

# MODUL PELATIHAN PRAKTIK KETERAMPILAN KONSELING

Bahan Pelatihan bagi Guru Bimbingan dan Konseling (Konselor)  
Pendidikan dan Latihan Profesi Guru (PLPG) Bidang Bimbingan dan Konseling



*Disusun oleh:*  
**Dr. Suwarjo, M.Si**

Program Studi Bimbingan dan Konseling  
Fakultas Ilmu Pendidikan

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2008**

## DAFTAR ISI

|   | halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                           | 1       |
| DAFTAR ISI .....                              | 2       |
| I. PENDAHULUAN .....                          | 3       |
| II. KOMPETENSI YANG DIHARAPKAN .....          | 4       |
| III. INDIKATOR YANG DIHARAPKAN .....          | 4       |
| IV. URAIAN MODUL .....                        | 5       |
| Modul 1: Keterampilan Attending .....         | 5       |
| Modul 2: Keterampilan Berempati .....         | 11      |
| Modul 3: Keterampilan Bertanya .....          | 17      |
| Modul 4: Keterampilan Konfrontasi.....        | 20      |
| Modul 5: Keterampilan Merangkum .....         | 25      |
| Modul 6: Keterampilan Berperilaku Genuin..... | 29      |
| Modul 7: Keterampilan Pemecahan Masalah ..... | 33      |
| DAFTAR PUSTAKA.....                           | 38      |

## I. PENDAHULUAN

Keterampilan konseling merupakan salah satu aspek penting yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling yang dibangun oleh konselor. Dengan demikian, penguasaan konselor terhadap keterampilan-keterampilan tersebut merupakan jembatan menuju terbangunnya hubungan interpersonal efektif yang diharapkan berujung pada terfasilitasinya perkembangan konseli kearah perkembangan yang optimal. Keterampilan konseling dapat dikuasai melalui berbagai pelatihan, baik pelatihan mandiri, terbimbing, maupun pelatihan dengan memanfaatkan *peer* diantara sesama konselor. Apapun model pelatihannya, yang terpenting adalah termanfaatkannya umpan balik (*feed back*) guna meningkatkan performance penguasaan keterampilan-keterampilan tersebut.

Modul ini dikembangkan sebagai salah satu alat bantu pelatihan berupa bahan tertulis yang berisi materi dan tugas-tugas pelatihan. Pada kesempatan ini disajikan 7 buah modul yang masing-masing memuat satu keterampilan konseling. Keterampilan-keterampilan yang dimaksud adalah Keterampilan *Attending*, Keterampilan Empati, Keterampilan Bertanya, Perilaku *Genuine*, Keterampilan Konfrontasi, Keterampilan Merangkum, dan Keterampilan Pemecahan Masalah. Setiap modul pelatihan memuat pengantar, tujuan, uraian singkat materi, prosedur berlatih, waktu yang dibutuhkan untuk setiap sesi pelatihan, alat bantu yang diperlukan, evaluasi, dan dilengkapi dengan Format lembar penugasan sebagai sarana latihan.

Materi-materi pelatihan tersebut diharapkan dapat mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal konselor yang mendukung pemberian bantuan kepada konseli. Penulis berharap semoga modul ini dapat memberikan manfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan konselor di sekolah yang akan berujung pada pencapaian perkembangan konseli secara optimal.

## II. KOMPETENSI YANG DIHARAPKAN

Merujuk pada Standar Kompetensi Konselor yang dirumuskan oleh Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN), pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan penguasaan konselor sekolah terhadap kompetensi: "Menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat" dengan Sub Kompetensi:

1. Menampilkan kepribadian dan perilaku yang terpuji (seperti berwibawa, jujur, sabar, ramah, dan konsisten)
2. Menampilkan emosi yang stabil.
3. Peka, bersikap empati, serta menghormati keragaman dan perubahan
4. Menampilkan toleransi tinggi terhadap konseli yang menghadapi stres dan frustrasi
5. Menampilkan tindakan yang cerdas, kreatif, inovatif, dan produktif
6. Bersemangat, berdisiplin, dan mandiri
7. Berpenampilan menarik dan menyenangkan
8. Berkomunikasi secara efektif

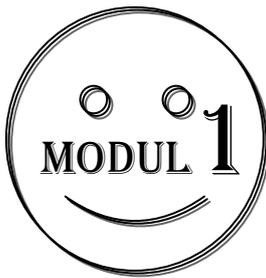
## III. INDIKATOR YANG DIHARAPKAN

Pelatihan Praktik Keterampilan Konseling dipandang berhasil apabila setelah pelatihan usai, peserta pelatihan:

1. Mampu membedakan tingkah laku *attending* nonverbal yang efektif dengan tingkah laku *attending* nonverbal yang tidak efektif.
2. Mampu mengkomunikasikan tingkah laku *attending* nonverbal yang efektif.
3. Mampu mengidentifikasi perasaan-perasaan orang lain.
4. Mampu merespon secara empatik perasaan-perasaan yang diungkapkan oleh orang lain.
5. Dapat menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan tertutup secara tepat.
6. Dapat mengajukan pertanyaan secara efektif dan menjaga komunikasi timbal balik dengan "konseli".
7. Mengetahui kondisi-kondisi konfrontasi yang dapat membantu konseli.

8. Dapat menggunakan keterampilan konfrontasi secara efektif.
9. Mampu merangkum inti pembicaraan yang disampaikan oleh konseli.
10. Dapat membantu konseli menemukan kesadaran baru tentang masalah yang sedang dialami.
11. Dapat membedakan tiga jenis respon yaitu, respon yang acuh tak acuh (tidak responsif), respon yang tidak jujur atau tidak asli (tidak genuin), dan respon yang jujur atau asli (genuin).
12. Memahami strategi-strategi pemecahan masalah..
13. Memahami prosedur-prosedur pemecahan masalah.
14. Dapat Mendemonstrasikan strategi-strategi pemecahan masalah.

#### IV. URAIAN MODUL



### KETERAMPILAN *ATTENDING*

#### A. Pengantar

Tingkah laku *attending* sangat berkaitan dengan rasa hormat konselor terhadap konseli yang harus ditampakkan ketika perhatian secara penuh diberikan kepada konseli. Tingkah laku *attending* sangat penting dalam semua komunikasi positif antar individu. Keterampilan ini dapat dipelajari dan harus ditampakkan oleh konselor dalam proses pelayanan-pelayanan yang diberikan. Melalui berbagai contoh dan praktik yang cukup, setahap demi setahap keterampilan ini dapat dikuasai oleh peserta pelatihan.

#### B. Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan bagian ini, peserta pelatihan diharapkan:

- 1) Mampu membedakan tingkah laku *attending* nonverbal yang efektif dengan tingkah laku *attending* nonverbal yang tidak efektif.
- 2) Mampu mengkomunikasikan tingkah laku *attending* nonverbal yang efektif.

### C. Materi

*Attending* adalah pemberian perhatian fisik kepada orang lain. *Attending* juga berarti mendengarkan dengan menggunakan seluruh tubuh kita. *Attending* merupakan komunikasi nonverbal yang menunjukkan bahwa konselor memberikan perhatian secara penuh terhadap lawan bicara yang sedang berbicara. Keterampilan *attending* meliputi: keterlibatan postur tubuh, gerakan tubuh secara tepat, kontak mata, dan lingkungan yang nyaman.

#### 1. Keterlibatan Postur Tubuh

Bahasa tubuh sering kali "berbicara lebih keras" dari pada bahasa verbal. Suatu komunikasi menjadi lebih kuat jika konselor menampilkan sikap tubuh yang rileks tetapi penuh perhatian dan siap siaga mendengarkan pembicaraan konseli, agak condong kedepan menghadap konseli dengan tetap menjaga situasi dan posisi diri yang terbuka dalam jarak yang tepat dari konseli. Seorang pendengar yang baik mengkomunikasikan perhatiannya melalui ekspresi tubuh yang rileks selama pembicaraan berlangsung.



Ekspresi rileks mengandung pesan bahwa "Saya merasa nyaman bersamamu dan saya menerima anda". Sedangkan kesiap-siagaan perhatian yang ditunjukkan melalui ekspresi tubuh menunjukkan bahwa, "Saya merasa apa yang anda ceritakan adalah penting, dan saya sungguh memahami anda".

Perpaduan antara kedua pesan tubuh tersebut menghasilkan aktivitas mendengarkan yang efektif.

Posisi tubuh konselor yang sedikit condong ke depan ke arah konseli, mengkomunikasikan pesan bahwa konselor memberikan perhatian yang lebih besar. Sebaliknya, posisi tubuh yang condong ke belakang bersandar pada kursi dipandang kurang memberikan perhatian kepada



konseli. Pandangan dengan muka lurus menghadap kearah konseli akan membantu konselor mengkomunikasikan bahwa konselor melibatkan diri secara penuh dalam pembicaraan konseli.



(salah satu contoh bukan attending)

Hal penting lain yang perlu diperhatikan adalah menjaga posisi tubuh tetap terbuka dengan tidak menyilangkan kaki dan atau menyilangkan tangan. Kaki yang disilangkan, atau tangan yang bersidakep (menyilang rapat kedua tangan) dapat menggambarkan ketertutupan atau sikap bertahan.

Jarak antara konselor dengan konseli juga perlu diperhatikan. Jarak yang terlalu dekat atau terlalu jauh akan mengganggu komunikasi karena konseli merasa kurang nyaman. Meskipun demikian jarak yang paling nyaman antara konselor dan konseli sangat tergantung dari budaya masing-masing. Oleh karena itu konselor seyogyanya mencermati dan peka terhadap ekspresi atau sinyal yang ditunjukkan oleh konseli terkait dengan jarak yang diambil oleh konselor dari konseli. Pada umumnya, jarak 90 – 100 cm adalah jarak yang nyaman bagi kebanyakan masyarakat.

## 2. Gerak Tubuh secara Tepat

Gerak tubuh yang tepat merupakan bagian utama dari aktivitas mendengarkan dengan baik. Seorang konselor yang sedang mendengarkan konselinya tetapi tanpa diikuti dengan gerakan tubuh akan tampak kaku, dingin, dan terasa adanya jarak yang jauh. Sebaliknya konselor yang menyertakan gerakan-gerakan aktif saat mendengarkan konseli (bukan gerakan gelisah atau gerakan grogi) akan dimaknai sebagai konselor yang bersahabat, dan hangat. Pada umumnya orang lebih suka berbicara dengan pendengar yang gerakan tubuhnya tidak kaku dan tidak terpaku. Meskipun demikian, hindari gerakan-gerakan tubuh dan mimik wajah yang merusak. Konselor yang baik menggerakkan tubuhnya dalam merespon klien yang sedang berbicara kepadanya.

Sebaliknya konselor yang tidak efektif, melakukan gerakan-gerakan untuk merespon hal-hal yang tidak terkait dengan pembicaraan konseli, misalnya



memainkan pensil atau kunci, memainkan uang logam, gugup dan gelisah, mengetuk-ngetukkan jari, mematah-matahkan (menggeretakkan) tulang jari-jemari secara terus menerus duduk beringsut, secara terus menerus memindah-mindahkan kaki menyilang, duduk dengan satu kaki diangkat dan ditumpangkan pada kaki lainnya sambil digerak-gerakkan. Ketika seseorang sedang berbicara kepadanya, konselor juga tidak boleh melakukan hal-hal yang dapat merusak suasana seperti, menonton televisi, menggelengkan atau menganggukkan kepala kepada orang lain yang lewat, mengerjakan aktivitas lain seperti membaca koran, dan menyiapkan makanan atau minuman.

### 3. Kontak Mata

Kontak mata yang efektif mengekspresikan minat dan keinginan untuk mendengarkan orang lain. Kontak mata mencakup pemusatan pandangan mata secara lembut pada pembicara dan kadang-kadang memindahkan pandangan dari wajah konseli ke bagian tubuh lainnya misalnya tangan, dan kemudian kembali ke wajah, lalu kontak mata terjadi lagi. Kontak mata tidak terjadi jika konselor memandang jauh atau membuang pandangan dari konseli, memandang wajah konseli dengan pandangan kosong, dan konselor menghindari tatapan mata konseli.

Kontak mata memungkinkan konseli menyadari penerimaan konselor terhadap diri konseli beserta pesan-pesan dan keluhan-keluhan yang disampaikan konseli. Kontak mata membantu konseli untuk menggambarkan betapa amannya dia bersama dengan konselor.



Demikian pula konselor, melalui kontak mata konselor dapat menangkap makna yang lebih mendalam dari berbagai hal yang disampaikan konseli

kepadanya. Kontak mata bisa diibaratkan sebagai "jendela" untuk melihat pengalaman dan dunia pribadi yang mendalam dari konseli.

Kemampuan untuk memiliki kontak mata yang baik merupakan bagian penting dan pokok dari komunikasi antar individu. Kontak mata merupakan salah satu keterampilan mendengarkan yang efektif. Kontak mata yang buruk mungkin menjadi pertanda dari sebuah ketidak-acuhan atau ketidak-tertarikan.

#### 4. Lingkungan yang nyaman

*Attending* menuntut pemberian perhatian kepada orang lain. Hal ini tidak mungkin terjadi dalam lingkungan yang bising, hiruk pikuk, dan kacau. Radio, televisi dan sejenisnya bisa menjadi pengganggu, oleh karena itu perlu dimatikan. Demikian juga dering telephon.

### **D. Prosedur Berlatih**

1. Baca dan pahami materi Keterampilan *Attending* yang telah disajikan dalam modul.
2. Perhatikan berbagai contoh tingkah laku *attending* non verbal yang diperagakan pelatih / fasilitator.
3. Buatlah pasangan-pasangan (berpasanganlah) diantara sesama peserta dan secara bergantian lakukanlah berbagai tingkah laku *attending* non verbal seperti telah diperagakan oleh pelatih/fasilitator yang meliputi: mempertahankan posisi terbuka, duduk condong ke depan, kontak mata, wajah menghadap konseli, ekspresi wajah yang menunjukkan bahwa konselor mendengarkan secara sungguh-sungguh.
4. Masih berpasangan, lakukan tingkah laku yang seyogyanya tidak dilakukan konselor dalam proses *attending*, lakukan secara bergantian.
5. Isilah Format M.1.1
6. Diskusikan dalam kelompok kecil (4 orang) pengalaman yang diperoleh masing-masing dalam melakukan keterampilan *attending*, dan dengarkan pula komentar teman (pasangan masing-masing). Lakukan secara bergantian sehingga semua anggota kelompok menyampaikan pengalamannya.

### E. Waktu

Waktu yang dibutuhkan untuk kegiatan ini adalah 250 menit.

### F. Alat Bantu

Alat bantu yang dibutuhkan untuk pelatihan ini adalah kertas kerja (Format M.1.1), spidol, papan tulis, LCD projector, VCD Konseling Teman Sebaya, dan komputer / laptop (sekaligus sebagai VCD player), slide tingkah laku attending, dan modul Keterampilan Attending.

### G. Evaluasi

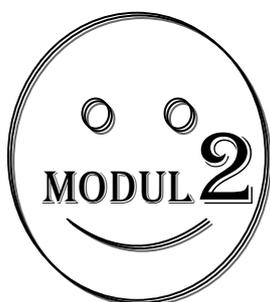
Evaluasi dilakukan dengan mengamati kemampuan para peserta pelatihan dalam membedakan tingkah laku-tingkah laku *attending* yang efektif dan tingkah laku *attending* yang tidak efektif.

## FORMAT M.1.1

Setelah mempraktikkan secara berpasangan berbagai tingkah laku attending, dan tingkah laku yang seyogyanya tidak dilakukan dalam proses attending, uraikan pengalaman anda tentang:

1. Pikiran dan perasaan yang muncul dalam diri selama melakukan berbagai tingkah laku attending : .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
2. Pikiran dan perasaan saat pasangan (teman) memberikan attending kepada saya:
- .....
- .....
- .....

3. Pikiran dan perasaan yang muncul dalam diri pada saat pasangan (teman) melakukan berbagai tingkah laku bukan attending (attending yang tidak efektif): .....
- .....
- .....
- .....
- .....



## KETERAMPILAN BEREMPATI

### A. Pengantar

Empati merupakan salah satu kunci untuk dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar individu. Empati berarti konselor dapat merasakan secara mendalam apa yang dirasakan oleh konseli tanpa kehilangan identitas dirinya. Keterampilan berempati dapat dipelajari. Konselor dapat memahami perasaan-perasaan konseli dengan melihat raut wajah dan bahasa isyarat tubuh, serta dengan mencermati bahasa verbalnya. Sejak kecil manusia telah mengenal emosi-emosi dasar seperti rasa senang/bahagia, sedih, marah, terkejut, jijik, dan takut. Selain terdapat kesamaan antar budaya, cara-cara individu mengekspresikan perasaan-perasaan tersebut juga memiliki keunikan.

### B. Tujuan

Setelah mengikuti sesi pelatihan ini diharapkan peserta mampu:

1. Mengidentifikasi perasaan-perasaan orang lain.
2. Merespon secara empatik perasaan-perasaan yang diungkapkan oleh orang lain.

### C. Materi

Empati merupakan kemampuan untuk memahami pribadi orang lain sebaik dia memahami dirinya sendiri. Tingkah laku empatik merupakan salah satu

keterampilan mendengarkan dengan penuh pemahaman (mendengarkan secara aktif). Seorang konselor hendaknya dapat menerima secara tepat makna dan perasaan-perasaan konselinya. Konselor yang empatik mampu ”merayap di bawah kulit konseli” dan melihat dunia melalui mata konseli, mampu mendengarkan konseli dengan tanpa prasangka dan tidak menilai (jelek), dan mampu mendengarkan cerita konseli dengan baik. Konselor yang empatik dapat merasakan kepedihan konseli tetapi dia tidak larut terhanyut karenanya. Dengan demikian konselor yang empatik mampu membaca tanda-tanda (isyarat, gesture, mimik) yang menggambarkan keadaan psikologis dan emosi yang sedang dialami orang lain. Orang yang empatik mampu merespon secara tepat kebutuhan-kebutuhan orang lain tanpa kehilangan kendali.



Sebagian individu terampil menginterpretasikan ekspresi non verbal (ekspresi wajah, nada suara, bahasa tubuh), dan pikiran serta perasaan orang lain. Sementara, orang lain tidak mengembangkan keterampilan-keterampilan tersebut sehingga tidak mampu menempatkan dirinya dalam “diri orang lain”, tidak dapat memperkirakan apa yang sedang orang lain rasakan, dan tidak dapat memperkirakan apa yang orang lain senang lakukan. Hal demikian tentu sangat merugikan hubungan personal dengan orang lain. Individu dengan empati yang rendah, cenderung mengulangi pola-pola tingkah laku yang sama yang tidak menyenangkan orang lain, dan cenderung menyamaratakan perasaan dan keinginan orang lain.

Empati berbeda dengan simpati dan antipati. Apati berarti tidak peduli dan tidak melibatkan perasaan atau tidak menaruh minat dan perhatian terhadap seseorang atau beberapa orang. Seseorang yang apati terhadap sesuatu biasanya tidak mau melibatkan diri, dan biasanya memberikan pesan non verbal yang mengisaratkan ketidakpedulian seperti ”Apa peduliku”, ”Ah, itu masalahmu, bukan urusanku”, dan lain sebagainya. Dalam masyarakat moderen seperti sekarang ini, kita memang perlu bersikap apati untuk orang-orang tertentu.

Artinya tidak mungkin kita harus menaruh peduli kepada semua orang yang kita jumpai padahal kita tidak mengenalnya. Akan tetapi jika kita terlalu apatis kita juga akan kehilangan hakikat kemanusiaan kita. Jika apati terjadi pada hubungan-hubungan antar individu yang bermakna maka akan sangat merusak hubungan tersebut.

Simpati, adalah suatu keterlibatan emosi yang berlebihan kepada orang lain. Simpati dapat mengurangi kekuatan dan kemandirian konselor (sebagai helper) dimana konselor menjadi tidak mampu memberi bantuan ketika dia sangat dibutuhkan. Orang yang simpati kadang kala dikuasai oleh kesedihan orang lain. Ada tendensi yang kuat bahwa simpati mudah tenggelam dalam suasana sentimentil. Sentimentil merupakan pengalaman emosional yang berlebihan yang dialami oleh seseorang. Simpati bisa dikatakan sebagai "perasaan untuk" (*"feeling for"*) orang lain. Hal ini sangat berbeda dengan empati yang lebih bersifat *"feeling with"* (perasaan bersama) orang lain.

Empati memiliki tiga komponen penting yaitu 1) pemahaman yang sensitif dan akurat tentang perasaan-perasaan orang lain sambil tetap menjaga agar dirinya tidak terlena menjadi orang lain; 2) memahami situasi yang memicu perasaan-perasaan tersebut; 3) mengkomunikasikan dengan orang lain dengan cara-cara yang membuat orang lain merasa diterima dan dipahami. Pengkomunikasian sikap-sikap empatik dapat dilakukan melalui verbal dan melalui tingkah laku non verbal. Perlu dicatat bahwa dalam mengekspresikan sikap-sikap empatik, kita harus tetap memperhatikan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku.

Jika digambarkan dalam sebuah garis, perbedaan antara apati, empati, dan simpati dapat disajikan sebagai berikut:

| <b>Apati</b>                     | <b>Empati</b>                                     | <b>Simpati</b>                           |
|----------------------------------|---|--|
| "Aku tak peduli"                 | "Nampaknya kamu benar-benar sedih hari ini."      | "Kasihlah kamu...."                      |
| "Itu masalahmu, bukan urusanku!" | "Kelihatannya kamu benar-benar kecewa karenanya." | "Sungguh saya sangat mengkhawatirkanmu." |

#### **D. Prosedur Berlatih**

1. Pahami modul Keterampilan Berempati, tanyakan kepada fasilitator hal-hal yang kurang anda pahami.
2. Perhatikan penjelasan lebih lanjut dari fasilitator tentang keterampilan berempati.
3. Dalam kelompok kecil (3 orang), diskusikan perasaan-perasaan yang tergambar dari berbagai ekspresi wajah yang ditayangkan dalam slide projector (kerjakan Format M.2.1)
4. Dengan bimbingan fasilitator, diskusikan hasil kerja kelompok dalam diskusi kelas.
5. Perhatikan penjelasan dan contoh yang didemonstrasikan fasilitator tentang penggunaan paraphrase sebagai salah satu pengungkapan empati.
6. Kerjakan Format M.2.2. kemudian diskusikan hasilnya dalam kelompok.



Lakukan dalam kelompok kecil yang terdiri dari tiga orang (kerjakan diluar forum sebagai pekerjaan rumah). Ekspresikan perasaan senang/bahagia, sedih, marah, terkejut, jijik, dan takut Mintalah dua teman untuk mengidentifikasi perasaan apa yang sedang anda ekspresikan, dan dengarkan apa saran mereka. Setelah itu secara bergantian teman anda mengekspresikan berbagai perasaan tersebut, dan tugas anda mengidentifikasi perasaan yang diekspresikan oleh teman.

#### **E. Waktu**

Waktu yang dibutuhkan untuk kegiatan ini adalah 250 menit.

#### **F. Alat Bantu**

Alat bantu yang dibutuhkan adalah kertas kerja (Format M.2.1 dan Format M.2.2), spidol, papan tulis, LCD projector, VCD Konseling Teman Sebaya, komputer / laptop (sekaligus sebagai VCD player), slide berbagai ekspresi emosi, dan modul Keterampilan Berempati.

#### **G. Evaluasi**

Evaluasi dilakukan dengan mengamati ketepatan peserta pelatihan dalam  
1) mengidentifikasi perasaan yang diekspresikan peserta lain dan atau ekspresi

dalam gambar; 2) mengekspresikan respon-respon empatik melalui verbal dan gesture.

|                     |
|---------------------|
| <b>FORMAT M.2.1</b> |
|---------------------|

Cermatilah dengan seksama gambar-gambar yang ditayangkan pada layar:

1. Perasaan yang sedang dialami oleh tokoh dalam gambar 1 adalah:.....  
 .....  
 .....
2. Gambar 2 mengekspresikan perasaan .....  
 .....  
 .....
3. Gambar 3 mengekspresikan perasaan .....  
 .....  
 .....
4. Gambar 4 mengekspresikan perasaan .....  
 .....  
 .....
5. Gambar 5 mengekspresikan perasaan .....  
 .....  
 .....
6. Gambar 6 mengekspresikan perasaan .....  
 .....  
 .....

|                     |
|---------------------|
| <b>FORMAT M.2.2</b> |
|---------------------|

Ungkapkanlah empati anda dengan menggunakan paraphrase untuk merespon ungkapan "konseli" (sahabat anda):

1. "Konseli" (sambil terbata-bata dengan mata lembab):

"Aku paham mengapa ibuku melarang aku menemui pacarku untuk selamanya."

Paraphrase: " ....."

Paraphrase: " ....."

2. "Konseli" (muka memerah, mata memandang tajam, nafas tampak agak sesak):

"Apa salahku, tiba-tiba dia tidak mempedulikan aku lagi."

Paraphrase: " ....."

Paraphrase: " ....."

3. "Konseli" (agak gemetar, wajah pucat, jari jemari bergerak saling membelit):

"Aku sudah membuat kesalahan besar, orang tuaku pasti marah."

Paraphrase: " ....."

Paraphrase: " ....."

4. "Konseli" (mata berbinar, wajah cerah penuh semangat):

"Akhirnya dia memaafkanku, aku.... aku..... "

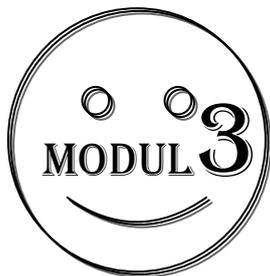
Paraphrase: " ....."

Paraphrase: " ....."

5. "Konseli" (mata agak membuka lebar, alis ditarik kebelakang, mulut menganga): "Tidak mungkin dia akan melakukan hal itu....."

Paraphrase: " ....."

Paraphrase: " ....."



## KETERAMPILAN BERTANYA

### A. Pengantar

Keterampilan bertanya merupakan salah satu bagian penting dari suatu dialog antara konselor dengan konseli. Pertanyaan yang baik sangat membantu konseli dalam memperoleh pemahaman tentang berbagai hal yang menjadi dan atau terkait dengan topik pembicaraan. Cara-cara mengajukan pertanyaan yang baik membutuhkan keterampilan. Pelatihan ini memberikan kesempatan kepada anda untuk belajar menguasai keterampilan tersebut.

### B. Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan ini diharapkan peserta dapat:

1. Memahami pertanyaan-pertanyaan yang baik.
2. Menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan tertutup secara tepat.
3. Mengajukan pertanyaan secara efektif dan menjaga komunikasi timbal balik dengan "konseli".

### C. Materi

Dalam komunikasi antara konselor dan konseli, konselor dapat membantu konseli untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik dengan mengajukan pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memungkinkan konseli memberikan jawaban secara terbuka dan luas. Pertanyaan terbuka dapat membantu konseli menggali dirinya guna memperoleh pemahaman diri yang lebih baik. Melalui penggunaan pertanyaan terbuka, konselor juga mengkomunikasikan minatnya untuk membantu konseli dalam mengeksplorasi diri. Pertanyaan terbuka dapat diungkapkan misalnya dengan "Apa yang anda pikirkan ketika merenung sendirian?" "Bagaimana perasaan anda ketika dia meninggalkan anda?" "Apa rencana anda selanjutnya?".

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang biasanya dapat dijawab dengan jawaban ya atau tidak, atau dijawab dengan satu dua kata. Beberapa contoh pertanyaan tertutup adalah, "Ketika ibumu meninggal kamu berusia berapa tahun?" "Apakah anda merasa kesal atas perlakuan yang anda terima?" "Berapa jumlah saudara kandungmu?". Pertanyaan tertutup cenderung memutus pembicaraan. Pertanyaan tertutup lebih menekankan pada isi pembicaraan yang faktual dari pada memperhatikan perasaan. Jika konselor menginginkan konseli berbicara banyak tentang berbagai hal, penggunaan pertanyaan tertutup kurang tepat. Meskipun demikian, jika konselor menginginkan konseli memberikan suatu jawaban yang singkat dan jelas, pertanyaan tertutup tepat digunakan. Pertanyaan tertutup sering kali menimbulkan kesan pada konseli bahwa konselor kurang menaruh perhatian kepada konseli.

#### **D. Prosedur Berlatih**

1. Pahami modul Keterampilan Bertanya, diskusikan hal-hal yang anda anggap penting dengan fasilitator.
2. Ikutilah penjelasan lebih lanjut tentang tujuan, manfaat dan penggunaan keterampilan bertanya yang disampaikan oleh fasilitator.
3. Perhatikan contoh yang didemonstrasikan oleh fasilitator, dan tanyakan jika ada bagian-bagian yang belum bisa anda fahami.
4. Kerjakan Format M.3.1, diskusikan hasilnya dalam kelompok kecil yang terdiri dari tiga orang.
5. Dalam kelompok kecil yang terdiri dari tiga orang, simulasikan contoh-contoh pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup yang telah dituangkan dalam Format M.3.1. Pada saat seorang teman menyimulasikan tiap-tiap pertanyaan, seorang teman lainnya berperan menjawab pertanyaan, dan seorang sisanya menjadi pengamat yang harus memperhatikan dan memberi umpan balik. Lakukan secara bergantian sehingga semua anggota pernah mengalami semua peran tersebut.

#### **E. Waktu**

Waktu yang dibutuhkan untuk pelatihan sesi ini adalah 150 menit (tidak termasuk latihan dan penugasan yang dilakukan di luar forum pelatihan).

### F. Alat Bantu

Alat bantu yang dibutuhkan adalah modul Keterampilan Bertanya, kertas kerja (Format M.3.1), spidol, papan tulis, LCD projector, dan komputer/laptop.

### G. Evaluasi

Evaluasi proses dilakukan dengan mengamati kemampuan peserta menganalisis masukan-masukan atau umpan balik yang diperoleh selama sesi pelatihan berlangsung. Evaluasi hasil dilakukan dengan melihat kemampuan peserta membedakan antara pertanyaan-pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup yang tertuang dalam Format isian M.5.1, kemampuan peserta menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup dalam konteks komunikasi antar pribadi.

### FORMAT M.3.1

1. Buatlah lima buah pertanyaan terbuka yang dapat membantu konseli mengenal dirinya secara lebih mendalam:

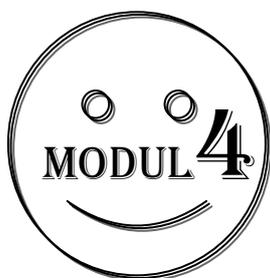
- a. ....  
.....
- b. ....  
.....
- c. ....  
.....
- d. ....  
.....
- e. ....  
.....

2. Buatlah lima buah pertanyaan tertutup untuk memperoleh kejelasan tentang sesuatu hal dari konseli anda:

- a. ....
- b. ....

- c. ....
- d. ....
- e. ....

3. Dalam kelompok kecil yang terdiri dari tiga orang, praktikkan pengungkapan pertanyaan terbuka dan tertutup yang telah anda susun. Tampilkan pula ekspresi wajah dan tubuh sesuai dengan isi dan suasana pertanyaan. Mintalah salah satu teman anda untuk menjadi subyek yang diberi pertanyaan, dan teman anda lainnya mengamati kemudian memberikan masukan atau umpan balik. Lakukan secara bergantian sehingga masing-masing pernah menjalani ketiga peran tersebut.



## KETERAMPILAN KONFRONTASI

### A. Pengantar

Dalam berkomunikasi dengan konseli, seringkali diperoleh isi pembicaraan atau isi pesan yang bertentangan. Seorang konselor dituntut mampu mengkomunikasikan pesan ganda (pesan yang bertentangan) tersebut kepada konseli dengan cara-cara yang dapat diterima oleh konseli. Keterampilan untuk mengkomunikasikan pesan ganda tersebut disebut keterampilan konfrontasi.

### B. Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan keterampilan konfrontasi diharapkan peserta pelatihan dapat:

1. Mengetahui kondisi-kondisi konfrontasi yang dapat membantu konseli.
2. Menggunakan keterampilan konfrontasi secara efektif.

### C. Materi

Konfrontasi adalah usaha sadar konselor untuk mengemukakan kembali dua pesan atau lebih yang saling bertentangan yang disampaikan konseli.

Konfrontasi merupakan salah satu respon konselor yang sangat membantu konseli. Jika disampaikan secara tepat, konfrontasi memungkinkan konselor mengemukakan dua pesan ganda konseli (pesan yang berlawanan) tanpa menimbulkan kemarahan dan sikap bertahan konseli terhadap konselor. Konfrontasi akan membantu konseli untuk menyadari dan menghadapi berbagai pikiran, perasaan dan kenyataan yang terjadi pada dirinya, yang ingin disembunyikan atau diingkarinya. Konfrontasi juga membantu konseli untuk mencapai kesesuaian (*congruency*), yaitu suatu keadaan dimana kata-kata konseli sesuai dengan tingkah lakunya.

Konselor perlu melakukan konfrontasi apabila pada diri konseli didapati adanya: 1) pertentangan antara apa yang dia katakan dengan apa yang dia lakukan, 2) pertentangan antara dua perkataan yang disampaikan dalam waktu yang berbeda, 3) pertentangan antara perasaan yang dia katakan dengan tingkah laku yang tidak mencerminkan perasaan tersebut.

Dalam praktiknya, konfrontasi diungkapkan melalui kalimat gabungan yang mengandung dua kondisi yang kontradiktif seperti, "*Anda mengatakan bahwa anda senang bersekolah di sekolahmu, tetapi anda sering membolos*"; "*Nanda mengatakan sangat senang dengan keputusan orang tua, tetapi Nanda menangis*"; "*Tadi kamu katakan bahwa kamu tidak mencintainya, tetapi baru saja kamu juga mengatakan bahwa kamu tidak bisa hidup tanpa dia.*" Konfrontasi digunakan hanya melalui kata-kata yang merupakan penyimpulan dari perkataan, dan atau perbuatan konseli. Dengan kata lain, konfrontasi mendiskripsikan pesan konseli, mengobservasi tingkah laku konseli, dan bukti-bukti lain yang sedang terjadi pada konseli. Konfrontasi tidak boleh berisikan tuduhan, penilaian, atau pemecahan masalah.

#### **D. Prosedur Berlatih**

1. Pahami modul Keterampilan Konfrontasi, diskusikan hal-hal yang anda anggap penting dengan fasilitator.
2. Ikutilah penjelasan lebih lanjut tentang keterampilan konfrontasi yang disampaikan oleh fasilitator.

3. Perhatikan contoh yang didemonstrasikan oleh fasilitator, dan tanyakan jika ada bagian-bagian yang belum bisa anda fahami.
4. Perhatikan video clip yang ditayangkan pada layar. Dalam kelompok kecil (3 orang tiap kelompok) gunakan Format M.4.1. untuk mengidentifikasi berbagai kontradiksi yang terjadi pada ekspresi konseli. Setelah itu, formulasikan kalimat konfrontasinya.
5. Dalam kelompok yang terdiri dari masing-masing tiga orang, lakukan simulasi konfrontasi. Orang pertama menjadi konseli, orang kedua menjadi konselor, dan orang ketiga menjadi pengamat. Setelah selesai lakukan diskusi. Lakukan bergantian sehingga semua anggota pernah menjalani semua peran.



Kerjakan Format M.4.2. kumpulkan hasilnya pada pertemuan yang akan datang.

#### **E. Waktu**

Waktu yang diperlukan untuk pelatihan ini adalah 200 menit.

#### **F. Alat Bantu**

Alat bantu yang dibutuhkan adalah modul Keterampilan Konfrontasi, kertas kerja (Format M.4.1 dan Format M.4.2), spidol, papan tulis, LCD projector, Video Clip Ekspresi Kontradiktif Konseli, komputer/laptop (sekaligus sebagai CD player).

#### **G. Evaluasi**

Evaluasi proses dilakukan dengan meminta umpan balik peserta tentang proses pelatihan. Evaluasi hasil dilakukan melalui observasi terhadap penguasaan keterampilan konfrontasi para peserta dalam proses simulasi. Selain itu, hasil kerja peserta yang dituangkan dalam Format M.4.1 dan Format M.4.2 juga menjadi indikator hasil pelatihan.

|                     |
|---------------------|
| <b>FORMAT M.4.1</b> |
|---------------------|

Identifikasilah kontradiksi-kontradiksi yang terjadi pada ekspresi konseli dalam tayangan berikut. Setelah itu, formulasikan kalimat konfrontasinya:

1. Konseli I : .....
- .....
- .....
- .....

Konfrontasi:

.....

.....

.....

.....

2. Konseli II : .....
- .....
- .....
- .....

Konfrontasi:

.....

.....

.....

.....

3. Konseli III : .....
- .....
- .....
- .....

Konfrontasi:

.....

.....

.....

|                     |
|---------------------|
| <b>FORMAT M.4.2</b> |
|---------------------|

Sebagai konselor, bagaimanakah anda memformulasikan konfrontasi untuk membantu konseli memahami adanya kontradiksi dalam dirinya?

1. "Saya bangga menjadi warga panti ini. Di sini saya bisa menikmati masa remaja saya, saya bisa melanjutkan studi sampai jenjang SMA. Yang jadi masalah adalah saya malu jika teman-teman sekolahku tahu bahwa saya anak panti. Saya juga keberatan jika setiap anak harus bergiliran menjalankan piket bersih-bersih, memasak, dan pekerjaan rumah tangga lainnya."

Konfrontasi: .....

.....

.....

.....

.....

2. "Saya sangat menghormati ayah. Saya tidak kerasan di rumah jika ayah ada di rumah. Seandainya saya jadi anak orang lain mungkin hidup ini lebih indah."

Konfrontasi: .....

.....

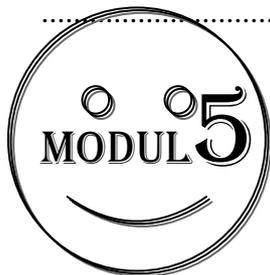
.....

3. "Saya bisa bersahabat karib dengan siapa saja. Saya orangnya sangat terbuka. Saya hanya tidak bisa menerima teman yang cerewet, senang bergaya, sok serius, teman yang sok pintar, sok suci, dan sok moderen."

Konfrontasi: .....

.....

.....



## KETERAMPILAN MERANGKUM

### A. Pengantar

Keterampilan merangkum merupakan bagian dari keterampilan mendengarkan secara aktif terhadap apa yang menjadi inti pembicaraan konseli. Keterampilan ini sangat berguna bagi konselor dalam membantu konseli mengidentifikasi masalah. Selain itu, melalui keterampilan ini konselor juga menyisipkan kesadaran baru kepada konseli atas problem yang dimilikinya. Bagi konselor keterampilan ini sangat bermanfaat untuk membantu konseli fokus pada masalah yang sedang dihadapi serta menumbuhkan kesadaran konseli untuk memandang masalah dari sudut pandang yang berbeda.

### B. Tujuan

Setelah mengikuti sesi ini, peserta pelatihan diharapkan mampu:

1. Merangkum inti pembicaraan yang disampaikan oleh konseli.
2. Membantu konseli menemukan kesadaran baru tentang masalah yang sedang dialami.
3. Menumbuhkan kesadaran konseli untuk memandang masalah dari sudut pandang yang berbeda.

### C. Materi

Dalam proses konseling seringkali konseli mengemukakan berbagai isi hatinya dan terkadang tidak fokus pada satu persoalan tertentu. Tidak jarang pula konseli mencampur-baurkan antara masalah sebagai fakta dengan masalah yang berkembang sebagai akibat dari penafsiran atau persepsi mereka terhadap masalah faktual tersebut. Persepsi konseli terhadap masalah inilah yang membuat respon konseli unik. Dengan kata lain, suatu masalah yang sama akan dihayati secara berbeda-beda oleh dua orang atau lebih. Kadang kala masalah akan terasa menjadi lebih besar akibat penghayatan individu yang berlebihan terhadap masalah

tersebut. Meskipun demikian, seorang konselor tidak boleh memberikan penilaian (*judgment*) atas persepsi konseli seperti "Ah itu kan hanya perasaanmu saja", "Kamu kok cengeng sih, begitu aja dibesar-besarkan".

Seorang konselor harus penuh perhatian kepada konseli. Dalam proses komunikasi konseling, konselor harus dapat menangkap pikiran-pikiran dan perasaan-perasaan penting yang diekspresikan oleh konseli. Pada saat yang sama konselor juga dituntut mampu memberikan umpan balik (*feed back*) kepada konseli pada bagian-bagian yang penting dan sekaligus memberikan kesempatan kepada konseli untuk memperoleh kesadaran baru terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Untuk mampu melakukan hal-hal tersebut keterampilan merangkum, perlu dikuasai oleh seorang konselor.

Merangkum dalam komunikasi konseling adalah aktivitas konselor mengungkapkan kembali pokok-pokok pikiran dan perasaan yang diungkapkan konseli. Dalam suatu dialog yang panjang antara konseli dan konselor, banyak pokok-pokok pikiran dan perasaan konseli yang diungkapkan secara "berserakan". Konselor harus mencermati pokok-pokok pikiran dan perasaan tersebut, mengingat dalam hati, mengidentifikasi dalam hati, lalu pada saat yang tepat mengungkapkan kembali kepada konseli dengan gaya bahasa konselor sendiri. Ketepatan konselor membuat rangkuman akan menumbuhkan kesan pada konseli bahwa konseli diperhatikan, didengarkan kata-katanya, dipahami, dan diterima kehadirannya oleh konselor. Perlu diingat bahwa kata-kata untuk mengawali rangkuman perlu ditata dengan baik sehingga tidak ada kesan konselor menghakimi. Beberapa kata yang dapat digunakan untuk mengawali suatu rangkuman misalnya: "Saya mendengar bahwa anda benar-benar mengatakan.....", "Hal yang anda katakan mengesankan bahwa.....", "Makna yang ada dibalik hal-hal yang anda ungkapkan adalah.....", "Makna yang ada dibalik ungkapan perasaan anda adalah.....", "Poin-poin penting yang anda kemukakan adalah.....".

Melalui pelatihan-pelatihan pada sesi ini, keterampilan merangkum akan dapat anda kuasai dengan baik. Ikutilah dengan seksama berbagai kegiatan dan latihan yang dipandu oleh fasilitator, dan jangan malu mencoba.

#### **D. Prosedur Berlatih**

1. Pahami modul Keterampilan Merangkum, diskusikan hal-hal yang anda anggap penting dengan fasilitator.
2. Ikutilah penjelasan lebih lanjut tentang tujuan, manfaat dan penggunaan keterampilan merangkum yang disampaikan oleh fasilitator.
3. Perhatikan contoh yang didemonstrasikan oleh fasilitator, dan tanyakan jika ada bagian-bagian yang belum bisa anda fahami.
4. Diskusikan dalam kelompok kecil (tiga orang), pokok-pokok pikiran dan perasaan yang diungkapkan konseli dalam narasi yang ditayangkan fasilitator pada layar proyektor. Setelah masing-masing kelompok selesai, diskusikan dalam kelas.



Kerjakan Format M.5.1. kumpulkan hasilnya pada pertemuan yang akan datang.

#### **E. Waktu**

Waktu yang diperlukan untuk pelatihan ini adalah 250 menit.

#### **F. Alat Bantu**

Alat bantu yang dibutuhkan adalah modul Keterampilan Merangkum, kertas kerja (Format M.5.1), spidol, papan tulis, LCD projector, komputer/laptop narasi/skrip ekspresi pikiran dan perasaan konseli.

#### **G. Evaluasi**

Evaluasi proses dilakukan dengan mengamati keterlibatan peserta dalam sesi pelatihan, serta partisipasi dan perhatian yang ditunjukkan peserta. Evaluasi hasil dilakukan dengan mencermati tingkat ketepatan respon merangkum yang dituangkan peserta dalam Format M.5.1.

**FORMAT M.5.1**

Berikut ini adalah ungkapan-ungkapan yang disampaikan konseli dalam sebuah wawancara konseling:

Konseli (kelas 2 SMA):

”Semalam saya tidak bisa tidur. Pikiran saya kacau, perasaan saya kalut. Saya tidak tahu harus berbuat apa. Semua yang saya lakukan selalu salah dimata kedua orang tuaku. Selama ini saya sudah berusaha menjadi anak yang baik. Saya juga ingin menjadi anak yang bertanggung jawab... Ku akui selama ini saya selalu mengecewakan mereka. Mereka melarangku begadang, nongkrong bersama teman-teman, dan memarahiku jika memergokiku merokok. Padahal itu adalah kebiasaanku yang berat saya tinggalkan. Mereka menuntut saya serius belajar, memperoleh prestasi yang baik, dan mau membantu mengerjakan pekerjaan di rumah. Asal tahu aja, itu semua adalah hal yang paling tidak kusukai. Rasanya tidak mungkin saya memperoleh prestasi belajar yang baik. Tapi... jika begini terus, orang tuaku semakin bersikap dingin kepadaku. Aku tak tahan jika mereka tak acuh kepadaku”....

Pokok-pokok ungkapan pikiran dan perasaan konseli adalah:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
- dst. ....

Respon rangkuman yang dapat anda ungkapkan kepada konseli tersebut adalah:

.....

.....

.....

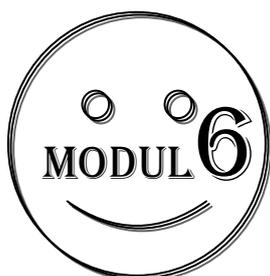
.....

.....

.....

.....

.....



## KETERAMPILAN BERPERILAKU GENUIN

### A. Pengantar

Perilaku jujur terhadap pikiran dan perasaan yang sedang dialami yang diekspresikan melalui perkataan dan tingkah laku apa adanya merupakan sikap dan tingkah laku konselor yang menyiratkan kesejatian atau keaslian (*genuin*). Dalam pelatihan ini anda akan belajar berbagi (*sharring*) berbagai perasaan anda sendiri tentang apa yang dikatakan atau dilakukan konseli, dan mempertahankan atau meningkatkan hubungan baik. Melalui berbagai latihan, anda akan mampu mengekspresikan perasaan-perasaan anda sendiri, bukan menyembunyikan atau melampiasikan perasaan-perasaan tersebut secara agresif.

### B. Tujuan

Setelah mengikuti sesi pelatihan ini, diharapkan peserta dapat:

1. Membedakan tiga jenis respon yaitu, respon yang acuh tak acuh (tidak responsif), respon yang tidak jujur atau tidak asli (tidak genuin), dan respon yang jujur atau asli (genuin).
2. Memahami perasaan-perasaan yang secara umum muncul dalam respon konseli.

### C. Materi

Dalam suatu komunikasi antara konselor dengan konseli, ketidak jujuran atau menutup-nutupi berbagai perasaan yang berkecamuk dalam diri konselor seyogyanya dihilangkan. Konselor harus memancarkan kejujuran dan keterbukaan terhadap konseli. Pertanyaan yang muncul adalah bagaimana jika dalam diri konselor muncul perasaan tidak suka kepada konseli, haruskah perasaan itu secara jujur dikemukakan kepada konseli? Akankah kejujuran tersebut merusak hubungan antar pribadi?. Kejujuran konselor harus disampaikan atau diekspresikan secara tepat sehingga tidak melukai hati konseli. Sebagai konselor, sebelum anda dapat mengekspresikan perasaan-perasaan anda, anda harus menyadari adanya perasaan-perasaan tersebut. Untuk mengomunikasikan keterbukaan dan kejujuran kepada konseli, pertama kali anda harus menguasai diri

dan perasaan-perasaan anda, sadar diri siapa diri anda beserta pikiran-pikiran dan perasaan-perasaan yang ada pada diri anda. Kemampuan ini meliputi bagaimana anda belajar membedakan berbagai perasaan yang hinggap dalam diri tanpa harus menyangkalnya atau menutup-nutupinya. Jika anda merasa bahagia, anda dapat menyadari bahwa anda bahagia, atau ketika anda merasa marah, anda dapat menyadari adanya kemarahan anda tersebut.

Untuk berlatih mengekspresikan keaslian atau kejujuran atau kesejatan perasaan dan pikiran, anda perlu belajar membedakan antara respon-respon yang tidak responsif, respon yang tidak genuin, dan respon yang genuin. Sebagai contoh, dalam situasi dimana konseli mengemukakan "Saya jengkel dan kesal kepada kakak saya"; respon yang tidak responsif adalah "Kamu harus benar-benar menyukai kakakmu", "Kamu harus hormat kepada kakakmu". Respon yang tidak genuin terhadap pernyataan konseli misalnya: "Anda membuat pernyataan yang memalukan tentang kakakmu". Sedangkan pernyataan yang genuin dapat diungkapkan melalui pernyataan berikut, "Jika anda jengkel dan kesal kepada kakak anda, saya rasa tidak mudah untuk berpisah darinya dan pergi meninggalkan rumah".

#### **D. Prosedur Berlatih**

1. Pahami modul Keterampilan Berperilaku Genuin, diskusikan hal-hal yang anda anggap penting dengan fasilitator.
2. Ikutilah penjelasan lebih lanjut tentang tujuan, dan manfaat berperilaku genuin yang disampaikan oleh fasilitator.
3. Perhatikan contoh yang didemonstrasikan oleh fasilitator, dan tanyakan jika ada bagian-bagian yang belum bisa anda fahami.
4. Dalam kelompok kecil yang terdiri dari tiga orang, ekspresikan respon yang tidak responsif, respon yang tidak genuin, dan respon yang genuin terhadap situasi-situasi yang digambarkan dalam Format M.6.1. Pada saat seseorang menjadi "konselor" maka seorang lainnya berperanlah sebagai "konseli" dan seorang lainnya lagi jadilah pengamat.

#### **E. Waktu**

Waktu yang diperlukan untuk pelatihan ini adalah 150 menit.

### F. Alat Bantu

Alat bantu yang dibutuhkan adalah modul Keterampilan Berperilaku Genuin, kertas kerja (Format M.6.1), spidol, papan tulis, LCD projector, dan komputer/laptop.

### G. Evaluasi

Evaluasi proses dilakukan dengan mengamati kemampuan peserta menganalisis masukan-masukan atau umpan balik yang diperoleh selama sesi pelatihan berlangsung. Evaluasi hasil dilakukan dengan melihat kemampuan peserta membedakan dan menggunakan respon-respon yang responsif, respon yang tidak genuin, serta respon-respon genuin yang tertuang dalam Format M.6.1.

## FORMAT M.6.1

Seorang konseli mengemukakan perasaannya bahwa dia sangat benci kepada orang tuanya, “Orang tuaku tidak pernah peduli padaku, mereka selalu mengecewakanku. Aku tidak tahan hidup bersama mereka. Aku benci mereka”.

a. Respon yang tidak responsif:

Konselor : .....

.....

Konseli : .....

.....

a. Respon yang tidak *genuin*:

Konselor : .....

.....

Konseli : .....

.....

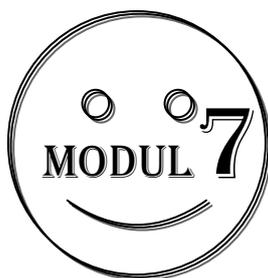
a. Respon yang *genuin*:

Konselor : .....

.....

Konseli : .....

.....



## MODUL 7 KETERAMPILAN PEMECAHAN MASALAH

### A. Pengantar

Kehidupan adalah rangkaian dari masalah. Layanan bantuan akan dirasakan manfaatnya jika masalah-masalah yang menimbulkan kesulitan hidup manusia dapat dipecahkan. Oleh karena itu agar bantuan menjadi efektif, bantuan harus mencakup komponen pemecahan masalah. Pemecahan masalah merupakan aspek tindakan dari suatu tingkah laku yang membawa suatu perubahan. Tanpa dibarengi suatu tindakan nyata, eksplorasi dan pemahaman terhadap suatu masalah kurang bernilai secara penuh.

### B. Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan keterampilan pemecahan masalah diharapkan peserta pelatihan dapat:

1. Memahami strategi-strategi pemecahan masalah
2. Memahami prosedur-prosedur pemecahan masalah
3. Mendemonstrasikan strategi-strategi pemecahan masalah

### C. Materi

Pemecahan masalah akan menjadi efektif apabila konseli dan konselor telah mengeksplorasi dan memahami seluruh dimensi dari masalah. Jika dimensi-dimensi masalah telah ditemukan, konseli kemudian didorong untuk taat melakukan perubahan tingkah laku. Seorang konselor hendaknya mampu mendengarkan inti ungkapan konseli yang merupakan pokok-pokok masalah yang perlu dibantu untuk dipecahkan.

Beberapa cara dapat dilakukan untuk membantu memecahkan masalah. Penggunaan keterampilan komunikasi (misalnya keterampilan mendengarkan) merupakan salah satu cara yang dapat digunakan. Pada banyak kasus, keterampilan komunikasi saja tidak cukup. Beberapa konseli membutuhkan bantuan yang memerlukan teknik-teknik pemecahan masalah.

Dalam pemecahan masalah, konselor hanya memfasilitasi atau membantu konseli untuk mengambil tindakan nyata kearah pemecahan masalah. Ada tujuh prosedur umum dalam pemecahan masalah. Ketujuh prosedur tersebut tertata dalam tujuh tahap pemecahan masalah yaitu:

1. Mengeksplorasi masalah

Mengeksplorasi masalah merupakan aktifitas untuk melihat berbagai dimensi yang mungkin terkait dengan masalah tersebut. Eksplorasi masalah biasanya terjadi pada tahap awal hubungan konseling, tetapi dapat diintensifkan kembali setiap saat selama proses konseling berlangsung. Untuk membantu konseli mengeksplorasi masalah, dibutuhkan keterampilan *attending*, empati, merangkul, mengajukan pertanyaan terbuka, dan keterampilan konfrontasi.

2. Memahami masalah

Memahami masalah berarti meningkatkan kesadaran tentang bagaimana berbagai aspek yang terkait dapat menyebabkan munculnya masalah. Pemahaman biasanya berkembang ketika perasaan-perasaan yang mengganggu dapat diatasi. Untuk membantu konseli memahami masalahnya, konselor perlu menggunakan keterampilan konfrontasi dan perilaku genuin. Selain itu keterampilan empati dan *attending* juga tetap diperlukan. Pemahaman secara penuh akan terjadi apabila berbagai aspek yang terkait dengan masalah telah dieksplorasi. Setelah dapat memahami masalah yang dimiliki, konseli menjadi sadar siapa dirinya dan mau kemana dia menuju. Diharapkan, dari pemahaman tersebut konseli tertarik untuk melakukan perubahan diri.

3. Menentukan masalah

Menentukan masalah berarti menajamkan isu-isu yang diduga kuat menjadi penyebab munculnya masalah. Penajaman ini diperlukan agar dapat digunakan untuk memetakan masalah mana yang paling memungkinkan ditemukan solusinya. Penentuan masalah mencakup dua aspek yaitu menemukan penyebab masalah, dan tujuan yang diinginkan. Penyebab munculnya masalah dan tujuan yang diinginkan dapat ditemukan apabila eksplorasi dan pemahaman masalah sudah dapat dikuasai. Tanpa eksplorasi yang cukup dan

pemahaman masalah secara baik, pemecahan masalah tidak akan berjalan secara baik karena terlalu banyak aspek yang terkait dengan masalah tidak diketahui. Jika ini yang terjadi, maka pemecahan masalah tidak akan ditemukan secara tepat.

4. Curah pendapat (*brainstorming*)

Secara esensial, curah pendapat berarti bahwa seluruh prosedur atau alternatif-alternatif yang dapat membantu memecahkan masalah dikemukakan tanpa dicela atau tanpa dikritik keefektifannya. Hal penting yang perlu dicatat adalah pentingnya tanggung jawab masing-masing pihak untuk mencurahkan ide-ide yang memungkinkan.

5. Menilai berbagai alternatif

Pada langkah ini, dikaji kaitan antara nilai-nilai, dan kekuatan, serta kelemahan-kelemahan konseli yang terkait dengan berbagai alternatif pemecahan masalah yang dimunculkan melalui curah pendapat. Nilai-nilai yang dipegang teguh oleh konseli yang terkait dengan berbagai issue pemecahan masalah, sangat berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan. Jika nilai-nilai tersebut diabaikan dalam pemilihan solusi, kemungkinan keberhasilan pemecahan masalah menjadi kurang maksimal. Sebelum menentukan alternatif terbaik, identifikasilah dan garis bawahilah terlebih dahulu nilai-nilai yang paling penting yang terkait dengan masalah, serta kekuatan-kekuatan yang akan paling mempermudah keberhasilan pemecahan masalah.

6. Menetapkan alternatif yang terbaik

Penetapan alternatif terbaik merupakan keputusan final terhadap satu atau dua alternatif yang dipandang paling baik yang dipilih dari berbagai alternatif yang dimunculkan dari curah pendapat setelah mempertimbangkan nilai-nilai, faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh konseli. Masing-masing solusi dipertimbangkan dan dibandingkan. Alternatif terbaik yang diambil sebagai keputusan terakhir adalah alternatif yang dipandang sebagai solusi yang paling efektif dan paling mudah dilakukan.

7. Melaksanakan alternatif yang telah ditentukan/dipilih

Langkah terakhir dari pemecahan masalah adalah mendorong konseli untuk melaksanakan alternatif yang: a) paling sesuai dengan nilai-nilai konseli, b) sesuai dengan kekuatan-kekuatan yang dimiliki, dan c) paling sedikit melibatkan kekuarangan /kelemahan konseli.

#### **D. Prosedur Berlatih**

1. Pahami modul Keterampilan Pemecahan Masalah, diskusikan hal-hal yang anda anggap penting dengan fasilitator.
2. Ikutilah penjelasan lebih lanjut tentang keterampilan pemecahan masalah yang disampaikan oleh fasilitator.
3. Perhatikan contoh yang didemonstrasikan oleh fasilitator, dan tanyakan jika ada bagian-bagian yang belum bisa anda fahami.
4. Diskusikan dalam kelompok kecil, Format M.7.1. Hasil diskusi kelompok dipresentasikan dalam diskusi kelas.
5. Dengan bimbingan fasilitator, simulasikan masing-masing langkah pemecahan masalah. Lakukan dalam kelompok kecil yang terdiri dari 3 orang dengan peran satu orang sebagai "konselor", seorang sebagai "konseli", dan lainnya sebagai pengamat. Lakukan bergantian sehingga semua anggota pernah menjalankan semua peran.

#### **E. Waktu**

Waktu yang diperlukan untuk penguasaan awal keterampilan ini adalah 250 menit. Penguasaan lebih mendalam akan diperoleh melalui praktik di luar sesi pelatihan.

#### **F. Alat Bantu**

Alat bantu yang dibutuhkan adalah modul Keterampilan Pemecahan Masalah, kertas kerja (Format M.7.1), spidol, papan tulis, LCD projector, komputer/laptop.

#### **G. Evaluasi**

Evaluasi proses dilakukan dengan meminta umpan balik peserta tentang proses pelatihan, dan mengamati antusiasme peserta dalam proses pelatihan.

Evaluasi hasil dilakukan melalui observasi terhadap simulasi para peserta dalam mempraktikkan prosedur dan langkah-langkah pemecahan masalah. Selain itu, hasil kerja peserta yang dituangkan dalam Format M.7.1 juga menjadi indikator hasil pelatihan.

|                     |
|---------------------|
| <b>FORMAT M.7.1</b> |
|---------------------|

Prosedur dan tahap-tahap pemecahan masalah dapat menjadi salah satu sarana untuk membantu konseli memecahkan masalah yang dihadapinya. Dalam tiap-tiap tahap pemecahan masalah tersebut konselor perlu menggunakan beberapa keterampilan konseling yang telah dipelajari dalam modul-modul terdahulu. Diskusikan dalam kempompok kecil keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan tersebut:

| TAHAP PEMECAHAN MASALAH |   | KETERAMPILAN YANG DIGUNAKAN |
|-------------------------|---|-----------------------------|
| 1                       | Mengeksplorasi masalah                                |                             |
| 2                       | Memahami masalah                                      |                             |
| 3                       | Menentukan masalah                                    |                             |
| 4                       | Curah pendapat<br>( <i>brainstorming</i> )            |                             |
| 5                       | Menilai berbagai alternatif                           |                             |
| 6                       | Menetapkan alternatif yang terbaik                    |                             |
| 7                       | Melaksanakan alternatif yang telah ditentukan/dipilih |                             |

## DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia. 2005. Standar Kompetensi Konselor Indonesia. Bandung: ABKIN
- Bolton, R. (2000). *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*. Sudney : Simon & Schuster.
- Corey, G. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. (7<sup>th</sup> eds.). Canada : Brooks/Cole.
- Cowie, H., dan Wallace, P. (2000). *Peer Support in Action: From Bystanding to Standing By*. London : Sage Publications.
- Ditjen Dikti Depdiknas. (2007). Naskah Akademik Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal.
- Grotberg, E. (1995). *A Guide to Promoting Resilience in Children : Strengthening the Human Spirit*. The Series Early Childhood Development : Practice and Reflections. Number 8. The Hague : Bernard van Leer Foundation.
- Grotberg, E. H. (1999). *Tapping Your Inner Strength*. Oakland, CA : New Harbinger Publications, Inc.
- Pusat Krisis Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. (2006). Anak dan Pengalaman Sulit. Bahan Bacaan Penunjang Pelatihan Dukungan Psikososial Dasar. Jakarta : Tidak diterbitkan.
- Reivich, K. & Shatte, A. (2002). *The Resilience Factor: 7 Essential Skills for Overcoming Life's Inevitable Obstacles*. New York : Broadway Books.
- Santrock, J.W. (2004). *Life-Span Development*. Ninth Edition. Boston : McGraw-Hill Companies.
- Tindall, J.D. and Gray, H.D. (1985). *Peer Counseling: In-Depth Look At Training Peer Helpers*. Muncie : Accelerated Development Inc.

**Soal Ujian Tertulis:**

1. Tingkah laku *attending* harus ditampilkan konselor sebagai salah satu perwujudan perhatian dan rasa hormat konselor kepada konseli. Penyertaan postur (posisi) tubuh dalam komunikasi konseling yang menggambarkan *attending* adalah:
  - a. Menyilangkan kaki, melipat kedua tangan di depan dada sambil terus menerus memandang tajam ke arah wajah konseli.
  - b. Sikap tubuh rileks tetapi penuh perhatian dan siaga mendengarkan konseli dengan cara duduk agak condong ke depan menghadap konseli.
  - c. Duduk santai bersandar pada sandaran kursi, dengan salah satu kaki diangkat dan disilangkan pada kaki lainnya.
  - d. Kedua telapak tangan dilekatkan dan diletakkan didagu sebagai penyangga wajah dan kepala untuk menunjukkan kesungguhan konselor.
2. Ungkapan yang mencerminkan empati konselor terhadap masalah yang disampaikan klien adalah:
  - a. "Nampaknya anda benar-benar cengeng dan lemah".
  - b. "Oo begitu, lalu apa hubungan ceritamu itu dengan diri saya?"
  - c. "Sungguh saya sangat merisaukan nasib dan diri anda".
  - d. "Nampaknya anda benar-benar marah dan kesal karenanya".
3. Salah satu pertanyaan terbuka dapat diungkapkan konselor melalui kalimat:
  - a. Apa yang anda pikirkan ketika peristiwa itu terjadi?
  - b. Apakah anda merasa marah ketika itu?
  - c. Berapa kali anda mengalami kegagalan?
  - d. Berapa jumlah saudara kandung pacarmu?
4. Konfrontasi digunakan konselor untuk membantu konseli agar:
  - a. dapat secara leluasa mengemukakan semua problem yang dideritanya.
  - b. terbantu dalam melupakan semua problem yang dihadapinya.
  - c. menyadari dan menghadapi pikiran, perasaan, dan kenyataan yang ingin disembunyikan atau diingkari.
  - d. mampu menyembunyikan kekacauan pikiran, perasaan, dan masalah yang sedang dihadapi.
5. Dalam proses konseling, sering kali konseli mengungkapkan pokok-pokok pikiran dan perasaan secara "berserakan". Beberapa kata yang dapat digunakan konselor dalam mengawali rangkuman terhadap ungkapan-ungkapan konseli adalah:
  - a. "Jika begitu halnya, anda adalah orang yang.....".

- b. "Poin-poin penting yang anda kemukakan adalah.....".
  - c. "Saya menyimpulkan bahwa anda tidak akan mampu .....".
  - d. "Setelah mendengar ungkapan-ungkapan anda, saya meyakini bahwa.....".
6. Karakteristik *genuine* menuntut konselor untuk jujur terhadap berbagai pikiran dan perasaan yang sedang berkecamuk dalam dirinya. Oleh karena itu jika konselor merasa marah sebaiknya:
- a. Sadari adanya kemarahan yang sedang terjadi dalam diri.
  - b. Hadirkan sebanyak mungkin alasan untuk menyangkal adanya kemarahan.
  - c. Tumpahkan kemarahan kepada siapa saja yang memungkinkan untuk dijadikan sasaran.
  - d. Tutup rapat-rapat dan anggaplah tidak terjadi apa-apa.
7. Untuk membantu konseli memahami masalah-masalah yang sedang dihadapi, beberapa keterampilan konseling yang lebih tepat digunakan konselor adalah:
- a. Keterampilan mengajukan pertanyaan tertutup, dan pertanyaan terbuka.
  - b. Keterampilan mengajukan pertanyaan tertutup, dan empati.
  - c. Keterampilan konfrontasi, perilaku genuin, dan keterampilan attending
  - d. Keterampilan attending, empati, dan keterampilan mengajukan pertanyaan terbuka.
8. *Attending* dapat ditampilkan konselor melalui tingkah laku:
- a. Gerakan jari telunjuk mengetuk-ketuk meja, atau mengetuk-ketukkan ballpoint.
  - b. Berkali-kali duduk beringsut sambil menggerak-gerakan kaki secara terus menerus.
  - c. Menghindari tatapan mata konseli dengan cara memandangi ke arah yang jauh, atau menatap dengan tatapan mata yang kosong.
  - d. Menatap mata konseli secara lembut dan kadang-kadang memindahkan pandangan ke bagian tubuh lain kemudian kembali ke wajah dan mata.
9. Karakteristik berikut ini bukan perwujudan dari konselor yang empatik:
- a. Ikut meneteskan air mata ketika mendengarkan kesedihan dan penderitaan konseli.
  - b. Mampu membaca isyarat, gesture, atau mimik yang menggambarkan emosi yang sedang dialami konseli.
  - c. Merespon secara tepat kebutuhan-kebutuhan konseli tanpa kehilangan kendali.
  - d. Mampu menempatkan diri dalam "diri orang lain" dan "mampu melihat dunia melalui mata konseli".

10. Untuk membantu konseli mengeksplorasi masalah yang sedang dihadapi, konselor dapat mengajukan pertanyaan:
  - a. Pertanyaan terbuka dan tersembunyi
  - b. Pertanyaan tertutup
  - c. Pertanyaan terbuka
  - d. Pertanyaan tertutup dan terselubung
11. Konselor tidak boleh melakukan konfrontasi melalui kalimat berikut:
  - a. "Anda mengatakan ingin sukses di sekolah ini, tetapi anda sering tidak mengerjakan tugas-tugas sekolah dengan baik".
  - b. "Anda mengatakan sangat benci pada ayah, tetapi tadi anda juga mengatakan sangat merindukan kehadirannya".
  - c. "Anda menginginkan menjadi siswa terpandai di sekolah ini, tetapi mana mungkin anda kan anak bodoh".
  - d. "Anda mengatakan sangat senang pacar lamamu telah memiliki pacar baru, tetapi anda menangis".
12. Keterampilan merangkul dalam proses konseling menuntut konselor untuk terampil:
  - a. Memprediksikan berbagai tingkah laku yang mungkin diekspresikan oleh konseli.
  - b. Menangkap pokok-pokok pikiran dan perasaan yang diekspresikan oleh konseli.
  - c. Menangkap ketidak-konsistenan antara ungkapan dan tingkah laku yang diekspresikan konseli.
  - d. Menangkap kontradiksi antara dua ungkapan atau lebih yang diekspresikan konseli.
13. Seorang konseli mengatakan "Akhir-akhir ini saya sangat kesal dan muak serumah dengan orang tua saya". Pernyataan *genuine* konselor dapat diungkapkan melalui pernyataan:
  - a. "Tidak sepatutnya bertindak begitu kepada orang tua, anda harus menghormati orang tua".
  - b. "Anda harus berusaha keras mencintai orang tua".
  - c. "Anda telah membuat pernyataan memalukan kedua orang tua anda".
  - d. "Jika anda kesal kepada orang tua, saya rasa tidak mudah untuk berpisah dengan mereka dan pergi meninggalkan rumah".
14. Dalam membantu memecahkan masalah konseli, konselor berperan:
  - a. Sebagai penanggung jawab atas terpecahkannya masalah konseli.

- b. Memfasilitasi konseli untuk mengambil tindakan nyata ke arah pemecahan masalah.
  - c. Menentukan alternatif pemecahan masalah yang harus ditempuh oleh konseli.
  - d. Menetapkan masalah-masalah mana yang harus dipecahkan dan masalah-masalah mana yang seharusnya dilupakan.
15. Dalam proses konseling, tindakan konselor yang dapat mendatangkan perasaan pada diri konseli bahwa kehadirannya kurang diterima oleh konselor adalah:
- a. Konselor duduk dengan badan agak condong ke arah konseli.
  - b. Konselor memberikan jabatan erat pada saat menyambut konseli.
  - c. Konselor menampakkan ekspresi tubuh yang rileks tetapi penuh perhatian.
  - d. Konselor secara periodik melihat arloji yang menempel di tangannya.