

an Dasar yang dibutuhkan  
dalam Melakukan Komunikasi Konseling



**Dosen pengampu :**

**Sugiyanto**

**([www.uny.ac.id](http://www.uny.ac.id))**

## an Dasar yang dibutuhkan Keterampilan Komunikasi Konseling

### Keterampilan Attending

Merupakan komunikasi non verbal yang menunjukkan bahwa konselor memberikan perhatian secara penuh terhadap lawan bicara yang sedang berbicara. Attending juga mendengarkan dengan menggunakan seluruh tubuh kita. Keterampilan attending meliputi : keterlibatan postur tubuh, gerakan tubuh secara tepat, kontak mata dan lingkungan yang nyaman.

**Keterlibatan Postur Tubuh** (sikap tubuh yang rileks tetapi penuh perhatian dan siap siaga mendengarkan pembicaraan konseli. Terdiri : a) badan agak condong ke depan menghadap konseli dengan tetap menjaga situasi dan posisi diri yang terbuka dengan jarak yang tepat dengan konseli, b) badan atau pandangan lurus menghadap konseli, c) kaki terbuka tidak meyilangkan, tangan diatas lutut dan lwes, d) jarak tidak terlalu dekat sekitar 90-100 cm, e) menatap konseli dengan nyaman .

### **Bukan attending yang baik :**

1. Kaki menyilang, tangan bersidakep,
2. Cara duduk yang terlalu rileks
3. Duduk diantara dua meja

Gerak tubuh secara tepat ; gerakan akyif saat mendengarkan konseli yang bermakna bersahabat dan hangat. Gerak tubuh yang tidak efektif : memainkan pensil atau kunci, memainkan ang logam, gugup dan elisah, mengetuk-ngetukkan jari, mematah-matahkan (mengeretakkan) tulang jari jemari secar terus menerus, duduk beringsut, terus menerus memindahkan kaki menyialng , duduk dengan satu kaki diangkat dan ditumpangkan pada kaku lainnya sambil digerak-gerakkan, mengerjakan aktifitas lain (membaca koran, menyiapkanmakana dan minuman, menonton TV, menganggukkan kepala kepada orang lain yang lewat.

### **Kontak Mata**

Memandang secara lembut dan kadang-kadang memindahkan pandangan dari wajah konseli ke bagian tubuh lainnya, missal tangan kemudian kemabali ke wajah. Knselor dapat menangkap makna yang lebih mendalam dari berbagai hal yang disampaikan konseli kepadanya. Kontak mata adalah jendela untuk melihat pengalaman dan dunia pribadi yang mendalam dari konseli. Kontak mata dengan melihat klien terutama pada waktu bicara, menggunakan pandangan spontan yang menunjukkan minat atau keinginan untuk merespon.

### **Mendengarkan**

terpusat pada klien.

akan klien.

3. Mendengarkan keseluruhan pribadi klien (kata-kata, perasaan dan perilakunya).
4. Memahami keseluruhan pesannya.

#### **lingkungan yang nyaman**

meliputi : a) pengaturan dekorasi ruangan, b) pengaturan tempat duduk, c) jarak tempat duduk konselor dan konseli, d) letak tempat duduk klien, e) ruangan konseling. Lingkungan yang bising, hiruk pikuk dan kacau, suara yang gaduh membuat ketidaknyamanan konseling. Lingkungan yang ideal adalah yang memberikan rasa nyaman dan aman. Konseling dapat dilakukan di ruangan, dan luar ruangan.

#### **Keterampilan Bertanya**

Adalah keterampilan konselor yang mengharapkan konseli dapat berbicara lebih bebas dan terbuka. Ajakan terbuka untuk berbicara memberi kesempatan klien agar mengeksplorasi dirinya sendiri dengan dukungan pewawancara. Pertanyaan terbuka membuka peluang konseli untuk mengemukakan ide perasaan dan arahnya tanpa harus menyesuaikan dengan setiap kategori yang telah ditentukan oleh pewawancara.

1. Pertanyaan Tertutup : pertanyaan yang dapat dijawab dengan beberapa kata atau kalimat.
2. Pertanyaan Terbuka : adalah pertanyaan yang tidak dapat dijawab konseli secara bebas tanpa dibatasi. Ajakan terbuka untuk berbicara memberi kesempatan klien agar mengeksplorasi dirinya sendiri dengan dukungan pewawancara. Pertanyaan terbuka membuka peluang klien untuk mengemukakan ide perasaan dan arahnya tanpa harus menyesuaikan dengan setiap kategori yang telah ditentukan oleh pewawancara.

Contoh-contoh pertanyaan terbuka yang disarankan adalah :

- a. Membantu memulai wawancara
  - "Apa yang akan Anda bicarakan hari ini?"
- b. Membantu menguraikan masalah
  - "Cobalah Anda menceritakan lebih banyak lagi tentang hal itu!"
  - "Bagaimana perasaan Anda pada saat kejadian itu?"
- c. Membantu memunculkan contoh-contoh perilaku khusus sehingga pewawancara dapat memahami dengan lebih baik apa yang dijelaskan oleh klien.
  - "Apa yang Anda rasakan pada saat Anda menceritakan hal ini kepada saya?"
  - "Bagaimana perasaan Anda selanjutnya pada saat itu?"

Contoh-contoh pertanyaan yang tidak disarankan adalah :

- a. Pemakaian pertanyaan tertutup yang terlalu sering.

- ... sejak pertemuan kita yang terakhir?”
- ... satu pada saat yang sama.
- ”Apakah Anda harus memasuki pekerjaan itu?”
- c. Pengajuan pertanyaan ”Mengapa”, karena pertanyaan ini sering menyudutkan orang dan sukar dijawab.
- ”Mengapa Anda tidak bergaul dengan baik?”
- d. Memasukkan jawaban dalam pertanyaan.
- ”Anda sebenarnya belum mengerti hal itu pada saat Anda mengatakan tentang ayahnya, bukan?”

### Empati

Konseli : “Yaah... keadaan saat ini telah membuat saya sangat gugup dan tegang. Setiap kami berdua pergi keluar; selalu saja pacar saya itu menemui wanita lain. Hal ini menimbulkan perasaan tidak aman pada diri saya. Kadang-kadang saya mau memukulnya. Kami sering bertengkar. Akan tetapi dia selalu menolak tuduhan saya. Suatu malam di sebuah klub malam saat kami minum berdua, dia menemui seorang wanita , sampai saya putus pulang sendiri.”

Konselor : “Anda merasa tidak aman ketika melihat dia. Saya merasakan perasaan Anda. Akan tetapi anda mempunyai kekuatan untuk bangkit dan pergi meninggalkannya.”

Empati primer : “Saya dapat merasakan bagaimana perasaan saudara”

“ Saya dapat mengerti pikiran anda.”

“ Saya mengerti keinginan saudara.”

Empati tingkat tinggi :

“ Saya dapat merasakan apa yang saudara rasakan dan saya dapat memahami dengan pengalaman anda itu.”

“ Saya merasakan apa yang saudara rasakan dan saya ikut terluka dengan pengalaman anda itu.”

“Saya merasakan perasaan cemas yang anda alami. Saya ikut terluka dengan peristiwa tersebut. Namun saya terkesan dengan kekuatan anda untuk bangkit meninggalkan dia.”

### Perilaku Genuine

n konselor yang asli terhadap pernyataan pikiran dan pernyataan netral konselor terhadap konseli.

- Konselor : “Mbak, menurut saya jika mbak, terus memikirkan masalah itu, nampaknya sulit untuk mencoba memperbaiki diri. “
- Konselor : “Jika anda mau keluar dari sekolah, nampaknya bukan sebuah pemecahan yang terbaik.”
- Konselor : “Saya pikir anda terlalu berani melakukan hal-hal yang dilarang oleh norma masyarakat.”

### **Keterampilan Konfrontasi**

Konfrontasi dalam wawancara konseling dimaknai sebagai pemberian tanggapan terhadap pengungkapan kontradiksi dari konseli. Konfrontasi yang efektif tidak menyerang klien, tetapi merupakan tanggapan khusus dan terbatas tentang perilaku klien yang tidak konsisten. Penggunaan keterampilan ini mensyaratkan beberapa tingkat kepercayaan dalam hubungan konseling yang telah dikembangkan melalui keterampilan-keterampilan lain. Nada suara, cara mengintroduksi konfrontasi, sikap badan dan ekspresi wajah, serta tanda-tanda non verbal lainnya merupakan faktor-faktor utama dalam menerapkan keterampilan ini.

Contoh-contoh materi yang secara umum diberikan konfrontasi dalam proses konseling adalah :

- a. Kontradiksi antara isi pernyataan dan cara mengatakan.  
Konselor: ”Bagaimana khabar Anda hari ini?”  
Klien : Oh..(suara datar) dalam keadaan baik-baik saja” (suara rendah, sikap dan posisi tubuh tampak gelisah)  
Konselor: ”Anda mengatakan baik-baik saja, tetapi suara dan sikap Anda nampak menunjukkan kegelisahan?”
- b. Tidak konsisten antara apa yang diinginkan dan apa yang dilakukan oleh klien.
- c. Tidak konsisten antara apa yang dikatakan klien dengan reaksi yang diharapkan oleh konselor.

Konseli : “Saya amat mencintai suami tetapi .....”  
“ Saya mau pekerjaan itu, tapi sayang harus pisah dengan keluarga.”

mencintai dia, tapi dipihak lain anda tidak mau menikah  
perasaan mendua terhadap pacarnya).

“Anda merasa tidak aman jika dia mendekati wanita lain, tetapi anda mempunyai  
kesanggupan dan bangkit dan lari dari dia” (konfrontasi antara perasaan tidak aman  
dengan kekuatan untuk meninggalkan pacarnya.”

“Saudara mengatakan bahwa tidak menyesal dia pergi dengan kekasih barunya, tapi  
saya tidak melihat pada air muka, posisi duduk, dan tangan saudara yang dipangku,  
manandakan anda masih mencintainya.” (konfrontasi terfokus pada perbedaan kata  
yang diucapkan dengan bahasa tubuh).

Konseli : “Oh..., saya baik-baik saja.” (suara rendah, wajah tidak cerah, posisi tubuh gelisah).

Konselor : “Anda katakan baik-baik saja tapi kelihatannya ada sesuatu yang kurang beres .” , atau

...

Konselor : “Saya lihat ada perbedaan antara ucapan anda dengan kenyataan diri.”

Konseli : “Saya amat mencintai suami tetapi .....”

“ Saya mau pekerjaan itu, tapi sayang harus pisah dengan keluarga.”

Konselor : “Disatu pihak saudara mencintai dia, tapi dipihak lain anda tidak mau menikah  
dengannya.”(konfrontasi perasaan mendua terhadap pacarnya).

“Anda merasa tidak aman jika dia mendekati wanita lain, tetapi anda mempunyai  
kesanggupan dan bangkit dan lari dari dia” (konfrontasi antara perasaan tidak aman  
dengan kekuatan untuk meninggalkan pacarnya.”

“Saudara mengatakan bahwa tidak menyesal dia pergi dengan kekasih barunya, tapi  
saya tidak melihat pada air muka, posisi duduk, dan tangan saudara yang dipangku,  
manandakan anda masih mencintainya.” (konfrontasi terfokus pada perbedaan kata  
yang diucapkan dengan bahasa tubuh).

Konseli : “Oh..., saya baik-baik saja.” (suara rendah, wajah tidak cerah, posisi tubuh gelisah).

Konselor : “Anda katakan baik-baik saja tapi kelihatannya ada sesuatu yang kurang beres .” , atau

...

Konselor : “Saya lihat ada perbedaan antara ucapan anda dengan kenyataan diri.”

## m Merangkum atau meringkas

Tujuan : Untuk dapat menggunakan keterampilan membuat ringkasan dalam situasi – situasi interpersonal atau konteks konseling, memperjelas, memusatkan serangkaian ide dan bagaimana ide-ide baru dilanjutkan.

Keterampilan membuat ringkasan meliputi :

1. Perhatian terhadap apa yang dikatakan konseli
2. Bagaimana klien mengemukakan perasaan
3. Tujuan, waktu dan efek dari pernyataan-pernyataan konseli

Meringkaskan dilakukan oleh konselor pada akhir proses konseling dalam membantu klien memahami proses dan hasil konseling

Contoh :

“Anda mengatakan dari perasaan anda tentang ayah anda dan secara khusus perasaan anda tentang ibu anda serta hubungan anda dengan mereka yang semuanya mempengaruhi anda”

### Ketrampilan Pemecahan Masalah

Kehidupan adalah rangkaian dari satu masalah ke masalah yang lain. Oleh karena itu, layanan yang dapat memberikan bantuan untuk memecahkan suatu masalah sangat diharapkan. Dengan kata lain, agar bantuan menjadi efektif bantuan harus melibatkan komponen pemecahan masalah. Pemecahan masalah merupakan aspek tindakan dari suatu tingkah laku yang membawa suatu perubahan. Tanpa dibarengi suatu tindakan nyata perubahan, sebagai bentuk awal pemecahan masalah, tidak terjadi.

Dari perspektif ini, ketrampilan untuk pemecahan masalah menjadi sangat penting bagi guru pembimbing (konselor). Tanpa ketrampilan pemecahan masalah seorang konselor bisa dianalogkan dengan seorang pemain bulu tangkis namun tidak memiliki raket. Hal ini karena pemecahan masalah menjadi ”pintu gerbang pencerahan” bagi klien. Pemecahan masalah akan menjadi lebih efektif apabila konselor dan konseli telah mengeksplorasi dan memahami seluruh dimensi dari masalah. Jika berbagai dimensi dari masalah telah diketemukan maka klien didorong untuk taat melakukan perubahan.

Beberapa cara dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah. Penggunaan ketrampilan komunikasi, misalnya ketrampilan mendengarkan, merupakan salah satu cara yang dapat digunakan. Namun, pada banyak kasus ketrampilan komunikasi saja tidak cukup, ada banyak klien yang membutuhkan bantuan yang memerlukan teknik pemecahan masalah. Dalam

memfasilitasi atau embantu konseli untuk mengambil masalah. Ada prosedur umum untuk pemecahan masalah:

- a. Mengeksploitasi masalah
- b. Memahami masalah
- c. Menentukan masalah
- d. Curah pendapat (*Brainstroming*)
- e. Menilai berbagai alternatif
- f. Menetapkan alternatif yang terbaik
- g. Melaksanakan alternatif yang telah ditetapkan

Daftar bacaan :

DYP. Sugiharto. Keterampilan Dasar Konseling.

Suwarjo. Praktik Keterampilan Konseling. Materi PLPG bagi Guru BK.