisan ini juga disajikan sedikit pembahasan dan kesimpulan.

II. INTI SARI BUKU

Buku Strategi dan Intervensi Konseling, karya Hackey dan Cormier (1988) ini terdiri dari 12 bab. Secara garis besar, masing-masing bab dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Profesi bantuan

Dijelaskan bahwa proses bantuan mempunyai beberapa dimensi, setiap dimensinya berkontribusi sebagai definisi dari bantuan. Satu dimensi menentukan kondisi di bawah perbantuan yang terjadi. Dimensi yang lain secara spesifik menunjuk kepada kondisi sebelum adanya seseorang yang meminta bantuan dan menjalankan bantuan. Kondisi untuk bantuan, terdiri dari empat. Pertama, seseorang yang membutuhkan bantuan. Artinya bahwa bantuan tidak dapat dilakukan tanpa seseorang yang membutuhkan bantuan. Kedua, seseorang yang akan memberikan bantuan, yaitu adanya keinginan/perhatian untuk memberikan bantuan.

Disinilah akan ada diferensiasi antara keinginan untuk memberikan bantuan dan keinginan untuk mendapat bantuan. Ketiga, refleksi keterampilan konselor, baik melalui belajar maupun diperoleh secara natural. Keempat, latar yang mendukung bantuan, yaitu faktor mendukung terlaksananya kondisi memberi maupun menerima bantuan, yang meliputi faktor kepribadian, kenyamanan, karakteristik ruangan yang estetik, maupun ketepatan waktu.

Proses bantuan tidak berlangsung dalam kevakuman. Baik helper dan orang yang membutuhkan bantuan (helpee) masuk dalam sebuah sejarah tentang relasi. Bagi seorang klien, sejarah tersebut meliputi keterampilan, kemampuan pemecahan masalah, pokok persoalan, tempramen dan pengalaman. Sebuah defisiensi dari area ini bisa menimbulkan rintangan dalam proses bantuan. Ada banyak persoalan dari pengkondisian dibandingkan karakteristik dari helper dan klien. Perhatian klien dalam mencari bantuan, tipe-tipe dari perubahan klien yang berkeinginan untuk menyempurnakannya, tingkatan komitmen untuk bekerja dan perubahan pengkondisian yang sebaik mungkin. Beberapa klien datang untuk berkonsultasi dengan harapan bahwa sesuatu harus dirubah. Untuk beberapa klien, perubahan adalah sampai sebuah akhir dan akhir dari konflik berarti sesuatu nilai yang berharga bagi helper. Dengan kata lain, klien-lah yang bisa merubahnya, yang satu bahwa, helper tidak bisa mendukungnya. Ada juga klien yang melihat hubungan bantuan sebagai sebuah alternative untuk perubahan. Bagi mereka, hubungannya mungkin berjalan beberapa bulan atau sampai bertahun-tahun dengan sangat sedikit perubahan.

Dalam menjelaskan tentang pengertian helper, Hackey dan Cormier tidak secara khusus menggunakan istilah konselor, sebab tidak semua helper adalah konselor dan tidak semua konselor adalah helper. Konselor adalah orang yang telah memiliki kualifikasi tertentu, sedangkan di bidang lain banyak pekerjaan yang juga diidentifikasi sebagai helper, seperti psikolog, psikistris, pekerja sosial, pendeta, ataupun rabi. Helper sendiri dapat memiliki kualifikasi nonprofesional (seperti tetangga atau teman), paraprofesional (orang-orang yang terlatih), dan kaum profesional yang telah memiliki sertifikasi standar di bidangnya (seperti psikolog, psikiater, dan konselor). Sedangkan proses bantuan dapat terjadi lingkungan sekolah, perguruan tinggi, dalam komunitas, dalam kehidupan keagamaan, maupun dalam lapangan industri. Dijelaskan pula bahwa seorang konselor yang profesional juga harus memenuhi kualifikasi personal yang memadai serta memiliki keterampilan interpersonal, konseptualisasi, dan dalam intervensi.

B. Relasi Bantuan

Dalam relasi bantuan, seorang helper harus memiliki empati secara akurat. Empati sendiri mencakup dua tahapan utama, yaitu kemampuan

untuk merasakan secara akurat dunia klien, mampu melihat sesuatu menurut pandangan klien, serta kemampuan untuk secara verbal berbagai pemahaman dengan klien. Belajar untuk memahami perasaan klien bukanlah proses yang mudah, karena termasuk melibatkan kemampuan helper untuk menukar atau mengalihkan pengalaman-pengalaman sendiri kepada pengalaman klien. Sebagaimana yang terlihat menurut kacamata klien, bukan menurut kacamata konselor. Ini semua diikuti dengan rasa dan perasaan yang klien rasakan, bukan perasaan menurut konselor, dan untuk itu diperlukan kemampuan untuk mendengarkan. Tetapi bukan sekedar mendengarkan apa yang terlihat, tetapi juga membayangkan, bahkan mungkin harus sejajar dengan hal-hal yang tidak disadari oleh klien. Dalam mengembangkan seni dari rasa empati, tahapan yang pertama adalah perhatian yang baik, suatu yang mengindikasikan bahwa konselor ingin untuk memahami dunia perasaan klien.

Dalam relasi bantuan, konselor juga dituntut mampu mengembangkan penghargaan yang positif, yaitu penghargaan terhadap bagaimana klien melihat dunia. Namun penghargaan yang positif, kadang-kadang juga disalahartikan sebagai persetujuan atau ketidaksetujuan dengan klien. Walaupun ini merupakan sikap penilaian dari klien. Untuk itu dalam menunjukkan penghargaan yang positif adalah dengan mengapresiasi klien sebagai individu yang unik.

Hal lain dalam membangun relasi bantuan adalah perlunya keikhlasan, keaslian, atau kesungguhan. Dalam istilah Rogers, sering disebut sebagai kongruensi, yaitu suatu kondisi yang merefleksikan kejujuran, transparansi dan keterbukaan kepada klien. Memang, hal ini secara teori mudah, tetapi tidak dalam pelaksanaannya. Rogers dan Truax menggambarkan bahwa dalam relasi terapi, kongruensi mempunyai arti bahwa terapis selama berhubungan dengan klien, harus memiliki sikap keterbukaan perasaan, termasuk elemen kesadaran diri, kesediaan untuk menerima pengalaman, perasaan, dan kesadaran klien. Yang ini semua demi terciptanya relasi dan berkomunikasi yang baik, dan akan terlaksana jika secara pribadi konselor dapat bekerja sama dengan klien, bertemu secara pribadi, dan menjadi dirinya sendiri, bukan menyangkal dirinya. Dijelaskan pula bahwa keterbatasan dalam mengekspresikan diri dan melibatkan diri dalam merespon perasaan klien dapat menyebabkan beberapa masalah, terutama ketidakamanan klien, menjadikan tidak adanya model yang berpengaruh kepada klien, serta tidak adanya masukan lain dari pada persepsi klien.

Hal penting lain dalam relasi bantuan, adalah kemampuan konselor untuk menyingkapkan diri, yaitu kemampuan untuk mengekspresikan pikiran, pendapat, dan perasaan setelah diperoleh kesadaran atau pemahaman terhadap apa yang diungkapkan klien. Penyingkapkan diri ini sangat penting untuk membiarkan klien memahami bahwa konselor adalah seorang pribadi, tidak hanya berperan saja. Dengan demikian kemampuan ini harus digunakan secara tepat selama proses konseling.

Kemampuan penyingkapan diri juga penting, karena menunjukkan bahwa konselor fokus dalam wawancara dengan klien. Penyingkapan diri dibagi menjadi beberapa jenis, meliputi permasalahan konselor sendiri, fakta tentang peran konselor, reaksi konselor terhadap klien, reaksi konselor terhadap hubungan konselor dan klien.

C. Memperhatikan klien

Empati, penghargaan positif, dan kongruensi, merupakan kondisi bagi berkembangnya relasi konseling, karena merupakan hal yang paling utama dalam proses terapi. Tentu saja hal utama dari keterampilan ini adalah kesediaan untuk mendengarkan secara aktif dan penuh perhatian kepada klien. Dalam kondisi yang sangat penting, konselor harus membawa keterampilan yang lain dan pengetahuan untuk proses terapi. Tahapan yang pertama adalah kesediaan untuk mendengarkan dan memperhatikan secara penuh kepada klien.

Dalam memperhatikan klien, hal pertama yang perlu dilakukan oleh konselor adalah dalam berkomunikasi. Komunikasi yang memperhatikan ditunjukkan terutama dalam tiga saluran, yaitu ekspresi wajah, posisi badan, dan respon verbal. Bentuk komunikasi ini akan memberikan sinyal bagi klien apakah tingkat penerimaan, persetujuan, penolakan atau pengabaian, dan berhubungan dengan penguatan tingkah laku. Perhatian dalam berkomunikasi adalah sangat penting. Sebab, jika klien mengungkapkan, tetapi konselor tidak menanggapi secara serius, maka klien tidak akan pernah meneruskan permasalahannya. Hal ini juga menunjukkan bahwa perilaku konselor dapat berkontribusi terhadap rasa aman klien, dan peningkatan rasa aman pada saat klien mengungkapkan masalahnya dapat menjadi suatu fenomena penguatan diri sendiri bagi klien.

Dalam ekspresi wajah, menunjukkan apa yang ditangkap konselor dari klien. Wajah adalah tempat utama untuk komunikasi keadaan emosi, merefleksikan sikap-sikap interpersonal, dan dapat memberikan balikan non verbal terhadap pernyataan orang lain, serta merupakan sumber utama dari informasi berikutnya terhadap pembicaraan manusia. Ekspresi wajah juga akan memperkuat efek, baik positif maupun negatif. Selanjutnya, ekspresi wajah dibagi menjadi tiga tipe : (1) kontak mata, anggukan kepala, dan memanipulasi otot wajah untuk senyum, mengerutkan dahi, pandangan aneh, acuh tak acuh dll. (2) gerak tubuh / bahasa tubuh. Kunci dari bahasa tubuh adalah totalitas dari perhatian yang dirasakan. Postur tubuh mengindikasikan kenyamanan antara proses konseling dengan topik yang didiskusikan. Bahasa tubuh juga bisa menggambarkan ketidaknyamanan konselor, baik terhadap topik yang dibicarakan atau dengan klien, dan (3) perilaku verbal. Ucapan konselor akan segera berpengaruh terhadap klien. Jawaban konselor dapat menentukan respon klien. Karena itu, terdapat beberapa poin penting yang perlu dipertimbangkan dalam merespon klien secara verbal. Pertama, ungkapkan pertanyaan/pendapat dalam konteks masalah dengan

tepat. Jangan menginterupsi atau berlawanan dengan topik. Tetap dalam topik yang dipaparkan klien dan bantu mereka. Implementasi ini lebih dari sebuah teknik, karena merupakan sebuah kesadaran tingkat tinggi dalam kebersamaan antara konselor dengan klien.

D. Mengenali pola-pola beromunikasi

Banyak konselor yang berpengalaman telah mengembangkan suatu “gaya” interaksi dengan kliennya. Walaupun gaya mereka dalam menghadapi individu diperhitungkan, namun demikian, seperti kebanyakan, ini merupakan suatu sebuah “trademark”. Misal, seorang konselor mungkin akan menggunakan 5 menit sampai 10 menit pertama untuk membuat sebuah relasi dan berkomunikasi dengan klien. Sedangkan konselor yang lain, mungkin akan mengambil beberapa menit pertama untuk bercerita. Bagi klien, kebiasaan dalam berkomunikasi konselor tersebut akan menjadikan klien terlibat dalam pola-pola komunikasi yang dikembangkan konselor.

Dijelaskan pula bahwa kebanyakan pola yang terjadi dalam sesi konseling adalah pola komunikasi interaktif. Gormier dan Hackey menjelaskan bahwa dalam pendekatan konseling terhadap klien, kebanyakan menerapkan dua motivasi yang mengandung konflik, yaitu : “Saya tau saya memerlukan bantuan” dan “Saya berharap saya tidak ada dalam situasi ini”. Selanjutnya ditegaskan bahwa terdapat tiga macam pola berkomunikasi yang luar biasa untuk hubungan sosial, tetapi tidak tepat bagi konselor, yaitu kurang berpartisipasi, terlalu berpartisipasi, dan partisipasi yang mengacaukan.

Konselor yang kurang berpartisipasi mungkin memiliki ketakutan terhadap klien atau terhadap masalahnya. Secara behavioral, kurang berpartisipasi dapat muncul dalam karakteristik nonverbal maupun verbal. Termasuk karakteristik nonverbal, adalah tampak kaku, kurang gerak, posisi badan sering menjaga jarak dengan klien, menghindarkan pandangan, dan kadang-kadang membungkukkan bahu. Sedangkan karakteristik verbal meliputi kalimatnya tidak lengkap, berbicara yang tidak berlanjut, kadang-kadang mencela pernyataannya sendiri, atau memberikan respon yang sifatnya reflektif. Atau dengan menggunakan bahasa yang lembut, sopan, dan pelan.

Sedangkan konselor yang terlalu berpartisipasi cenderung menggunakan gaya meresponnya untuk menutupi perasaan takut saat interview. Secara nonverbal dicirikan dengan jarang melakukan perpindahan gerak badan dan banyak beranimasi dan berekspresi. Secara verbal, dicirikan dengan berbicara secara langsung melalui kata-kata yang kompulsif, tidak detail dan melakukan pengulangan, serta merespon secara panjang dibandingkan dengan respon klien. Sedangkan ditinjau dari aspek bahasa, cenderung berbicara secara langsung dan cepat : banyak berhenti diantara kalimat-kalimat, serta tekanan suaranya

kadang tinggi dan keras. Sedangkan yang dalam komunikasinya mengacaukan, secara verbal dicirikan dengan pembicaraan yang tidak merespon pada masalah yang utama / primair tetapi yang sekunder, mengalihkan topik, fokus pada orang lain dari pada klien, dan lebih memperlumaskan masa lalu dari pada saat ini.

Dijelaskan pula bahwa, sekalipun bagi konselor pemula “diam” sering kali dianggap sebagai hal yang menakutkan, namun diam sebenarnya dapat menjadi momen terapeutik sebaik momen kesadaran diri. Karena itu pula, konselor yang terlatih, sering kali menggunakan diam sebagai teknik yang terbaik untuk situasi khusus, yaitu sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang mengandung pesan khusus.

E. Mengelola sesi-sesi konseling

Pada wawancara yang pertama kali akan memberikan perangkat khusus tentang bagaimana beroperasinya dinamika konseling, karena secara potensial akan menentukan signifikansi relasi. Secara umum tujuan dari wawancara yang pertama kali adalah sebagai langkah mereduksi kecemasan klien, untuk menahan diri dari pembicaraan yang terus menerus, untuk mendengarkan secara baik dan hati-hati, serta untuk menjabari bahwa pilihan klien terhadap topik-topik akan memberikan pemahaman terhadap prioritasnya.

Selanjutnya, jika konselor sejak pertemuan awal sudah fokus, maka konselor akan dapat mengumpulkan informasi dalam pertemuan-pertemuan berikutnya. Belajar untuk mengerti berarti meletakkan agenda untuk mengikuti dunia klien. Ini berarti, bahwa konselor tidak boleh khawatir dengan dirinya sendiri (misalnya, apakah saya mengerjakan hal yang benar ? apakah saya terlihat nervous ?). Dalam pertemuan awal konselor harus respek pada klien, memberikan sedikit senyum, dan mempersilah klien untuk duduk dengan bahasa yang sederhana dan sopan. Selanjutnya, konselor harus menstrukturkan konseling dengan menjelaskan bagaimana konseling akan dilakukan, batasan-batasan, peran, serta tujuan yang diharapkan, termasuk masalah kerahasiaan. Setelah hal ini jelas, maka pekerjaan konseling dapat dimulai. Hal pertama yang perlu dilakukan adalah dengan mengundang klien untuk berbicara, misal tentang alasan-alasannya, dan dari alasan-alasan ini mungkin akan mengindikasikan harapan-harapan atau hasil yang diinginkan melalui konseling. Dalam hal ini penting bagi konselor adalah mendorong atau menyemangati klien untuk berbicara.

Jika tujuan pada wawancara yang pertama kali adalah fokus kepada perasaan klien atau dinamika interpersonal, maka dengan menggunakan jawaban-jawaban dalam rangka mendapatkan gambaran tentang perasaan klien, menjelaskan hubungan, dan dalam mengkomunikasikan pemahaman konselor. Jawaban-jawaban tersebut termasuk pernyataan

kembali, refleksi perasaan, menyimpulkan perasaan, menanyakan untuk klarifikasi, dan balasan dari perilaku nonverbal.

Memberikan pernyataan kembali hakekatnya adalah menunjukkan bahwa konselor tidak hanya mendengarkan, tetapi merupakan pribadi yang berperan aktif. Merefleksikan perasaan, yaitu sebuah pernyataan dengan kata-kata sendiri (yang berbeda dengan bahasa klien) terhadap perasaan yang dikomunikasikan oleh klien, baik secara verbal ataupun nonverbal. Suatu pernyataan lain yang mencerminkan perasaan klien atau peran-pesan emosi klien. Menyimpulkan prinsipnya sama dengan refleksi perasaan, dengan satu kekecualian, yaitu merepresentasikan suatu kumpulan perasaan yang telah dikomunikasikan dalam beberapa menit. Jadi dapat meliputi beberapa perasaan. Permintaan klarifikasi, berarti mendorong klien untuk mengatakannya kembali. Ini menjadi sangat penting, dibandingkan dengan menebak.

Tujuan utama wawancara adalah untuk mendapatkan informasi. Untuk itu terdapat beberapa bentuk respon yang disarankan, yaitu : (1) penggalan. Penggalan adalah suatu pertanyaan yang memerlukan lebih dari pada minimal atau jawaban satu kata. Sedangkan tujuannya adalah untuk mencegah hal tersebut dari adanya kejadian yang tidak diinginkan. (2) penekanan, yaitu dengan memberikan pernyataan kembali dengan satu atau dua kata terhadap apa yang diucapkan klien sebelumnya, yang diungkapkan dengan suatu nada bicara yang mengisyaratkan klien untuk mengelaborasi. (3) Pertanyaan tertutup. Ketika anda bertujuan untuk mengajak klien berbicara tentang sesuatu, pertanyaan tertutup bukanlah respon yang baik. Namun, ingin klien memberikan informasi yang spesifik, ini bisa menjadi respon yang baik. (4) Permintaan klarifikasi. Meminta klarifikasi bisa digunakan untuk mengumpulkan informasi yang baik untuk meng-elaborasi perasaan klien. Hal ini penting untuk menjaga bahwa banyak pertanyaan dapat menjadi berlebihan atau diluar kegunaan.

Selanjutnya, dalam sesi yang kedua konselor dapat melakukan wawancara dengan fokus isi kepada: (1) mengidentifikasi data (identitas klien); (2) menyampaikan masalah, baik yang utama dan yang lain. Jika masalah mempunyai komponen behavioral, ini akan diliput dengan baik; (3) setting kehidupan klien saat ini, (4) riwayat keluarga, (5) riwayat pribadi, (6) deskripsi klien selama wawancara, dan (7) kesimpulan dan rekomendasi. Dalam sesi-sesi berikutnya, wawancara hendaknya sudah mengarah kepada wawancara terapeutik dan dilakukan dengan menggunakan data-data yang sudah dimiliki. Sedangkan dalam mengakhiri wawancara, dijelaskan bahwa bila mengakhiri wawancara ini dipandang sebagai suatu transisi dari satu kondisi psikologis ke yang lain, maka fungsi konselor adalah sebagai jembatan dari kondisi psikologis dari yang satu ke yang lain.

F. Merespon konten kognitif

Respon konselor terhadap klien dapat dilakukan dalam banyak cara, baik verbal maupun non verbal. Karena setiap respon konselor akan berpengaruh terhadap klien dan topik yang didiskusikan, maka konselor harus menyadari pengaruh-pengaruh dari respon yang telah dilakukannya.

Dalam merespon isi kognitif, konselor harus memahami alternatif yang dihadirkan klien dan selanjutnya merespon terhadap alternatif tersebut secara tepat. Memahami alternatif, berarti mengidentifikasi secara tepat jenis isi yang dihadirkan klien, dan alternatif-alternatif yang dapat direspon. Sedangkan merespon alternatif, yaitu proses menyeleksi alternatif. Prosesnya bisa diilustrasikan dengan :

Client : “Saya menyukai tipe ini, dimana anda bisa berbicara secara langsung kepada orang dan berbicara dengan mereka. Tapi, saya tidak suka kegaduhan, dimana saya tidak tahu mereka dan mereka tidak tahu saya”

Konselor : “Sebaiknya anda tidak berada dalam situasi yang padat”

Konselor mungkin menggoda respon klien. Tapi dalam sesi ini konselor harus memberikan pilihan yang tepat dari topik tersebut. Keputusannya adalah tentang kebutuhan klien daripada kebutuhan konselor. Respon dapat juga diberikan kepada hal-hal yang menurut klien paling menarik.

Dalam merespon, juga banyak tipe yang bisa dijadikan stimulus terhadap isi kognitif, yaitu : ide yang disetujui, organisasi dan suatu hal. Untuk membedakan stimuli, konselor dapat menggunakan melalui diam, aktivitas verbal secara minimal, pernyataan kembali, dan pemeriksaan.

Hal di atas mengisyaratkan bahwa konselor mempunyai sejumlah pilihan respon dan setiap pilihan memiliki efek selama klien mengikuti statementnya. Dalam hubungan timbal balik ini, baik klien maupun konselor mempunyai pengaruh, bahwasannya, konseling akan terjadi dalam sesi ini. Kebanyakan terapis akan mengakui kepentingan dari pilihan klien, dan pilihan itu akan merefleksi bagaimana klien mengkonseptualisasikan masalah dan solusinya, sendiri dan dengan yang lain, sukses dan tidak sukses, pertanggungjawaban dan penguasaan. Tetapi, klien tidak selalu mengakui bahwa konselor memiliki cara yang sama untuk mempengaruhi sesi ini dengan memilih merespon beberapa pesan dengan mengeksplor beberapa argumen. Pilihan konselor dalam merespon tersebut dapat dilakukan dengan diam, minimalnya aktivitas vokal, pernyataan kembali, dan pertanyaan pemeriksaan.

G. Merespon konten afektif

Konselor selalu menggunakan isyarat verbal maupun nonverbal untuk mengkomunikasikan masalah mereka. Komunikasi klien yang

berhubungan dengan orang, peristiwa, dan obyek dapat dideskripsikan sebagai seluk beluk yang berkaitan dengan kognitif. Sedangkan komunikasi yang merefleksikan dengan emosi atau perasaan dapat dideskripsikan sebagai seluk beluk yang berkaitan dengan afektif. Namun demikian, beberapa pesan mungkin berisi keduanya, dan ketika ini terjadi maka pesan-pesan afektif tidak dapat dilihat berdasar atas kata-kata yang diucapkan oleh klien. Sedangkan pesan-pesan perasaan mungkin diekspresikan melalui nonverbal, seperti nada vokal, kecepatan bicara, posisi tubuh, dan atau isyarat badan.

Isyarat verbal maupun nonverbal selalu berasosiasi dengan emosi. Konselor mungkin khawatir, bagaimana dapat mengidentifikasi perasaan seseorang. Walaupun demikian, sekalipun konselor tidak bisa merasakan perasaan klien, konselor dapat menduga apa yang sebenarnya dirasakan oleh klien. Konselor harus mampu memahami perasaan klien, sebelum konselor dapat menghasilkan perasaan yang sama seperti yang dirasakan klien. Untuk itu konselor dituntut untuk lebih menyadari serta sensitif terhadap tanda-tanda verbal maupun nonverbal dari elemen-elemen komunikasi klien. Beberapa tanda tersebut dapat sebagai suatu "kebocoran", karena tidak sengaja untuk dikomunikasikan. Sedangkan tanda-tanda yang lain yang sengaja dikomunikasikan, terutama verbal, dapat lebih mudah untuk dikenali dan diidentifikasi. Untuk tanda-tanda nonverbal, elemen-elemen komunikasi afeksi klien dapat diidentifikasi berdasar atas gerakan kepala dan badan, posisi tubuh, kecepatan gerak, dan kualitas suara.

Selanjutnya dijelaskan pula bahwa walaupun terdapat banyak perbedaan pesan afektif, kebanyakan perasaan dapat diidentifikasi dari kata-kata yang diucapkan dan kecocokannya dengan salah satu dari empat kelompok, yaitu afeksi, amarah, ketakutan, kesedihan/depresi.

1. Afeksi positif

Kehidupan afeksi yang positif, secara umum dapat dilukiskan melalui kata-kata sebagai berikut :

<u>Kegembiraan</u>	<u>kemampuan</u>	<u>cinta</u>	<u>kebahagiaan</u>	<u>harapan</u>
Cantik	mampu	akrab	riang	untung
Senang	dapat	bersahabat	menyenangkan	optimis
Baik	terpenuhi	cinta	ceria	mencoba
Bagus	besar	suka	gairah	dugaan
Manis	bagus	kebutuhan	bahagia	harapan
Puas	pintar	sayang	tertawa	keinginan
Hebat	menghargai	keinginan	sensasi	
	Cukup baik	memilih	menghargai	

Konselor dapat menambahkan daftar ini untuk afeksi. Bisakah anda memulai untuk merasakan perasaan untuk pesan implisit di dalam kegunaannya? Tentu saja, isyarat non-verbal juga menawarkan simultan dengan isyarat afeksi kata. Yang lebih penting adalah gerakan wajah : membuka mulut untuk senyum, sembunyikan mata yang mengangap rendah. Bisa saja, komunikator menyentuh objek dari pesan afeksi secara mudah.

2. Amarah

Amarah dapat menjadi halangan untuk membebaskan jiwa. Beberapa macam stimuli juga mendatangkan amarah. Salah satu stimulusnya adalah frustrasi. Stimulus yang lainnya adalah ancaman dan ketakutan. Kondisi, seperti : kompetisi, kecemburuan, dan aspirasi yang tidak terungkap bisa menjadi ketakutan yang mendatangkan respon amarah. Kadang-kadang amarah merepresentasikan perasaan negatif kepada seseorang. Kadang, ketakutan disembunyikan dengan ledakan amarah. Dalam keadaan seperti itu amarah menjadi sebuah reaksi defensif, karena ia tidak mempunyai rasa yang cukup untuk merasakan ketakutan. Isyarat verbal yang memberi kesan amarah bisa diklasifikasikan ke dalam 4 katagori :

Serangan	kejelekan	pembelaan diri	bercekcok
Perdebatan	tidak suka	menyalahkan	marah
Serangan	benci	melindungi	berkelahi
Bertanding	buruk	marah	pertengkaran
Mencela	kemuakan	hati-hati	berdebat
Berkelahi memukul	merengut serius	menyiapkan	mempersoalkan masalah menolak
Menyakiti			tidak setuju
Melukai perasaan			

3. Ketakutan

Ketakutan merepresentasikan reaksi seseorang kedalam beberapa macam bahaya untuk dihindari. Kadang, reaksi ini adalah sebuah pengambilan kembali dari perasaan sakit/stress. Seperti orang mengeksperimen emosi dari ketakutan yang diisolasi dan sedih atau depresi. Ketakutan juga bisa digambarkan sebagai perasaan negatif tentang seseorang atau sesuatu yang hasilnya diperlukan untuk melindungi diri. Isyarat verbal yang memberi kesan ketakutan bisa diklasifikasikan kedalam 5 katagori :

Ketakutan	kekhawatiran	kesakitan	menjauhi
Gelisah	kegagalan	payah	melarikan diri
Kesusahan	menjatuhkan	meyakiti	lari
Keprihatinan	tidak pasti	hebat	pelarian

Kesendirian	sedang	tidak menyenangkan	memotong
Gelisah	suka murung	tidak nyaman	lupa
Ketakutan	kebingungan	sakit	
Tegang	bodoh	merobek	
Gangguan	tak pasti		

4. Kesedihan

Beberapa kondisi yang diekspresikan oleh klien adalah kesedihan, kesendirian atau depresi. Emosi ini kemungkinan menjadi sebuah respon untuk sebuah varietas dari kondisi klien, yang meliputi ketidakpuasan hubungan personal, kondisi lingkungan hidup, ketidakseimbangan psikologi. Isyarat verbal yang mensugesti kesedihan, kesendirian, atau depresi meliputi :

Kesedihan	kesendirian	Depresi
Tidak senang	sendiri	depresi
Terkatung-katung	meninggalkan	tekanan
Penderitaan	lepas	lesu
Bersedih hati	hilang	mengecilkan hati
Sedih		sangat sedih
		Murung

Dalam merespon secara verbal terhadap isi afektif, mungkin sangat sederhana jika dikatakan hal tersebut dapat dilakukan melalui empati dan penghargaan yang positif. Walaupun empati dan penghargaan positif dibutuhkan untuk hubungan konseling, namun tetap saja harus diidentifikasi. Dua alasan utama, kenapa konselor tidak merespon perasaan klien adalah : (1) konselor tidak mengetahui cara yang tepat untuk meresponnya, dan (2) konselor “menghalangi” pengenalan pada perasaan klien. Penghalangan ini menunjuk kepada reaksi konselor terhadap perasaan klien dalam cara yang menurunkan atau membatasi dirinya. Contohnya, konselor yang cermat mengidentifikasi perasaan marah klien tetapi, menghindari respon terhadap perasaan tersebut karena beberapa alasan, seperti takut ditinggalkan klien atau karena tidak yakin dengan penilaiannya sendiri.

Untuk mengidentifikasi respon konselor yang diharapkan akan membantu dalam membedakan diantara isi-isi afektif, dan kemudian mengkomunikasikan pemahamannya terhadap perasaan klien, maka dapat dilakukan dengan merefleksikan perasaan dan menyimpulkan perasaan. Merefleksikan perasaan, bukan berarti menyatakan kembali perasaan klien. Tetapi lebih kepada suatu cerminan dari perasaan atau emosi klien. Merefleksikan perasaan dapat terjadi dalam tiga tingkatan. Pada tingkat yang paling nyata, konselor dapat merefleksikan hanya pada

permukaan perasaan klien. Lebih dalam lagi, termasuk perasaan-perasaan yang lebih dalam dari pada yang diekspresikan secara original, dan yang lebih jelas lagi ketika konselor merefleksikan pesan-pesan afeksi yang secara jelas disampaikan oleh klien melalui kata-kata yang berbeda. Sedangkan menyimpulkan perasaan klien, hakekatnya sama dengan refleksi. Perbedaannya adalah dalam hal jumlah atau kuantitas. Refleksi hanya dilakukan untuk satu porsi dari komunikasi klien, sedangkan menyimpulkan perasaan adalah dengan mengintegrasikan beberapa komponen afektif dari komunikasi klien.

H. Perbedaan antara Pesan Kognitif dan Afektif

Dijelaskan bahwa konselor sering menggunakan pendekatan yang berbeda-beda, ada yang menekankan kepada respon kognitif dan ada pula yang menekankan kepada respon afektif. Pada hal, masing-masing memiliki keterbatasan. Dinyatakan bahwa respon yang hanya menekankan kepada kehidupan afektif atau perasaan, adalah tidak realistis dan kemungkinan akan menurunkan kemampuan klien untuk dapat menyimpulkan aspek-aspek relasi konseling kepada relasi yang lain, hanya akan berfokus kepada aspek internal dan mengesampingkan dunia sekitar klien, serta dapat menyebabkan katarsis. Sedangkan yang hanya menekankan kepada aspek kognitif, hanya akan menguatkan proses intelektualisasi dan akhirnya menolak perasaan-perasaan yang secara aktual berpengaruh terhadap tingkah lakunya, serta tidak memberi kesempatan kepada klien untuk berbagi perasaan dan mengekspresikannya dalam suatu setting tidak dipertimbangkan dan menjadikan klien tidak memahami kehidupan emosinya.

Terdapat bentuk-bentuk respon yang membedakan untuk isi kognitif dan perasaan. Artinya, respon konselor terhadap klien dapat dibedakan apakah sebagai respon terhadap pesan isi kognitif atau terhadap isi afektif. Dan untuk mengetahuinya, dapat dilakukan dalam tiga hal, yaitu penekanan, respon terhadap kemampuan-potensi, dan konfrontasi.

Dalam aksen, misalnya ketika klien mengucapkan : “saya telah bekerja keras untuk memutuskan perguruan tinggi mana yang akan saya ikuti, tetapi saya tidak dapat memutuskannya. Sehingga saya benar-benar bingung..”. Ketika konselor merespon dengan kata : “bingung?”, maka ini merupakan respon afeksi.

Dalam respon terhadap kemampuan – potensi, dapat digunakan sebagai respon afektif maupun kognisi dan pada umumnya dilakukan dengan mengawali melalui kata-kata : “ anda dapat” atau “anda bisa ...”. Sedangkan dalam konfrontasi digunakan konselor untuk membantu klien dalam mengidentifikasi suatu kontradiksi, rasionalisasi atau penyesalan, dan interpretasi yang salah. Konfrontasi umumnya dicirikan dengan salah satu karakteristik, yaitu adanya suatu : (1) kesenjangan

antara apa yang diucapkan dengan yang dilakukan, (2) kontradiksi antara apa yang dikatakan tentang perasaannya dengan perilaku yang menunjukkan perasaannya, (3) kesenjangan antara dua pesan verbal yang disampaikan oleh klien. Sedangkan tujuannya adalah untuk membantu klien dalam mencapai kognensi, memantapkan peran konselor sebagai model untuk komunikasi langsung dan terbuka, serta agar klien dapat lebih berorientasi kepada tindakan. Konfrontasi, pada umumnya dilakukan dengan respon : “Anda mengatakan, tetapi anda”

I. Mengkonseptualisasikan Masalah dan Mensetting Tujuan

Setiap manusia memiliki kebutuhan dasar, termasuk kebutuhan akan rasa aman, makanan, kelangsungan hidup, afiliasi, cinta, dan harga diri. Jourard telah mengkonsep kebutuhan-kebutuhan tersebut yang sepenuhnya dapat digunakan dalam konseling, meliputi :

1. Kebutuhan kelangsungan hidup. Ini berkaitan dengan penjagaan dan keselamatan diri, baik secara psikologis maupun fisik. Seseorang tidak selalu mengenali ancaman terhadap hal tersebut, dan ketika mengenalinya maka anak meningkatkan kecemasan, kegelisahan, ketidaktelitian atau pembatasan persespi terhadap dunia, dan perilaku yang tidak tepat.
2. kebutuhan fisik. Meliputi kbutuhan kita untuk makan, kebebasan dari rasa sakit, istirahat dan penambahan energi. Ketika kebutuhan ini tidak terpenuhi atau terdistorsi, kemungkinan akan menghalangi kepuasan terhadap kebutuhan yang lain.
3. kebutuhan cinta dan sex, yaitu kebutuhan untuk terlibat dalam hubungan pribadi dan dengan lawan jenis. Ketika kebutuhan ini tidak terpenuhi, maka seseorang akan mempertanyakan kemampuannya untuk mencintai dan dicintai, untuk meluaskan hubungan atau untuk memberi dan menerima dari orang lain.
4. Kebutuhan akan status, kesuksesan, dan harga diri, yaitu kebutuhan yang memotivasi seseorang untuk mencapai sesuatu dalam pandangan kelompok sebaya untuk mendapat penghargaan, kepercayaan diri, dan kebanggaan. Ketika kebutuhan ini tidak terpenuhi, maka akan merasa kurang atau sebaliknya terlalu percaya diri atau terlalu menghargai diri sendiri.
5. kebutuhan fisik dan kesehatan mental, yaitu kebutuhan untuk menjadi manusia yang berguna. Ketika ini tidak dijumpai, dapat merasa tidak kongruen, tidak berorientasi, dan mudah putus asa.
6. Kebutuhan kebebasan, yaitu kebutuhan untuk merasa otonomi, bebas untuk memilih pilihan ataupun kebebasan untuk tidak memilih. Ketika kebutuhan ini tidak dijumpai, menjadi merasa terbatas, tidak bernilai, atau tidak dapat berapresiasi.

7. kebutuhan terhadap tantangan, yaitu kebutuhan untuk berktivitas, berorientasi masa depan, mendapat peluang. Ketika mereka kehilangan itu, akan cepat merasa bosan, tidak bermakna, dan kekosongan.
8. Kebutuhan kognitif, yaitu kebutuhan yang merefleksikan dorongan seseorang untuk memecahkan konflik sesuai nilai, ide, dan komitmen yang ada dalam dunia seseorang.

Ditinjau dari aspek kebutuhan di atas, klien adalah seseorang yang secara terus menerus memiliki kebutuhan-kebutuhan tersebut, namun mereka tidak selalu memahami atau mengenali beberapa kebutuhan tersebut, dan kemudian mencari bantuan kepada konselor dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Atas dasar ini, peran konselor yang utama adalah mendengarkan kebutuhan-kebutuhannya yang tidak terpenuhi dan kemudian memunculkan masalah, mendengarkan solusi-solusi yang telah dibuatnya, dan selanjutnya membantu memformulasikan tujuan-tujuan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

Dalam mengkonseptualisasi masalah, penting untuk menunjukkan kepada klien bahwa sikap-sikap klien, respon-respon emosional terhadap masalahnya, kebiasaan dan rutinitas yang tidak dipikirkan atau respon yang tidak tepat, serta pola-pola interaksi sebagai cara mereaksi terhadap orang lain, termasuk miskomunikasi, harapan, dapat berkontribusi terhadap masalahnya, dapat merintanginya, dan dapat menjadikan masalah.

Berkaitan dengan tujuan konseling, secara umum dalam proses konseling selalu melibatkan dua tujuan, yaitu tujuan-tujuan proses dan tujuan-tujuan hasil. Tujuan proses berkaitan dengan pencapaian kondisi-kondisi terapeutik yang diperlukan agar klien dapat berubah. Misalnya membangun hubungan, empati, penghargaan tanpa syarat, dan sebagainya. Sedangkan tujuan hasil berkaitan dengan perubahan-perubahan pada diri klien sebagai hasil dari proses konseling. Tujuan-tujuan ini harus dapat diobservasi dan dirumuskan dengan tepat sehingga klien dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang apa yang harus dicapainya. Sedangkan tugas konselor adalah membantu dan bekerja sama dengan klien secara langsung terhadap apa yang harus dilakukan klien serta dalam memahami kemajuannya. Sedangkan tujuan hasil yang baik, dicirikan dengan adanya tiga elemen, yaitu perilaku yang akan diubah, kondisi dimana perubahan-perubahan itu akan terjadi, serta tingkat perubahan. Dalam konseling, tujuan yang samar-samar harus diterjemahkan dalam tujuan yang lebih jelas dan spesifik, dan selanjutnya membuat setting konseling yang memungkinkan klien untuk secara alamiah berpartisipasi dalam mencapai tujuan konseling.

J. Menyeleksi strategi dan intervensi

Strategi konseling diperlukan dalam rangka membantu klien mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan dan untuk kepentingan ini terdapat tiga komponen utama yang harus dipertimbangkan, yaitu : (1) menyeleksi strategi, (2) mengimplementasi strategi, dan (3) mengevaluasi strategi.

Dalam memilih atau menyeleksi strategi, prosesnya harus dimulai dengan asumsi tertentu. Cormier dan Hackney mendeskripsikan asumsi sebagai hubungan untuk mendefinisikan antara masalah dan latar tujuannya. Dengan kata lain, pemilihan strategi tidak bisa dibuat tanpa konselor memahami masalahnya. Sedangkan faktor lain yang mempengaruhi dalam pemilihan strategi adalah pemahaman konselor terhadap teori konseling, tingkat pengalaman konselor dan kompetensi, serta pengetahuan khusus konselor terhadap intervensi.

Dalam proses pemilihan, beberapa strategi konseling bisa sama-sama berguna atau memfasilitasi sebuah tujuan khusus dari seorang klien. Hosford dan de Visser menyatakan point bahwa : “ Tidak ada cara yang sempurna untuk memahami masalah klien. jadi, tidak ada strategi tunggal yang sempurna dan cocok untuk semua situasi. Perbedaan tehnik akan bekerja secara berbeda untuk individu yang berbeda, untuk masalah yang berbeda, dan untuk tujuan yang berbeda”.

Akhirnya, konselor yang berpengalaman sering mendiskusikan dengan klien tentang strategi yang akan digunakan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan reaksi klien, sehingga dapat memperoleh sesuatu yang lebih penting guna mengajak klien untuk bekerja sama dalam intervensinya. Tanpa memperoleh masukan dari klien, mungkin sebuah strategi yang dipilih tidak akan dapat diterapkan atau digunakan oleh klien.

Dalam implementasi strategi, ketika konselor dan klien telah memutuskan strategi yang akan digunakan, konselor harus mempertimbangkan cara untuk menggunakan prosedurnya secara efektif. Dalam mengimplementasikan strategi, dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu rangkaian atau urutan strategi, alasan strategi, dan pengajaran tentang sebuah strategi.

Suatu keputusan awal harus dibuat berkenaan dengan rangkaian strategi. Keputusan ini sangat penting, karena lebih dari satu prosedur yang dapat digunakan. Pertama kali rangkaian strategi ini diputuskan, konselor akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memperkenalkan sebuah strategi. Secara keseluruhan, konselor akan menderkripsikan strategi dan tujuannya kepada klien. Dengan memaparkan alasannya dan membantu klien dalam mengidentifikasi nilai-nilai dari prosedur yang digunakan. Dengan cara ini sedikit banyak, klien akan mempertimbangkan strategi sebagai sebuah faktor yang signifikan dalam mendeterminasi kepercayaan klien dalam berkonseling. Konselor juga akan mengeksplor apakah expetasi klien tentang perubahan yang diharapkannya adalah realistic. Konselor juga harus mengerti bahwa strategi tidak akan membuat

keajaiban, dan semua perubahan tercapai secara berangsur-angsur. Sedangkan bagaimana detail strategi akan digunakan juga harus dijelaskan, untuk memberitahu klien tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya, serta implementasi strategi yang akan dan tidak akan dilakukan.

Dalam mengevaluasi strategi, dijelaskan bahwa salah satu penyalahgunaan dari penerapan strategi dalam konseling adalah gagal dalam memonitor dan mengevaluasi pengaruh dari prosedur yang telah diterapkan. Ada tiga faktor penting yang harus betul-betul dipertimbangkan dalam mengevaluasi strategi, yaitu apa yang dievaluasi, siapa yang mengevaluasi, dan bagaimana mengevaluasinya.

Biasanya, konselor dan klien akan mengakses bersama terhadap seberapa besar kemajuan klien dalam mencapai tujuan konseling, untuk selanjutnya digunakan dalam merumuskan tujuan berikutnya. Kecuali kalau sebaliknya, tujuan dari konseling dilakukan melalui kriteria standar guna mengukur kemajuan atau keberhasilannya. Sumber-sumber dari evaluasi bisa digunakan untuk mengakses keefektifan dari sebuah strategi. Konselor dan klien, dapat menjadi sumber informasi tentang sejauh mana strateginya bekerja. Pada akhirnya, bagaimanapun juga klien harus menjadi pertimbangan akhir. Sedangkan sumber lain adalah orang-orang lain yang signifikan, yaitu orang-orang di lingkungan klien. Sedangkan pelaksanaan asesmen dapat dilakukan secara informal melalui laporan lisan dan dengan mengobservasi klien selama wawancara. Dijelaskan pula bahwa untuk masalah-masalah klien yang kompleks mungkin diperlukan strategi yang tidak bersifat tunggal.

K. Menggunakan Intervensi Konseling

Sekalipun banyak intervensi konseling yang sering digunakan oleh konselor, namun secara garis besar dapat dibedakan menjadi empat, yaitu : (1) strategi modeling-sosial, (2) strategi bermain peran dan latihan, (3) strategi mengubah kognitif, dan (4) strategi manajemen diri. Secara garis besar, masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Strategi modeling – sosial

Modeling sosial dibangun berdasar atas belajar observasional. Sejak masa kanak-kanak, manusia selalu melihat dan meniru. Melalui pengalaman yang bervariasi tersebut, seseorang akan memperoleh berbagai pengetahuan dan keterampilan. Keterbatasan dari model ini adalah kemampuan seseorang untuk melakukan observasi, keatraktifan model, dan generabilitas dari peristiwa-peristiwa yang dipelajari.

Termasuk dalam model ini adalah model hidup, model symboling, dan model tertutup. Model hidup termasuk konselor, guru, atau teman sebaya yang secara langsung dapat diobservasi. Model

simbolik dapat dilakukan melalui audiotape, videotape, atau film-film, dengan menghadirkan perilaku-prilaku yang diinginkan oleh klien. Misal untuk klien yang ingin meningkatkan kebiasaan dalam belajar, dapat dilakukan dengan membaca tentang cara belajar yang efektif, kebiasaan orang-orang sukses, dsb. Sedangkan model tertutup, dapat dilakukan dengan membayangkan model. Penting untuk diperhatikan bahwa dalam pemilihan model hendaknya mempertimbangkan kesamaan antara klien dengan model.

2. Strategi bermain peran dan latihan

Model ini dapat meningkatkan perubahan melalui perangsangan atau permainan secara nyata dari respon yang diinginkan. Elemen umum dari strategi ini adalah : (1) merupakan suatu permainan kembali dari diri sendiri, orang lain, suatu peristiwa, atau perangkat respon oleh klien, (2) menggunakan prinsip sekarang dan disini, (3) menggunakan proses yang secara gradual meningkat, dimulai dari yang sederhana ke yang kompleks, dan (4) balikan terhadap klien dilakukan oleh konselor dan atau orang lain yang membantu. Model ini biasanya efektif untuk digunakan sebagai metode dalam merubah sikap klien, meningkatkan kesadaran diri, pemecahan konflik, maupun sebagai metode untuk mengubah perilaku.

3. Strategi mengubah kognitif

Model ini merupakan realisasi dari asumsi bahwa masalah-masalah klien adalah hasil dari pikiran, sikap, dan kepercayaan-kepercayaannya yang negatif, tidak realistik, atau self-defeating, sebagaimana dalam Rational Emotive Therapy dari Ellis. Termasuk dalam strategi ini adalah Thought stopping. Teknik ini dapat digunakan kepada klien yang secara konstan merenungkan sesuatu pada masa lalu, saat ini, atau masa depan atau yang secara konstan menggunakan pikiran yang tidak logis atau pemikiran yang berpusat kepada rasa takut. Pelaksanaannya, selalu dilakukan dengan meminta klien untuk membayangkan situasi yang mendatangkan kecemasan, kemudian ditanya secara verbal, dan ketika klien mengalami atau secara eksemplifik dikuasi oleh pikiran yang mencemaskan, klien diminta untuk berhenti. Teknik yang lain, adalah dengan merestrukturisasi kognitif.

Teknik ini tidak hanya membantu klien belajar untuk mengenali dan menghentikan pikiran self defeating, tetapi juga menggantinya dengan pikiran tersebut dengan pikiran-pikiran yang positif, peningkatan diri, atau penyalinan. Pada tahap awal, tekniknya sama dengan thought stopping, namun teknik ini termasuk latihan membedakan dengan membuat kesadaran dalam memberitahukan diri sendiri terhadap situasi-situasi sebelum, selama, dan sesudahnya. Misal, dengan mencatatnya. Setelah menyadari, klien

dibantu untuk mengidentifikasi pikiran-pikiran yang positif dan untuk menggantinya.

4. Strategi manajemen diri.

Karakteristik strategi ini terutama adalah pada pentingnya klien untuk merubah diri sendiri dan oleh dirinya sendiri. Dalam strategi ini klien diarahkan kepada usaha-usaha langsung untuk merubah dirinya sendiri, dengan bantuan yang minimal dari konselor. Tekniknya, pertama melalui monitoring diri (*self monitoring*), yaitu melalui penerapan prosedur pengawasan diri, dengan melakukan pengaturan terhadap kebiasaan, pikiran, perasaan-perasaannya. Kedua, penghargaan diri sendiri (*self reward*). Caranya dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan pada dirinya sendiri setelah perilaku tertentu yang dihadapkan dapat ditampilkan. Ketiga, kontrak dengan diri sendiri (*self contracting*). Kontrak dengan diri sendiri ini merupakan wujud dari komitmen klien untuk berubah. Kontrak juga harus tertulis. Teknik ini umumnya lebih sukses digunakan dari pada teknik *self reward*.

K. Menerima dan Menggunakan Supervisi

Dalam supervisi klinis, terdapat beberapa karakteristik, meliputi : (1) satu orang yang memiliki kemampuan lebih dan atau status organisasi lebih tinggi dan satu atau dua orang yang memiliki kemampuan kurang atau status organisasi lebih rendah, (2) adanya hubungan / pemahaman / kontrak antara supervisor dan orang yang disupervisi, (3) adanya sebuah proses yang mengarah kepada perbaikan penampilan klinis dari orang yang disupervisi, (4) adanya sebuah pertanggungjawaban dari supervisor untuk memberikan jasa kepada klien yang disupervisi, dan (5) adanya monitoring formal atau informal tentang kemajuan orang yang disupervisi.

Dalam pelaksanaan supervisi klinis, terdapat empat bidang yang harus dijadikan sebagai fokus, yaitu : (1) keterampilan proses, (2) keterampilan konseptualisasi, (3) keterampilan personalisasi, dan (4) keterampilan profesional. Keterampilan proses merupakan perilaku yang ditampilkan yang membedakan antara konseling dengan interaksi sosial yang lain. Keterampilan konseptualisasi, yaitu keterampilan berpikir, yang didalamnya termasuk keterampilan dalam mengidentifikasi konsen utama klien, memahami tema-tema dominan dalam suatu sesi konseling, merencanakan sesi berikutnya, serta dalam memilih teknik tertentu guna mencapai tujuan. Keterampilan personalisasi, yaitu kemampuan dalam menggunakan atribut-atribut personal, sehingga relasi konseling dapat lebih baik atau lebih bijaksana. Termasuk keterampilan ini adalah keterampilan dalam menangani emosi diri, menerima kritik secara konstruktif, rasa humor, dan sebagainya. Sedangkan keterampilan profesional, mencakup keterampilan dalam membuat laporan, menjaga kerasiaan, kerja sama dengan profesi lain, dan sebagainya.

Dijelaskan pula bahwa supervisor yang berbeda mempunyai gaya yang berbeda pula. Kadang gaya supervisor dapat membuat konselor lebih percaya diri, bersemangat, namun kadang juga hanya berpengaruh sedikit.

Dalam supervisi, supervisor memiliki banyak peran. Peran tersebut meliputi peran guru, sebagai konselor, dan sebagai konsultan. Dalam berperan sebagai guru, maka tanggung jawab supervisor adalah untuk mengetahui apa yang dibutuhkan untuk melakukan sesuatu atau untuk belajar. Dengan demikian, supervisor dapat mengajarkan teknik baru, model intervensi baru, atau memberikan penguatan atau penghargaan terhadap kerja konselor. Peran sebagai konselor, yaitu ketika supervisor fokus kepada dinamika interpersonal atau intrapersonal atau perkembangan pribadi dari konselor yang disupervisi. Sedangkan peran sebagai konsultan, yaitu ketika supervisor bertujuan untuk mendorong konselor yang disupervisi untuk berpikir pada dirinya sendiri dan untuk percaya kepada pemahamannya sendiri.

Metode supervisi. Dalam melaksanakan pekerjaannya, supervisor harus memiliki beberapa cara atau metode untuk memperoleh akses terhadap konselor yang disupervisi. Pertama, laporan diri. Metode supervisi ini disebut pelaporan diri karena konselor yang disupervisi diminta untuk melaporkan tentang sesi konseling atau relasi. Pelaporan diri ini masih digunakan dalam supervisi, ketika metode ini digunakan, fokusnya adalah dalam keterampilan konseptualisasi dan personalisasi. Kedua, audiotape, videotape, dan observasi langsung. Semua ini dikombinasikan agar diperoleh informasi yang lengkap. Ketiga, supervisi langsung. Supervisi ini berbeda dengan observasi langsung, karena menuntut keaktifan supervisor untuk berpartisipasi selama konseling. Dalam supervisi langsung banyak cara untuk menstrukturkannya, diantaranya : (a) dengan menelpon guna memebrikan arahan, (b) memanggil konselor keluar ruangan untuk mendiskusikan program, (c) mendiskusikannya, sebelum sesi konseling berakhir, dan (d) dengan menggunakan aidphone kecil yang dipasang di telinga, sehingga dapat langung memberikan komentar tanpa menginterupsi sesi konseling. Keempat, simulasi. Dijelaskan pula bahwa supervisi dapat dilakukan secara individual, satu supervisi dengan satu konselor, atau dalam sebuah kelompok konselor.

Konseling adalah aktivitas yang sangat personal, sehingga masukan oleh konselor terhadap proses konseling yang dilaksanakan dapat menjadikan konselor cemas atau menjadi ancaman. Akibatnya, banyak konselor yang menolak untuk disupervisi, dan penolakan ini lebih bersifat psikologis. Dalam kondisi demikian, menurut Bauman supervisi dapat dilakukan melalui lima permainan, seperti melalui strategi kepatuhan, perubahan daftar, "saya tidak sanggup", ketidakberdayaan, dan proyeksi atau penolakan.

Dijelaskan lebih lanjut bahwa supervisor adalah untuk memberikan arahan bahwa supervisi adalah loncatan untuk diikuti. Para supervisor berpikir bahwa implikasi dari supervisi adalah jelas, tetapi konselor tidak mempunyai pendapat bagaimana untuk mentransfer informasi kedalam supervisi untuk sesi konseling yang berikutnya. Konselor sering tidak menyadari bahwa antara antara konseling dan supervisi memiliki tujuan yang berhubungan. Melalui supervisi, konselor akan dapat lebih menyiapkan diri untuk sesi konseling berikutnya. Karena itu konselor tidak harus putus asa dan malu. Kunci untuk memaksimalkan supervisi adalah dengan menjadikan hal tersebut sebagai tambahan energi untuk sesi konseling yang berikutnya.

III. PEMBAHASAN

A. Komentar

Mencermati isi buku sebagaimana telah disarikan dalam bab sebelumnya, diperoleh pemahaman penting tentang bagaimana strategi konseling dan intervensi harus dilaksanakan. Secara umum, buku ini cukup bagus untuk dikaji dan dicermati lebih lanjut, untuk dijadikan sebagai salah satu panduan dalam mengimplementasikan strategi dan intervensi dalam konseling. Selanjutnya, berdasar isi buku ini terdapat beberapa hal yang secara khusus ditekankan oleh Hackey dan Cormier dalam bukunya, dan menarik untuk disimak lebih jauh.

Pertama, pernyataannya bahwa dimensi keterampilan konselor merupakan salah satu dimensi penting dalam proses bantuan. Konselor adalah seorang yang profesional dalam pemberian bantuan, karena itu seorang konselor, disamping harus memenuhi kualifikasi formal dan personal, ia juga harus memiliki berbagai keterampilan, terutama keterampilan interpersonal, konseptualisasi, dan dalam intervensi. Pernyataan ini tampaknya merupakan penegasan, bahwa konselor bukan saja seorang yang ahli secara keilmuan, tetapi juga harus mampu mengaplikasikannya di lapangan sesuai fungsi dan peranannya. Dalam konteks pendidikan calon konselor, pandangan ini penting untuk dicermati agar dalam proses penyiapannya mampu memberikan porsi yang cukup untuk melatih keterampilan-keterampilan yang perlu dikuasai, sehingga benar-benar menghasilkan lulusan seorang konselor yang profesional. Tidak hanya verbalistik, atau berpengatuan saja, tetapi sampai kepada aspek tingkah laku nyata, dan menyatu sebagai bagian dari kepribadiannya.

Kedua, dinyatakan bahwa dalam relasi konseling seorang konselor harus mampu mengembangkan sikap empati, penghargaan positif, keikhlasan, keaslian, dan kesungguhan, atau dalam istilah Roger kongruensi. Dari pernyataan ini, tampak bahwa Hackey dan Cormier adalah penganut sejati dari Rogers, yang memandang bahwa klien adalah

organisme bersifat konstruktif, realistik, progresif, dapat dipercayai, dan secara kodrat alamiah memiliki potensi untuk berkembang. Apabila kodrat alamiah yang potensial ini tidak dihalangi, maka akan berkembang sepenuhnya menurut potensi pembawaan lahiriah, sehingga mampu berfungsi sebagai *fully human being* yang hidup selaras dengan kodrat alamiahnya, dan hidup bersama orang lain sebagai manusia yang positif dan normal. Dengan kata lain bahwa Hackey dan Cormier juga memiliki pandangan yang lebih optimistik tentang klien, yang memandang bahwa klien adalah manusia memiliki tendensi spontan untuk berdiferensiasi, bertanggung jawab atas dirinya sendiri, menentukan jalan hidupnya sendiri, menjadi matang, dan bekerja sama dengan baik. Sedangkan tugas konselor adalah memfasilitasi klien agar potensi-potensinya dapat berkembang secara optimal.

Ketiga, dinyatakan bahwa empati, penghargaan positif, kongruensi adalah kondisi-kondisi yang diperlukan untuk mendukung terjadinya relasi konseling. Sedangkan aspek penting dari semua itu akan tercermin ketika konselor melakukan komunikasi dengan klien. Karena itu komunikasi yang perlu dikembangkan adalah komunikasi yang memperhatikan, yang ditunjukkan dalam tiga saluran, yaitu ekspresi wajah, posisi badan, dan respon verbal. Ditinjau dari pola komunikasinya, maka konselor harus mengembangkan pola komunikasi yang interaktif, sedangkan yang tidak disarankan adalah komunikasi yang kurang berpartisipasi, terlalu berpartisipasi, dan partisipasi yang mengacaukan. Pernyataan ini tampaknya seirama dengan Charkuff (1983) yang menyebut keterampilan tersebut sebagai memperhatikan secara pribadi (*attending personally*), dengan maksud agar klien lebih terlibat dalam proses konseling. Memperhatikan klien secara pribadi adalah aspek penting dalam konseling, karena itu diyakini bahwa pengabaian terhadap keterampilan dapat menjadikan relasi konseling tidak akan terjadi.

Keempat, ditegaskan bahwa sesi-sesi konseling harus dikelola dengan baik, pada tahap awal wawancara ditekankan kepada upaya menstrukturkan konseling dan penggalian informasi tentang klien dan permasalahannya secara komprehensif, baru dalam tahap berikutnya dikembangkan sesi-sesi yang bersifat terapeutik. Penegasan ini sangat penting, untuk mengingatkan pada konselor pemula (khususnya) agar dalam melaksanakan profesinya, proses konseling harus dilakukan secara sistematis. Sebab tidak menutup kemungkinan bagi seorang konselor, karena antisiasmenya untuk membantu klien, sehingga terburu-buru dan langsung kepada inti masalahnya, tanpa mengembangkan perlunya penciptaan kondisi dan penggalian informasi yang cukup dan komprehensif tentang klien dan permasalahannya. Apabila hal ini terjadi, maka diyakini bahwa proses konseling akan berjalan tidak terarah dan terencana, yang akhirnya gagal, karena tidak diikuti dengan pemahaman klien secara utuh dan memanfaatkannya sebagai bagian dari proses konseling itu sendiri.

Kelima, yaitu penegasan Hackey dan Cormier tentang pentingnya keterampilan konselor dalam memahami pesan kognitif dan afektif, termasuk perbedaannya, serta meresponnya secara tepat, yang menurutnya dapat dilakukan melalui penekanan, respon terhadap kemampuan-potensi, dan konfrontasi. Dalam proses konseling, keterampilan ini merupakan tuntutan utama yang harus dikuasai oleh konselor. Sebab dalam kenyataannya, sering kali konselor mengalami kesulitan untuk memahami diferensiasi pesan-pesan komunikasi yang disampaikan oleh klien (apakah pesan tersebut merupakan pesan kognitif atau efektif) dan bagaimana seorang konselor harus meresponnya secara tepat, sehingga terjadi perbedaan persepsi antara konselor dengan klien dalam mengidentifikasi atau menganalisis masalahnya. Dibandingkan dengan pendapat Charkuff (1983) buku ini tidak secara tegas membahas tentang bagaimana merespon makna dari pesan kognitif ataupun afektif tersebut, yang dalam tahapan konseling selanjutnya maka ini yang kemudian dijadikan pijakan dalam mempersonalisasikan masalahnya.

Keenam, dinyatakan bahwa hakekat terjadinya masalah adalah adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi, sehingga peran utama konselor adalah mengkonseptualisasikan masalah dan selanjutnya membantu memformulasikan tujuan-tujuan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Pernyataan ini, memberikan pengasan bahwa hakekat konseling adalah membantu memenuhi kebutuhan khusus klien, dengan kata lain konseling harus berorientasi kepada kebutuhan khusus klien, bukan berorientasi kepada masalah. Sebab, ketika seorang konselor hanya berorientasi kepada masalah berarti konseling tersebut masih bersifat permukaan (artifisial), belum dilakukan secara mendalam sesuai akar permasalahan. Sedangkan akar permasalahan adalah adanya kebutuhan-kebutuhan khusus yang tidak terpenuhi oleh klien. Diasumsikan, apabila kebutuhan khususnya terpenuhi, maka masalahnya sendiri akan terselesaikan.

Mencermati keseluruhan isi buku Hackey dan Cormier, tampaknya pembahasan dalam buku ini lebih dekat dengan Buku Charkuff (1983) yang berjudul *The Art of Helping*. Secara umum, sekalipun buku Hackey dan Cormier tersebut cukup bagus dan lebih luas, karena secara khusus memasukkan kebutuhan sebagai sumber masalah serta supervisi dalam konseling, namun pembahasan tentang bagaimana strategi yang perlu dikembangkan dalam proses konseling, buku Charkuff tampaknya lebih detail dan sistematis, walaupun sifatnya lebih umum. Tidak secara khusus dalam rangka konseling. Dengan demikian, keduanya dapat saling melengkapi. Secara garis besar, dalam buku Charkuff tersebut disebutkan bahwa terdapat empat keterampilan utama yang harus dikuasai oleh seorang helper dan perlu diimplementasikan secara sistematis sesuai urutan dalam proses bantuan.

Pertama, keterampilan memperhatikan (*attending*). Keterampilan ini dimaksudkan agar helppe terlibat dalam proses bantuan. Agar perhatian

ini terlaksana dengan baik, maka helper perlu melakukan persiapan-persiapan secara baik, termasuk penyiapan terhadap lingkungan fisik. Termasuk dalam keterampilan ini adalah keterampilan memperhatikan secara pribadi, mengobservasi (observasi dimensi fisik, emosional, dan intelektual), dan mendengarkan guna mengetahui tingkatan intelektual, emosional, maupun fisik dari helpee. Dalam mendengarkan, harus fokus kepada helpee, mampu menunda penilaian pribadi, fokus kepada isi, dan mendengarkan tema.

Kedua, keterampilan merespon dengan tujuan untuk memfasilitasi helpee dalam mengeksplorasi masalahnya. Dalam merespon perlu dilakukan dengan empati, penghargaan, tidak mengada-ada, dan kekongkretan. Termasuk dalam keterampilan ini adalah : (1) merespon terhadap konten (berkaitan dengan aspek kognitif) dengan fokus pada 5W + 1 H dan dengan cara yang segar, serta mencakup merespon berdasar kronologis masalahnya, terhadap pentingnya, serta respon berdasar sebab akibat. (2) merespon terhadap perasaan, seperti melalui pertanyaan atau jawaban empatik, atau dengan penggambaran melalui kata-kata yang mencerminkan kondisi perasaan. (3) merespon terhadap makna, yang secara umum digambarkan dengan pernyataan : "anda merasa karena..." .

Ketiga, ketrampilan mempersonalisasikan. Keterampilan ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan helpee dalam memahami masalahnya. Termasuk dalam keterampilan ini adalah personalisasi makna, personalisasi masalah, dan personalisasi tujuan. Terakhir, adalah keterampilan untuk mengawali, yang diperlukan untuk membantu memberikan kemudahan bagi helpee dalam bertindak dalam rangka mengatasi masalahnya. Termasuk dalam keterampilan ini adalah kemampuan untuk menegaskan tujuan, mengembangkan program, mengembangkan skedul, dan mengembangkan penguatan.

Secara umum, dalam menjelaskan masing-masing keterampilan di atas, buku Charkuff relatif lebih mudah untuk dipahami maksudnya karena masing-masing diberikan contoh yang sangat jelas dalam bentuk ungkapan-ungkapan yang harus disampaikan oleh helper. Sedangkan, kelebihan dari buku Hackey dan Cormier terletak kepada disajikannya contoh-contoh sebagai latihan (dalam laporan buku ini contoh-contoh tersebut tidak diungkapkan, sehingga kepada pembaca yang berminat untuk memperdalam disarankan untuk membaca buku aslinya).

B. Kemungkinan Penerapannya dalam Konseling di Indonesia

Mencermati inti sari buku Hackey dan Cormier dalam bab sebelumnya, secara jelas dinyatakan dalam judul bukunya, bahwa apa yang dibahasnya adalah berkaitan dengan pelaksanaan konseling. Dengan demikian keseluruhan dari isi buku tersebut hakekatnya sangat mungkin untuk diterapkan dalam konseling di Indonesia, apakah dalam

rangka program pendidikan penyiapan konselor maupun dalam praktek profesional, maupun dalam program-program pengembangan profesional.

Dalam program pendidikan penyiapan konselor, strategi-strategi dan intervensi konseling di atas, dapat dijadikan sebagai salah satu bahan kajian, dijadikan sebagai salah satu panduan dalam pelaksanaan praktikum, serta dijadikan sebagai materi untuk dilatihkan dalam latihan-latihan praktek konseling. Dengan demikian para calon konselor tersebut benar-benar memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam strategi dan intervensi konseling secara tepat. Dalam prakteknya, mungkin tidak harus sama persis dengan konsep-konsep yang diajarkan, namun dapat dipadukan dengan konsep-konsep yang diajarkan oleh ahli lainnya sehingga lebih komprehensif.

Hal yang menarik dan mungkin sangat penting untuk diterapkan di Indonesia dalam kaitan dengan program pendidikan calon konselor tersebut adalah tentang supervisi konseling, yang mungkin selama ini belum dapat diterapkan di Indonesia secara mantap karena berbagai kendala.

Dalam kaitan dengan praktek profesional para konselor, penerapannya mungkin lebih banyak bergantung kepada kepedulian masing-masing konselor dalam menjalankan profesinya. Yang paling efektif, mungkin ketika konselor tersebut mengalami kesulitan tertentu dalam pelaksanaan konseling. Sedangkan dalam program-program pengembangan profesional, konsepsi-konsepsi tentang strategi dan intervensi konseling yang diajarkan Hackey dan Cormier ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan dalam penataran-penataran ataupun latihan-latihan keterampilan teknis bagi para konselor, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh organisasi profesi.

IV. KESIMPULAN

Profesionalisme adalah kata kunci dalam konseling. Karena itu prosesnya harus dilakukan secara profesional melalui implementasi strategi dan intervensi yang ilmiah dan teruji, serta dilaksanakan oleh orang-orang memang profesional dalam bidangnya, yaitu mereka yang benar-benar menguasai strategi dan intervensi konseling yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, serta memenuhi persyaratan dan kualifikasi tertentu yang telah ditetapkan, baik secara formal maupun informal.

Buku Strategi dan Intervensi Konseling, karya Hackey dan Cormier (1988) adalah buku yang isinya secara garis besar membahas konsepsi-konsepsi tentang profesi bantuan, relasi bantuan, memperhatikan klien, mengenali pola-pola berkomunikasi, mengelola sesi-sesi konseling, merespon konten kognitif dan afektif serta perbedaannya, mengkonseptualisasikan masalah dan mensetting tujuan, menyeleksi strategi dan intervensi, menggunakan intervensi konseling, serta menerima dan menggunakan

supervisi. Secara keseluruhan isi buku tersebut sangat bagus dan patut dibaca oleh setiap orang yang bergerak dalam profesi konseling.

Berdasarkan hal di atas, dalam rangka pengembangan profesionalisme konseling, secara keseluruhan isi buku tersebut sangat relevan untuk dikaji lebih jauh serta untuk diimplementasikan dalam praktek konseling di Indonesia. Hanya saja, mungkin perlu dimodifikasi dengan menyesuaikan dengan kondisi budaya Indonesia, serta dipadukan dengan konsep-konsep yang diajukan oleh ahli lain, sehingga lebih tepat, akurat, dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Hackey, H. dan Cormier, L. S., (1988), **Counseling Strategies and Interventions**, New Jersey : Prentice Hall.

Charkuff, Robert R., (1983), **The Art of Heping**, Massachusetts : Human Resource Developmen Press Inc.