

KETERAMPILAN KONSELING : KLARIFIKASI, MEMBUKA DIRI, MEMBERIKAN DORONGAN, MEMBERIKAN DUKUNGAN, PEMECAHAN MASALAH DAN MENUTUP PERCAKAPAN

*oleh
Rosita E.K., M.Si*

Konsep dasar dari konseling adalah mengerti atau memahami setiap individu yang berbeda dengan pandangan yang berbeda pula. Dalam memahami individu tersebut, seorang konselor perlu menguasai teknik dan keterampilan konseling dalam komunikasi proses konseling. Dengan teknik dan keterampilan konseling yang digunakan konselor, akan dapat mengungkap dinamika psikologis dari permasalahan yang dihadapi konseli pada saat itu. Beberapa keterampilan yang dapat didiskusikan pada kesempatan ini adalah keterampilan klarifikasi, membuka diri, memberikan dorongan, memberikan dukungan, pemecahan masalah dan menutup percakapan

KETERAMPILAN KLARIFIKASI

Keterampilan klarifikasi merupakan salah satu keterampilan konseling yang dibutuhkan ketika seorang konselor mencoba untuk menyamakan persepsi. Selama proses konseling seringkali, apa yang telah didengar dan dipersepsikan konselor belum tentu sama dengan apa yang disampaikan oleh konseli. Oleh karena itu, konselor perlu melakukan keterampilan klarifikasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya konselor tidak melakukan kesalahan persepsi.

Pengertian Klarifikasi

Klarifikasi adalah suatu respon konselor untuk mendorong konseli untuk memperjelas apa yang sebenarnya sedang dirasakan dan dialami konseli saat ini. Klarifikasi berupa pernyataan atau pertanyaan yang efektif untuk memfasilitasi keakuratan komunikasi. Ini merupakan suatu metode untuk memfokuskan pesan atau materi yang semula samar-samar menjadi lebih jelas. Klarifikasi digunakan ketika konselor kesulitan menangkap respon-respon konseli. Penggunaan klarifikasi memungkinkan konselor mengecek keakuratan persepsi konselor atau pemrosesan pernyataan-pernyataan klien yang membingungkan.

Keterampilan Klarifikasi dalam Proses Konseling

Dalam keadaan ragu-ragu, seringkali konseli berbicara samar-samar atau tidak jelas. Ketidakjelasan ini dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti mungkin konseli saat itu diliputi perasaan tertentu, mungkin ragu-ragu karena terkait dengan kerahasiaan atau mungkin konseli memang memiliki kemampuan komunikasi yang lemah. Sebagai konselor perlu mengamati hal-hal tersebut dengan cermat. Oleh karena itu, perlu memperjelasnya dengan keterampilan klarifikasi.

Keterampilan klarifikasi merupakan keterampilan konseling yang erat kaitannya dengan keterampilan mendengar selain keterampilan paraphrasing, meringkas dan merefleksi. Keterampilan klarifikasi tidak dapat dipisahkan dari mendengar aktif. Meminta klarifikasi berarti mengajukan pertanyaan sampai diperoleh gambaran yang jelas.

Klarifikasi juga memberikan konsekuensi konselor menggunakan keterampilan mendengar. Lagi pula, respon-respon ketika mengklarifikasi dapat digunakan untuk membantu klien mendengarkan apa yang telah dia sampaikan. Klien dapat lebih sensitif apakah konselor mendengarkan dan memahami terhadap apa yang telah dia sampaikan. Pernyataan-pernyataan klarifikasi seringkali meningkatkan insight personal. Selain itu, pernyataan-pernyataan tersebut memunculkan dugaan-dugaan mengenai pola-pola perilaku dan tema-tema yang tidak dia sadari sepenuhnya.

Dalam konseling, klarifikasi digunakan dengan mengajukan pertanyaan setelah konseli menyampaikan pesan yang membingungkan. Dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan/diceritakan konseli. Tujuannya adalah untuk mengelaborasi dan mengecek keakuratan pesan yang telah konselor dengarkan. Pertanyaan klarifikasi dimulai dengan ungkapan “Apakah maksud Anda seperti itu?” , “ Apakah maksud Anda dengan perbuatan tidak senonoh itu?’ atau “Apakah Anda mengatakan demikian ?”.

Respon klarifikasi menunjukkan niat konselor untuk memahami apa yang konseli katakan atau untuk mengidentifikasi perasaan yang paling signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang dikatakan konseli adalah penting, dan konselor memeriksa untuk memastikan persepsinya. Hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara: menekankan beberapa kata terakhir yang diucapkan, meringkas poin-poin yang tampaknya paling relevan atau parafrase. Respon alami ini dapat diikuti oleh suatu periode diam (periode silence). Ini memberikan kesempatan

konseli menyimpulkan bersama-sama atau untuk memperbaiki kesan konselor. Respon klarifikasi memperkuat keinginan konselor untuk melihat dari sudut pandang yang lain.

Contoh respon klarifikasi "Saya menyimpulkan bahwa Anda mampu mengelola kehidupan menikah sebelum bayi Anda lahir. Benarkah demikian?", "Anda tampaknya mengatakan bahwa Anda lebih bahagia di tempat keahiran Anda dan Anda ingin kembali ke sana", "Jika saya tidak salah dengar, Anda mengatakan bahwa Anda dapat merancang cara yang lebih baik dalam melakukan hal ini".

Respons ini juga berguna dalam mengurangi permusuhan. Tidak hanya mendorong orang lain untuk menjelaskan lebih lengkap, tapi juga berfungsi untuk memfokuskan diskusi, terutama jika diikuti oleh periode silence. Hal itu memberi kesempatan konseli untuk menarik kesimpulan dan mengambil tanggung jawab atas ide-ide konseli sendiri. Penggunaan lain dalam memberikan respon klarifikasi adalah untuk mengulur waktu memikirkan respon selanjutnya yang lebih tepat.

KETERAMPILAN MEMBUKA DIRI

Keterampilan membuka diri merupakan salah satu bagian penting dari proses konseling sebagai dasar membina hubungan akrab dengan konseli. Konselor yang terbuka berarti bersedia mengakui kelemahan dan keterbatasan yang dimilikinya. Dengan demikian konselor tersebut bersedia menerima kritik dan pendapat dari orang lain terlebih jika hal itu untuk meningkatkan kualitas dirinya. Keterampilan membuka diri dapat diartikan sebagai kemampuan konselor untuk mengungkapkan reaksi atau tanggapan konselor terhadap situasi yang sedang dihadapi. Selain itu juga, adanya keterampilan ini pada konselor akan memberikan informasi yang relevan untuk memahami tanggapan konseli.

Pengertian Keterampilan Membuka Diri

Keterampilan membuka diri merupakan keterampilan konselor dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan perasaan, pikiran, pengalaman kehidupan yang penting yang dimiliki oleh konselor selama sesi konseling. Hal-hal yang disampaikan kepada konseli adalah sesuatu yang relevan dengan masalah yang dibahas saat itu. Dengan membuka

diri, konseli dapat mengenal diri konselor lebih dalam melalui cara konselor merespon terhadap apapun yang diungkapkan oleh konseli.

Keterampilan Membuka Diri dalam Proses Konseling

Dalam proses konseling, konselor diharapkan mampu menunjukkan kejujuran dan keterbukaan terhadap konseli. Untuk mengkomunikasikan keterbukaan dan kejujuran tersebut, konselor pertama kali harus dapat menguasai diri (meliputi: perasaan dan pikiran yang dialami) dan mampu membedakan berbagai perasaan yang terjadi dalam diri konselor.

Manfaat membuka diri bagi konselor dan konseli, adalah

1. Sebagai dasar hubungan yang baik antara konselor dengan konseli..
Dengan membuka diri, konselor dapat menciptakan hubungan yang hangat dan akrab dengan konseli. Kehangatan dapat memberikan kepuasan psikologis bagi konseli.
2. Konseli akan lebih terbuka pada konselor.
Konselor yang bersedia membuka diri dan secara sukarela memberikan informasi serta pengalaman yang dimiliki selama proses konseling, akan menumbuhkan perasaan percaya pada konseli untuk menceritakan permasalahannya. Hal ini dapat membuat konseli lebih terbuka dalam menggalang permasalahannya

KETERAMPILAN MEMBERI DUKUNGAN

Salah satu keterampilan penting yang dibutuhkan konseli ketika berada dalam fase krisis adalah keterampilan memberikan dukungan. Dalam hal ini, *active listening* sangat penting dalam menawarkan dukungan tersebut. Pemberian dukungan ini dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan upaya konseli dalam menghadapi masalah. Selama krisis, dapat sangat bermanfaat bagi individu untuk mengembangkan ketergantungan pada orang. Namun demikian, tidak seperti dependensi yang tidak sehat lainnya, hubungan ini membantu individu menjadi lebih kuat dan lebih mandiri.

Pengertian Memberi Dukungan

Keterampilan memberi dukungan adalah keterampilan yang digunakan untuk mengurangi kecemasan atau perasaan kuat pada orang lain. Dukungan merupakan umpan balik positif yang lebih memfokuskan pada upaya perbaikan dibandingkan dengan hasil. Dukungan adalah mengakui dan menerima keberadaan konseli, sehingga dengan dukungan, konseli merasa berharga. Dukungan merupakan konsep kunci dalam meningkatkan ketahanan psikologis konseli. Semakin memberikan dukungan kepada konseli, semakin banyak pengalaman yang dimiliki dan semakin berjuang menghadapi tantangan hidup.

Respon memberikan dukungan memfokuskan pada kekuatan-kekuatan yang dimiliki konseli dan memunculkan rasa harga diri. Dengan menggunakan dukungan membantu konseli lebih memiliki kesuksesan yang bersifat potensial dan keyakinan terhadap dirinya sendiri.

Keterampilan Memberi Dukungan dalam Proses Konseling

Dalam proses konseling, konseli datang kepada konselor karena mereka bermasalah dengan pikiran, perasaan dan perilaku yang terjadi pada dirinya dan mereka tidak yakin akan dapat mengelolanya. Dalam situasi tersebut konselor menawarkan dukungan supaya mereka harus berubah. Konselor memberikan pemahaman bahwa konselor yakin bahwa mereka dapat membuat perubahan, meskipun konselor tidak tahu arah perubahan yang akan terjadi.

Ada tiga situasi yang memungkinkan konselor memberikan dukungan yaitu ketika : 1) konseli menyatakan bahwa dia akan melakukan sesuatu rencana tindakan yang positif, maka konselor dapat mendukung pernyataan konseli; 2) awalnya konseli merasa takut menghadapi sesuatu, tetapi dengan keberaniannya konseli berhasil mengatasi ketakutan tersebut; dan 3) konseli mengalami musibah, konselor dapat meringankan beban konseli dengan menyatakan bahwa apa yang dialami konseli dapat juga dialami orang lain.

Dalam proses konseling, respon memberi dukungan kepada konseli dapat mengurangi kecemasan dan mengekspresikan keyakinan. Pemberian dukungan sering digunakan oleh orang-orang yang datang pada situasi yang berada di luar wilayah pengalaman mereka, mereka tidak tahu apa yang harus dilakukan atau katakan.

Beberapa contoh respon dalam memberikan dukungan antara lain :
"Jangan khawatir. Orang lain telah berhasil, dan begitu juga Anda",

"Hal-hal yang mungkin terlihat buruk sekarang, tapi akan baik-baik saja di esok hari", "Kekecewaan adalah perasaan yang normal", "Saya rasa Anda bisa melakukannya", "Anda memiliki apa yang diperlukan", "Anda adalah seorang pekerja keras", "Anda menaruh banyak upaya ke dalam Pekerjaan Anda" dan "Saya tahu, Anda melakukan yang terbaik".

Keterampilan ini juga dapat diungkapkan melalui pemahaman, klarifikasi atau memberikan informasi. Digunakan sebagai ungkapan simpati sehubungan dengan tanggapan lain yang dapat membantu. Sebagai contoh, konselor bukannya menggunakan ungkapan "Anda akan mengelola," tapi sebagai gantinya "Anda telah menangani situasi ini sebelumnya". "Santai dan gunakan penilaian terbaik Anda. "Lakukan apa yang Anda rasa tepat bagi Anda"(memberi informasi) dan "Saya memiliki keyakinan di dalam diri kamu"(jaminan).

KETERAMPILAN MEMBERIKAN DORONGAN

Seorang konseli datang kepada konselor seringkali membawa respon-respon emosional yang mengakibatkan kesedihan dan keputusasaan. Dalam kondisi ini pembicaraan selama konseling menjadi kurang lancar. Hambatan emosional yang terjadi ketika konseli menyampaikan masalah yang dihadapi membuat pembicaraan pun menjadi terhambat. Konseli tiba-tiba menunjukkan sikap tidak berminat atau tidak konsentrasi pada proses pembicaraan. Pada kondisi ini konselor perlu memberikan dorongan kepada konseli supaya tetap melanjutkan pembicaraan.

Pengertian Keterampilan Memberi Dorongan

Keterampilan memberi dorongan merupakan teknik memberikan dorongan terhadap apa yang telah dikemukakan konseli. Tujuan memberi dorongan ini adalah agar konseli terus berbicara dan mampu berbicara lebih terarah. Dorongan diberikan pada saat konseli menghentikan pembicaraan dan pada saat konseli kurang memusatkan pikiran pada pokok pembicaraan. Dorongan juga diberikan ketika konselor ragu atas pembicaraan konseli. Keterampilan ini menjadi indikator bagi konseli untuk melanjutkan ceritanya.

Keterampilan Memberi Dorongan dalam Proses Konseling

Bentuk keterampilan ini berupa perilaku penerimaan verbal dan nonverbal. Perilaku verbal yang sering digunakan adalah ungkapan seperti "he eh", "ya ya ya",

"oke", "terus ...", "lanjutkan!" atau "saya mengerti jalan pikiranmu". Perilaku nonverbal seperti anggukan kepala, gerakan membuka tangan. Senyuman dan kehangatan konselor akan memberikan kenyamanan bagi konseli untuk suka bercerita. Selain itu kepercayaan terhadap konselor juga memungkinkan bagi konseli untuk asyik bercerita.

Keterampilan memberi dorongan bisa juga berupa pengulangan (*restatement*) kata atau kalimat. Ini tentu saja membutuhkan keterampilan mendengarkan secara aktif. Konselor tidak mungkin dapat melakukan pengulangan apabila apa yang dia dengar tidak disimak dengan benar. Pengulangan ini dapat dilakukan dengan melakukan pengulangan kata atau frasa kunci dari apa yang sudah dibicarakan konseli. Pengulangan dapat juga dilakukan dengan mengulangi sebagian kalimat atau seluruhnya.

Selain itu, konselor dapat memberi dorongan kepada konseli justru dengan memberi kesempatan konseli diam. Pada kondisi ini, konselor sebaiknya juga ikut diam sejenak. Konselor perlu memahami kenapa konseli diam. Alasan konseli diam antara lain karena kehabisan energi, kehabisan jalan cerita atau mengalami hambatan emosi.

KETERAMPILAN PEMECAHAN MASALAH

Dalam kehidupan sehari-hari, seringkali seseorang menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan. Ini merupakan hal yang wajar. Seseorang biasanya memiliki banyak dan berbagai tujuan. Strategi pemecahan masalah dapat dimanfaatkan untuk membantu mengatasi hambatan dan mencapai tujuan. Dengan menggunakan strategi pemecahan masalah, keterampilan ini menjadi lebih halus dan terpadu sehingga proses pemecahan masalah menjadi lebih sistematis.

Sebagai orang yang sedang mempunyai masalah, konseli dihadapkan pada tuntutan untuk dapat menemukan solusinya. Namun sering kali beberapa konseli tidak memiliki keyakinan akan solusi yang dipikirkan. Kemungkinan yang lain, konseli bahkan tidak yakin bahwa masalah yang dihadapi tidak dapat terselesaikan. Mereka terjebak dalam situasi yang diciptakannya sendiri, yang memungkinkan mereka tidak dapat keluar dari masalah.

Pengertian Pemecahan Masalah

Keterampilan pemecahan masalah dalam konseling adalah keterampilan untuk membantu konseli memecahkan masalah dan memandu konseli mengeksplorasi masalah. Pemecahan masalah adalah suatu alat, keahlian, dan suatu proses. Pemecahan masalah sebagai alat yang membantu memecahkan masalah atau mencapai tujuan. Pemecahan masalah sebagai keterampilan, artinya keterampilan ini dapat digunakan berulang kali dan perlu diasah. Dan pemecahan masalah sebagai proses melibatkan sejumlah langkah yang harus dilalui..

Keterampilan Pemecahan Masalah dalam Proses Konseling

Dalam situasi konseling, penggunaan keterampilan memecahkan masalah ini juga memandu konseli melewati tahap-tahap pemecahan masalah. Hal ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran mengenai cara-cara memecahkan masalah. Keterampilan ini menjadi aset yang tak ternilai yang memungkinkan konseli untuk mengatasi masalahnya dengan membuat pilihan dan keputusan yang terbaik yang tersedia. Selain itu, keterampilan pemecahan masalah yang sudah dimiliki konseli merupakan keterampilan hidup yang akan melayani konseli dengan baik sepanjang hidup.

Proses Pemecahan Masalah

Langkah 1 – Mendefinisikan Masalah

Sebelum mengambil langkah-langkah untuk memecahkan masalah, hal yang perlu dilakukan konselor adalah yakin tentang apa masalah yang sesungguhnya. Hal ini dapat mudah teralihkan dengan memecahkan masalah yang berbeda daripada apa yang sebenarnya menyebabkan penderitaan jika hal itu lebih mudah daripada berurusan dengan masalah yang sebenarnya. Langkah ini melibatkan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut

1. Bagaimana situasi sebenarnya saat ini, yang berbeda daripada situasi yang sebenarnya aku inginkan?
2. Apa yang benar-benar saya inginkan?
3. Apa yang mencegah saya dalam mencapai tujuan saya?

Hal ini dapat sangat membantu untuk menuliskan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini sehingga Anda dipaksa untuk memperjelas bahwa masalah yang sedang Anda mendefinisikan adalah sebenarnya yang ingin Anda pecahkan. Hanya berpikir tentang hal-hal dalam kepala Anda dapat menyebabkan kebingungan dan

akhirnya mengalihkan perhatian Anda dari masalah aktual di tangan. Jika Anda berurusan dengan lebih dari satu masalah pada satu waktu, mungkin akan membantu untuk memprioritaskan mereka. Dengan cara itu Anda bisa berfokus pada masing-masing individu, dan memberi mereka semua perhatian yang mereka butuhkan.

Langkah 2 - Mengalisis Masalah

Sekali Anda telah menetapkan masalah, Anda harus berpikir tentang hal itu dari perspektif yang berbeda untuk memastikan bahwa Anda memahami semua dimensi dari masalah. Pertanyaan-pertanyaan berikut dapat berguna untuk membantu anda menganalisis masalah.

1. Bagaimana masalah ini mempengaruhi saya?
2. Bagaimana masalah ini mempengaruhi orang lain?
3. Siapa lagi yang mengalami masalah ini?
4. Bagaimana orang lain mengatasi masalah ini?

Setelah Anda menyelesaikan langkah ini, periksa untuk memastikan bahwa definisi masalahnya masih cocok. Sudah lazim pada saat ini untuk menemukan bahwa masalah Anda benar-benar ingin memecahkan berbeda daripada yang Anda awalnya diidentifikasi.

Langkah 3 – Menentukan Tujuan

Setelah Anda telah melihat masalah dari perspektif yang berbeda, Anda dapat memutuskan apa yang ingin Anda capai dan menetapkan tujuan Anda. Anda perlu menjawab pertanyaan yang sangat spesifik - "Apa tujuan segera saya?". Contoh :

1. Meningkatkan keterampilan manajemen waktu saya
2. Menyelesaikan tugas tepat waktu
3. Meningkatkan nilai-nilai

Langkah 4 – Menentukan Kemungkinan Solusi

Selama tahap ini tujuannya adalah untuk menghasilkan sebanyak mungkin solusi yang Anda bisa. Jangan khawatir tentang apakah atau tidak mereka adalah realistis, praktis, atau efektif. Sering solusi Anda mungkin menghilangkan awalnya, dengan pekerjaan dapat dikembangkan menjadi solusi yang sangat efektif.

Hal ini dapat sangat membantu untuk bertanya pada diri sendiri apa yang telah Anda lakukan di masa lalu ketika menghadapi masalah yang sama, dan bagaimana orang lain yang Anda tahu telah berurusan dengan situasi serupa. Selain itu, Anda juga dapat pendekatan teman, keluarga, konselor, guru, buku, atau internet, dll

untuk mendapatkan ide-ide untuk solusi. Pastikan untuk menuliskan semua kemungkinan yang Anda hasilkan sehingga Anda bisa mendekati tugas ini secara sistematis.

Langkah 5 – Menganalisis Solusi

Selama tahap ini, Anda akan memeriksa setiap alternatif dan tuliskan baik kelebihan dan kekurangan masing-masing. Beberapa pertimbangan yang perlu diingat adalah:

1. Apakah itu relevan dengan situasi saya?
2. Apakah realistis?
3. Apakah itu dikelola ?
4. Apa konsekuensi - baik dan buruk?
5. Bagaimana kemungkinan bahwa hal itu akan membantu saya mencapai tujuan saya?

Langkah 6 – Pelaksanaan

Langkah ini melibatkan identifikasi semua langkah yang diperlukan untuk melaksanakan itu, dan juga on-akan pemantauan terhadap efektivitas dari solusi untuk memastikan bahwa itu benar-benar memecahkan masalah. Selama tahap ini proses, tanyakan pada diri sendiri pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Seberapa efektif solusinya?
2. Apakah itu mencapai apa yang saya inginkan?
3. Apa konsekuensi (baik dan buruk) melakukannya ada dalam situasi saya?

Jika Anda merasa tidak puas dengan cara tertentu, Anda dapat memodifikasi solusi untuk bekerja lebih baik, atau Anda dapat memo itu dan beralih ke solusi alternatif lain, atau memulai proses lagi.

Ingat bahwa pemecahan masalah adalah sebuah siklus - ini melibatkan mencari solusi untuk masalah yang akan mengarah ke berbagai kemungkinan solusi yang kemudian perlu dievaluasi. Apabila masalah diselesaikan, maka Anda telah menemukan solusi yang efektif. Jika masalah belum diselesaikan, maka Anda memulai proses lagi.

KETERAMPILAN MENUTUP PERCAKAPAN

Keterampilan menutup pembicaraan merupakan suatu cara yang digunakan konselor untuk menggabungkan bagian-bagian yang telah dibicarakan. Hal ini dapat berupa isi, pernyataan perasaan, tujuan-tujuan

atau harapan konseli, serta berbagai penekanan dampak terhadap konseli. Menutup percakapan ini sebagai sarana mengakhiri, menyimpulkan atau memfokuskan sejumlah ide yang muncul dan menjelaskan cara berpindah pada ide yang baru. Menutup pembicaraan merupakan proses untuk memadu berbagai ide dan perasaan dalam satu pernyataan pada akhir proses konseling.