

Pelatihan

Keterampilan Konseling dan Konseling Kelompok

Disampaikan dalam Pelatihan bagi Guru Bimbingan dan Konseling
di Kota Yogyakarta

Tanggal 1-2 Desember 2009

Oleh :

Sugiyanto

Program Studi Bimbingan dan Konseling

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Yogyakarta

2009

Konseling adalah “**jantung hatinya**” pelayanan BK secara menyeluruh. jantung hati (konselor telah menguasai dengan sebaik-baiknya apa, mengapa, dan bagaimana pelayanan konseling (memahami, menghayati, dan menerapkan wawasan, pengetahuan dan keterampilan dengan berbagai teknik dan teknologinya.)

Berbagai Keterampilan Konseling yang perlu dikuasai Konselor, antara lain :

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.

Keterampilan dasar ini harus dikuasai oleh konselor karena keberhasilan membangun kondisi awal akan menentukan proses dan hasil konseling yang diselenggarakan. Penciptaan dan pengembangan attending dimulai dari upaya konselor menunjukkan sikap empati, menghargai, wajar dan mampu mengetahui atau paling tidak mengantisipasi kebutuhan yang dirasa konseli.

- a. *Postural Position*/Posisi badan(termasuk gerak isyarat dan ekspresi muka). Keterlibatan Postur Tubuh (sikap tubuh yang rileks tetapi penuh perhatian dan siap siaga mendengarkan pembicaraan konseli.
1. Duduk dengan badan menghadap konseli
 2. Tangan kadang-kadang digunakan untuk menunjukkan gerak isyarat yang sedang dikomunikasikan secara verbal.
 3. Merespon dengan ekspresi wajah, seperti senyum spontan atau anggukan kepala sebagai tanda setuju.
 4. Badan tegak lurus tetapi tidak kaku atau kalau perlu bisa dicondongkan ke arah konseli untuk menunjukkan kebersamaan.
 5. badan atau pandangan lurus menghadap konseli,
 6. kaki terbuka tidak meyilangkan, tangan diatas lutut dan luwes,

Gerak tubuh secara tepat ; gerakan aktif 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 secara terus menerus, duduk beringsut, terus menerus memindahkan kaki menyialng , duduk dengan satu kaki diangkat dan ditumpangkan pada kaku lainnya sambil digerkerakkan, mengerjakan aktifitas lain (membaca koran, menyiapkan makanan dan minuman, menonton TV, menganggukkan kepala kepada orang lain yang lewat.

b. *Eye contact*/Kontak mata

1. Melihat konseli terutama pada waktu bicara.
2. Menggunakan pandangan spontan yang menunjukkan minat atau keinginan untuk merespon.

Jika konselor berbicara dengan orang lain, konselor akan memandangi konseli (Barat). Tingkah laku ini tidak seluruhnya tepat bagi konseli Indonesia. Kebiasaan sehari-hari jika berbicara dengan orang lain, tidak terus menerus menatap muka lawan bicara, apa lagi orang lain itu orang lebih usia, tidaklah sopan mengarahkan pandangan mata kepadanya. Konseli akan mengasosiasikan pembicaraan konseling seperti pembicaraan dengan kontak mata keseharian kepada orang tua.

Memandang secara lembut dan kadang-kadang memindahkan pandangan dari wajah konseli ke bagian tubuh lainnya, misal tangan kemudian kembali ke wajah. Konselor 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.

c. *Listening*/Mendengarkan

1. Memelihara perhatian penuh yang terpusat pada konseli.
2. Mendengarkan apapun yang dikatakan konseli.
3. Mendengarkan keseluruhan pribadi konseli (kata-kata, perasaan dan perilakunya).
4. Memahami keseluruhan pesannya.

d. Lingkungan yang nyaman

Meliputi : a) pengaturan dekorasi ruangan, b) pengaturan tempat duduk, c) jarak tempat duduk konselor dan konseli, d) letak tempat duduk konsli, 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.

Bukan attending yang baik :

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

Keterampilan Mengundang Percakapan

Tujuan : Agar terampil menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang memungkinkan jawaban yang baru dan memberikan rangsangan untuk berbicara.

Pada umumnya di Barat, interviu dimulai dengan pertanyaan terbuka diikuti dengan pertanyaan tertutup untuk diagnosis dan klarifikasi. Bagi konseli Indonesia, lebih efektif jika dimulai dengan pertanyaan tertutup dari pada pertanyaan terbuka, karena kebiasaan berpikir konseli dari hal yang kongkrit baru kemudian ke yang lebih abstrak. Jenis keterampilan :

- a. Menggunakan pertanyaan tertutup
- b. Menggunakan pertanyaan terbuka
- c. Menggunakan rangsangan

Keterampilan ini digunakan ketika konselor melakukan wawancara dengan konseli. Ajakan terbuka untuk berbicara memberi kesempatan konseli 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** adalah pertanyaan yang diberikan konselor dengan jawaban konseli satu kata-kata singkat atau kalimat pendek. Contoh :

“Apa anda merasa marah dengan dengan perlakuan teman anda ?”

“Apa anda sudah meminta ijin kepada guru mata pelajaran untuk datang ke sini ?”

“Berapa jumlah saudara anda ?”

2. **Pertanyaan terbuka** adalah pertanyaan yang diberikan konselor dengan jawaban konseli yang tidak terbatas atau secara bebas.

Contoh-contoh pertanyaan 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 konseli.

- “Apa yang Anda rasakan pada saat Anda menceritakan hal ini kepada saya?”

- “Bagaimana perasaan Anda selanjutnya pada saat itu?”

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pertanyaan adalah :

a. Pemakaian pertanyaan tertutup yang terlalu sering. Memberi kesan interogatif.

b. Pengajuan pertanyaan lebih dari satu pada saat yang sama.

“Apakah Anda harus memasuki pekerjaan itu dan memutuskan untuk meninggalkan rumah?”

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?”

“Sebenarnya mas, suka dengan dia, kan ?”

e. Hindarkan pertanyaan yang kurang jelas, seperti :

- “mungkin”, “kira-kira”, “barangkali”, dsb
- f. Pertanyaan hendaknya konsisten,
“coba jelaskan, sebenarnya jumlah saudaramu berapa ?”
- g. Menggunakan intonasi yang jelas.

Keterampilan Paraprase

Paraprase adalah suatu keterampilan dasar dalam konseling yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan antar pribadi. Esensi dari keterampilan ini adalah pengulangan kata-kata atau pemikiran-pemikiran kunci dari konseli yang dirumuskan oleh konselor sendiri. Tujuan : Agar dapat merespon terhadap isi yang disampaikan konseli dengan menggunakan *paraphrase* atau penjelasan dengan kata-kata singkat.

Maksud dari kegiatan paraprase adalah: (1) menyampaikan kepada konseli bahwa konselor bersama konseli, dan konselor berusaha memahami apa yang dinyatakan konseli; (2) mengkristalisasi komentar konseli dengan lebih singkat sehingga membantu mengarahkan wawancara; dan (3) memberi peluang untuk memeriksa kecermatan persepsi konselor. Kegiatan paraprase bukan merupakan upaya untuk membaca apa yang terlintas di benak, tetapi suatu bantuan untuk memperoleh klarifikasi tambahan yang cermat.

Cara memparaprase adalah sebagai berikut :

- a. Dengarkan pesan utama konseli.
- b. Nyatakan kembali kepada konseli ringkasan pesan utamanya secara sederhana dan singkat.
- c. Amati pertanda atau meminta respon dari konseli tentang kecermatan paraprase.

Paraphrase yang baik, ditandai dengan kalimat awal , seperti *Adakah, Nampaknya.....*

Contoh :

“Adakah yang anda katakan bahwa”

“ Nampaknya yang anda katakan adalah ..”

Konseli : “Biasanya dia selalu senang dengan saya, namun tiba-tiba dia memusuhi saya.”

Konselor : “Adakah yang anda katakan bahwa perilakunya tidak konsisten?”

Paraphrase yang baik adalah :

- (1) dengan teliti mendengarkan pesan utama konseli,
- (2) nyatakan kembali dengan ringkas,
- (3) amati respon konseli terhadap konselor.

Konseli : “Itu suatu pekerjaan yang baik, akan tetapi saya tidak mengambilnya. Saya tidak tahu mengapa?”

Konselor : “Nampaknya saudara masih ragu.”

Paraphrase yang kurang baik bila menggunakan analisis, penilaian, interpretasi, respon sebagian kecil saja dari keterangan konseli, menggunakan kata-kata yang tidak memadai.

Berikut paraprased yang tidak disarankan :

- a. Analisis, interpretasi, atau pertimbangan nilai tentang pesan konseli yang dimaukkan dalam respon konselor.
- b. Respon konselor hanya tertuju kepada bagian kecil dari pesan konseli, bukan tema utamanya.
- c. Pemakaian kata-kata paraprased atau prased yang tidak tepat dalam wawancara (kata-kata teknis, istilah psikologi yang berlebihan).

Keterampilan Refleksi / Memantulkan

1. Refleksi perasaan

“Nampaknya yang Anda katakan adalah...”

“Barangkali Anda merasa ...”

“ Hal itu rupanya seperti” (kiasan)

“Adakah yang anda maksudkan...”

2. Refleksi pengalaman

“Nampaknya yang anda kemukakan adalah ...”

“Adakah yang anda maksudkan suatu peristiwa”

3. Refleksi pikiran (content)

“Nampaknya yang anda katakan adalah ..”

“Adakah yang anda maksudkan ..”

Refleksi perasaan merupakan keterampilan konselor untuk merespon keadaan perasaan konseli terhadap situasi yang sedang dihadapi. Kemampuan ini akan mendorong dan merangsang konseli untuk mengemukakan segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang sedang dihadapinya. Merefleksi perasaan konseli merupakan suatu teknik yang ampuh, karena melalui tindakan keterampilan tersebut akan terwujud suasana keakraban dan sekaligus pemberian empati dari konselor kepada konseli. Esensi dari keterampilan ini adalah untuk mendorong dan merangsang konseli agar dapat mengekspresikan bagaimana perasaan tentang situasi yang sedang dialami.

Tujuan : Agar dapat merespon perasaan konseli dari perasaan yang dinyatakan oleh konseli. Keterampilan merefleksikan perasaan yang baik, apa yang dinyatakan menunjukkan perasaan yang secara verbal dan non verbal mencakup keseluruhan isi perasaan yang dinyatakan konseli, dengan kata lain adalah pernyataan kembali konselor tentang pernyataan perasaan konseli.

Aspek-aspek keterampilan refleksi perasaan adalah :

- a. Mengamati perilaku konseli. Pengamatan ini terutama ditujukan pada postur tubuh dan ekspresi wajah konseli.
- b. Mendengarkan dengan baik. Penekanannya pada usaha mendengarkan dengan cermat intonasi suara konseli dan kata-kata yang diucapkan.
- c. Menghayati pesan yang dikomunikasikan konseli. Tindakan ini dimaksudkan untuk memahami dan menangkap isi pembicaraan konseli.
- d. Mengenal perasaan-perasaan yang dikomunikasikan konseli
- e. Menyimpulkan perasaan yang sedang dialami konseli.
- f. Menyeleksi kata-kata yang tepat untuk melukiskan perasaan konseli.
- g. Mengecek kembali perasaan konseli.

Untuk meyakinkan apakah respon yang diberikan konselor tepat atau tidak, konselor hendaknya melakukan pengecekan kembali dengan cara mengamati jawaban dan ekspresi konseli setelah respons itu disampaikan.

Contoh :

Konseli : “Guru itu jahanam, saya membencinya, saya tidak akan mengerjakan tugas, bagaimanapun juga.”

Konselor : “Anda merasa sungguh-sungguh marah”

Merefleksikan perasaan konseli yang kurang baik, bila bahasa yang digunakan oleh konselor tidak sesuai dengan tingkat pendidikan dan dan /atau pengalaman konseli

Misalnya :

Konseli : “saya tidak dapat mengerjakan pekerjaan itu dengan wanita, saya merasa malu.”

Konselor : “Anda sungguh-sungguh memperlihatkan perasaan rendah diri dengan wanita.”

Hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah keterampilan konselor dalam pemilihan kata-kata perasaan negatif dalam pemantulan perasaan, terutama bagi perasaan terhadap orang tua. Keterampilan memantulkan perasaan konseli yang negatif kepada orang tua hendaknya dilakukan dengan hati-hati karena nilai budaya konseli tidak mengijinkan menggunakan kata-kata perasaan negatif yang sangat keras terhadap orang tua.

Keterampilan Konfrontasi

Konfrontasi dalam wawancara konseling dimaknai sebagai pemberian tanggapan terhadap pengungkapan kontradiksi dari konseli. Konfrontasi yang efektif tidak menyerang konseli, tetapi merupakan tanggapan khusus dan terbatas tentang perilaku konseli yang tidak konsisten. Tujuan : untuk memahami makna khusus dari konfrontasi (pernyataan kembali yang bersifat kontradiksi) dalam konteks konseling dan menggunakan dalam situasi-situasi interpersonal. 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 materi yang secara umum diberikan konfrontasi dalam proses konseling adalah :

- a. Kontradiksi antara isi pernyataan dan cara mengatakan.

Konselor: "Bagaimana kabar Anda hari ini?"

Konseli : "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 konseli.
c. Tidak konsisten antara apa yang dikatakan konseli dengan reaksi yang diharapkan oleh konselor.

contoh :

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."

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 memutuskan pulang sendiri.”

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

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

Empati

Empati merupakan kemampuan untuk melihat, memahami, dan merasakan dunia konseli. Agar konseli dapat dibantu, dunia dan dirinya harus dipahami. Konseli harus yakin bahwa konselor mendengarkan keluhan dirinya dengan sungguh-sungguh, sehingga memahami perasaan dan keadaannya yang unik. Bukankah konseling itu juga dipandang sebagai usaha untuk memahami orang lain dengan tujuan khusus.

Empati: “Saya dapat merasakan bagaimana perasaan kesedihan saudara”

“ Saya dapat memahami pikiran anda.”

“ Saya mengerti keinginan saudara.”

Eksplorasi

1. Eksplorasi perasaan

“Dapatkah saudara menjelaskan apa perasaan bingung yang dimaksudkan?”

“Saya kira rasa sedih anda begitu dalam peristiwa tersebut. Dapat anda kemukakan perasaan anda lebih jauh ?”

2. Eksplorasi pengalaman

“Saya terkesan dengan pengalaman yang anda lalui. Namun saya ingin memahami lebih jauh tentang pengalaman tersebut dan pengaruhnya terhadap pendidikan anda.”

3. Eksplorasi pikiran (*content*)

“Saya yakin saudara dapat menjelaskan lebih jauh ide anda tentang sekolah sambil bekerja.”

“Saya kira pendapat anda mengenai hal itu baik sekali, dapatkah saudara menguraikannya lebih lanjut?”

Warmth (Rasa Hangat)

Konselor : “Saya pahami dari perasaan dan ucapan-ucapan sejak tadi, tampaknya anda cenderung untuk memelihara bayi itu, bukan melakukan aborsi. Saya suka perasaan anda tersebut, yang menghargai kehidupan dan menjaga amanah Tuhan. Jika saya seperti Anda, saya kira saya akan seperti anda. Terus terang, saya berharap anda memiliki anda memiliki bayi itu. Namun, semua terserah pada keputusan saudara. Apakah pendapat anda mengenai jawaban saya ? saya kira anda tentu dapat mengatasinya, keputusan yang jernih bernilai tinggi.”

Concretness

Konselor : “Dapatkah saudara memberikan contoh konkrit/spesifik tentang apa yang telah terjadi antara anda dan doni ?”. atau dapat juga berbunyi :” Anda tadi mengatakan bahwa saudara berkelahi dengan Doni. Dapatkah menjelaskan lebih khusus lagi tentang perkelahian itu ?”

Konseli : “Suamiku marah-marrah, setiap aku pulang dari pekerjaan. Antara kami ada perbedaan pendapat (samar-samar) yang mendasar soal pekerjaan saya .”

Konselor : “perbedaan pendapat soal pekerjaan anda. dapatkah anda memberi contoh lebih spesifik perbedaan-perbedaan tersebut ?”

Konseli : “Saya mengalami mimpi yang buruk ” (samar-samar)

Konselor: “Bisakah anda memberi contoh satu atau dua hal yang buruk yang anda alami ?” (konkrit).

Konseli : Saya dan isteri bertengkar dan di kantor banyak kesalahan saya lakukan sehingga saya ditegur oleh boss saya.” (samar-samar)

Konselor : “Dapatkah anda memberi contoh apa saja inti pertengkaran Anda dengan isteri ?” (konkrit).

Konseli : “Soal potongan gaji-gaji saya yang besar di kantor, kami butuh uang muka untuk anak saya yang masuk perguruan tinggi swasta .”

Dorongan Minimal

Seperti : oh .. ya, terus.... lalu..., dan..., teruskan..., lanjutkan....

Konseli : “Saya kehilangan pegangan ... dan saya berbuat .”

Konselor : “Ya”

Konseli : “ ... nekad..”

Konselor : “Lalu”

Interpretasi

Konseli : “Saya pikir dengan berhenti sekolah dan memusatkan perhatian membantu orang tua berarti bakti saya terhadap keluarga karena adik-adik saya banyak dan amat membutuhkan biaya.”

Konselor : “Pendidikan tingkat SMA pada masa sekarang adalah mutlak bagi semua warga negara. Terutama yang hidup dikota besar seperti anda. Karea tantangan masa depan makin banyak, maka dibutuhkan manusia indonesia yang berkualitas. Membantu orang tua memang harus, namun disayangkan jika orang seperti anda tergolong pandai di sekolah akan meninggalkan SMA”

Directing (Mengarahkan)

Konseli : “Ayah saya sering marah-marah tanpa sebab. Saya tidak dapat lagi menhaan diri. Akhirnya terjadi pertengkaran sengit.”

Konselor : “Dapatkah saudara mencobakan di depan saya bagaimana sikap dan kata-kata ayah saudara jika memarahi saudara.”

Leading (memimpin)

Konseli : “Saya mungkin berpikir juga tentang masalah hubungan dengan pacar. Tapi bagaimana ya....?”

Konselor : “Sampai saat ini kepedulian saudara tertuju kepada kuliah sambil bekerja. Anda tinggal merinci kepedulian itu. Mengenai pacaran apakah termasuk dalam rangka kepedulian anda juga?”

Fokus

1. Fokus pada diri konseli

Konselor : “Tanti, anda tidak yakin apa yang akan anda lakukan.”

Konselor : “Tampaknya anda berjuang sendiri.”

2. Fokus pada orang lain

Konselor : “Roni telah membuat anda menderita. Terangkanlah tentang apa yang dia dilakukannya?”

3. Fokus pada topik

Konselor : “Pengguguran kandungan ? Kamu memikirkan aborsi ? sebaiknya pikirkan masak-masak dengan berbagai pertimbangan.”

4. Fokus mengenai budaya

Konselor : “Mungkin budaya menyerah dan megalah terhadap laki-laki harus diatasi sendiri oleh kaum wanita. Wanita tak boleh menjadi objek laki-laki.”

Clarifying (menjernihkan)

Konseli : “Perubahan yang terjadi di keluarga saya membuat saya bingung dan konflik. Saya tidak mengerti siapa yang menjadi pemimpin di rumah itu.”

Konselor : “Bisakah anda menjelaskan persoalan pokoknya ? misalnya peran ayah, ibu atau saudara-saudara anda?”

Facilitating (memudahkan)

Konselor : “Saya yakin anda akan berbicara apa adanya, karena saya akan mendengarkan dengan sebaik-baiknya.”

Diam/Silence

Konseli : “Saya tidak senang dengan perilaku guru itu .. dan saya ...” (berpikir).

Konselor : “.....” (diam)

Konseli : “saya harus bagaimana.... saya tidak tahu...”

Konselor : “.....” (diam).

Mengambil Inisiatif

Konselor : “Baiklah, saya pikir anda mempunyai satu keputusan namun masih belum keluar. Coba anda renungkan lagi.”

Perilaku Genuine

Merupakan pendapat atau pandangan konselor yang asli terhadap pernyataan pikiran dan perasaan konseli. Bentuknya berupa 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.”

Pemberian informasi

Konselor : “Mengenai informasi sekolah penerbangan saya sama sekali tidak menguasainya. Karena itu saya sarankan anda langsung saja ke Direktorat Penerbangan atau sekolah penerbangan yang bersangkutan.”

Merencanakan

Konselor : “Nah saudara, apakah tidak lebih baik jika anda mulai menyusun rencana yang baik berpedoman hasil pembicaraan kita sejak tadi.”

Keterampilan Membuat Ringkasan/merangkum

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 :

- a. Perhatian terhadap apa yang dikatakan konseli
- b. Bagaimana konseli mengemukakan perasaan
- c. Tujuan, waktu dan efek dari pernyataan-pernyataan konseli

Meringkas dilakukan oleh konselor pada pertengahan dan akhir proses konseling dalam membantu konseli memahami proses dan hasil konseling

Contoh :

Konselor : “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. “

Konselor : “Apakah sudah dapat kita buat kesimpulan akhir ?”

Konselor : “Bolehkah saya mendengarkan lebih rinci perasaan malas yang saudara katakan tadi ?”

Konselor : “Ya.....,lalu....., mmh....., apa perasaan saudara saat itu ?” (dorongan minimal, bertanya, eksplorasi perasaan).

Konselor : “Saya lihat anda begitu gugup, dan saya memahami kecemasan anda. Sebaiknya anda jelaskan pengalaman anda dengan orang tersebut.”
(refleksi perasaan, empati primer, eksplorasi pengalaman).

Konselor : “Setelah kita berdiskusi beberapa waktu alangkah baiknya jika kita simpulkan dulu agar jelas hasil pembicaraan kita sampai saat ini. Dari materi pembicaraan yang kita diskusikan kita sudah sampai kepada dua hal : pertama, tekad anda untuk bekerja sambil kuliah makin jelas; kedua , namun hambatan yang akan anda hadapi seperti yang anda kemukakan tadi ada beberapa yaitu : sikap orang tua yang menginginkan anda segera menyelesaikan studi, dan waktu bekerja yang penuh sebagaimana dituntut oleh perusahaan yang akan anda masuki.”

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.

Pemecahan masalah adalah “Jantung hatinya” layanan konseling. 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 konseli. 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 konseli 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 konseli yang membutuhkan bantuan yang memerlukan teknik pemecahan masalah. Dalam pemecahan masalah, konselor hanya memfasilitasi atau membantu konseli untuk mengambil tindakan nyata ke arah pemecahan masalah. Ada prosedur umum untuk pemecahan masalah:

- a. Mengeksplorasi 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

Tahapan Konseling

Secara umum tahapan/Fase konseling sebagai berikut :

1. Pembukaan
2. Penjelasan Masalah
3. Penggalan Masalah
4. Penyelesaian Masalah
5. Penutup