

**EFFECTIVE HELPING
INTERVIEWING AND COUNSELING TECHNIQUES**

(Barbara F.Okun)

CHAPTER 1: INTRODUCTION

Makalah

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Tugas

Mata Kulih: Konseling Keagamaan

Dosen Pembina: Prof.Dr.H.Abin Syamsudin.M, MA



Oleh :

Dudung Rahmat Hidayat

Popon Sumarni

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN UMUM
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2007**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....

DAFTAR ISI.....

BAB I PENDAHULUAN.....

A. Latar Belakang.....

B. Rumusan Masalah.....

C. Tujuan Pembahasan.....

D. Sitematika Penulisan.....

BAB II ISI BUKU.....

A. Pengantar.....

B. Tujuan dari Buku Ini.....

C. Siapakah Penolong itu ?.....

D. Penolong Profesional.....

E. Penolong Semi Profesional.....

F. Penolong Tidak Profesional/Amatiran.....

G. Bilamanakah Penolong Dikatakan Berhasil.....

H. Konseling.....

I. Dua Tahapan dalam Konseling.....

J. Model Konseling Hubungan Antar Manusia.....

K. Latihan 1.....

L. Hubungan (Relationship).....

M. Strategi Kerja / Working.....

N. Menyimak berbagai Pesan Verbal.....

O. Menangkap Berbagai Pesan Non Verbal.....

P. Pemberian Respon.....

Q. Nilai-nilai.....

R. Topik-topik.....

S. Rangkuman.....

BAB III PEMBAHASAN.....

BAB IV KESIMPULAN.....

DAFTAR PUSTAKA.....

BAB 1

Pengantar

Pada era 1980an kita telah mengalami kemajuan dalam bidang teknologi yang di samping memberikan berbagai keuntungan bagi kehidupan dan hubungan yang kita miliki, namun juga mempersulitnya. Keuntungan yang dibawa oleh kemajuan teknologi di antaranya berupa penemuan dalam perawatan kesehatan dan kemungkinan untuk memperpanjang usia, meluasnya cakupan komunikasi dan tujuan perjalanan, serta berbagai pilihan pekerjaan / profesi dan pendidikan. Dampak negatif dari kemajuan teknologi di antaranya, melebarnya persoalan-persoalan yang bersifat personal, interpersonal, sosial (masyarakat) dan internasional, seperti meningkatnya kekerasan dalam lingkungan keluarga, penyalahgunaan / penyimpangan substansi, pengangguran, inflasi dan kemiskinan, kejahatan, terorisme, rasa takut akan pembinasaaan dengan menggunakan nuklir serta ketakutan akan kemunculan penyakit-penyakit baru seperti AIDS. Sedikit sekali individu yang tidak terpengaruh oleh teknologi yang salah arah ini dan juga oleh perubahan sosial yang terjadi. Ketika norma-norma awal sudah tidak berlaku lagi, dan rasa aman yang terdapat dalam ekspektasi dan gaya hidup tradisional menghilang, maka kita menghadapi persoalan individual dan keluarga yang semakin parah.

Adanya peningkatan dalam kompleksitas sosial ini menyebabkan perlunya memandang individu beserta perilakunya dalam konteks psikologis dari beragam sistem sosial: keluarga inti dan keluarga besar (*extended*), lingkungan dan komunitas yang selalu berubah, serta suasana lingkungan sekolah dan lingkungan kerja yang konvensional maupun alternatif. Bukan saja penting untuk membedakan antara variabel personal, interpersonal dan masyarakat (sosial), namun juga penting untuk memahami hubungan antara ketiga variabel tersebut. Sebagai contoh, ketidakpuasan akan pekerjaan dapat membuat anda merasa terperangkap dan frustrasi. Rasa frustrasi tersebut dapat menimbulkan adanya konflik dalam pernikahan, maupun melalui gejala-gejala fisik seperti sakit kepala, gangguan pada kulit atau pun hipertensi. Pada umumnya persoalan-persoalan personal dapat disebabkan oleh faktor eksternal maupun faktor internal.

Introduction

Selama tahun 1960 dan 1970an, yakni pada saat kami mengalami akibat dari adanya perubahan sosial yang sangat cepat, kami menjadi lebih menyadari dan juga mengartikulasikan mengenai kebutuhan kami untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Kami menemukan bahwa kedekatan / hubungan interpersonal dapat membantu dalam mengurangi rasa keterasingan, kesendirian, serta rasa stres lainnya yang merupakan akibat dari perubahan yang terjadi. Kebutuhan dan hasrat untuk peduli akan dan menolong orang lain masih dapat dirasakan di tahun 1980an, namun terbentur oleh faktor ekonomi dan politik yang telah meningkatkan persaingan bagi sumber-sumber / profesi tertentu sehingga mengakibatkan sebuah konsolidasi dan penyusutan jumlah tenaga ahli dalam bidang tolong-menolong dan praktisi dari pelayanan manusia / *human service*. Hal ini tentu saja merupakan sesuatu yang bersifat paradoks, yakni terdapatnya perbedaan antara meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan manusia / *human service* dengan berkurangnya ketersediaan dan dukungan bagi layanan-layanan yang dimaksud.

Media masa memuat mengenai berbagai penyakit sosial yang muncul di masyarakat kita pada masa kini, dan kita juga mengetahui bahwa persoalan mengenai diri, keluarga dan lingkungan dapat dilihat melalui gejala-gejala fisik, psikologis dan sosial. Gejala-gejala ini dapat menimbulkan berbagai persoalan yang bersifat interpersonal yang akan mempengaruhi persahabatan, hubungan kekeluargaan dan hubungan kerja, serta hubungan masyarakat, bangsa dan internasional. Banyak dari kita benar-benar peduli terhadap orang lain beserta persoalan yang dihadapi oleh orang tersebut, namun masih tetap mengalami kesalahpahaman yang diakibatkan oleh ketidakmampuan kita dalam mengomunikasikan kepedulian dan keinginan kita untuk menolong.

Komunikasi yang tidak efektif maupun yang salah tampaknya merupakan penyebab dari mayoritas kesulitan-kesulitan dalam hubungan interpersonal. Sebaliknya, komunikasi yang efektif sangatlah diperlukan dalam mengembangkan dan mempertahankan berbagai bentuk hubungan interpersonal. Namun sayangnya, hanya keahlian komunikasi tertulis saja / teoretis (bukan komunikasi yang bersifat tatap muka / praktis), yang secara tradisional dianggap sebagai bagian dari kurikulum yang diajarkan di sekolah-sekolah. Walaupun di sekolah kita belajar

Introduction

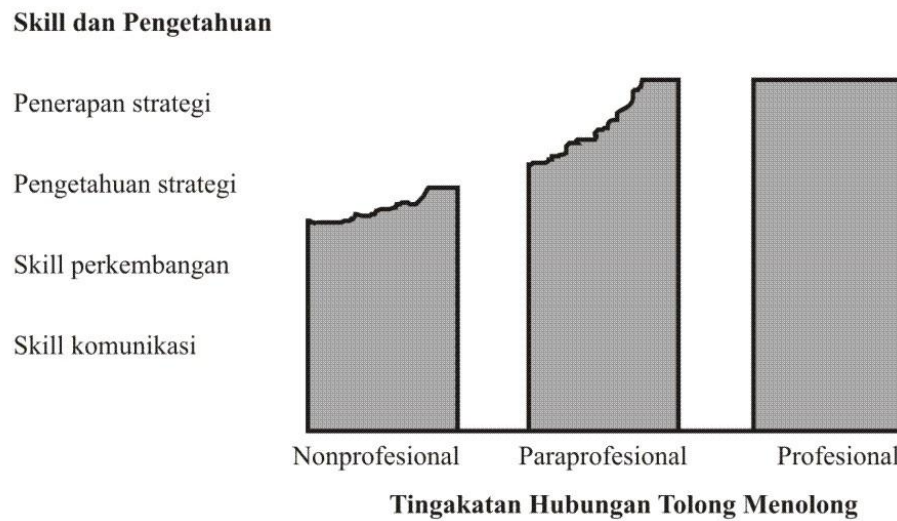
untuk merespon berbagai informasi, namun mereka tidak sepenuhnya berani untuk mengajarkan kita (para muridnya) untuk mendengar, menangkap dan merespon berbagai pesan verbal dan non verbal inti dan mendasar. Bagaimana pun juga, pelatihan kemampuan komunikasi sangatlah penting dalam merintis segala bentuk hubungan antar umat manusia.

Tujuan dari Buku Ini

Premis utama dari buku ini adalah bahwa setiap individu dapat mempelajari kemampuan komunikasi yang lebih efektif yang dapat diterapkan oleh individu, masyarakat, di lingkungan pekerjaan maupun oleh para profesional. Komunikasi yang efektif merupakan inti dari proses tolong-menolong dan memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih memuaskan dalam segala aspeknya. Peningkatan hubungan interpersonal memungkinkan seseorang untuk mencari dan memperoleh dukungan, dan juga membagi serta memberikannya kepada pihak yang mengalami persoalan baik persoalan yang bersifat personal, berhubungan dengan keluarga, pekerjaan maupun dengan masyarakat.

Tujuan utama dari buku ini adalah untuk menyediakan sebuah landasan bagi individu untuk mengembangkan keahlian hubungan antar manusia yang ia perlukan dalam membangun hubungan tolong-menolong yang efektif. Sebagai bagian dari landasan ini adalah sebuah gambaran / tinjauan pengantar mengenai proses konseling yang ditampilkan guna memperkenalkan penolong dengan pengetahuan dan keahlian yang digunakan dalam proses tolong-menolong yang bersifat segera, jangka pendek dan juga jangka panjang.

Buku ini dirancang untuk digunakan baik oleh kelompok maupun individu, dalam pelatihan hubungan antar manusia baik yang bersifat formal maupun informal. Fokus utama dari buku ini adalah pengetahuan dan keahlian yang diperlukan oleh individu-individu yang bergerak dalam bidang pelayanan manusia / *human service* (seperti asisten kesehatan mental, konselor/penasehat, pengawas orang-orang yang berada dalam masa percobaan, pegawai dinas tenaga kerja) atau individu-individu yang terlibat / memiliki peran untuk menolong orang lain (seperti pasangan hidup, teman, supervisor, guru dan rekan sejawat).



Gambar 1.1 Keahlian dan pengetahuan yang diperlukan dalam berbagai tingkatan hubungan tolong-menolong

Bahan dalam buku ini dirancang untuk digunakan dalam pelatihan baik bagi para siswa pemula yang akan mempelajari profesi dalam bidang tolong-menolong, maupun bagi orang-orang yang memerlukan atau menginginkan adanya peningkatan keefektifan hubungan antar manusia yang mereka miliki. Dikarenakan buku ini mengajarkan keahlian fundamental, maka materi dalam buku ini akan berguna bagi mereka yang akan melanjutkan pelatihan konseling baik secara profesional maupun secara non profesional (menerapkannya dalam hubungan tolong-menolong yang informal). Walaupun beberapa contoh dan studi kasus yang ditampilkan menggambarkan penggunaan keahlian menolong yang profesional (lihat gambar 1.1), namun contoh dan studi kasus ini dapat juga berguna bagi semua penolong, karena merupakan ilustrasi dari materi-materi yang terdapat di dalam buku ini, dan juga menunjukkan kepada semua orang mengenai apa yang sebenarnya terjadi di dalam hubungan tolong-menolong yang profesional. Buku ini terkadang menggunakan terminologi/istilah yang mungkin tidak anda pahami. Pada saat terminologi ini muncul untuk pertama kalinya akan ditandai oleh **cetakan tebal** untuk mengindikasikan letak dari penjelasan istilah tersebut dalam daftar istilah yang terdapat di akhir buku ini.

Introduction

Secara keseluruhan, buku ini ditujukan sebagai panduan penerapan keahlian (bersifat praktis) bukan merupakan sebuah risalah teori (bersifat teoretis). Bagaimana pun juga, buku ini mencakup sebuah tinjauan dasar mengenai berbagai pendekatan teoretis yang terdapat dalam proses tolong-menolong sebagai dasar dari pemahaman terhadap strategi (aplikasi dari teori) dalam proses tersebut. Buku ini merupakan sebuah pengantar keahlian terapan dalam hubungan antara manusia yang mendorong penggunanya untuk menggunakan pengetahuan yang dimilikinya, untuk belajar dari pengalamannya, serta untuk mengintegrasikan pengetahuan baru dengan kemampuan yang ia miliki. Meskipun begitu, hubungan antar manusia – interaksi antar manusia- adalah sebuah subjek yang luas. Melalui buku-buku seperti buku ini, seseorang hanya dapat memperoleh pemahaman yang terbatas saja mengenai bidang ini. Anda tidak dapat mengharapkan menjadi seorang ahli dalam bidang ini hanya dengan mengandalkan materi pengenalan mengenai teori, keahlian, dan praktek yang terdapat dalam satu buku.

Pendekatan dalam proses tolong-menolong yang terdapat dalam buku ini bersifat fleksibel dan dapat dengan mudah disesuaikan: Apapun strategi dan pendekatan yang dianggap lebih masuk akal dan berguna dalam situasi yang dihadapi akan diterapkan, bukan hanya menerapkan satu atau beberapa teori saja dalam berbagai situasi. Strategi yang dapat digunakan bagi klien tertentu dapat dimodifikasi atau bahkan ditolak oleh klien yang lain yang menghadapi persoalan yang sama ataupun berbeda. Demikian juga strategi tertentu akan memiliki kecocokan dengan nilai personal dan gaya dari penolong / orang tertentu.

Walaupun anda tidak mampu untuk menggunakan strategi-strategi yang terdapat di dalam buku ini tanpa bantuan maupun latihan lanjutan, namun anda tetap dapat menerapkan keahlian komunikasi yang dibahas di dalam buku ini. Jadi pengetahuan anda mengenai strategi dan aplikasinya dapat membantu anda dalam menghubungkan antara cara kerja anda dengan cara kerja dari para penasehat profesional yang bergerak dalam bidang jasa manusia / *human service*. Sebagai contoh, jika anda bekerja sebagai pengawas dari orang-orang yang sedang berada dalam masa percobaan dan kemudian menemukan bahwa satu atau beberapa dari orang-orang yang berada di bawah pengawasan anda memiliki kesulitan dalam menjalani masa percobaan, maka akan sangat membantu dan sangat penting bagi

Introduction

anda untuk mengetahui tentang strategi modifikasi perilaku dan bagaimana strategi ini dapat membantu klien anda dalam mengendalikan lingkungan dan perilaku mereka. Anda mungkin memerlukan bantuan dalam memformulasikan dan menerapkan strategi tersebut, namun setidaknya anda telah mengetahui bidang pengetahuan dan pelatihan apa yang perlu anda pelajari / tingkatkan.

Secara keseluruhan buku ini mengemukakan bahwa (1) komunikasi yang efektif merupakan inti dari seluruh hubungan tolong-menolong; (2) tujuan dari setiap penolong adalah untuk membantu klien dalam; (a) meningkatkan penghargaan terhadap dirinya dan agar klien memiliki penerimaan diri; (b) memperoleh kemampuan untuk mengendalikan dan memikul tanggung jawab atas perbuatan dan keputusan yang telah dibuatnya; (3) lebih dari satu strategi dapat digunakan terhadap setiap klien; (4) evaluasi diri yang terus-menerus yang dilakukan oleh penolong serta evaluasi mengenai “di manakah hubungan tolong-menolong itu” diperlukan untuk mengefektifkan proses tolong-menolong; (5) Penolong harus menyadari nilai, perasaan dan pemikirannya sendiri agar dapat menolong klien sesuai dengan kebutuhan klien, bukan dengan kebutuhan si penolong. Dengan menyadari bias personal seseorang, akan membuat penolong berusaha untuk mencari alternatif bagi kliennya bukan berusaha untuk memaksakan alternatif tersebut kepada si klien.

Seluruh penolong perlu mengetahui dan mengenal materi-materi yang terdapat di dalam buku ini agar dapat memahami bagian dari praktek konseling dalam koridor pelayanan manusia / *human service*.

Siapakah Penolong Itu?

Penolong merupakan orang yang dapat membantu orang lain untuk memahami, menanggulangi dan menghadapi berbagai persoalan internal maupun persoalan eksternal. Sering kali kita berpendapat bahwa penolong dalam bidang hubungan antara manusia merupakan para spesialis yang terlatih: psikiatris, psikolog, pekerja sosial ataupun penasehat. Namun terdapat juga penolong yang semi profesional dan amatir yang bekerja baik secara formal maupun informal, asisten dari penolong profesional maupun tidak bekerja bersama seorang penolong profesional (mandiri).

Penolong Profesional

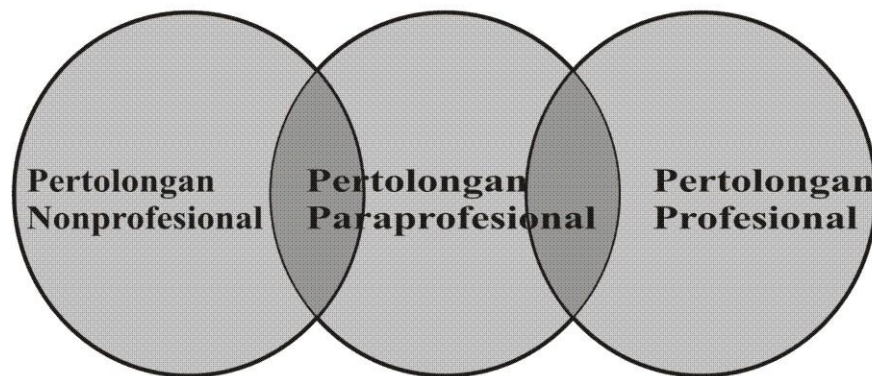
Para spesialis yang terlatih merupakan penolong yang profesional (gambaran dari tingkat profesionalitas dalam hubungan tolong menolong yang terdapat pada gambar 1.1) yang menjalani pelatihan ekstensif dan berjenjang dalam bidang perilaku manusia, mempelajari penerapan dari strategi tolong-menolong, serta telah menjalani pelatihan klinis / praktek yang didampingi oleh pembimbing dalam menolong individu, keluarga maupun kelompok.

Meskipun mungkin terdapat berbagai penumpukan dalam pelayanan yang diberikan oleh spesialis yang terlatih, mereka memiliki perbedaan dalam latar belakang dan tingkat kepercayaan. Psikiatris merupakan dokter yang telah menyelesaikan praktek/magang pada rumah sakit jiwa maupun unit psikiatri dari sebuah rumah sakit umum. Kontribusi dari masing-masing psikiatris terhadap profesi menolong di antaranya berupa pengetahuan mengenai psikofarmalogi, serta kemampuan untuk menggunakan obat-obatan, pengetahuan mengenai berbagai penyakit medis dan cara untuk menyembuhkannya, serta berpengalaman dalam menangani pasien-pasien dengan berbagai penyakit. Sebaliknya, seorang psikolog memperoleh pelatihan (biasanya pada tingkat doktoral) tentang ilmu-ilmu behavioral dan khususnya benar-benar paham akan teori-teori psikologi (belajar, perkembangan, dan kepribadian) yang tentunya berbeda dengan model medikal. Kontribusi dari psikolog dalam bidang ini adalah melalui pengetahuan mereka dalam bidang psikodiagnosis dan dalam metodologi penelitian. Pada kategori profesional yang ketiga, pembimbing biasanya telah mengikuti pendidikan gelar mengenai cara menciptakan pelayanan yang bersifat preventif dan developmental yang bertolak belakang dengan pemulihan gangguan-gangguan yang berat, pendidikan ini minimal berlangsung selama dua tahun. Para profesional yang termasuk ke dalam kategori ini pada umumnya mengikuti pendidikan gelar yang sama seperti yang diambil oleh para psikolog, namun berkonsentrasi pada praktek bukan pada metodologi. Para pekerja sosial juga mengikuti pendidikan gelar selama dua tahun namun ilmu yang mereka pelajari lebih berhubungan dengan model remediasional / perbaikan medikal, berdasarkan pengetahuan serta koordinasi dari pelayanan yang disediakan oleh masyarakat

Introduction

maupun pemerintah, para profesional ini menawarkan pelayanan yang khas (memiliki ciri khas).

Para tenaga profesional ini menawarkan bantuan kepada klien sebagai individu, keluarga maupun kelompok, dan sering kali sangatlah sulit untuk membedakan antara jenis terapi yang didasari oleh identitas profesional (jenis terapi yang dilakukan oleh profesional). Melanjutkan pendidikan secara profesional memberikan kesempatan terciptanya sebuah forum bagi interaksi interdisipliner serta pengantar terhadap pengetahuan yang diperlukan oleh seluruh profesi yang berhubungan dengan bidang tolong-menolong. Karenanya persamaan dan perbedaan di antara penolong profesional lebih terletak pada gaya dan praktek individual dibanding pada identitas profesionalnya (keprofesionalitasannya).



Gambar 1.2 Kategori penolong yang beririsan (tumpang tindih / *overlapping*)

Penolong Semi Profesional

Profesi pelayanan manusia / *human service* yang termasuk ke dalam irisan dari (termasuk ke dalam kategori penolong profesional dan juga semi profesional) kategori penolong profesional dan semi profesional (lihat gambar 1.2) di antaranya, teknisi atau ajudan psikiatris, petugas yang menangani anak-anak jalanan, staf penitipan anak (*day care*), pengawas orang-orang yang berada dalam masa percobaan, serta para pekerja gereja. Pada umumnya, mereka memperoleh pelatihan hubungan antar manusia melalui pendidikan non gelar dan biasanya bekerja di dalam tim dengan para profesional atau didampingi oleh seorang ahli / profesional yang akan memberikan saran / masukan dan juga mengawasi kerja

mereka. Banyak dari pelatihan-pelatihan tersebut dilakukan di dalam pekerjaan (*on the job*) baik secara formal maupun informal.

Penolong Tidak Profesional / Amatir

Tentunya kita harus memasukan para penolong yang non profesional ke dalam pembahasan kita. Meskipun mereka tidak memperoleh pelatihan formal sebagai penolong, namun mereka bisa saja sering menghadiri seminar-seminar ataupun berbagai pertemuan yang membahas berbagai persoalan dalam pelayanan hubungan antar manusia. Kelompok ini terdiri dari individu-individu yang menyediakan bantuan / pertolongan baik secara formal (pewawancara, supervisor, guru) maupun secara informal (teman, saudara, rekan sejawat).

Persamaan umum dari ketiga kelompok penolong adalah bahwa mereka harus menggunakan keahlian komunikasinya secara efektif (lihat bab 3) untuk memprakarsai dan meningkatkan hubungan tolong menolong (lihat bab 4) dengan orang-orang yang mereka bantu. Dalam rangka menyediakan dukungan bagi berbagai jenis persoalan, penolong akan menerapkan berbagai strategi (lihat bab 6 dan 7). Penerapan dari strategi-strategi tersebut memerlukan pelatihan formal dan pengalaman; buku ini mengilustrasikan penggunaan strategi tersebut oleh penolong profesional dan oleh beberapa penolong semi profesional.

Bilamanakah Penolong Dikatakan Berhasil?

Penolong yang berhasil adalah penolong yang familier dengan berbagai pendekatan dan strategi. Dengan memiliki berbagai alternatif memungkinkan penolong untuk memilih strategi yang sesuai dengan kebutuhan maupun dengan sistem tertentu dari si klien. Pada saat strategi yang telah dipilih diterapkan, strategi tersebut disaring oleh kepribadian dari masing-masing penolong. Dengan kata lain, persepsi, sikap, pikiran dan perasaan dari masing-masing orang akan mempengaruhi penginterpretasian dan pengaplikasian sebuah teori.

Hal yang mendasari keefektifan dari berbagai strategi yang diterapkan adalah tingkat kepercayaan di antara penolong dan klien yang berkembang dalam tahap pertama dari proses tolong-menolong. Kepercayaan berkembang melalui kemampuan komunikasi dan sangat menunjang keefektifan dari keseluruhan

Introduction

proses tolong-menolong. Bahkan sering dikatakan bahwa sikap atau kepribadian dari penolong jauh lebih penting dari pada keahlian strategi yang dimiliki oleh si penolong.

Agar penolong dapat merasa nyaman dalam menerapkan berbagai strategi tolong-menolong, maka penolong harus mampu untuk menangani berbagai domain dari klien, yakni domain afektif (berhubungan dengan perasaan atau emosi), domain kognitif (berhubungan dengan pemikiran atau proses intelektual), serta domain perilaku / behavioral (berhubungan dengan aksi atau perbuatan). Sebagai tambahan, penolong harus mengajarkan klien untuk dapat berfungsi secara lebih efektif di ketiga domain. Karenanya, penolong harus terus mengembangkan pemahaman akan dirinya sendiri; penolong perlu mengenali nilai-nilai sosial, ekonomi dan kebudayaan yang mereka miliki agar dapat mengenali dan memisahkan kebutuhan dan persoalan mereka dari kebutuhan dan persoalan yang dihadapi oleh klien.

Strategi yang dipilih dalam menolong klien tertentu secara formal sangatlah bergantung pada penilaian penolong mengenai kekurangan dalam domain tertentu (kognitif, afektif dan psikomotor), dan juga tergantung pada perspektif teoretis penolong. Berikut ini merupakan contoh dari poin-poin yang dimaksud:

Pada suatu hari, salah seorang rekan saya mereferensikan kliennya untuk menemui saya guna terapi “*systematic desensitization*” yakni sebuah teknik presisi perilaku yang dikembangkan oleh *Joseph Wolfe* dan bertujuan untuk mengurangi kecemasan seseorang dengan cara menggabungkan respon yang tidak diinginkan dengan relaksasi, dan respon antagonis dengan kecemasan, hal ini dilakukan untuk menghilangkan respon-respon yang tidak diinginkan. Klien adalah seorang pria berusia 30 tahun yang gusar / jengkel terhadap suara-suara yang ia anggap mengganggu: Suara istrinya ketika mengunyah, suara pensil yang diketuk-ketukkan ke meja oleh rekan kerjanya, serta suara tangis bayinya dapat membuatnya menjadi sangat marah. Setelah beberapa sesi, kami menemukan bahwa domain yang berfungsi dalam diri si klien hanyalah domain kognitif dan psikomotornya saja, dan si klien benar-benar tidak

Introduction

dapat memahami perasaannya maupun perasaan orang lain. Hal ini menyebabkan ia tidak dapat menciptakan dan merasakan sebuah hubungan antar manusia yang efektif, dan juga mengakibatkan pernikahannya berada di ambang kehancuran. Selama berlangsungnya beberapa sesi, kami tetap tidak berhasil menerapkan “*systematic desensitization*” ini untuk dapat memenuhi harapan si klien. Pada saat yang bersamaan, saya berusaha untuk menciptakan sebuah hubungan yang dilandasi oleh rasa saling percaya. Pada saat klien mulai mempercayai saya, dan merasa lebih nyaman berada di dekat saya, saya mengusulkan untuk menggunakan strategi yang berorientasi pada klien dan juga strategi *Gestalt* guna membuka domain afektifnya dan membantunya untuk menyadari dan mengeksplorasi perasaannya. Istri dari klien juga ikut dilibatkan pada sesi terakhir, dan ia membuktikan/membenarkan laporan dari suaminya bahwa ketika sang suami mulai belajar untuk merasakan dan mengeksplorasi emosinya, hubungan di antara keduanya dan juga antara diri suaminya dengan orang lain menjadi semakin baik, selain itu toleransi sang suami terhadap berbagai bunyi juga semakin meningkat.

Seorang wanita muda bekerja menjadi seorang pengasuh anak pada sebuah keluarga dengan tiga orang anak pada saat orang tua anak-anak tersebut melakukan perjalanan. Nenek dari anak-anak tersebut yang baru saja menjanda pindah dan tinggal bersama dengan keluarga tersebut. Si pengasuh anak telah diberitahukan oleh orang tua anak-anak tersebut bahwa si nenek sedang menderita penyakit depresi (*manic-depressive illness*) yang sangat parah. Selama dua hari pertama, si pengasuh mengamati bahwa si nenek mengatur keluarga dengan cara menolak untuk makan, dengan membicarakan mengenai dirinya yang malang, dan dengan terus menerus bersikap muram. Si nenek sangatlah semrawut, dan seluruh anggota keluarga selalu merasa bersalah dan tidak pernah dapat membuatnya gembira, dengan cara apa pun! Berdasarkan prinsip mengenai perilaku dan juga teknik terapi realita yang ia ketahui dan juga karena keinginannya untuk mengubah suasana di rumah ini, maka si pengasuh

Introduction

menunjukkan kepada ketiga anak asuhnya mengenai cara mereka dalam menghadapi situasi tersebut, selain itu ia juga memberikan contoh kepada anak-anak mengenai perilaku yang membantu dengan harapan agar mereka juga ikut menerapkannya: mengabaikan keluhan dan penolakan dari sang nenek untuk makan, namun duduk di samping sang nenek dan berbicara kepadanya serta “menyerangnya” (dengan memberikan perhatian yang lebih) pada saat ia menunjukkan minat terhadap hal lain selain dirinya. Pada saat yang sama, si pengasuh memberitahukan kepada sang nenek bahwa ia sangat mengerti keadaan sang nenek, dan memberitahukan bagaimana ia telah menarik diri dari anggota keluarga lainnya. Si pengasuh juga memberitahukan kepada si nenek bahwa ia tidak akan menerima depresi maupun penolakannya untuk makan. Hal ini dilakukan dengan cara yang penuh kasih namun tegas. Di akhir minggu, si nenek mendiskusikan mengenai debat presidensial dengan siapa pun yang mau mendengarkannya, berjalan-jalan dengan tetangga, mulai membaca buku-buku dan koran, serta tidak lagi menolak untuk makan. Si nenek sesungguhnya benar-benar membutuhkan perhatian, agar ia merasa berharga. Kini ia telah belajar untuk memperolehnya melalui perilaku yang positif.

Seorang salesmen yang bekerja pada sebuah pabrik datang dan menceritakan keluhannya kepada penasehat karyawan bahwa ia bekerja di bawah banyak tekanan dan ia juga merasa bahwa dirinya tidak akan sanggup menjalankan pekerjaan ini. Secara panjang lebar ia membicarakan gejala-gejala dari rasa cemasnya: ia tidak dapat tidur, dan tidak memiliki selera makan. Selama ini ia selalu berhasil, namun kini ia beranggapan bahwa ia tidak akan dapat memenuhi tugas dari manajernya. Si penasehat merasa bahwa si klien terlalu terfokus pada perasaannya secara berlebihan sehingga menyebabkannya mengalami gangguan syaraf / histeria. Karenanya si penasehat mencoba beberapa restrukturisasi kognitif berdasarkan pada terapi rasional- emosi. Setelah beberapa pertemuan dan setelah si klien diberikan beberapa bahan bacaan, maka ia pun mampu

Introduction

mengoreksi beberapa dari pikirannya yang salah. Ia tidak lagi berkata pada dirinya bahwa ia harus memperoleh kuota pemasaran tertinggi pada departemennya untuk menjadi seorang yang berarti / berharga, dan dia dapat bertanggung jawab / menyadari akan tekanan-tekanan yang ia berikan pada dirinya serta berhenti menyalahkan manajernya. Pada saat ia mampu mengubah pemikirannya, maka gejala-gejala yang dulu dialaminya pun menghilang. Bahkan penjualannya semakin meningkat seiring dengan semakin nyatanya harapan/ekspektasi dirinya .

Dari contoh-contoh di atas kita dapat menyimpulkan bahwa (1) masing-masing orang memerlukan pertolongan dalam berbagai fungsi yang berbeda (afektif, kognitif dan psikomotor); (2) hasil akhir akan memuaskan / dikatakan sukses jika penolong menyesuaikan strategi yang dipakainya dengan kebutuhan tiap klien (tidak menggunakan strategi yang sama untuk setiap kasus); dan (3) terkadang strategi yang efektif cenderung sangat sederhana dan dapat dipergunakan oleh seseorang yang bukan profesional.

Konseling

Istilah “konseling” yang digunakan dalam buku ini meliputi bentuk tolong menolong yang bersifat profesional, semi profesional dan amatir. Istilah pembimbing / konselor dan penolong digunakan secara bergantian, begitu pun istilah orang yang memerlukan pertolongan dan klien.

Keahlian dan pengetahuan dalam bidang konseling yang terdapat di dalam buku ini dapat digunakan baik oleh penolong yang profesional, semi profesional maupun amatir. Hal ini dikarenakan dasar dari keahlian berkomunikasi yang diperlukan dalam proses tolong-menolong yang formal maupun informal dan juga yang diperlukan dalam hubungan tolong-menolong yang profesional, semi profesional maupun amatir tetaplah sama, banyak hal yang merupakan bagian dari pelatihan profesional terbukti efektif untuk para penolong yang semi profesional dan amatir.

Banyak orang menganggap konseling sebagai sebuah seni dan juga ilmu. Konseling dipandang sebagai sebuah seni dalam artian bahwa kepribadian, nilai-

Introduction

nilai dan tindakan (yang disertai oleh keahlian dan pengetahuan) dari penasehat/pembimbing merupakan variabel yang subjektif dalam sebuah proses bimbingan yang juga sulit untuk diukur ataupun didefinisikan. Konseling dipandang sebagai sebuah ilmu dikarenakan perilaku manusia dan beberapa strategi tolong-menolong telah dikembangkan ke dalam sebuah sistem bimbingan yang terstruktur, dapat diukur dan objektif. Konseling dapat digambarkan sebagai sebuah proses yang terdiri dari dua bagian atau tahapan yang tumpang tindih: tahapan pertama lebih merupakan sebuah seni, dan tahap yang kedua lebih merupakan sebuah ilmu. Selain itu gaya seorang pembimbing dalam membawakan tugasnya juga dapat dikategorikan sebagai sebuah seni yang dipraktekkan dalam seluruh hubungan tolong-menolong.

Dua Tahapan dalam Konseling

Empati, didefinisikan sebagai memahami orang lain berdasarkan kerangka atau referensi yang berasal dari orang tersebut, dasar dari suksesnya sebuah hubungan tolong-menolong, serta sebagai sesuatu yang perlu dipupuk pada tahap awal penciptaan hubungan dalam proses ini. Penolong dan klien membangun kepercayaan satu sama lain pada tahap pertama dari proses konseling ini, dan penolong menawarkan dukungan kepada klien untuk melakukan proses penyingkapan diri (*self disclosure*) guna sebanyak mungkin membongkar dan mengeksplor informasi dan perasaan. Eksplorasi ini memungkinkan penolong dan klien untuk bersama-sama menentukan sasaran dan tujuan dari tolong-menolong, yakni menentukan arah dari hubungan tolong-menolong.

Keahlian yang digunakan dalam membangun sebuah hubungan satu lawan satu (satu penolong, satu klien) merupakan keahlian fundamental yang dapat digunakan pada saat berinteraksi dengan orang lain di rumah, sekolah, kantor, maupun di dalam masyarakat. Keahlian-keahlian yang diperlukan dalam membina hubungan ini berdasarkan pada hasil penelitian dari *Carkhuff* (1967, 1969, 1971, 1973, 1980), *Gordon* (1970), *Egan* (1986), *Kagan* (1975), *Ivey* dan *Authier* (1978), dan peneliti lainnya yang telah mengembangkan sistem pelatihan bagi penolong yang sistematis yang berasal dari teori *Rogerian* yang berorientasi / berpusat pada klien (lihat bab 5). Sistem ini meliputi menyimak, menghadiri,

Introduction

merasakan, dan merespon yang juga merupakan komponen dari komunikasi (lihat bab 2).

Tahap kedua dari proses tolong-menolong terdiri dari perencanaan strategi, implementasi dan evaluasi, yang menuju pada terminasi / penghentian proses dan tindak lanjut (*follow up*). Tahapan dari proses tolong-menolong ini pada kasus tertentu bisa juga dilakukan oleh penolong yang semi profesional, namun pada dasarnya merupakan wewenang/bidang dari penolong profesional. Meskipun para penolong amatir biasanya tidak terlibat di dalam tahapan ini, namun mereka tetap memerlukan pengetahuan elementer mengenai teori dan aplikasi dari strategi tolong-menolong dalam sebuah hubungan tolong-menolong yang bersifat profesional maupun semi profesional agar dapat memahami dan secara tepat menggunakan sumber-sumber pelayanan manusia / *human services*. Keberhasilan dari tahap kedua ini sangat bergantung pada keefektifan dari keahlian komunikasi dalam menciptakan sebuah hubungan tolong-menolong yang positif yang dilakukan pada tahap pertama.

Para penolong harus selalu mengingat bahwa terdapat perbedaan budaya dalam cara kelompok menunjukkan rasa empati mereka; dengan kata lain, apa yang dianggap sebagai empati oleh seorang klien (sebagai contoh, menyentuh/sentuhan) belum tentu berarti sama bagi orang lain. Selain itu, pemilihan strategi juga turut dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya. Sensitivitas akan nuansa dan implikasi dari variabel budaya dapat membantu seorang penolong untuk bekerja secara efektif dengan klien-klien dengan berbagai latar belakang.

Model Konseling Hubungan Antar Manusia

Buku ini ditulis berdasarkan model bimbingan hubungan antar manusia. Model ini sebagian besar diambil dari berbagai pandangan teoretis formal yang dibahas pada bab 5. Model ini merupakan sebuah model yang berpusat pada klien (*client-centered*), serta menekankan pentingnya hubungan tolong menolong yang berfungsi untuk memecahkan persoalan, di mana perubahan perilaku dan aksi dapat berasal dari salah satu atau kedua hal berikut ini: (1) eksplorasi dan pemahaman klien tentang perasaan, pikiran dan tindakannya, atau (2) pemahaman

Introduction

klien terhadap variabel serta keputusan klien untuk memodifikasi variabel yang berhubungan dengan lingkungan dan sistem. Strategi-strategi kognitif, afektif, ataupun psikomotor digunakan secara terpisah ataupun secara bersamaan pada saat penolong dan klien bersama-sama menentukan sasaran dan waktu yang tepat. Selain itu, terdapat juga strategi-strategi yang mengombinasikan beberapa aspek yang berasal dari teori dasar tolong-menolong.

Berbagai asumsi teoretis mengenai model konseling hubungan antar manusia merefleksikan pengaruh-pengaruh baik yang eksistensial maupun behavioral. Berikut ini merupakan serangkaian asumsi yang dimaksud:

1. Manusia bertanggung jawab atas dan mampu untuk mengambil keputusan secara mandiri.
2. Pada tingkat tertentu, manusia dikendalikan oleh lingkungannya, namun mereka mampu untuk mengarahkan kehidupannya jauh dari apa yang mereka sadari. Manusia selalu memiliki kebebasan untuk memilih, bahkan jika pilihan yang tersedia dibatasi oleh variabel lingkungan, sifat biologis maupun kecenderungan kepribadian.
3. Perilaku merupakan sesuatu yang dipengaruhi oleh maksud dan tujuan. Manusia secara terus-menerus berusaha untuk memenuhi kebutuhannya, dari mulai kebutuhan psikologis dasar hingga aktualisasi diri yang sifatnya abstrak (kebutuhan psikologis, sosiologis dan estetis).
4. Manusia ingin merasa puas dengan dirinya dan selalu memerlukan sebuah konfirmasi yang positif mengenai arti dari keberadaannya dari orang-orang tertentu. Mereka ingin merasa dan berperilaku seantasnya untuk mengurangi ketidaksesuaian antara realita internal dan eksternal.
5. Manusia mampu mempelajari perilaku baru dan juga perilaku yang dimiliki secara alamiah, dan perilaku manusia menimbulkan konsekuensi terhadap lingkungan maupun dirinya sendiri, yang pada akhirnya berfungsi sebagai sebuah penguatan. Manusia berusaha untuk memperkuat hal-hal yang berarti dan sejalan dengan nilai dan sistem kepercayaan mereka.
6. Persoalan pribadi seseorang bisa saja diakibatkan oleh persoalan yang belum diselesaikan (konflik yang tidak dapat dipecahkan) yang berasal dari masa lalu (menyangkut peristiwa dan hubungan), dan meskipun

Introduction

penelusuran terhadap penyebab dapat membantu di beberapa kasus, namun sebagian besar persoalan diselesaikan dengan memfokuskan diri pada kejadian masa kini- yakni pada pilihan yang dimiliki oleh seseorang pada saat ini. Persoalan juga dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian antara persepsi internal dan eksternal yang sedang berlangsung (pada saat ini) – yakni jarak antara pengalaman nyata seseorang dengan gambaran orang tersebut mengenai pengalamannya.

7. Persoalan-persoalan yang dialami oleh kebanyakan orang pada masa kini pada umumnya lebih merupakan masalah sosial atau sistem dibanding persoalan yang bersifat intra maupun interpersonal. Manusia mampu untuk belajar dalam menentukan pilihan serta dalam mengadakan perubahan baik dari dalam maupun dari luar sistem.

Latihan

Latihan 1.1 *Lihatlah kembali daftar dari ketujuh asumsi di atas, kemudian pelajarilah setiap dugaan berdasarkan skala sikap (setuju dan tidak setuju). Apakah menurut anda, anda sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju atautkah sangat setuju dengan masing-masing asumsi? Perubahan apakah yang akan anda lakukan terhadap masing-masing asumsi dan mengapa? Apa yang akan anda tambahkan? Dugaan mana yang paling sulit untuk anda terima dan bagaimana dugaan tersebut akan mempengaruhi anda ketika bekerja dengan klien anda? Pada saat seluruh anggota dalam kelompok anda memberitakan sikapnya terhadap asumsi-asumsi di atas, kenalilah anggota kelompok mana yang sependapat dan tidak sependapat dengan anda. Anda mungkin menginginkan sebuah kelompok kecil untuk mendiskusikan setiap dugaan, yang dikelompokkan berdasarkan masing-masing sikap, yakni kelompok yang sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju; setelah itu kumpulkanlah/gabungkanlah kembali kelompok-kelompok kecil tadi untuk mendiskusikan persamaan dan perbedaan yang anda temukan.*

Model konseling hubungan antar manusia juga menekankan identifikasi mutual oleh kedua belah pihak – penolong dan klien - mengenai sasaran, tujuan

Introduction

dan strategi intervensi, di mana keberhasilannya dapat dilihat melalui perubahan perilaku pada diri klien yang terlihat (dapat diamati). Model ini menampilkan sebuah pendekatan eklektik, yakni menggunakan berbagai teknik dan strategi konseling dalam mendorong terjadinya sebuah perubahan, namun sarana utama untuk terjadinya perubahan adalah perkembangan dan pemeliharaan hubungan yang hangat, terlibat secara personal dan berempati.

Penolong dituntut untuk mempelajari sistem (konteks) yang berhubungan dengan kehidupan dan fungsi dari kliennya. Selain itu, penolong juga harus mempelajari saat dan cara yang tepat dalam menggunakan berbagai teknik dan strategi, serta belajar untuk menggunakan pendekatan yang berbeda terhadap seorang klien guna mengungkap berbagai persoalan yang dialami oleh si klien baik dalam bidang kognitif, afektif maupun psikomotor. Tujuan dari menolong adalah untuk mengintegrasikan ketiga bidang tersebut, untuk membantu klien agar menyadari tanggung jawab dan pilihannya baik secara emosional maupun kognitif, serta untuk melihat bahwa kesadaran diterjemahkan ke dalam tindakan. Jika klien mampu untuk bertanggung jawab terhadap perasaan, pikiran dan tindakannya, serta mampu untuk mengurangi kontradiksi di antara ketiganya, maka klien akan merasa puas dengan dirinya dan dunia, serta mampu untuk menentukan pilihan yang merefleksikan adanya integrasi antara variabel internal dan eksternal. Klien pun akan mampu untuk bertindak secara proaktif dalam sistem hubungannya.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya bahwa hubungan tolong-menolong merupakan landasan yang esensial dari sebuah proses tolong-menolong. Dan dasar dari hubungan ini adalah proses dari komunikasi verbal dan non verbal, bukan isi/konten. Selama terdapat sebuah hubungan tolong-menolong yang efektif yang mampu mengomunikasikan kepada klien mengenai kapasitas penolong dalam memahami, dalam memperlakukan seseorang secara manusiawi (*humanness*), serta kapasitasnya untuk menolak manipulasi, maka akan tercipta sebuah kondisi yang aman dan terlindung yang memungkinkan adanya fleksibilitas dalam pemilihan dan penerapan strategi.

Strategi merupakan hal yang tidak terlalu penting dalam sebuah hubungan tolong-menolong. Bahkan, penelitian mengindikasikan bahwa dalam proses

Introduction

tolong-menolong, variabel klien dan variabel penasehat / konselor lebih signifikan dibandingkan variabel teknik. (Variabel penolong dan variabel klien akan dibahas pada bab 2.) Jika strategi tertentu tidak bekerja/tidak dapat digunakan, namun terdapat hubungan tolong-menolong yang erat, maka proses tolong menolong tidak akan terganggu. Sebagai contoh, Jika anda telah berhasil menciptakan sebuah hubungan yang dilandasi oleh kepercayaan dengan klien anda kemudian anda memintanya untuk “berperan” sebagai ibunya (Lihat teknik *Gestalt* yang terdapat pada bab 5) – dengan berperan sebagai dirinya dan juga sebagai ibunya, maka klien akan lebih menyadari perasaan negatif dan positif yang ia miliki terhadap ibunya- dan jika ia tidak dapat melakukannya, maka ia tidak akan menganggap anda gila atau tidak mampu untuk menerapkan strategi ini. Jika si klien mempercayai dan menghormati anda, ia akan melanjutkan eksplorasi ini dengan anda, mencari strategi yang akan dapat membantu. Hubungan tolong-menolong ini bersifat resiprok, yakni penolong dianggap sama / setara dengan klien, bukan dianggap sebagai seorang ahli maupun pesulap. “Kesetaraan” dalam hal ini berarti bahwa penolong meminimalkan jarak sosial, dan kedua pihak sama-sama bertanggung jawab atas apa yang akan terjadi: penolong dan klien bekerja sama dalam menetapkan sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Pada waktu yang bersamaan, penolong harus mampu mengomunikasikan kepada si klien mengenai pemahaman terhadap perilaku manusia, serta harus memiliki kemampuan untuk membantu klien dalam mengubah perilakunya. Hubungan tolong-menolong bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan eksplorasi diri si klien, namun bukan dengan cara menenangkan hati dan dengan pemberian dukungan yang palsu. Tujuan dari hubungan ini lebih bersifat jujur dan menyediakan ruang untuk mengekspresikan ketidaknyamanan dan luka yang mungkin terlibat dalam proses tolong-menolong. Kejujuran ini memungkinkan penolong untuk menolerir ketidaknyamanan yang ia dan kliennya rasakan tanpa perlu menutup-nutupinya dengan penenteraman hati yang semu dan menjaga jarak.

Berikut ini merupakan implikasi utama dari model bimbingan hubungan antar manusia bagi penolong. Model dalam buku ini juga mencakup implikasi-implikasi tersebut.

Introduction

1. Mendefinisikan keahlian dalam berkomunikasi sebagai inti dari hubungan antar manusia yang efektif.
2. Memungkinkan keahlian komunikasi untuk diajarkan kepada seluruh penolong pada segala jenis hubungan tolong-menolong.
3. Menyediakan ruang bagi perbedaan dan fleksibilitas sehingga penolong dapat mempelajari berbagai strategi intervensi yang dikatakan efektif jika mampu mengembangkan dan memelihara hubungan tolong-menolong yang berhasil.
4. Memodifikasi dan mengintegrasikan berbagai strategi dan pendekatan yang ada.
5. Menyediakan keragaman (*versatility*) dan fleksibilitas yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dari populasi yang heterogen.
6. Memungkinkan untuk menangani perasaan, pikiran dan perilaku dalam jangka pendek, yang pada pelaksanaannya disesuaikan dengan kehidupan si klien.
7. Lebih berpusat pada / memperhatikan aspek-aspek positif dari kehidupan klien dari pada aspek-aspek negatifnya (yakni memperhatikan aspek yang dapat diubah oleh seseorang, bukan aspek yang tidak dapat dikendalikan oleh orang tersebut).
8. Membantu klien untuk secara aktif bertanggung jawab atas kehidupannya dan atas keputusan yang dibuatnya.

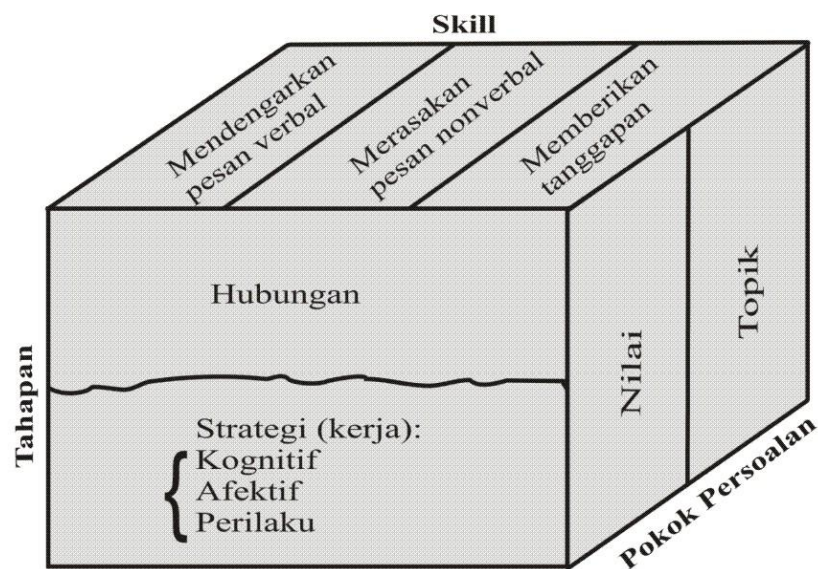
Konseling terdiri dari tiga dimensi yang saling terintegrasi: tingkatan (*stage*), keahlian dan persoalan.

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa dimensi yang pertama meliputi proses tolong-menolong yang terdiri dari dua tahapan seperti yang terdapat pada halaman 9 dan 10. Kedua tahapan tersebut meliputi:

1. Hubungan (perkembangan hubungan, kepercayaan, kejujuran dan empati)
 - a. Permulaan / masuk (*entry*)
 - b. Identifikasi dan klarifikasi persoalan
 - c. Struktur atau perjanjian dalam hubungan tolong-menolong
 - d. Eksplorasi permasalahan secara intensif

Introduction

- e. Penetapan tujuan yang mungkin dapat dicapai dari hubungan tolong-menolong
2. Strategi (kerja)
 - a. Kedua belah pihak –penolong dan klien- menerima tujuan dari tolong-menolong yang telah didefinisikan.
 - b. Perencanaan strategi
 - c. Penerapan strategi
 - d. Evaluasi Strategi
 - e. Terminasi / Penghentian
 - f. Tindak lanjut / *Follow-up*



Gambar 1.3. Berbagai Dimensi dalam Model Konseling Hubungan Antara Manusia

Hubungan (*Relationship*)

Tesis dari buku ini adalah bahwa hubungan yang hangat dan penuh kepercayaan antara penolong dan orang yang memerlukan pertolongan (klien) merupakan dasar dari seluruh strategi atau pendekatan yang digunakan dalam proses tolong-

Introduction

menolong, dan juga merupakan sebuah persyaratan mutlak bagi keberhasilan seluruh proses tolong-menolong. Pada dasarnya, hubungan ini tergantung pada pandangan teoretis seseorang mengenai manusia, perilaku, dunia dan tolong-menolong. Upaya untuk mengembangkan sebuah hubungan merupakan sebuah usaha yang memerlukan waktu lama; namun, penolong yang memiliki keahlian dapat memandu perkembangan ini sehingga ia dapat membantu klien mengembangkan hubungan ini dalam waktu yang cukup singkat.

Perkembangan dimulai dengan kontak awal antara penolong dan orang yang memerlukan pertolongan (klien). Penolong haruslah menciptakan iklim yang dapat membantu klien dalam mengeksplorasi persoalan yang dihadapinya dan juga membantu klien dalam mengidentifikasi kerisauannya baik yang tampak ataupun tidak. Kemudian klien akan mulai dapat memahami kerisauannya tersebut serta implikasi dari kerisauannya terhadap kehidupan, dan klien akan mulai menjelaskan kebutuhan dan harapannya dari hubungan tolong-menolong agar dapat memfasilitasi eksplorasi diri, pemahaman diri, serta pemilihan aksi. Suksesnya hubungan tolong-menolong sangatlah penting dalam penentuan sasaran dan tujuan yang tepat.

Strategi (Kerja / *working*)

Ketika sasaran dan tujuan telah ditetapkan, maka penolong meninjau kembali seluruh strategi efektif yang ada (atau serangkaian aksi yang dapat menunjang keefektifan tolong-menolong) kemudian secara rasional penolong berdiskusi dengan klien mengenai pemilihan strategi tertentu. Semua konsekuensi dan kemungkinan yang diakibatkan oleh penerapan strategi tersebut juga turut dibahas.

Jika kedua pihak telah menyepakati serangkaian aksi yang akan digunakan, maka penolong pun akan mulai menerapkan strategi tersebut, melihat segala kemungkinan untuk memodifikasi ataupun menyesuaikan dengan kebutuhan klien. Karenanya evaluasi yang berkelanjutan sangatlah diperlukan agar strategi yang dipilih bisa bekerja secara efektif.

Jika hasil akhir telah disepakati oleh kedua belah pihak -penolong dan klien-, maka hubungan tolong-menolong dapat diakhiri, atau dapat juga

Introduction

dilanjutkan namun berkonsentrasi pada sasaran dan tujuan yang lain. Jika kedua pihak memilih untuk mengakhiri hubungan, maka kemudian penolong baik secara formal maupun informal memantau kemajuan dari kliennya. Biasanya, pengakhiran sebuah hubungan tolong-menolong lebih merupakan sebuah proses yang cukup panjang, bukan merupakan sebuah penghentian kegiatan yang mendadak. *Ward* (1984) mengungkapkan tiga tahapan utama dari proses penghentian / terminasi: (1) menilai kesiapan klien dalam mengakhiri hubungan tolong-menolong; (2) menyempurnakan akhir dari hubungan tolong-menolong; dan (3) memaksimalkan kepercayaan diri dan keyakinan klien untuk mempertahankan perubahan yang telah dicapainya seusaai berakhirnya hubungan tolong-menolong. Sebuah penghentian / terminasi yang berhasil, mengimplikasikan bahwa hubungan dan keterampilan dalam memecahkan permasalahan yang telah dipelajari oleh klien selama berlangsungnya proses tolong menolong akan diterapkan dalam hubungan dan persoalan di masa yang akan datang. Karenanya, proses penghentian atau pelepasan sebuah hubungan sama pentingnya dengan proses pengembangan atau pembentukan sebuah hubungan yang baru.

Dimensi yang kedua (bagian teratas pada gambar 1.3) menampilkan keahlian dalam berkomunikasi: menyimak berbagai pesan verbal, menangkap berbagai pesan non verbal dan merespon pesan verbal dan non verbal. Keahlian komunikasi ini diperlukan dalam mengefektifkan kedua tahap proses tolong-menolong (hubungan dan strategi) yang merupakan bagian dari dimensi pertama. Model mengasumsikan adanya konsistensi antara pesan verbal dan non verbal dari si penolong. Hal ini juga tergantung pada kemampuan si penolong dalam merespon kliennya, yakni dengan menjelaskan perasaan dan pemikiran utama yang muncul kemudian melalui cara yang sama dengan cara yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman diri klien.

Dengan mengembangkan keahlian komunikasi ini, penolong juga turut mengembangkan kesadaran dirinya. Hal ini terjadi pada saat penolong belajar untuk menggunakan perasaan dan kata hatinya yang dapat memandunya agar dapat menyimak pesan dari orang lain, dengan cara ini penolong mengasah

Introduction

keahlian menolongnya. Penolong selalu bertanya pada dirinya, “Apa yang sebenarnya orang ini coba katakan padaku?”, “Apa yang sesungguhnya ia rasakan?”- kemudian penolong mencoba untuk mengomunikasikan kepada klien mengenai pemahamannya terhadap pesan dan perasaan si klien.

Menyimak Berbagai Pesan Verbal

Pesan verbal merupakan muatan yang paling pokok dan paling nyata dari pernyataan kognitif dan afektif klien. Biasanya pemahaman terhadap muatan implisit dan eksplisit merupakan modal tambahan dalam memahami perasaan yang dikomunikasikan oleh klien.

Menangkap Berbagai Pesan Non Verbal

Pesan non verbal biasanya disampaikan melalui gerak tubuh, nada suara, ekspresi wajah, serta isyarat lainnya yang menyertai pesan verbal. Penolong belajar untuk mengenali ketidaksesuaian antara pesan verbal dan non verbal serta meningkatkan kesadaran klien mengenai ketidaksesuaian dan ketidakkonsistenan tersebut.

Pemberian Respon

Pemberian respon memerlukan reaksi yang segera, tulus, nyata dan empati terhadap pesan-pesan verbal dan non verbal. Baik signifikansi pesan yang utama dan nyata maupun hubungan dan ketidakkonsistenannya akan menentukan ketepatan dalam pemberian respon.

Dimensi ketiga dari model bimbingan (Bagian samping dari gambar 1.3) adalah berbagai persoalan, di mana nilai dan topik kognitif memotong / melintasi kedua dimensi lainnya. Persoalan ini tidak hanya mencakup hubungan seorang individu dengan individu lainnya dan juga dengan lingkungannya, namun juga mencakup berbagai subjek seperti seks, rasisme, *ageism* / penuaan dan kemiskinan. Selain itu, dimensi ini juga mencakup persoalan-persoalan dari pihak pakar (penolong), seperti etika, pelatihan dan praktek serta nilai-nilai yang berhubungan dengan profesionalitas dan perilaku dari si penolong.

Introduction

Persoalan-persoalan yang merembet akan mempengaruhi kedua tahapan proses tolong-menolong. Dengan mengekspos dan mengklarifikasi persoalan-persoalan ini maka para penolong akan mampu menemukan jenis hubungan tolong-menolong yang akan mendukung keberhasilan proses tolong-menolong. Kemampuan untuk menyimak secara responsif merupakan sebuah teknik yang efektif dalam mengungkap dan menyelidiki persoalan-persoalan tersebut.

Nilai-Nilai

Agar dapat mengklarifikasi nilai, penolong dan klien harus turut bertanggung jawab terhadap perilaku, keyakinan dan nilai yang mereka anut. Sebagai contoh, seorang pembimbing pria (berjenis kelamin laki-laki) di sebuah sekolah menengah yang mengatakan kepada seorang siswi bahwa ia tidak dapat mengambil atau seharusnya tidak mempertimbangkan untuk mempelajari mata pelajaran yang berhubungan dengan pertukangan, mungkin telah membiarkan nilai-nilai yang dianutnya sebagai seorang pria mempengaruhi pendapatnya dalam proses konseling / pembimbingan. Jika penolong tidak menyadari prasangkanya, maka hal tersebut akan menimbulkan efek yang berbahaya. Namun jika penolong sadar akan prasangka mereka, maka akan mengurangi kecenderungan penolong untuk memaksakannya prasangka mereka kepada klien. Penelitian telah membuktikan bahwa pada dasarnya penolong memang mengomunikasikan nilai yang mereka anut kepada kliennya, baik secara sadar maupun tidak. Dengan membeberkan dan berusaha untuk menyadari nilai yang dianutnya, dapat mencegah penolong agar tidak memaksakannya / menerapkannya pada orang lain.

Topik-Topik

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses tolong-menolong di antaranya adalah, ketidakrelaan (penolakan) dari klien, rasa tidak suka penolong terhadap klien, dan persoalan-persoalan etika seperti kerahasiaan dan tanggung jawab penolong terhadap institusi tempat ia bernaung.

Dalam menggambarkan sebuah model bimbingan dalam bentuk diagram diperlukan perumusan dan sebuah sistem yang teratur yang tampaknya kaku dan berubah-ubah. Namun pandangan multidimensional ini sangat berguna dalam

Introduction

menampilkan sebuah tinjauan yang sederhana mengenai apa yang sebenarnya terjadi dan apa saja yang diperlukan untuk mencapai sebuah proses tolong-menolong yang efektif. Karenanya hal tersebut dapat menyediakan sebuah kerangka kerja yang berguna dalam mempelajari berbagai keahlian yang diperlukan dalam proses konseling dan perkembangan. Pada dasarnya, para penolong akan memodifikasi dan merancang ulang model konseptual ini sesuai dengan kerangka kerjanya masing-masing.

Keseluruhan buku ini membahas mengenai model konseling hubungan antar manusia. Bab 2 dari buku ini mendefinisikan dan menggambarkan hubungan tolong-menolong yang efektif dan yang tidak efektif. Bab 3 menampilkan materi yang diperlukan dalam mengembangkan teknik dari komunikasi yang efektif. Bab 4 mengupas tuntas berbagai tahapan dalam hubungan, dan bab 5 menampilkan sebuah tinjauan mengenai pendekatan teoretis yang berhubungan dengan strategi-strategi yang dibahas pada bab 6. Bab 7 membahas mengenai penerapan strategi, sedangkan bab 8 menampilkan krisis / persoalan dalam teori dan intervensi. Bab 9 memberikan sebuah tinjauan singkat mengenai persoalan-persoalan yang mempengaruhi proses tolong-menolong dan sebuah catatan akhir tambahan yang merupakan rangkuman dari keseluruhan model.

Bab-bab dalam buku ini juga dilengkapi dengan contoh kasus dan latihan-latihan yang dirancang untuk memfasilitasi anda agar dapat menerapkan pemahaman konseptual dan praktikal anda mengenai materi-materi yang terdapat di dalam buku ini. Latihan-latihan yang terdapat dalam buku ini dirancang untuk dipraktekkan dalam kelompok yang diawasi oleh pembimbing.

Rangkuman

Maksud dari penulisan buku ini adalah untuk menyediakan sebuah pengantar yang fundamental mengenai keahlian dan pengetahuan yang diperlukan untuk menciptakan sebuah hubungan tolong-menolong yang efektif. Keahlian dan pengetahuan ini dalam tingkat yang berbeda diperlukan oleh para “pekerja di bidang pelayanan manusia (*human service*)” baik yang amatir, semi profesional, maupun profesional agar dapat meningkatkan dan mempertahankan hubungan interpersonal yang memuaskan dan membantu.

Introduction

Bab ini diawali dengan menggambarkan dampak dari perubahan teknologi dan sosial yang kompleks terhadap individu dan keluarga. Kekacauan dan persoalan yang berasal dari perubahan yang terjadi dapat memperburuk kecemasan serta rasa keterasingan dan ketidakberdayaan: karenanya buku ini membahas bahwa seseorang dapat menolong dirinya dan orang lain agar tidak terlalu merasa terasing dan tak berdaya dengan cara meningkatkan hubungan interpersonal. Jika seorang penolong telah berhasil menciptakan hubungan interpersonal yang baik bagi dirinya, maka ia dapat menggunakan keahliannya sebagai sebuah model dan mengajarkannya kepada orang lain melalui sarana yang berupa hubungan tolong-menolong, agar mereka juga dapat meningkatkan kualitas hubungannya. Konseling sebagai salah satu jenis interaksi dalam menolong dan juga merupakan salah satu bagian penting dari pelayanan manusia (*human service*)”, dan digunakan untuk mendemonstrasikan hubungan tolong-menolong.

Tujuan dari hubungan tolong-menolong adalah untuk membantu klien agar dapat menerima dan menghargai dirinya (*self-acceptance* dan *self-esteem*) serta agar klien mampu mengendalikan perilaku dan keputusannya. Hubungan tolong-menolong didasari oleh pengomunikasian rasa empati dan aplikasi dari berbagai strategi yang tepat. Oleh sebab itu, maka model konseling hubungan antar manusia terdiri dari tiga dimensi yang sama pentingnya dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya: tingkatan/*stage* (hubungan dan strategi/kerja), keahlian dan persoalan. Proses tolong-menolong sangat bergantung pada perkembangan dari hubungan yang dilandasi oleh kepercayaan antara penolong dan orang yang memerlukan pertolongan (klien); komunikasi yang efektif dapat membantu menciptakan dan meningkatkan hubungan tersebut, serta dapat menyediakan sebuah cara untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang kontroversial, sedangkan strategi berfungsi sebagai pendekatan yang digunakan oleh penolong untuk mendorong eksplorasi diri, pemahaman dan perubahan dalam diri orang yang memerlukan pertolongan (klien), yang pada akhirnya akan turut meningkatkan penerimaan diri dan tanggung jawab dari si klien. Strategi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran klien dan meningkatkan keberhasilan dari fungsi afektif (perasaan), perilaku (aksi), dan kognitif (pemikiran). Terminasi

Introduction

/ penghentian dari hubungan ini adalah pada saat kedua pihak – penolong dan klien- sama-sama merasa bahwa klien secara mandiri dapat mengatasi dan menyelesaikan persoalannya serta mampu menerapkan apa yang telah ia pelajari dari hubungan tolong-menolong dalam situasi dan hubungan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Okun Barbara F.1987. *Effective Helping Interviewing and Counseling Techniques*, California. Brooks/Cole Publishing Company Monterey