



Info Artikel:
Diterima 10/01/2013
Direvisi 25/02/2013
Dipublikasikan 01/03/2013

Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling

Zadrian Ardi, Frischa Meivilona Yendi & Ifdil Ifdil

¹Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

Abstrac

Technological developments in recent decades have brought a positive impact for human activities. Various applications of technology that grows along with its case bore a lot of ease and problem solving. Counseling as one of efforts to develop an independent human being also requires varied approaches in the performance of its services. One of such approach is counseling online. Various forms and types of service in counseling can be applied by utilizing internet technology, such as Email, Chat Program, Videoconferencing Program dan Webcam. The development of online counseling approach it self in recent years showed significant increases and gets serious attention among professionals. In addition, the application of counseling online also carries a variety of positive impact to the creation of effective-daily-living conditions.

Keyword: Technology, Internet, Online_Counseling..

Copyright © 2013 IICE - Multikarya Kons - All Rights Reserved
Indonesian Institute for Counseling and Education (IICE) Multikarya Kons

PENDAHULUAN

Konseling mengandung nilai-nilai pendidikan dan membawa tugas untuk memuliakan kemanusiaan manusia. Secara aplikatif, proses konseling akan membawa seseorang menuju kondisi yang membahagiakan, sejahtera dan berada pada kondisi efektif dalam kehidupan sehari-hari (Prayitno, 2009: 19). Kemudian, konseling didesain untuk menolong klien memahami dan menjelaskan pandangan mereka terhadap kehidupan, dan untuk membantu men-capai tujuan penentuan diri (self-determinan) mereka melalui pilihan yang telah diinformasikan dengan baik serta bermakna bagi mereka, dan melalui pemecahan masalah emosional atau karakter interpersonal. (Burks dan Steffire, dalam John McLeod, 2008: 5).

*Telp dan/atau Alamat Email Koresponden :

¹ Email: zadrian@konselor.org

² Email: frischa@konselor.com

Perkembangan konseling juga tidak lepas dari pengaruh perkembangan teknologi. Pada awalnya konseling hanya sebatas pertemuan tatap muka (face to face) antara Konselor dan Klien, namun saat ini konseling juga dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh (Prayitno, 2012: 136). Penghantaran konseling jarak jauh yang dibantu oleh teknologi terus bertumbuh dan mengalami proses evolusi. Bantuan teknologi di dalam bentuk penilaian dengan bantuan komputer dan sistem informasi dengan bantuan komputer telah tersedia dan digunakan secara luas selama beberapa waktu ini. Perkembangan yang pesat dan penggunaan internet untuk menghantarkan informasi dan menyokong komunikasi telah menghasilkan bentuk-bentuk konseling baru, salah satunya adalah konseling jarak jauh yang dibantu teknologi, yang dapat diperbaharui dengan mudah dalam kaitannya dengan evolusi teknologi dan praktiknya.

Penggunaan teknologi dalam konseling telah tumbuh dengan sangat cepat. Apa yang semula hanya janji, kini telah menjadi kenyataan, dan “teknologi telah memberikan dampak yang kuat pada hampir semua kehidupan, termasuk pendidikan, bisnis, sains, agama, pemerintahan, pengobatan, dan pertanian” (Hohenshil, dalam Samuel T Gladding, 2012:28)

Semula, teknologi digunakan dalam konseling untuk mempermudah penyimpanan rekaman, mengolah data dan mengolah kata. Kini, faktor-faktor yang mempengaruhi interaksi teknologi-klien semakin mendapat perhatian, khususnya internet dan telepon (Reese, Conoley, dan Brossart, dalam Samuel T. Gladding, 2012:28) “Jumlah aplikasi komputer berbasis jaringan dalam konseling meningkat sangat cepat” (Sampson, Kolodinsky, dan Greeno, dalam Samuel T. Gladding, 2012:28). E-mail juga digunakan dalam interaksi konselor-klien. Situs web dikelola oleh organisasi konseling, program pendidikan konselor, dan konselor individual (Pachis, Rettman, dan Gotthoffer, dalam Samuel T. Gladding, 2012:28). Bahkan terdapat jurnal konseling profesional online.

Kondisi perkembangan internet yang membawa dampak pada pelayanan konseling dibuktikan dengan munculnya lebih dari 200.000 website penyedia layanan konseling di seluruh dunia, dengan menyediakan ribuan konselor yang siap membantu individu dengan berbagai permasalahannya (Pittu Laungani, 2004: 101). Selanjutnya banyak konselor yang telah mengiklankan layanannya melalui website di seluruh dunia, sehingga klien yang berasal dari negara dan lokasi manapun dapat mengakses dan mendapatkan layanan konseling (John McLeod, 2009: 552).

RUANG LINGKUP KONSELING ONLINE

Proses pelaksanaan konseling online akan berhubungan dengan semua perangkat pendukung layanan tersebut, apakah itu hardware, software, ataupun networking infrastructure yang akan memungkinkan konselor dan klien melakukan hubungan konseling. Beberapa hal yang perlu untuk diketahui oleh konselor yang akan terlibat dalam hubungan konseling via internet diantaranya; pertama internet dan web, internet sesuai dengan perkembangannya membawa suatu kode dan bahasa tersendiri sehingga antara satu komputer dengan komputer lain dapat saling berkomunikasi satu sama lain dengan lancar dan hampir tidak memiliki permasalahan berkenaan dengan waktu dan jarak tempuh (Hagen Graf, 2008: 8). Terdapat perbedaan mendasar antara internet dan web. Pada dasarnya internet merupakan kumpulan dari jaringan komputer yang tersebar di seluruh dunia, dimana semua komputer tersebut dapat saling bertukar informasi dan data menggunakan communication protocols. Sedangkan web merupakan jutaan dokumen elektronik yang saling berhubungan sehingga dapat diakses menggunakan Internet Protocol (Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer, 2010: 73-74).

Hal kedua yang perlu diketahui Konselor adalah email dan chat program, email merupakan salah satu komunikasi standar pada internet, sedangkan text chat sedikit berbeda dari email sehingga pengguna (Konselor dan Klien) dapat berkomunikasi dengan keadaan real-time dengan menggunakan internet (Ron Kraus, Jason S. Zack, George Stricker, 2004: 104-106). Selanjutnya Ron Kraus, dkk mengemukakan videoconferencing merupakan suatu aplikasi yang hampir sama dengan text chat, namun selain mengandung unsur pertukaran informasi melalui text juga terjadi komunikasi melalui tampilan video masing-masing pengguna secara real-time.

Selanjutnya, hal penting yang harus dipahami konselor adalah pertukaran data dan informasi klien melalui document sharing and form, sehingga konselor dapat mengetahui data-data umum dari klien maupun data berkenaan dengan permasalahan klien selama proses konseling berlangsung (Ron Kraus, George Stricker dan

Cedric Speyer, 2010: 78). Data-data klien yang seharusnya bersifat sangat rahasia tersebut tentunya membutuhkan sebuah sistem pengamanan, sehingga terhindar dari peretasan (hacking). Penggunaan teknologi dalam melindungi data-data klien merupakan salah satu aspek yang paling krusial dalam konseling online, teknologi yang memungkinkan pengamanan tersebut diantaranya adalah penggunaan password, firewalls dan lain sebagainya. (Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer, 2010: 79-82).

Kemiripan antara bekerja dengan aspek tertentu dari teknologi (seperti komputer) dan bekerja dengan klien sangat jelas (seperti membangun relasi, mempelajari proses berpikir klien, menetapkan tujuan, dan mengambil langkah-langkah untuk mencapainya). Pemilihan bentuk konseling berdasarkan pada kebutuhan dan selera klien di dalam kisaran layanan yang tersedia. Konseling jarak jauh melengkapi konseling tatap muka melalui penyediaan akses yang semakin meningkat terhadap konseling berdasarkan kepentingan dan kenyamanan. Akan tetapi, praktik ini dihadang oleh resiko etik dan legal, misalnya masalah (a) kerahasiaan, (b) bagaimana menangani situasi darurat, (c) kurangnya informasi non-verbal, (d) bahayanya menawarkan pelayanan online melampaui batas negara bagian, (e) kurangnya hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan konseling online, (f) kegagalan teknologi, dan (g) kesulitan dalam menetapkan rapport untuk klien yang tidak ditemui secara visual (Pollock, Shaw dan Shaw, dalam Samuel T. Gladding, 2012:28).

Berdasarkan perkembangannya, beberapa bentuk pelayanan dengan memanfaatkan jalur konseling online diantaranya; (1) Konseling online berbasis teks (email). Beberapa isu penting berkenaan dengan manfaat yang signifikan mengenai konseling online berbasis teks (email) ialah permasalahan berkenaan dengan privasi/kerahasiaan permasalahan klien, dimana banyak klien yang merasa lebih nyaman untuk mengemukakan permasalahan-permasalahan sensitif melalui konseling online menggunakan email (Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer, 2010: 149). (2) Konseling online via text chat. Berbagai intervensi dapat dilakukan konselor selama proses konseling dengan menggunakan program text chat secara real-time. Secara umum, proses layanan konseling dapat diadaptasikan ke dalam proses chat, sehingga konselor dapat membangun suasana konseling dan melakukan pemecahan masalah dan mencapai tujuan konseling (Hardy and Reber, dalam Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer, 2010: 170)

Taksonomi bentuk-bentuk praktik konseling online terdiri dari: (1) konseling individual berdasarkan e-mail, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang tidak sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (2) konseling individual berdasarkan chat, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (3) konseling pasangan berdasarkan chat, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara satu konselor atau lebih dari satu dan pasangan klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (4) konseling kelompok berdasarkan chat, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor (atau lebih dari satu konselor) dan beberapa klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (5) konseling individual berdasarkan video, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi; (6) konseling pasangan berdasarkan video, yang melibatkan melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara seorang konselor atau lebih dari seorang dan sepasang klien dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi; (7) konseling kelompok berdasarkan video, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara beberapa konselor dan beberapa klien dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi (Samuel T. Gladding, 2012:602-603).

Pada akhirnya, konseling online dengan ruang lingkupnya membawa banyak dampak positif bagi pemberian bantuan kepada klien. Konseling online telah membantu banyak klien yang memiliki masalah dengan kecemasan, gejala depresi, permasalahan hubungan sosial, permasalahan keluarga, permasalahan tingkah laku, konflik di tempat kerja dan kecanduan (Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer, 2010: 152)

MASA DEPAN KONSELING ONLINE

Kini, sejumlah konselor dan organisasi terkait konseling menawarkan pelayanan melalui internet. Tren ini dapat dimengerti mengingat fakta bahwa manusia memiliki waktu terbatas, pelayanan internet sudah tersedia, dan penggunaan internet lebih mudah. Konseling online sangat cocok bila diberikan pada klien yang (a) terisolasi

secara geografis, (b) cacat fisik, (c) tidak ingin melakukan konseling, dan (d) lebih suka menulis dari berbicara (Shaw dan Shaw, dalam Samuel T. Gladding (2012:28)

Dalam banyak hal, model konseling online ini tampak memiliki potensi yang sama besar dengan konseling telepon, atau bahkan lebih. Walaupun sulit untuk diprediksi kapan model ini akan berevolusi dan berkembang, tapi tampaknya hampir dapat dipastikan internet akan menjadi sumber utama bagi para konselor dan psikoterapis dalam beberapa tahun kemudian, seiring dengan semakin mudahnya teknologi, semakin mudah diakses, dan semakin mudah digunakan.

Kompetensi konselor dalam menggunakan teknologi di dalam terapi terus berkembang. Kompetensi ini meliputi keahlian yang seharusnya dikuasai, misalnya dapat menggunakan program pengolah kata, peralatan audio-visual, e-mail, internet, listservs, dan database CD-ROM. Video streaming dan konektivitas nirkabel merupakan dua teknologi mutakhir yang akan mempengaruhi kerja konselor di masa depan (Layne dan Hohenshil, dalam Samuel T. Gladding, 2012:28). Konselor seharusnya mempelajari kode etik dalam penggunaan teknik baru ini.

PENUTUP

Perkembangan internet telah mendapat tempat tersendiri dalam proses kehidupan manusia, termasuk pada pelaksanaan layanan konseling. Pelayanan konseling tatap muka pada beberapa hal juga menimbulkan beberapa permasalahan diharapkan dapat teratasi dengan adanya pendekatan-pendekatan pelayanan jarak jauh yang memungkinkan pemberian bantuan kepada klien dengan berbagai kebutuhan khusus (Jean Clark, 2002: 180).

Beberapa keuntungan yang diperoleh melalui konseling online adalah; (1) terdapat rekaman yang permanen selama proses konseling berlangsung, hal ini akan sangat bermanfaat bagi klien, konselor maupun supervisor konselor, (2) seni mengetik akan membantu individu untuk merefleksikan pengalamannya, (3) klien dapat mengekspresikan perasaannya dalam kondisi “sekarang”, klien dapat segera mengetik dan mengirimkan email ketika sedang merasa depresi atau mengalami gejala panik tanpa harus menunggu hingga sesi konseling berikutnya (Murphy and Mitchell, dalam John McLeod, 2009: 553).

Namun demikian, permasalahan kode etik dalam pelayanan konseling online perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari petugas lapangan maupun pengembang pendekatan ini. Berdasarkan hasil survey Shaw and Shaw (dalam John McLeod, 2009: 553) mengenai permasalahan kode etik pelayanan konseling online bahwa pada tahun 2002 terdapat 88 website konseling, yang hanya 88% diantaranya mencantumkan nama lengkap konselor dengan 75% konselor yang telah berkualifikasi, kemudian 49% menggunakan prosedur penilaian dan hanya 27% menggunakan software pengaman yang telah terenkripsi, hal ini merupakan peringatan bagi konselor yang bergerak dalam ranah konseling online.

KEPUSTAKAAN

- Clark, J. 2002. *Freelance Counselling and Psychotherapy*. New York: Taylor & Francis Inc.
- Gladding, S. T. 2012. *Konseling; Profesi yang Menyeluruh (Edisi Keenam) (Alih Bahasa: Winarno dan Lilian Yuwono)*. Jakarta: PT Indeks
- Graf, H. 2008. *Building Websites with Joomla! 1.5*. Birmingham: Packt Publishing Ltd.
- Kraus, R. Stricker, G. Speyer, C. 2010. *Online Counseling A Handbook for Mental Health Professionals*. London: Elsevier
- Kraus, R. Zack, J. Stricker, G. 2004. *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals (Ed.)*. London: Elsevier
- Laungani, P. 2004. *Asian Perspectives in Counselling and Psychotherapy*. New York: Brunner-Routledge
- McLeod, J. 2008. *Pengantar Konseling; Teori dan Studi Kasus (Edisi Ketiga) (Alih Bahasa: A.K Anwar)*. Jakarta: Kencana

- McLeod, J. 2009. *An Introduction to Counselling Fourth Edition*. Berkshire: Open University Press
- McLeod, J. 2010. *The Counsellor's Workbook Second Edition*. Berkshire: Open University Press
- Prayitno. 2009. *Wawasan Profesional Konseling*. Padang: Universitas Negeri Padang
- Prayitno. 2012. *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. Padang: Universitas Negeri Padang
- Sanders, D. & Wills, F. 2003. *Counselling for Anxiety Problems Second Edition*. London: SAGE Publications Ltd