

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Konselor

1. Pengertian Konselor

Menurut Winkel dalam bukunya "Bimbingan dan Konseling Di Institusi Pendidikan", konselor adalah seorang tenaga profesional yang memperoleh pendidikan khusus di perguruan tinggi dan mencurahkan seluruh waktunya pada pelayanan bimbingan.²⁸

Castleden dan kawan-kawan memandang bahwa konselor sekolah merupakan generalis, dalam arti bahwa tugasnya mengait pada keseluruhan wilayah kegiatan sekolah dan oleh karena itu konselor perlu menguasai sejumlah pengetahuan dan prosedur yang menyangkut program sekolah secara menyeluruh. Konselor sekolah juga merupakan spesialis, dalam arti menguasai sejumlah pengetahuan dan ketrampilan khusus untuk menyelenggarakan teknik-teknik pelayanan individual dan kelompok. Termasuk kegiatan konselor dalam pengumpulan dan penafsiran data dan informasi tentang siswa dan lingkungannya untuk selanjutnya digunakan bersama siswa, guru, administrator, dan orang tua demi kepentingan siswa itu

²⁸ W.S. Winkel dan M.M. Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling Di Institusi Pendidikan* (Yogyakarta: Media Abadi, 2006), hal. 167

sendiri.²⁹ Konselor sekolah adalah anggota staf sekolah yang bekerja secara profesional dengan administrator, guru dan personil penunjang lainnya serta orang tua untuk memungkinkan perkembangan siswa secara total.

Jadi konselor adalah seseorang yang memiliki keahlian dibidang bimbingan dan konseling yang bertugas membantu siswa untuk mengenal diri dan lingkungannya serta membantu siswa untuk mengentaskan masalah-masalahnya.

2. Fungsi dan Tugas Konselor

Menurut Mohamad Surya, dalam praktek kebanyakan konselor sekolah hanya sedikit melakukan konseling, yang terbesar ialah menggantikan tugas mengajar, menegakkan disiplin, memimpin kelompok kerja, dan lain-lain. Berikut ini adalah peranan konselor di sekolah:³⁰

a. Peranan konselor dalam praktek

Dalam hal ini, konselor berperan membantu siswa mencapai pemahaman tentang dirinya dan lingkungannya, serta membantu mereka sehingga mampu membuat keputusan. Misalnya melakukan layanan konseling individu.

b. Konselor sebagai administrator sekolah

Konselor sering melaksanakan tugas sebagai pemimpin sekolah, sementara, bertanggung jawab atas kegiatan ekstrakurikuler, ikut

²⁹ *Ibid.*, hal 99

³⁰ Mohamad Surya, *Dasar-Dasar Penyuluhan (Konseling)* (Jakarta: P2LPTK, 1988), hal. 146-

penerimaan murid baru, dan menyelenggarakan tes. Hal ini dikarenakan konselor jarang melakukan konseling dan kurang kesempatan untuk mengimplementasikan program pelayanan konseling secara murni.

c. Konselor sebagai generalis

Konselor terlibat dalam kegiatan orientasi, registrasi, penjadwalan, perubahan jam pelajaran, testing, penjurusan, pemberian beasiswa, dan lain-lain. Sebagai generalis, konselor lebih banyak mencurahkan waktu untuk kegiatan lain daripada untuk kegiatan profesional sebagai konselor.

d. Konselor sebagai spesialis

Konselor lebih banyak waktunya untuk konseling daripada untuk kegiatan lainnya. Seperti yang tertera pada 28 gugus dalam standarisasi unjuk kerja professional konselor, antara lain:³¹

1. Mengorganisasikan program bimbingan dan konseling
2. Menyusun program bimbingan dan konseling
3. Mengungkapkan masalah klien
4. Menyelenggarakan konseling perorangan
5. Menyelenggarakan bimbingan dan konseling perorangan
6. Dan lain-lain.

³¹ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hal. 342

e. Konselor sebagai agen pembaharuan

Konselor dapat menjadi agen pembaharuan sebab konselor ahli dalam masalah belajar, dan sekaligus mampu mengkomunikasikan ilmunya kepada orang lain. Ia memahami perubahan sosial, oleh karenanya mampu menjadi inovator di tempat ia bekerja.

f. Konselor sebagai spesialis dalam psikologi

Konselor dapat dilibatkan dalam kegiatan pengembangan kurikulum, khususnya hal-hal yang bersifat psikologis. Konselor dapat membantu agar aktivitas kurikuler dapat mengembangkan spontanitas siswa, sikap terbuka, dan pengembangan emosional.

g. Konselor sebagai ahli perilaku terapan

Tugas konselor adalah menerapkan teori dan hasil-hasil riset, sehingga dapat membantu individu dan lembaganya mencapai tujuan. Konselor dapat memanfaatkan dan memformulasikan behavioristik dalam hubungannya dengan klien.

h. Konselor sebagai manager

Konselor dapat menjadi konsultan para guru dalam hal mengelola berkas. Sehubungan dengan itu konselor harus sanggup menangani berbagai segi program pelayanan yang memiliki ragam variasi pengharapan dan peran seperti telah dikemukakan di atas. Untuk itu perlu keahlian dalam perencanaan program, penilaian kebutuhan, strategi evaluasi program, penetapan tujuan, pembiayaan, dan pembuatan

keputusan. Oleh karena itu beberapa fungsi konselor yang terkait dengan hal tersebut adalah menjadwalkan kegiatan, melakukan testing, penelitian, melakukan penilaian kebutuhan, sampai dengan menata file data

i. Konselor sebagai konsultan

Sebagai konsultan, konselor dapat:

1. Memberikan konsultasi secara individual maupun kelompok
2. Menyelenggarakan konsultasi untuk para guru, administrator, dan orang tua siswa.

j. Konselor sebagai” *a helper professional*”

Konselor yang bertugas di sekolah, tugas utamanya adalah membantu perkembangan siswa secara optimal, dengan cara membantu siswa memahami dirinya sendiri dan lingkungannya, serta meningkatkan kemampuan siswa membuat keputusan.

Bimo Walgito dalam bukunya “Bimbingan dan Konseling di Sekolah” menyebutkan bahwa fungsi konselor atau pembimbing di sekolah adalah membantu kepala sekolah beserta stafnya di dalam menyelenggarakan kesejahteraan sekolah (*Schoolwelfare*). Berdasarkan fungsi ini, maka tugas konselor adalah sebagai berikut.³²

³² Bimo Walgito, *Bimbingan dan Penyuluhan Di Sekolah* (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1986), hal. 35-36

- a. Mengadakan penelitian maupun observasi terhadap situasi atau keadaan sekolah, baik mengenai peralatannya, tenaganya, penyelenggaraannya maupun aktifitas-aktifitas lainnya.
- b. Berdasarkan atas hasil penelitian atau observasi tersebut, maka pembimbing berkewajiban memberikan saran-saran atau pendapat-pendapat kepada kepala sekolah ataupun kepada staf pengajar yang lain demi kelancaran dan kebaikan sekolah
- c. Menyelenggarakan bimbingan terhadap anak-anak, baik yang bersifat preventive, preservative maupun yang bersifat korektif atau kuratif.
 - Bersifat preventive yaitu dengan tujuan menjaga jangan sampai anak-anak mengalami kesulitan-kesulitan, menghindarkan hal-hal yang tidak diinginkan. Hal ini dapat ditempuh dengan cara:
 1. Mengadakan papan bimbingan untuk berita-berita atau pedoman-pedoman yang perlu mendapatkan perhatian dari anak-anak.
 2. Mengadakan kotak masalah atau kotak tanya untuk menampung segala persoalan-persoalan atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis, dengan demikian bila ada masalah dapat segera diatasi.
 3. Menyelenggarakan kartu pribadi, dengan demikian pembimbing atau staf pengajar yang lain dapat mengetahui dari data anak bila diperlukan.

4. Memberikan penjelasan-penjelasan atau ceramah-ceramah yang dianggap penting, misalnya cara belajar yang efisien.
 5. Mengadakan kelompok belajar, sebagai cara atau teknik belajar yang cukup baik bila dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
 6. Mengadakan diskusi dengan anak-anak secara kelompok atau perseorangan mengenai cita-cita ataupun kelanjutan studi serta pemilihan jabatan kelak.
 7. Mengadakan hubungan yang harmonis dengan orang tua atau wali murid, agar ada kerja sama yang baik antara sekolah dengan rumah.
- Bersifat preservative ialah suatu usaha untuk menjaga keadaan yang telah baik agar tetap baik, jangan sama keadaan yang telah baik menjadi keadaan tidak baik.
 - Bersifat korektif atau kuratif ialah mengadakan konseling kepada anak-anak yang mengalami kesulitan-kesulitan, yang tidak dapat dipecahkan sendiri, yang membutuhkan pertolongan dari pihak lain.

Himpunan konselor sekolah di Amerika (*American School Counselor Association*) menegaskan dalam pernyataan resminya tentang praktek bimbingan dan konseling yang menjadi tugas para konselor sekolah, yaitu sebagai berikut:³³

³³ Prayitno, *Profesionalisasi Konseling dan Pendidikan Konselor* (Jakarta: P2PLPTK, 1987), hal. 92

1. Mengorganisasikan dan menyelenggarakan program bimbingan yang berpusat pada aspek-aspek penting perkembangan remaja, yaitu pengembangan identitas, pilihan dan perencanaan karir, hubungan sosial, dan lain sebagainya. Dalam hal ini petugas (konselor sekolah) perlu bekerja sama dengan guru dan program konselor sedapat mungkin dikaitkan dengan program pengajaran atau kurikulum sekolah secara menyeluruh.
2. Mengorganisasikan dan memungkinkan tersedianya sistem informasi yang komprehensif yang diperlukan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan dan jabatan.
3. Membantu siswa dalam pengukuran ciri-ciri kepribadian (seperti kemampuan dasar, minat, bakat, kebutuhan, dan kematangan karir) yang hasil-hasilnya dipergunakan dalam pemilihan mata-mata pelajaran yang akan diambil, pilihan jabatan dan perencanaan apa yang akan dilakukan sesudah tamat sekolah menengah.
4. Menyediakan program perbaikan (remedial) atau program-program pilihan untuk siswa-siswa yang memperlihatkan gejala-gejala yang salah, ketidakmatangan vokasional, atau sikap-sikap negatif dalam kaitannya dengan perkembangan pribadi siswa.

Banyak dan beratnya tugas seorang pembimbing di sekolah, menyebabkan banyak syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang pembimbing, baik syarat-syarat yang bersifat intelektual maupun yang

lainnya. Berikut ini adalah syarat-syarat sebagai seorang pembimbing, antara lain.³⁴

- a. Seorang pembimbing harus mempunyai pengetahuan yang cukup baik segi teori maupun segi praktek. Segi teori merupakan hal yang penting karena segi inilah merupakan landasan di dalam praktek. Segi praktek adalah perlu dan penting, karena bimbingan dan penyuluhan adalah “*applied science*”, ilmu yang harus diterapkan dalam praktek sehari-hari; sehingga seorang pembimbing akan sangat canggung apabila ia hanya memiliki segi teori saja tanpa memiliki kecakapan di dalam praktek.
- b. Di dalam segi psikologi, seorang pembimbing akan dapat mengambil tindakan yang bijaksana. Jika pembimbing telah cukup dewasa dalam segi psikologinya, yaitu adanya kemantapan atau kestabilan di dalam psikologinya, terutama dalam segi emosi.
- c. Seorang pembimbing harus sehat jasmani maupun psikisnya. Bila jasmani dan psikisnya tidak sehat, hal ini akan mengganggu tugasnya.
- d. Seorang pembimbing harus mempunyai sikap kecintaan terhadap pekerjaannya dan juga terhadap anak atau individu yang dihadapinya. Sikap ini akan membawa kepercayaan dari anak. Sebab tanpa adanya kepercayaan dari klien, tidak mungkin pembimbing akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

³⁴ Bimo Walgito, *Bimbingan dan Penyuluhan Di Sekolah*, hal. 36

- e. Seorang pembimbing harus mempunyai inisiatif yang cukup baik. Dengan demikian, dapat diharapkan adanya kemajuan di dalam usaha bimbingan dan penyuluhan ke arah keadaan yang lebih sempurna demi untuk kemajuan sekolah.
- f. Karena bidang gerak pembimbing tidak hanya terbatas pada sekolah saja, maka seorang pembimbing harus bersifat supel, ramah tamah, sopan santun di dalam segala perbuatannya. Sehingga seorang pembimbing akan mendapatkan kawan yang sanggup bekerja sama dengan memberikan bantuan secukupnya untuk kepentingan anak-anak.
- g. Seorang pembimbing diharapkan mempunyai sifat-sifat yang dapat menjalankan prinsip-prinsip serta kode-kode etik dalam bimbingan dan penyuluhan dengan sebaik-baiknya.

Oleh karena itu, fungsi konselor di sekolah sangatlah penting. Fungsi utama konselor adalah membantu siswa untuk lebih mengenal diri dan lingkungannya serta membantu siswa mengentaskan masalah yang dihadapi. Fungsi utama tersebut menyebabkan konselor diwajibkan memenuhi persyaratan tertentu, yakni menguasai ilmu bimbingan dan konseling baik secara teori maupun praktek serta memiliki kepribadian yang baik. Di samping fungsi utama tersebut, konselor memiliki peran yang penting dalam lingkungan sekolah.

3. Karakteristik dan Kualitas Kepribadian Konselor

Karakteristik konselor sangat mempengaruhi proses konseling karena konselor menjadi dasar bagi klien untuk melakukan atau melanjutkan hubungan konseling. Kualitas pribadi maupun ketrampilan merupakan prasyarat untuk menjadi konselor yang efektif. Keefektifan konselor mencakup kualitas kepribadian, sikap dan persepsi terhadap klien, orang lain, lingkungan, ilmu pengetahuan, profesi serta persepsi terhadap diri sendiri.³⁵

Kualitas konselor adalah semua kriteria keunggulan termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, ketrampilan, dan nilai-nilai yang dimilikinya yang akan memudahkannya dalam menjalankan proses konseling sehingga mencapai tujuan dengan berhasil (efektif).³⁶ Sedangkan kualitas pribadi konselor yaitu kriteria yang menyangkut segala aspek kepribadian yang sangat penting dan menentukan keefektifan konselor jika dibandingkan dengan pendidikan dan latihan yang ia peroleh.

Adapun kriteria kualitas kepribadian konselor menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- a. Virginia Satir menemukan beberapa karakteristik konselor sehubungan dengan pribadinya yang membuat konseling berjalan efektif, antara lain:

³⁵ Retno Sri Hariastuti dan Eko Darminto, *Ketrampilan-Ketrampilan Dasar Dalam Konseling* (Surabaya: Unesa University Press, 2007), hal. 13

³⁶ Sofyan S. Willis, *Konseling Individual: Teori dan Praktek* (Bandung: ALFABETA, 2011), hal. 79-80

- *Resource person*, artinya konselor adalah orang banyak mempunyai informasi dan senang memberikan dan menjelaskan informasinya.
 - *Model of communication*, yaitu konselor bagus dalam berkomunikasi, mampu menjadi pendengar yang baik dan komunikator yang terampil.
- b. Jay Haley mengemukakan kualitas pribadi konselor sesuai dengan penelitiannya yaitu:
- Fleksibilitas, yaitu mampu mengubah pandangan secara realistik dan bukan mengubah kenyataan
 - Tidak memaksakan pendapat, mau mendengarkan dengan sabar terhadap orang lain
- c. Munson (1961) dan Mills Cs. mengemukakan dua karakteristik penting yang menentukan kualitas pribadi konselor, yaitu:
- Konselor adalah seorang yang memiliki kebutuhan untuk menjadi pemelihara (*to be nurturant*)
 - Konselor harus memiliki intuisi dan penetrasi psikologis yang baik (*intuitive and psychological penetrating*)
- d. Menne mengungkapkan karakteristik konselor yang menunjang kualitas pribadi konselor, yaitu:
- Peringkat 1, memahami dan melaksanakan etika professional
 - Peringkat 2, mempunyai rasa kesadaran diri mengenai kompetensi, nilai-nilai, dan sikap

- Peringkat 3, memiliki karakteristik diri yakni respek terhadap orang lain, kematangan pribadi, memiliki kemampuan intuitif, fleksibel dalam pandangan dan emosional stabil
 - Peringkat 4, kemampuan dan kesabaran untuk mendengarkan orang lain, dan kemampuan berkomunikasi.
- e. Rakoes & Schroeder dan Wile mengemukakan pentingnya karakteristik *warmt* (kehangatan) dan memiliki kompetensi

Elfi Mu'awanah dan Rifa Hidayah mengungkapkan dalam bukunya "Bimbingan Konseling Islami di Sekolah Dasar" bahwa pemberi bantuan hendaknya:³⁷

1. Sabar, utamanya tahan terhadap si terbantu yang menentang keinginan untuk berikan bantuan
2. Tidak emosional, artinya tidak mudah terbawa emosi dan dapat mengatasi emosi diri sendiri dan si terbantu
3. Retorika yang baik, mengatasi keraguan si terbantu, dapat meyakinkan bahwa ia dapat memberikan bantuan

Dapat membedakan tingkah laku klien yang berimplikasi terhadap hukum wajib, sunah, mubah, makruh, haram terhadap perlunya taubat atau tidak.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka seorang konselor harus memiliki beberapa kriteria dan kualitas kepribadian yang baik agar dapat

³⁷ Elfi Mu'awanah dan Rifa Hidayah, *Bimbingan Konseling Islami di Sekolah Dasar* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal. 171

menyelenggarakan program bimbingan dan konseling dengan baik dan efektif serta dapat menjadi panutan peserta didik.

B. Konsep Layanan Konseling Individu

1. Pengertian Layanan Konseling Individu

Menurut Sutijono dalam bukunya "Konseling 1", ada beberapa kata yang dapat diidentifikasi sebagai asal kata konseling yaitu: "*Consillium*" dari Bahasa Latin yang berarti bersama dengan atau bersama-sama, "*Sellan*" dari Bahasa Anglo Salon yang berarti menjual atau menyampaikan, "*Counsel*" dari Bahasa Inggris yang artinya nasehat.³⁸

Pengertian konseling individual mempunyai makna spesifik dalam arti pertemuan konselor dengan klien secara individual, dimana terjadi hubungan konseling yang bernuansa *rapport*, dan konselor berupaya memberikan bantuan untuk pengembangan pribadi klien serta klien dapat mengantisipasi masalah-masalah yang dihadapinya.³⁹

Mortensen mendefinisikan konseling sebagai suatu proses antar pribadi, dimana satu orang yang satu dibantu oleh yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecakapan menemukan masalahnya. Selanjutnya Jones menyebutkan bahwa konseling sebagai suatu hubungan

³⁸ Sutijono, *Konseling 1* (Surabaya: Unesa Press IKIP Surabaya, 1994), hal. 7

³⁹ Sofyan S. Willis, *Konseling Individual: Teori dan Praktek*, hal. 159

profesional antara seorang konselor yang terlatih dengan klien. Hubungan ini bersifat individual atau seorang-seorang.

ASCA (American School Counselor Association) berpendapat bahwa konseling adalah hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada klien. Konselor menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu klien mengatasi masalah-masalahnya.⁴⁰

Willian Ratigan memberikan deskripsi pengertian konseling secara terperinci berdasarkan pengamatan dan penelitian-penelitian yang telah dilakukannya, ia mendeskripsikan konseling sebagai berikut:⁴¹

- a. Konseling adalah usaha untuk membantu seseorang menolong dirinya sendiri.
- b. Konseling adalah suatu pengembaraan emosional ke dalam kulit orang lain.
- c. Konseling adalah suatu telinga yang bersifat simpatik.
- d. Konseling adalah persahabatan jangka pendek dengan tujuan yang disadari, dan selama itu konselor dan konseli menunjukkan pertambahan dalam pertumbuhan intelektual, kematangan emosional, dan tilikan spiritual

⁴⁰ Achmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*(Bandung: PT Refika Aditama, 2006), hal. 10

⁴¹ Mohamad Surya, *Dasar-Dasar penyuluhan (Konseling)*, hal. 49-50

C.G Wrenn mengungkapkan konseling adalah relasi antar pribadi yang dinamis oleh dua orang yang berusaha memecahkan masalah dengan mempertimbangkan secara bersama-sama sehingga pada akhirnya orang yang mempunyai kesulitan dibantu oleh yang lain untuk memecahkan masalahnya atas penentuannya sendiri.

Sedangkan J.P Adam berpendapat bahwa konseling adalah suatu pertalian timbal balik antara dua orang individu yang seorang (konselor) membantu yang lain (klien) supaya ia dapat lebih baik memahami dirinya dalam hubungannya dengan masalah hidup yang dihadapinya pada waktu itu dan pada yang akan datang.⁴²

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa konseling adalah pertemuan antara konselor dan konseli dengan tujuan membantu konseli untuk memahami dirinya, lingkungannya, dan membantu konseli memecahkan masalah-masalah yang sedang dihadapinya.

2. Prinsip-prinsip Layanan Konseling Individu

Konseling sebagai proses membantu individu agar berkembang, memiliki beberapa prinsip penting yaitu:⁴³

a. Memberikan kabar gembira dan kegairahan hidup

Dalam hubungan konseling, konselor sebaiknya tidak mengungkapkan berbagai kelemahan, kesalahan, dan kesulitan klien.

⁴² Mochamad Nursalim dan Suradi, *Layanan Bimbingan dan Konseling* (Surabaya: Unesa University Press, 2002)

⁴³ *Ibid.*, hal. 23

Akan tetapi berupaya membuat situasi konseling yang menggembirakan. Situasi tersebut akan membuat klien senang, tertarik untuk melibatkan diri dalam pembicaraan, dan akhirnya akan terbuka untuk membeberkan isi hati dan rahasianya. Menggembirakan klien adalah sesuai dengan ajaran Islam seperti difirmankan oleh Allah SWT, dalam Surat Saba' ayat 28.

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا كَافَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢٨﴾

“Dan Kami tidak mengutus engkau (Muhammad), melainkan kepada umat manusia seluruhnya sebagai pembawa berita gembira dan sebagai pemberi peringatan”

Dengan suasana yang gembira, kemungkinan besar hati klien terbuka menerima peringatan-peringatan, dan mudah untuk mengungkapkan kelemahannya.

b. Melihat klien sebagai subjek dan hamba Allah

Klien adalah subjek yang berkembang. Klien merupakan hamba Allah yang menjadi tugas amanat bagi seorang konselor. Maka dari itu, klien harus dihargai sebagai pribadi yang merdeka.

Dalam hubungan konseling, klien yang harus banyak berbicara mengenai dirinya dan bukan konselor. Sebab itu, upaya konselor adalah

menggali potensi dan kelemahan serta kesulitan klien, kemudian klien akan mengungkapkan segalanya dengan jujur dan terbuka.

c. Menghargai klien tanpa syarat

Menghargai klien adalah syarat utama untuk terjadinya hubungan konseling yang gembira dan terbuka. Penghargaan ini dimaksudkan sebagai upaya konselor yang memberikan ucapan-ucapan, serta bahasa badan yang menghargai.

d. Dialog Islami yang menyentuh

Dalam hubungan konseling, konselor berupaya agar mengemukakan butir-butir dialognya yang menyentuh hati klien sehingga memunculkan rasa syukur, rasa cinta, bahkan perasaan berdosa. Keakraban dan ketrlibatan klien dalam kata-kata kunci dalam hubungan konseling untuk membuat klien tersentuh perasaan keagamaan dan kemanusiaan.

e. Keteladanan pribadi konselor

Keteladanan pribadi konselor dapat menyentuh perasaan klien untuk mengidentifikasi diri konselor. Hal ini merupakan sugesti bagi klien untuk berubah kearah positif. Motivasi untuk berubah disebabkan kepribadian, wawasan dan keterampilan, serta amal kebajikan konselor terhadap klien. Konselor bersikap jujur, saleh, dan berpandangan luas, serta penuh perhatian terhadap klien.

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa prinsip layanan konseling adalah memberikan kenyamanan kepada konseli dalam rangka pemberian bantuan agar terjalin keakraban antara konselor dengan konseli.

3. Teknik-Teknik Konseling

Bagi seorang konselor menguasai teknik konseling adalah mutlak. Sebab dalam proses konseling, teknik yang baik merupakan kunci keberhasilan untuk tujuan konseling.

Konseling mengandung suatu proses komunikasi antar pribadi yang berlangsung melalui saluran komunikasi verbal dan nonverbal. Dengan menciptakan kondisi-kondisi seperti empati, penerimaan serta penghargaan, keikhlasan serta kejujuran, dan perhatian yang tulus (*facilitative conditions*), konselor memungkinkan konseli untuk merefleksi atas diri sendiri serta pengalaman hidupnya, memahami diri sendiri serta situasi kehidupannya dan, berdasarkan itu, menemukan penyelesaian atas masalah yang dihadapi. Melalui tanggapan-tanggapan verbal dan reaksi nonverbal, konselor mengkomunikasikan kondisi-kondisi itu kepada konseli, sehingga konseli menyadari adanya kondisi-kondisi itu dan bersedia pula untuk berkomunikasi dengan konselor. Kondisi-kondisi dapat dikomunikasikan melalui teknik-

teknik verbal tertentu, seperti refleksi dan klarifikasi, dan melalui teknik-teknik nonverbal, seperti sikap badan dan pandangan mata.⁴⁴

a. Teknik-teknik konseling yang verbal

Konseling verbal adalah tanggapan-tanggapan verbal yang diberikan oleh konselor, yang merupakan perwujudan konkret dari maksud, pikiran dan perasaan yang terbentuk dalam batin konselor (tanggapan batin) untuk membantu konseli pada saat tertentu, wawancara konseling terdiri atas ungkapan-ungkapan dipihak konseli disusul dengan dengan ungkapan-ungkapan dipihak konselor. Dengan demikian, wawancara membentuk suatu rangkaian mata rantai-mata rantai, dimana setiap mata rantai terdiri atas ungkapan konseli dan suatu ungkapan konselor. Ungkapan konselor yang berupa tanggapan verbal dengan maksud membantu konseli menggunakan satu atau lebih teknik yang verbal, tergantung dari interaksi konselor.

Tanggapan verbal konselor dapat dituangkan dalam bentuk pernyataan atau dalam bentuk kalimat tanya atau dalam bentuk kombinasi dari pernyataan dan kalimat tanya

b. Teknik-teknik konseling nonverbal

Menurut Mehrabian dalam bukunya “Silent Message”, istilah perilaku nonverbal (*nonverbal behavior*) dapat diartikan secara sempit

⁴⁴ W.S. Winkel dan M.M. Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling Di Institusi Pendidikan* (Yogyakarta: Media Abadi, 2006), hal. 316

dan secara luas. Dalam arti sempit perilaku nonverbal menunjuk pada reaksi atau tanggapan yang dibedakan dari berbahasa dengan memakai kata-kata, misalnya ekspresi wajah, gerakan lengan dan tangan, isyarat dan pandangan mata, sikap badan, anggukan kepala, gerakan-gerakan tungkai kaki dan tangan. Dalam arti luas perilaku nonverbal disamping hal-hal yang disebutkan di atas, juga menunjuk pada gejala-gejala vokal yang menyertai ucapan kata-kata, seperti kekeliruan pada waktu berbicara, saat-saat diam, kecepatan berbicara, lamanya berbicara, volume suara, intonasi dan nada berbicara (*paralinguistic phenomena*); termasuk juga dalam arti yang luas itu berbagai cara membawa diri dan menampilkan diri, seperti berjalan, duduk, cara berpakaian, cara menata rambut, penggunaan kosmetik dan perhiasan, menyentuh, sinkrosinasi antara bicara dan bergerak, perlengkapan kantor, perabot-perabot rumah, hiasan-hiasan di ruang, dan sebagainya. Menurut pandangan Mehrabian, semua bentuk perilaku nonverbal itu mengandung nilai-nilai komunikatif dan dapat berperan sebagai bentuk komunikasi implisit dalam komunikasi antar pribadi.

Teknik-teknik nonverbal itu antara lain:⁴⁵

1. Senyuman: untuk menyatakan sikap menerima, misalnya pada saat menyambut kedatangan konseli.

⁴⁵*Ibid.*, hal. 332-333

2. Cara duduk: untuk menyatakan sikap rileks dan sikap mau memperhatikan, misalnya membungkuk ke depan, duduk agak bersandar. Sikap badan jelas-jelas menyampaikan suatu pesan kepada konseli.
3. Anggukan kepala: untuk menyatakan penerimaan dan menunjukkan pengertian. Boleh juga menyertai kata-kata yang bertujuan *membombong*.
4. Gerak-gerak lengan dan tangan: untuk memperkuat apa yang diungkapkan secara verbal. Gerak-gerak semacam itu banyak variasinya dan mengandung macam-macam makna.
5. Berdiam diri: untuk memberikan kesempatan kepada konseli berbicara secara leluasa, mengatur pikirannya atau menenangkan diri. Bila konseli diam, mungkin konselor ikut berdiam diri, namun lamanya tergantung pada makna yang terkandung dalam diamnya konseli, misalnya konseli merasa:
 - a. Sulit untuk mengungkapkan perasaannya
 - b. Malu untuk berbicara/atau gelisah
 - c. Antipati terhadap konselor karena bersikap bermusuhan
 - d. Bingung dan mengharapkan saran atau *bombongan* dari konselor
 - e. Lega sesudah mengungkapkan semua perasaannya.
 - f. Mimik (ekspresi wajah, roman muka, air mata, raut muka): untuk menunjang atau mendukung dan menyertai reaksi-reaksi verbal.

Mimik bervariasi banyak, sedangkan maknanya juga tergantung pada lingkungan budaya di daerah tertentu, misalnya mengerutkan dahi, mengerutkan kening, mengangkat alis, senyum dan wajah cerah.

6. Kontak mata (konselor mencari kontak mata dengan konseli): untuk menunjang atau mendukung tanggapan verbal dan/atau menyatakan sikap dasar. Namun, harus dihindarkan kesan bahwa konselor mengejar, memaksa konseli, atau mempermalukan. Cara menatap muka si konseli haruslah sesuai dan wajar.
7. Variasi dalam nada suara dan kecepatan bicara: untuk menyesuaikan diri dengan ungkapan perasaan konseli, misalnya konselor berbicara lebih lembut, lebih lambat, lebih cepat, dengan nada suara lebih tinggi atau lebih rendah. Hal-hal ini termasuk gejala-gejala vokal.

Menurut Prayitno, teknik-teknik konseling yang secara langsung diterapkan terhadap klien, antara lain:⁴⁶

1. Konseling Direktif (*Directive Counseling*)

Pendekatan ini dipelopori oleh E.G Williamson dan J.G Darley yang berasumsi dasar bahwa klien tidak mampu mengatasi sendiri masalah yang dihadapinya. Karena itu, klien membutuhkan bantuan dari orang lain, yaitu konselor. Dalam konseling direktif, klien bersifat pasif, dan yang aktif adalah konselor. Dengan demikian, inisiatif dan peranan

⁴⁶ Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hal. 299

utama pemecahan masalah lebih banyak dilakukan oleh konselor. Klien bersifat menerima perlakuan dan keputusan yang dibuat oleh konselor. Dalam konselling direktif diperlukan data yang lengkap tentang klien untuk dipergunakan dalam usaha diagnosis.

Konseling direktif menurut langkah-langkah umum sebagai berikut:

- a. Analisis data tentang klien
 - b. Pensintesisan data untuk mengenali kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan klien
 - c. Diagnosis masalah
 - d. Prognosis atau prediksi tentang perkembangan masalah selanjutnya
 - e. Pemecahan masalah
 - f. Tindak lanjut dan peninjauan hasil-hasil konseling
2. Konseling Non-Direktif (*Non-Directive Counseling*)

Konseling non-direktif sering disebut juga "*Client Centered Therapy*". Konseling non-direktif merupakan upaya bantuan pemecahan masalah yang berpusat pada klien. Klien diberi kesempatan mengemukakan persoalan, perasaan dan pikiran-pikirannya secara bebas. Pendekatan ini berasumsi dasar bahwa seseorang yang mempunyai masalah pada dasarnya tetap memiliki potensi dan mampu mengatasi masalahnya sendiri. Tetapi oleh karena suatu hambatan, potensi dan

kemampuannya itu tidak dapat berkembang atau berfungsi sebagaimana mestinya.

Dalam konseling, inisiatif dan peranan utama pemecahan masalah diletakkan dipundak klien sendiri. Sedangkan kewajiban dan peranan utama konselor adalah menyiapkan suasana agar potensi dan kemampuan yang ada pada diri klien itu berkembang secara optimal.

3. Konseling Eklektif (*Eclective Counseling*)

Konseling eklektif merupakan penggabungan dari konseling direktif dan konseling non-direktif. Didasari pada kenyataan praktek konseling menunjukkan bahwa tidak semua masalah dapat dientaskan secara baik hanya dengan satu pendekatan atau teori saja. Pendekatan atau teori mana yang cocok digunakan sangat ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Sifat masalah yang dihadapi
- b. Kemampuan klien dalam memainkan peranan dalam proses konseling
- c. Kemampuan konselor sendiri, baik pengalaman maupun keterampilan dalam menggunakan masing-masing pendekatan atau teori konseling.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa teknik-teknik konseling merupakan salah satu komponen penting untuk mencapai keberhasilan

dalam proses konseling. Teknik konseling dapat dipadupadankan sesuai dengan kebutuhan.

4. Langkah-langkah dalam konseling

Untuk dapat mengadakan konseling yang baik, konselor perlu mengikuti langkah-langkah atau prosedur tertentu. Pada umumnya, prosedur konseling terdiri dari beberapa fase, antara lain:⁴⁷

1. Persiapan

Salah satu langkah dalam fase persiapan konseling adalah mengadakan hubungan interpersonal yang baik dengan klien dan kemudian mengadakan wawancara untuk menyusun diagnosis. Sebelum konselor memberikan bantuan atau terapi, konselor harus mengadakan diagnosis terlebih dahulu. Diagnosis merupakan titik pijak konselor dan memberikan arah dalam melakukan terapi atau bantuan kepada klien. Untuk menyusun diagnosis, diperlukan wawancara terlebih dahulu. Setelah mengadakan diagnosis, langkah berikutnya adalah perencanaan treatment.

a. Mengadakan hubungan interpersonal yang baik dengan klien

Langkah ini merupakan langkah yang pertama kali dalam rangka konseling. Untuk mengadakan konseling yang baik, langkah ini sangat perlu diperhatikan. Kalau hubungan interpersonal yang pertama

⁴⁷ Bimo Walgito, *Bimbingan + Konseling (Studi dan Karir)* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2010), hal. 191-193

kali tidak baik maka dapat diprediksi bahwa konseling tidak dapat berlangsung dengan mulus. Dalam hal ini, yang paling adalah menumbuhkan saling percaya satu dengan yang lain. Klien harus percaya kepada konselor dan konselor harus percaya tentang keadaan klien.

Permulaan hubungan interpersonal biasanya melalui kontak, yaitu kontak perceptual. Orang akan melihat dan mendengar mengenai orang yang akan diajak membangun hubungan interpersonal. Dalam keadaan ini, orang akan mendapatkan gambaran secara fisik, misalnya sekse, tinggi badan, perkiraan umur, dan sebagainya. Setelah itu biasanya meningkat pada *interactional contact*. Dalam tahapan ini, orang biasanya akan mencari informasi yang lebih lanjut. Ini berarti konselor akan mencari informasi dari klien.

b. Mengadakan wawancara dan diagnosis

Setelah hubungan interpersonal terbentuk, lalu dilanjutkan dengan mengadakan wawancara. Wawancara dalam tahapan ini merupakan pendahulu dalam rangka mengadakan konseling dan menghimpun informasi untuk mengadakan diagnosis. Melalui wawancara, konselor ingin mendapatkan data dari klien sebanyak mungkin yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh klien. Dalam wawancara, diperlukan data mengenai identifikasi dari klien, umur, pekerjaan, status perkawinan, latar belakang keluarga,

pendidikan, macam kegiatan, dan lain-lain yang sekiranya diperlukan oleh konselor. Wawancara dapat dilakukan secara bebas oleh klien, dalam arti klien menumpahkan segala apa yang ada dalam dirinya sehingga akan lebih lengkap dalam pengumpulan informasi tentang klien. Apabila diperlukan, dapat digunakan inventori atau tes. Dalam wawancara, juga diperhatikan tentang perilaku klien selama wawancara berlangsung, interaksi dengan konselor, keadaan emosinya, dan proses berpikirnya dalam menghadapi realita. Semua ini kemudian dikumpulkan dan dianalisis untuk mengadakan diagnosis. Setelah diadakan diagnosis, kemudian dilanjutkan dengan perencanaan treatment.

2. Perencanaan treatment

Treatment yang diambil sudah tentu sesuai dengan diagnosis yang telah dibangun berdasarkan masalah yang dihadapi oleh klien. Dalam rencana treatment ini, apa yang akan digunakan adalah tentang perubahan perilaku, mendorong berpikir dalam menghadapi realita, penerapan cara belajar yang tepat, atau lainnya. Konselor juga mengadakan prediksi atau prognosis sekiranya treatment tersebut akan membawa hasil seperti yang diharapkan. Disamping itu, juga direncanakan teknik atau pendekatan yang akan digunakan dan hal tersebut akan bergantung pada keadaan klien.

3. *Counseling in action*

Bantuan atau terapi dapat diberikan melalui wawancara konseling atau diskusi. Dalam wawancara konseling, klien dan konselor saling bertukar ide sikap melalui perbincangan (*conversation*). Tujuannya adalah menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh klien atau paling tidak beberapa perubahan dalam sikap atau pemikirannya. Ada berbagai macam pendekatan atau teknik dalam wawancara konseling yang dapat digunakan. Pada dasarnya, dalam wawancara konseling digunakan salah satu dari dua *frame of reference*.

4. Follow up

Pada fase ini, langkah yang diambil oleh konselor adalah untuk mengetahui efek dari terapi yang diberikan. Konselor mengadakan evaluasi tentang terapi yang diberikan, apakah hal-hal yang telah didiskusikan pada waktu proses konseling telah dilaksanakan oleh klien. Apabila telah dilaksanakan, tetapi tidak mengenai sasaran atau tidak berhasil maka langkah-langkah yang telah diambil itu kiranya perlu direvisi untuk menentukan langkah-langkah baru. Ketidaktepatan konseling yang lalu mungkin karena diagnosisnya yang tidak tepat sehingga perlu diadakan rediagnosis. Setelah mengadakan rediagnosis maka dilaksanakan konseling sesuai dengan rencana treatment yang baru.

Setelah dikemukakan langkah-langkah dalam konseling, maka dalam membantu mengentaskan masalah klien tidak dapat dilakukan tanpa

melakukan persiapan dan rencana. Persiapan dan rencana dilakukan agar dalam proses konseling berjalan dengan lancar dan memuaskan.

C. Strategi Konselor Dalam Pemberian Bantuan Melalui Layanan Konseling

Individu

Terdapat pandangan yang berbeda berkenaan dengan strategi apa yang sebaiknya dipilih oleh konselor dalam rangka membantu klien. Perbedaan tersebut berkaitan dengan perbedaan teori yang digunakan oleh konselor.⁴⁸ Untuk dapat memilih strategi yang tepat, konselor perlu memiliki pengetahuan yang memadai tentang gangguan perilaku beserta gejala-gejalanya dan berbagai orientasi teoritik konseling. Dalam mengimplementasikan strategi, konselor perlu memperhatikan langkah-langkah prosedural yang telah dipresipikan oleh strategi yang dipilih tersebut.

1. Konseling Psikoanalisis

Menurut pandangan konseling psikoanalisis, individu yang bermasalah adalah ketidakmampuan untuk memilih kepercayaan pada diri sendiri atau orang lain, merasa takut untuk mencintai, dan menciptakan hubungan yang akrab dan estimasi diri yang rendah; ketidakmampuan untuk mengenali dan melontarkan rasa permusuhan, amat berang dan benci, pengingkaran adanya kekuatan diri sebagai pribadi dan adanya rasa mandiri; ketidakmampuan

⁴⁸ Retno Hariastuti, dkk, *Keterampilan-Keterampilan Dasar Dalam Konseling* (Surabaya: Unesa University Press, 2007), hal. 10

untuk sepenuhnya menerima adanya seksualitas dan gairah yang dimiliki, susahny menerima dirinya sendiri sebagai laki-laki atau perempuan dan rasa takut akan seksualitas; tingkah laku bermasalah disebabkan oleh kekacauan dalam berfungsinya individu yang bersumber pada dinamika yang tidak efektif antara id, ego, dan super ego. proses belajar yang tidak benar pada masa kanak-kanak.

Tujuan konseling psikoanalisis adalah untuk membentuk kembali struktur kepribadian klien dengan cara mengembalikan hal yang tidak disadari menjadi sadar kembali. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam konseling psikoanalisis adalah:

- a. Asosiasi Bebas, yaitu klien diupayakan untuk menjernihkan atau mengikis alam pikirannya dari alam pengalaman dan pemikirannya sehari-hari, sehingga klien mudah mengungkapkan pengalaman masa lalunya
- b. Interpretasi, yaitu teknik yang digunakan oleh konselor untuk menganalisis asosiasi bebas, mimpi, resistensi, dan transferensi klien.
- c. Analisis Mimpi, yaitu suatu teknik untuk membuka hal-hal yang tak disadari dan memberi kesempatan klien untuk menilik masalah-masalah yang belum terpecahkan.
- d. Analisis Resistensi, analisis resistensi ditujukan untuk menyadarkan klien terhadap alasan-alasan terjadinya resistensi.

- e. Analisis Transferensi, konselor mengusahakan agar klien mengembangkan transferensinya agar terungkap neurosisnya terutama pada usia selama lima tahun pertama hidupnya.

2. **Konseling Berpusat Pada Person (*Person centered*)**

Menurut konseling *Person Centered* karakteristik perilaku bermasalah adalah pengasingan yaitu orang yang tidak memperoleh penghargaan secara positif dari orang lain, ketidakselarasan antara pengalaman dan *self* (tidak kongruensi), mengalami kecemasan yang ditunjukkan oleh ketidakkonsistenan mengenai konsep dirinya, defense, dan perilaku yang salah penyesuaiannya.

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka tujuan konseling *Person Centered* tidak terbatas oleh tercapainya pribadi yang kongruensi saja. Menurut Rogers tujuan konseling pada dasarnya sama dengan tujuan kehidupan ini, yaitu apa yang disebut dengan *fully functioning person*, yaitu pribadi yang berfungsi sepenuhnya. Rogers beranggapan bahwa *fully functioning person* merupakan hasil dari proses dan karena itu lebih bersifat *becoming*, sedangkan aktualisasi diri sebagaimana yang dikemukakan Maslow merupakan keadaan akhir dari kematangan mental dan emosional, karena itu lebih merupakan *self-being*.

Tujuan umum konseling ini adalah meningkatkan derajat independensi (kemandirian) dan integrasi yang mengarah pada aktualisasi diri, sedangkan tujuan khusus meliputi memberi kesempatan dan kebebasan

pada individu untuk mengekspresikan perasaan –perasaannya, berkembang dan terealisasi potensinya; membantu individu untuk makin mampu berdiri sendiri dalam mengadakan integrasi dengan lingkungannya dan bukan pada penyembuhan tingkah laku itu sendiri; dan membantu individu dalam perubahan dan pertumbuhan.

Teknik-teknik konseling yang dapat diterapkan, antara lain:⁴⁹

- f. Rapport, yaitu teknik yang bertujuan untuk membuat pendekatan dan hubungan yang baik dengan konseli agar selama proses terapi dapat berlangsung dengan lancar.
- g. Teknik klarifikasi, yaitu suatu cara konselor untuk menjernihkan dan meminta konseli untuk menjelaskan hal-hal yang dikemukakan oleh kepada konselor.
- h. Teknik refleksi, (isi dan perasaan) yaitu usaha konselor untuk memantulkan kembali hal-hal yang telah dikemukakan konseli (isi pembicaraan) dan memantulkan kembali perasaan-perasaan yang ditampakkan oleh konseli.
- i. Teknik *free expression* yaitu memberikan kebebasan kepada klien untuk berekspresi, terutama emosinya, cara kerja teknik ini seperti cara kerja kataris.

⁴⁹ <http://kandidatkonselor.blogspot.com/2013/01/teori-dan-pendekatan-konseling-person.html>,
iunduh pada tanggal 5 Juni pukul 09.56 WIB

- j. Teknik *silence*, yaitu kesempatan yang berharga diberikan oleh terapis kepada klien untuk mempertimbangkan dan meninjau kembali pengalaman-pengalaman dan ekspresinya yang lampau.
- k. Teknik *transference* yaitu ketergantungan konseli kepada konselor. Hal ini dapat terjadi pada awal terapi, tapi bukan merupakan dasar untuk kemajuan terapi. Kemungkinan *transference* terjadi karena sikap konselor yang memberikan kebebasan tanpa menilai atau mengevaluasi konseli.

3. **Konseling Rasional Emotif Therapy (RET)**

Dalam konseling ini, perilaku bermasalah adalah tingkah laku yang didasarkan pada pemikiran irrasional. Karakteristik dari pemikiran irrasional adalah terlalu menuntut, generalisasi secara berlebihan, penilaian diri, penekanan, kesalahan atribusi, anti pada kenyataan, dan repetisi. Tujuan konseling RET adalah untuk memperbaiki dan mengubah sikap, persepsi, cara berfikir, keyakinan serta pandangan klien yang irrasional menjadi rasional. Teknik-teknik yang digunakan dalam konseling RET antara lain:

- a. *Assertive training*, yaitu melatih dan membiasakan klien terus-menerus menyesuaikan diri dengan perilaku tertentu yang diinginkan.
- b. Sosiodrama, yaitu semacam sandiwara pendek tentang masalah kehidupan sosial.

- c. *Self modeling*, yaitu teknik yang bertujuan menghilangkan perilaku tertentu, dimana konselor menjadi model, dan klien berjanji akan mengikuti.
- d. *Social modeling*, yaitu teknik yang dilakukan dengan membentuk perilaku baru melalui model sosial dengan cara imitasi dan observasi.
- e. Teknik *reinforcement*, yaitu memberi *reward* terhadap perilaku rasional atau memperkuatnya (*reinforce*)
- f. Desensitisasi sistematis
- g. Relaxation.
- h. Self-control. Yaitu dengan mengontrol diri.
- i. Diskusi.
- j. Simulasi, dengan bermain peran antara konselor dengan klien .
- k. Homework assignment (metode tugas).
- l. Bibliografi (memberi bahan bacaan).

Menurut George dan Cristiani, tahap-tahap konseling RET adalah:

Tahap pertama, proses untuk menunjukkan kepada klien bahwa dirinya tidak logis, membantu mereka memahami bagaimana dan mengapa menjadi demikian, dan menunjukkan hubungan gangguan yang irasional itu tidak dengan kebahagiaan dan gangguan emosional yang di alami. *Tahap kedua*, membantu klien meyakini bahwa berfikir dapat ditentang dan diubah. Kesiapan klien untuk di eksplorasi secara logis terhadap gagasan yang dialami oleh klien dan konselor mengarahkan pada klien untuk melakukan

disputing terhadap keyakinan klien yang irasional. *Tahap ketiga*, membantu klien lebih mendebatkan (disputing) gangguan yang tidak tepat atau tidak rasional yang dipertahankan selama ini menuju berfikir yang lebih rasional dengan cara reinduktrinasi yang rasional termasuk bersikap secara rasional.

4. **Konseling Behavioral**

Menurut konseling behavioral, perilaku yang bermasalah dimaknai sebagai perilaku atau kebiasaan-kebiasaan negatif atau perilaku yang tidak tepat. Misalnya fobia, cemas, obsesi, gangguan seksual, depresi, dan gangguan kepribadian. Tujuan dari konseling behavioral adalah mengubah perilaku yang salah dalam penyesuaian dengan cara-cara memperkuat perilaku yang diharapkan, dan meniadakan perilaku yang tidak diharapkan serta membantu menemukan cara-cara perilaku yang tepat.⁵⁰

Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam konseling behavioral adalah:

a. Desensitisasi sistematis (*systematic desensitization*)

Desensitisasi sistematis merupakan teknik konseling behavioral yang memfokuskan bantuan untuk menenangkan klien dari ketegangan yang dialami dengan cara mengajarkan klien untuk rileks. Teknik ini bermaksud mengajar klien untuk memberikan respon yang tidak konsisten dengan kecemasan yang dialami klien. Klien diajar untuk santai dan menghubungkan keadaan santai itu dengan membayangkan

⁵⁰ Latipun, *Psikologi Konseling* (Malang: UMM Press, 2005), hal. 116

pengalaman-pengalaman yang mencemaskan, menggusarkan atau mengecewakan. Situasi yang dihadirkan disusun secara sistematis dari yang kurang mencemaskan hingga yang paling mencemaskan.

b. *Assertive training* (Latihan asertif)

Latihan ini digunakan untuk melatih individu yang mengalami kesulitan untuk menyatakan diri bahwa tindakannya adalah layak atau benar. Dalam teknik ini, konselor berusaha memberikan keberanian kepada klien dalam mengatasi kesulitan terhadap orang lain. Pelaksanaan teknik ini dengan *role playing* (bermain peran), misalnya konselor bertindak sebagai atasan yang galak sedangkan klien sebagai bawahan yang dimarahi, dan sebaliknya.

c. *Aversion therapy* (pengkondisian aversi)

Teknik ini bertujuan untuk menghukum perilaku yang negatif dan memperkuat perilaku positif. Hukuman diberikan dengan memberikan stimulus-stimulus yang tidak menyenangkan, misalnya anak yang sering terlambat akan diberikan hukuman membersihkan musholah sekolah.

d. *Home work* (pekerjaan rumah)

Yaitu latihan rumah bagi klien yang kurang mampu menyesuaikan diri terhadap situasi tertentu. Caranya ialah dengan memberikan tugas rumah selama satu minggu. Misalnya tugas klien adalah belajar di rumah selama satu jam setiap harinya.

Untuk mendukung keberhasilan konseling, seorang konselor juga harus memiliki strategi untuk membina hubungan baik dengan klien, antara lain:

1. Teknik-Teknik Hubungan

Hubungan antara konselor dengan klien merupakan inti proses konseling dan psikoterapi. Oleh karena itu para konselor hendaknya menguasai berbagai teknik dalam menciptakan hubungan, antara lain:⁵¹

a. Teknik *rapport*

“*En rapport*” berarti suatu kondisi saling memahami dan mengenai tujuan bersama. Tujuan utama teknik *rapport* ini adalah untuk menjembatani hubungan antara konselor dengan klien, sikap penerimaan dan minat yang mendalam terhadap klien dan masalahnya. Beberapa teknik yang digunakan untuk mencapai *rapport*, antara lain melalui:

1. Pemberian salam yang menyenangkan
2. Topik pembicaraan yang sesuai susunan ruangan yang menyenangkan
3. Sikap yang ditandai dengan : (a) kehangatan emosi, (b) realisasi tujuan bersama, (c) menjamin kerahasiaan, (d) kesadaran terhadap hakekat klien secara alami.

b. Refleksi perasaan

Refleksi perasaan merupakan suatu usaha konselor untuk menyatakan dalam bentuk kata-kata yang segar dan sikap yang esensial

⁵¹ Mohamad Surya, *Dasar-Dasar Penyuluhan (Konseling)*, hal. 163

(perlu). Refleksi ini merupakan teknik penengah yang bermanfaat untuk digunakan setelah hubungan permulaan dibuat dan sebelum pemberian informasi dan tahap interpretasi dimulai. Manfaat refleksi perasaan dalam proses konseling adalah:

1. Membantu individu untuk merasa dipahami secara mendalam
2. Klien merasa bahwa perasaan menyebabkan tingkah laku
3. Memusatkan evaluasi pada klien
4. Memperjelas cara berpikir klien
5. Menguji kedalaman motif-motif klien

c. Teknik-teknik penerimaan

Teknik penerimaan merupakan cara bagaimana konselor melakukan tindakan agar klien merasa diterima dalam proses konseling. Dalam proses penerimaan, ada tiga unsur yaitu: (1) ekspresi air muka, (2) tekanan suara, dan (3) jarak dan perawakan

d. Teknik strukturing

Teknik strukturing adalah proses penetapan batasan oleh konselor tentang hakekat, batas-batas dan tujuan proses konseling pada umumnya, dan hubungan tertentu pada khususnya. Strukturing memberikan kerangka kerja atau orientasi terapi kepada klien.

Berdasarkan pembatasan dan potensi proses konseling ada lima macam struktur yaitu:

1. Batas-batas waktu baik dalam satu individu maupun seluruh proses konseling
 2. Batas-batas tindakan baik konselor maupun klien
 3. Batas-batas peranan konselor
 4. Batas-batas proses atau prosedur
 5. Strukturing dalam nilai proses
- e. Teknik “diam”

Diam (tidak bersuara) dapat merupakan suatu teknik hubungan konseling. Diam dapat mempunyai berbagai makna antara lain:

1. Penolakan atau kebingungan klien
2. Klien atau konselor telah mencapai akhir sesuatu ide dan semata-mata ragu-ragu mengatakan apa selanjutnya
3. Klien mengalami perasaan sakit dan tidak siap untuk bicara
4. Klien mengharapkan sesuatu dari konselor
5. Klien sedang memikirkan apa yang dikatakan
6. Klien baru menyadari kembali dan ekspresi emosional sebelumnya.

Keadaan diam dari pihak konselor mempunyai manfaat bagi proses konseling yaitu:

1. Mendorong klien untuk berbicara
2. Membantu klien untuk lebih memahami dirinya
3. Setelah diam klien dapat mengikuti ekspresi yang membawa klien berpikir dan bangkit dengan tilikan yang mendalam.

f. Teknik-teknik memimpin

Memimpin sebagai teknik hubungan hendaknya memerhatikan hal-hal berikut:

1. Memimpin hanya sepanjang klien dapat memberikan toleransi sesuai dengan kecakapan dan pemahamannya
2. Memimpin bisa berbeda-beda dari topik ke topik
3. Memulai proses konseling dengan sedikit memimpin

g. Memberikan jaminan

Memberikan jaminan adalah semacam pemberian ganjaran di masa yang akan datang. Metode ini dapat mencocokkan sistem kepercayaan klien, dapat mengurangi rasa cemas, dan memperkuat pola-pola tingkah laku yang baru. Pemberian jaminan dapat dilakukan dengan teknik:

1. Pernyataan persetujuan
2. Prediksi hasil
3. Postdiksi hasil
4. Kondisi interview
5. Jaminan faktual
6. Mengembalikan pertahanan diri

h. Keterampilan mengakhiri

Ketrampilan mengakhiri interview konseling merupakan teknik hubungan dalam proses konseling. Mengakhiri interview, dapat dilakukan dengan cara:

1. Mengatakan bahwa waktu sudah habis
2. Merangkum isi pembicaraan
3. Menunjukkan kepada pertemuan yang akan datang
4. Berdiri
5. Isyarat gerak tangan
6. Menunjukkan catatan-catatan singkat
7. Memberikan tugas-tugas tertentu.

2. Teknik-Teknik Interpretasi

Teknik interpretasi adalah usaha konselor untuk memberitahukan suatu arti kepada klien. Konselor membantu klien dengan memberikan suatu hipotesa tentang hubungan atau makna tingkah laku untuk dipertimbangkan oleh klien. Dengan demikian klien mendapat kebebasan dalam menyelesaikan masalahnya.

Tahap-tahap interpretasi tersebut adalah:⁵²

- a. Refleksi perasaan, yaitu dimana terapis tidak pergi lebih jauh dari apa yang telah dinyatakan oleh klien
- b. Klarifikasi, yaitu menjelaskan apa yang tersirat dalam apa yang telah dikatakan klien

⁵² *Ibid.*, hal. 170

- c. Refleksi, yaitu dimana konselor memberikan penilaian terhadap apa yang tersirat dalam kesadarannya
- d. Konfrontasi, dimana konselor membawa kepada perhatian cita-cita dan perasaan klien yang tersirat tetapi tidak disadari
- e. Interpretasi, dimana konselor memperkenalkan konsep-konsep, hubungan dan pertalian baru yang berakar dalam pengalaman klien.

Layanan konseling akan lebih berhasil apabila seorang konselor dapat menggunakan lebih dari satu teknik tersebut. Hal ini dikarenakan individu bersifat unik, yakni memiliki perbedaan antara individu yang satu dengan yang lainnya.

D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Layanan Konseling Individu

1. Faktor Pendukung

Mochammad Nursalim dan Suradi mengatakan kelancaran konseling ditunjang oleh beberapa unsur tertentu yang dibedakan antara kondisi eksternal dan kondisi internal, yaitu:⁵³

a. Kondisi-kondisi eksternal

1. Penataan

a. Penataan fisik

Ruangan atau kantor konselor hendaknya diusahakan mengesakkan dan menarik. Bila ruang atau kantor konseling bisa

⁵³ Mochammad Nursalim dan Suradi, *Layanan Bimbingan Dan Konseling*, hal. 46

mengesankan dan mendatangkan rasa indah, ekspresi dan pengungkapan isi hati diharapkan akan menjadi lancar.

Penataan fasilitas konseling secara umum tergantung pada: warna, dekorasi, sinar, pengaturan perlengkapan dan perabot serta jauh dari kebisingan.

b. *Proxemics*

Pengaturan konselor terhadap lingkungan terutama posisi duduk antara konselor dan klien.

c. *Privacy*

Suatu hal yang penting dan berkaitan dengan pengaturan fisik adalah keleluasaan pribadi. Perasaan percaya konselor harus dilindungi, perasaan aman yang berhubungan keleluasaan pribadi tidak dapat diabaikan. Individu menginginkan dan mempunyai hak yang bersifat pribadi.

2. Ciri-ciri khas klien

Ciri-ciri khas klien antara lain: pengalaman klien, latar belakang kebudayaannya, ekspektasinya terhadap konselor, kondisi ekonomi, lingkungan dimana klien tinggal dan ciri-ciri khas lembaga dimana proses konseling itu berlangsung.

3. Sikap-sikap konselor

Sikap dan cara-cara pendekatan konselor terhadap klien, antara lain:

- a. Belief, yaitu perasaan tentang sesuatu yang dianggap nyata dan benar.
- b. Penerimaan, penerimaan dan pemahaman sangat penting dalam menunjang setiap hubungan antar manusia. Penerimaan berkaitan dengan rasa hormat terhadap individu sebagai pribadi yang memiliki nilai dan harga diri.
- c. Pemahaman, yaitu kemampuan untuk menerima hubungan dengan orang lain, arti, isi, dan tingkah laku orang lain.

b. Kondisi-kondisi internal

Empat kondisi internal yang mempengaruhi konseling yaitu:

- a. *Rapport*, yaitu hubungan yang menyenangkan antara konselor dan klien. *Rapport* adalah mutu suatu saling pengertian, suatu penghargaan dan suatu peningkatan minat yang harus dikomunikasikan sejak awal sampai akhir kontak antara konselor dan klien.
- b. *Empathy*, yaitu kekuatan untuk mengerti perasaan-perasaan orang lain tanpa merasakan sepenuhnya apa yang dirasakan oleh orang lain itu.
- c. *Genuiness*, yaitu konselor sedang menjad dirinya sendiri, tidak menyataka ingkar terhadap kenyataan dirinya.

- d. *Attentiveness* (penuh perhatian), perhatian membutuhkan ketrampilan mengamati dan mendengarkan. Dengan hal tersebut konselor dapat mengetahui dan mengerti inti, isi dan apa yang dirasakan oleh klien.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam konseling antara lain.⁵⁴

- a. Faktor individual. Keterikatan budaya merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari :
 - 1. Faktor fisik atau kepekaan panca indera, usia dan seks
 - 2. Sudut pandang terhadap nilai-nilai
 - 3. Faktor sosial pada sejarah keluarga dan relasi, jaringan sosial, peran dalam masyarakat, status sosial
 - 4. Bahasa.
- b. Faktor yang berkaitan dengan interaksi:
 - 1. Tujuan dan harapan terhadap komunikasi
 - 2. Sikap terhadap interaksi
 - 3. Pembawaan diri terhadap orang lain
 - 4. Sejarah hubungan.
- c. Faktor situasional

⁵⁴ <http://bidanshop.blogspot.com/2010/01/mengenal-konseling.html>, diunduh pada tanggal 21 Mei 2013, pukul 23.30 WIB

d. Kompetensi dalam melakukan percakapan. Komunikasi dikatakan efektif bila ada sikap perilaku kompeten dari kedua belah pihak. Keadaan yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi adalah:

1. Kegagalan informasi penting
2. Perpindahan topik bicara
3. Tidak lancar
4. Salah pengertian.