

STRATEGI MEMBINA HUBUNGAN ANTARA KONSELOR DAN KLIEN

Oleh : Mirna Ari Mulyani*)

Abstract :

counselors have a duty to recognize and deal with the right elements that seem paradoxical relationship. Because effectiveness of therapy depends so much on the quality of the relationship between counselor and client, counselor basic attitude is very significant. Acceptance and understanding have considerable consequences on the psychological climate of the interview. This climate makes these attitudes have important implications for the evaluation of the client's own personality. A key to effective climate attitude is a counselor with the assumption that the internal reference frame, which is an attempt to understand the client to take a client's view of the situation. The counselor must have additional characteristics of warmth, intelligence, humility flexibility, and a willingness to share responsibility jawab. Salah the primary functions of this relationship is to provide support for clients, especially in a crisis. Support comfort and security through the development of optimal living conditions. Support is generally considered to be the goal of psychological counseling and often a necessary condition before a solution can be found more cognitive.

Key Word : Counselor and Client Relationships

Pendahuluan

Konseling identik dengan pemberian bantuan, penyuluhan dan hubungan timbal balik antara konselor (yang memberikan konseling) dan konseli (yang membutuhkan bantuan/klien). Maka konseling di desain untuk menolong klien untuk memahami dan menjelaskan pandangan mereka terhadap kehidupan dan membantu mencapai tujuan penentuan diri mereka melalui pilihan yang telah di informasikan dengan baik serta bermakna bagi mereka dan melalui pemecahan masalah emosional karakter interpersonal.

Dalam membina hubungan konseling ada klien yang tidak bersedia melakukan hubungan interpersonal yang efektif. Tugas dari para konselor adalah menciptakan hubungan yang baik dengan klien, sehingga antara keduanya merasa nyaman.

Menurut Pepinsky (1954) hubungan atau relationship berarti hubungan yang mengacu kepada pengaruh elemen-elemen emosional dari suatu interaksi, di mana hubungan ini didasarkan pada observasi terhadap sikap atau tingkah laku klien. Dalam teori yang sebenarnya, hubungan berarti menyediakan suatu jembatan dasar untuk mengaktualisasikan kepribadian dari dua orang untuk menciptakan suatu kontak.

Patterson menyatakan konseling memiliki ciri khas yang merupakan hakekat konseling. Ciri-ciri itu adalah:

1. Konseling berurusan dengan upaya mempengaruhi perubahan tingkah laku secara sadar pada pihak klien (klien mau mengubahnya dan mencari bantuan konselor bagi perubahan ini).
2. Tujuan konseling adalah mendapatkan kondisi-kondisi yang memudahkan perubahan secara sadar (kondisi-kondisi dimaksud berupa hak-hak individual untuk membuat pilihan, untuk mandiri dan "berswatantra", autonomous).
3. Sebagaimana dalam sebuah hubungan, terdapat pembatasan-pembatasan tertentu bagi konseli (pembatasan-pembatasan ditentukan oleh tujuan-tujuan konseling yang dipengaruhi oleh nilai-nilai dan falsafah konselor).
4. Kondisi-kondisi yang memudahkan perubahan tingkah laku diperoleh melalui wawancara-wawancara (tidak seluruh konseling adalah wawancara, tetapi konseling selalu melibatkan wawancara).
5. Mendengarkan (dengan penuh perhatian) berlangsung dalam konseling tapi tidak seluruh konseling melulu mendengarkan.
6. Konselor memahami kliennya (perbedaan antara cara orang-orang lain dengan cara konselor dalam melakukan pemahaman lebih bersifat kualitatif ketimbang kuantitatif dan pemahaman belaka tidak menjadi pembeda antara situasi konseling dengan situasi lain).
7. Keberadaan konseling bersifat pribadi (privacy) dan diskusi atau pembicaraan bersifat rahasia, dasarnya bersifat rahasia (confidential).

Inilah ciri dan hakekat konseling menurut Patterson. Pada dasarnya, konseling adalah hubungan yang formal, professional dan terarah antara konselor dengan konseli.

Pembahasan

Dalam pelaksanaan konseling seorang konselor harus membina hubungan bersifat membantu (*helping relation*). Membantu tetap memberikan kepercayaan kepada klien untuk bertanggung jawab dan menyelesaikan tugas yang dihadapinya. Hubungan dalam konseling tidak bermaksud untuk mengalihkan permasalahan kepada konselor tetapi memotivasi klien untuk bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri dalam mengatasi masalah. Hubungan konseling mempunyai kualitas sendiri yang mungkin tidak terdapat dalam hubungan lain. Seorang konselor dapat menggunakan teknik-teknik berikut.

1. Teknik-Teknik Pembukaan

Tujuan pertama dalam pertemuan dengan klien adalah menumbuhkan rasa percaya. Konselor berusaha pada saat ini menunjukkan sikap penerimaan, kehangatan dan perhatian yang mendalam pada klien. Secara lebih baik dengan mengaplikasikan sebagai tehnik. Beberapa pengalaman konselor dalam memulai hubungan dipaparkan sebagai berikut:

- a. Salam penerimaan
- b. Topik

- c. Set ruangan
- d. Sikap

2. Teknik Membina Hubungan Yang Bersifat Reflektif

a. Refleksi perasaan

Teknik refleksi dalam hal ini lebih menfokuskan kepada memahami apa yang terkandung dalam ucapan klien. Refleksi menekankan kata ganti “Anda” pada frase “anda merasa..” dan “anda berfikir...”. Refleksi menghangasilkan tujuan penting yang mendorong klien untuk memikirkan gagasan dan perasaan yang mereka ungkapkan sehingga mampu mengenal kepribadian dirinya sendiri tanpa ada pengaruh dari luar dirinya. Lebih jauh refleksi merupakan tehknik perantara yang dapat digunakan setelah hubungan awal tercipta dengan baik.

b. Refleksi secara alami

Konselor berusaha memantulkan sikap klien agar dia lebih baik dalam memahami dirinya dan untuk memperlihatkan kepada klien bahwa keadaannya betul-betul dipahami oleh konselor. Refleksi yang dikemukakan oleh konselor salah adalah mengungkapkan refleksi dalam kata-kata yang baru saja digunakan klien. Kata sikap ditekankan pada pengertian dari refleksi membuat konselor menyadari bawah dia harus bisa mengontrol perasaan tentang apa yang dibicarakan. Ekspresi dari perasaan adalah mengemukakan ide untuk mengkonfrontasikan diri dan tidak sebuah akhir dalam konseling. Klien dilatih untuk mempercayai ekspresi perasaannya.

c. Refleksi dari pengalaman non verbal

Refleksi konselor bukan hanya dari ungkapan perasaan klien, tetapi juga pesan dari tingkahlaku non verbal klien. Konselor mengamati postur, gerak isyarat, suara dan mata dari klien. Refleksi pengalaman adalah tehknik mengkonfrontasikan kontradiksi dari apa yang dikatakan tentang perasaan klien dengan apa yang diamati oleh konselor pada keseluruhan organisme klien yang berbicara.

d. Berbagi Pengalaman

Berbagi pengalaman maksudnya adalah kejujuran konselor membagi pengalaman kepada klien pada waktu tertentu. Oleh sebab itu berbagi pengalaman model bagi klien untuk menceritakan pengalamannya.

e. Identifikasi Perasaan

Konselor yang bisa mengamati dan mengidentifikasi perasaan yang muncul akan menemukan kemudahan untuk merefleksi perasaan Secara umum perasaan dapat dibagi atas tiga bagian yaitu:

- 1) Positif, mencakup ego-konstruktif dan aktualisasi diri, seperti: Gembira, harga diri, Rasa aman, cinta, Berterimakasih, optimis, Rasa percaya diri, kesenangan, kehangatan.
- 2) Negatif, seperti: rasa bersalah, durhaka, dendam, antagonis/ jahat, takut, memberontak, depresi, menolak/ permusuhan.

- 3) Ambivalen, mengacu kepada dua atau lebih perasaan yang berlawanan yang dikemukakan dalam waktu yang sama pada objek yang sama dalam konseling klinik.

Untuk itu penting bagi konselor memunculkan kontradiksi itu dan merefleksikan pada klien. Penting bagi klien melihat dan menemukan pertentangan antara sikap orang yang sama, untuk ini bisa menjadi sumber ketegangan.

f. Kesulitan dalam refleksi, yaitu:

1. Stereotip
2. Waktu
3. Seleksi perasaan (direktif dan nondirektif)
4. Isi
5. Kedalamam
6. Makna/ arti
7. Bahasa

g. Tipe-tipe Refleksi

Ada 3 tipe refleksi yaitu:

- a. Refleksi segera
Suatu refleksi dengan segera mengulang kembali pernyataan klien setelah klien mengungkapkannya.
- b. Refleksi kesimpulan
Refleksi kesimpulan mengumpulkan secara keseluruhan beberapa pernyataan perasaan yang dikemukakan klien sebelumnya.
- c. Refleksi terminal
Tehnik menyimpulkan aspek-aspek penting dari konseling yang telah berlangsung beberapa waktu. Terminal refleksi mungkin juga memasukan kesimpulan isi terhadap konseling yang sedang berlangsung.

h. Alasan-alasan efektifitas refleksi, yaitu:

- a. Refleksi membantu individu untuk mengerti dan memahami perasaannya
- b. Refleksi membantu membahas masalah yang berkaitan dengan neurotic
- c. Refleksi menekankan pada klien inferensi bahwa perasaan-perasaan itu yang menjadi penyebab suatu tingkah laku
- d. Refleksi menumbuhkan rasa tanggung jawab individu pada diri sendiri
- e. Refleksi pantas diberikan kepada klien yang mempunyai kekuatan untuk memilih perasaan
- f. Refleksi mengklasifikasikan pemikiran klien, sehingga bisa melihat keadaan lebih objektif
- g. Refleksi membantu klien untuk melatih mereka mendalami motif.

3. Teknik Penerimaan

a. Dasar dan tehknik penerimaan

Ada suatu tehknik yang sederhana tentang respon dengan menggunakan kalimat pendek seperti mm...ya..... terus....., dengan menampilkan sikap memperhatikan dan penerimaan. Hal ini digunakan secara penuh pada tahap awal konseling agar klien dengan sepuas hati menceritakan segala sesuatunya yang seringkali tanpa disertai dengan perasaan. Tehknik penerimaan juga ada pada tahap akhir pada waktu klien mendalami perasaan mereka dan menggambarkan perasaannya. Penilaian dari pernyataan itu: oh begitu....atau hmm..hmm. hal itu akan mendorong diskusi dan mengembangkan ide sehingga proses konseling menjadi lancar.

b. Unsur dan tehknik penerimaan

Ada 4 unsur yang diamati dalam penerimaan yaitu:

1. Tingkah laku yang penuh perhatian secara luas diartikan dengan kontak mata
2. Ekspresi wajah dan penampilan konselor
3. Tekanan suara konselor
4. Jarak dan postur tubuh

4. Teknik Penstrukturan

a. Dasar dan Nilai Penstrukturan

Teknik penstrukturan adalah suatu tehknik dimana konselor menjelaskan tentang dasar, kondisi, batas dan tujuan dari proses konseling. Ada 3 elemen dari penstrukturan:

1. Dinyatakan tentang beberapa pengetahuan, peranan konselor, secara otomatis batas umum tentang peranan klien.
2. Penstrukturan resmi, konselor menggunakan kalimat secara penuh untuk menjelaskan batas proses konseling
3. Unsure kontak yang diuraikan pada bab terakhir

Terapeutik memberikan batasan sebagai berikut:

1. Pembatasan harus diberikan bersifat minimal, mempunyai kecocokan dengan pertimbangan klien dan terapi
2. Batasan yang diberikan tidak bersifat menghukum
3. Batasan dalam bentuk penilaian yang baik dengan memperhatikan berbagai hal
4. Batasan harus distrukturkan pada waktu yang pantas, penstrukturan yang terlalu cepat dan kaku bisa mengganggu hubungan.

b. Bahaya penstrukturan yang tidak beres

Konselor yang berbuat kesalahan dalam penstrukturan bisa tidak disukai oleh banyak klien yan sama sekali tidak menganal apa itu konseling. Kesalahan yang terus menerus dilakukan konselor dalam penstrukturan menyebabkan klien tergantung pada konselor yang akan berlanjut sampai wawancara.

c. Bentuk-bentuk penstrukturan dan kontak

Baru-baru ini telah membahas penstrukturan sebagai tehknik untuk menjelaskan batas-batas dan isi dari proses konseling. Metode penstrukturan dilanjutkan dengan kontrak, dimana adanya suatu persetujuan bagaimana dan kapan tujuan konseling dilaksanakan.

1. Kontrak

Kontrak untuk menguraikan persetujuan penstrukturan. Kunci penting dari suatu bentuk kontrak adalah jika konselor mengetahui kapan dia atau klien bisa berhasil, bahwa ketika klien mencapai tujuan sebagaimana yang mereka setuju. Kontrak dititik beratkan pada suatu harapan.

2. Batasan Waktu

Konselor menerangkan kapan batas waktu yang dikemukakan. Konselor dalam hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan diperlukan beberapa kali kegiatan.

- a. Pembatasan kegiatan
- b. Aturan pembatasan
- c. Prosedur dan proses pembatasan

Igham dan Love (1954) menyarankan 6 proses dasar yang penting disampaikan kepada klien pada awal penstrukturan.

1.bahwa adalah suatu hal yang pantas dan baik untuk meneliti diri kita sendiri. Dengan mengungkapkan masalah mereka dengan lebih cepat akan membawa kesenangan bagi diri mereka.
2.lebih baik menyelidiki dari pada menyalahkan pendapat. Konselor menekankan dia berusaha untuk mengerti klien.
3.untuk menilai emosi sebagai suatu hal yang penting, ditekankan disini emosi dan kebebasan mereka yang menyampaikan adalah kenyataan yang penting bukan merupakan suatu kelemahan.
4.secara relative komplit bebas mengemukakan ide.
5.gunakan penelitian masa lalu untuk mengembangkan pemahaman terhadap kejadian sekarang.
6.suatu seri dari proses yang penting adalah tentang pandangan klien tentang dunianya sekarang adalah sering dijelaskan dalam penstrukturan.
7. Nilai proses penstrukturan
Pentingnya penggunaan penstrukturan adalah berarti menguraikan proses keadaan yang meragukan pada pemberian nasehat. Pentingnya penggunaan penstrukturan untuk menyatakan kepada klien filosofi dari metode konseling.

d. Batasan Penstrukturan

Prinsip pokok dari penstrukturan adalah untuk melanjutkan proses. Bagi beberapa klien yang membutuhkan lebih banyak penjelasan perlu diberikan penstrukturan resmi lebih awal, sementara untuk model yang lain penstrukturan dilakukan bila diperlukan saja.

5. Teknik *Leading*

a. Prinsip umum dan nilai dari lead

Istilah *leading* merujuk kepada keleluasaan konselor di depan dan di belakang pemikiran klien, dan meningkatkan peranan konselor untuk mengarahkan pemikiran atau mendorong klien kedalam ucapan konselor (Charness: 1949). Nilai dari *leading* adalah supaya konselor menaruh atau mendelegasikan sejumlah tanggung jawab untuk membicarakan konselor-klien dan untuk lebih membangkitkan respon klien.

b. Menggunakan lead

Suatu prinsip pada lead adalah klien mampu bertoleran pada tingkat kesanggupan dan pengertian.

6. Teknik *Reassurance* dan *Sugesti*

a. *Nature and Value of reassurance*

Salah satu tehnik hubungan yang luas penggunaannya untuk memberikan dorongan adalah:

- *Reassurance* (penentruman hati). Penentruman hati secara esensial adalah bentuk ganjaran yang efeknya memperkuat perilaku dan membangun ganjaran yang akan datang. Konselor secara langsung menyarankan bahwa “anda adalah seorang yang sanggup, anda konsisten”, anda pantas”, “anda dapat berorganisasi”.
- Cara-cara untuk mengurangi kegelisahan dan ketidaknyamanan secara langsung.
- Memperkuat pola perilaku yang baru.

b. Menggunakan metode *reassurance*

Persetujuan atau ucapan dengan diam-diam adalah salah satu dari penerimaan hati. Tujuan yang demikian adalah untuk memberikan rasa aman berkenaan dengan ide-ide atau perasaan-perasaan yang diekspresikan.

c. Penggunaan Metode *Sugesti* (usul/ saran)

Saran / usul adalah alat penyokong yang sangat baik digunakan dalam konteks menolong hubungan. Kita belum mengenal saran/ usul yang diberikan dalam cara-cara halus dalam setiap waktu. Ketika konselor memberikan saran atau usulan, disesuaikan dengan kondisi klien, yang tujuannya adalah untuk mengajar klien lebih kreatif, sehingga mereka dapat melakukan self suggestion atau auto suggestion terhadap inisiatifnya.

d. Keterbatasan dan perhatian

Reassurance digunakan secara sederhana dalam pendekatan yang segala sesuatu akan keluar dengan meyakinkan. *Reassurance* dapat diinterpretasikan oleh orang bermacam-macam gangguan, seperti simpati yang dibuat-buat dan bermuka dua, *reassurance* mempunyai

pertanggungjawaban untuk memperkembangkan hubungan klien dengan konselor.

7. Keterampilan untuk Mengakhiri Konseling

Pada akhir sesi konseling, konselor membantu klien untuk menyimpulkan hasil pembicaraan yang menyangkut bagaimana keadaan perasaan klien saat ini terutama mengenai kecemasan/masalahnya memantapkan rencana klien, pokok-pokok yang akan dibicarakan selanjutnya pada sesi berikutnya.

- a. Mengakhiri unit sebuah diskusi
- b. Mengakhiri Interview

Berikut ini beberapa cara untuk mengakhiri konseling yang lebih jujur dan alami:

- a. Merujuk pada waktu
- b. Menyimpulkan

Penutup

Konseling merupakan hubungan antarpribadi antara konselor dan konseli dalam pelayanan bantuan dengan menggunakan kerangka berpikir dan bertindak kemanusiaan, atau pengembangan konseling diorientasikan pada kondisi masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge based society*) yang menempatkan kemanusiaan dan belajar sepanjang hayat bersifat psikologis. Di dalam proses konseling, keterampilan seorang konselor dalam merespon pernyataan konseli dan mengkomunikasikannya kembali sangatlah diperlukan. Agar proses komunikasi yang dimaksud dapat efektif dan efisien, maka konselor seyogyanya memiliki kemampuan dan keterampilan berkomunikasi. Pemahaman yang diberikan konselor terhadap klien dengan segala latar belakang dan masalah – masalahnya dapat membuat klien merasa dapat diterima.

Referensi

- Brammer, L.M & Shostrom, E.L. 1982. *Therapeutic Psychology*. New Jersey : Prentice-Hall. Inc.
- Corey, Gerald. 2007. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: Reflika Aditama
- Patterson, C. H. 1996. *Counseling of Children*. Chicago: Year Book Medical Publishers, Inc