

BAB II

KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN PERASAAN

CPMK	Mampu Mampu mengembangkan keterampilan komunikasi dan Perasaan sebagai konselor (CPL 4)
Sub-CPMK	Mampu menciptakan komunikasi verbal, vocal dan Bahasa tubuh (CPMK 1) Mampu memahami peran perasaan dan reaksi fisik dalam konseling Mampu menganalisis hambatan komunikasi dalam konseling
Materi/Pokok Pembahasan	1. Komunikasi Verbal, Vocal dan Bahasa Tubuh 2. Peran perasaan dan reaksi fisik dalam konseling 3. Hambatan Komunikasi dalam Konseling
Waktu	TM: 1x (3x50") BT+BM: 1+1 (3x50')
Indikator	1. Ketepatan dalam menciptakan komunikasi verbal, vocal dan Bahasa tubuh 2. Ketepatan dalam memahami peran perasaan dan reaksi fisik dalam konseling 3. Ketepatan dalam menganalisis hambatan komunikasi dalam konseling
Kriteria Penilaian/Bentuk Evaluasi	Kriteria Ketepatan dan Penguasaan Bentuk Evaluasi Keaktifan dan Ketertarikan
Bobot/Poin	5%
	<ul style="list-style-type: none"> • TM: Tatap Muka, BT: Belajar terstruktur, BM: Belajar Mandiri • TM: 2x (2x50) dibaca kuliah tata muka 2 kali (minggu) x 3 sks x 50 menit= 300 menit (5) jam (minggu) 3 sks x 60 menit= 180 menit • (BT+ BM: (1+1) x (3x60) dibaca: belajar terstruktur 1 kali (minggu x dan belajar mandiri 1 kali



A. Kegiatan Belajar 1: Komunikasi Verbal, Vocal dan Bahasa Tubuh

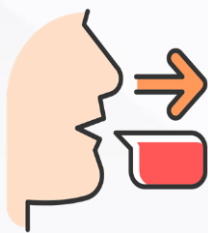
Dalam konseling dan *helping* ada dua Kategori utama Keterampilan. Pertama, ada Keterampilan komunikasi dan bertindak, atau keterampilan yang melibatkan perilaku eksternal. Kedua, ada *mind skills*, atau keterampilan-keterampilan yang melibatkan perilaku internal. Para pembaca mungkin bertanya-tanya mengapa *feelings skills* dan reaksi fisik tidak disebutkan sebagai keterampilan. Alasan untuk ini adalah bahwa perasaan dan reaksi fisik pada dasarnya adalah bagian dari sifat instingtual atau sifat hewani dan bukan keterampilan. Tetapi, mahasiswa keterampilan-konseling dan klien dapat mempengaruhi bagaimana Anda merasakan dan beraksi secara fisik melalui bagaimana Anda berkomunikasi/bertindak dan berpikir.

Ada lima cara utama bagaimana para mahasiswa memahami keterampilan konseling dan konseli yang bisa mengirim pesan dengan menciptakan komunikasi dan mengambil tindakan. Komunikasi verbal terdiri atas pesan-pesan yang dikirim dengan kata-kata Anda, contohnya, "*Saya mengerti apa yang Anda katakan*" atau "*Saya tidak paham*". Komunikasi vocal terdiri atas pesan-pesan yang dikirim melalui suara Anda, misalnya melalui volume, artikulasi, pitch (tinggi-rendah), penekanan, dan kecepatan bicara. Komunikasi tubuh terdiri atas pesan-pesan yang dikirimkan oleh tubuh Anda, misalnya melalui tatapan mata, kontak mata, ekspresi wajah, postur, gestur, kedekatan fisik, dan pakaian serta cara berdandan. *Touch communication* (komunikasi sentuhan) dalam sebuah kategori khusus komunikasi tubuh. Pesan-pesan yang dikirim melalui sentuhan termasuk: apa bagian tubuh yang Anda gunakan, apa bagian tubuh orang lain yang disentuh, dan seberapa lembut atau tegasnya sentuhan itu. *Taking action communication* (komunikasi mengambil tindakan) terdiri atas

pesan-pesan yang Anda kirim Ketika tidak sedang bertatap-muka dengan orang lain, misalnya mengirimkan catatan tindak-lanjut kepada seorang client konseli yang tidak memenuhi janji untuk bertemu



1. Komunikasi Verbal



Secara umum komunikasi adalah setiap bentuk perilaku seseorang baik verbal maupun non verbal. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari hanya sekedar dialog. Secara khusus komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan oleh individu kepada individu atau kelompok. Seperti yang dikemukakan oleh Ita Nur Jannah (2016:11) menyatakan bahwa "Komunikasi lisan/ verbal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berupa kegiatan percakapan atau penyampaian informasi oleh seseorang kepada orang lain secara lisan". Menurut Edi Harapan & Syarwani Ahmad (2016:25) menyatakan bahwa "Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol verbal berupa bahasa merupakan pencapaian manusia yang paling impresif dalam berkomunikasi. simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih".

Sedangkan Menurut Deddy Mulyana (2012:260) menyatakan komunikasi verbal merupakan "Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan". Menurut Agus Priyanto (2009:12) mengemukakan bahwa komunikasi verbal adalah "pertukaran informasi secara verbal terutama berbicara secara tatap muka (face to face). Komunikasi verbal lebih akurat dan tepat waktu. Kata atau kalimat

digunakan sebagai alat atau simbol untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respons emosional dan memori, mengartikan objek, serta melakukan observasi. Selain itu, ucapan kata atau kalimat juga dipakai untuk menyampaikan arti yang tersembunyi sekaligus sebagai sarana untuk menguji minat seseorang”.

Dengan Demikian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol verbal, baik secara lisan maupun tertulis. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan bicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara verbal. Komunikasi verbal ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut: (1) Disampaikan secara lisan/bicara atau tulisan; 2) Proses komunikasi eksplisit dan cenderung dua arah; 3) Kualitas proses komunikasi seringkali ditentukan oleh komunikasi non verbal.

Dimensi komunikasi verbal atau percakapan:

- a. Bahasa Bahasa terdiri atas banyak elemen selain dari apakah orang-orang berbahasa-Inggris atau tidak. Sebagai contoh, mungkin ada bahasa formal, kata-kata yang digunakan oleh pembaca berita BBC atau ABC, maupun bahasa informal atau colloquial, seperti kata-kata yang Anda gunakan dengan teman-teman Anda di pub.
- b. Isi Isi bisa merujuk pada bidang topik, bidang permasalahan, atau tugas yang sedang dijalankan, seperti belajar keterampilan konseling. Di samping itu, isi merujuk pada fokus percakapan, apakah itu tentang diri Anda sendiri, orang lain, atau lingkungan. Selain itu, isi dapat merujuk pada dimensi evaluatif percakapan, misalnya, klien-klien depresi mungkin menyebutkan banyak hal negatif tentang dirinya sendiri seperti "saya tidak berharga" dan "Rasanya saya sudah tidak peduli lagi".
- c. Banyaknya pembicaraan Malu (shyness) adalah istilah yang lazim dilekatkan pada orang-orang yang mengalami kesulitan ketika mendapat giliran untuk berbicara. Pada sebagian, tetapi tidak semua pendekatan konseling, klien lebih banyak bicara daripada helper. Tetapi, sebagian klien mungkin banyak bicara sejak awal, sebagian lainnya melakukan pemanasan seiring proses helping, sementara sebagian lainnya hanya sedikit sekali bicara selama proses itu meskipun helpingnya sendiri mungkin sukses. Mahasiswa keterampilan konseling juga bisa terlalu banyak atau terlalu sedikit bicara.
- d. Ownership of speech Ada perbedaan yang berguna antara pesan-pesan "Anda" dan pesan-pesan "Saya". Pesan-pesan "Anda" memfokuskan pada orang lain dan bisa bernada menghakimi, misalnya "Anda tidak menghargai apa yang saya lakukan untuk Anda" atau "Anda tidak menyimak baik-baik apa yang telah saya katakan". Pesan-pesan "I terpusat

pada seseorang Sebagai pengirim pesan, misalnya, "Saya merasa kurang dihargai" atau "Saya merasa tidak disimak baik-baik".

Fungsi Bahasa sebagai Bentuk Komunikasi Verbal

Bahasa dapat dianggap sebagai suatu sistem kode verbal. Bahasa didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual kita. Karena sepanjang hidup kita menggunakan bahasa, maka seringkali kita tidak menyadari lagi fungsi bahasa. Kita baru menyadarinya saat kita menemui jalan buntu dalam menggunakan bahasa, misalnya saat kita harus berkomunikasi dengan seseorang yang sama sekali tidak memahami bahasa kita dan kita tidak memahaminya.

Menurut Larry L. Barker (Mulyana, 243), bahasa memiliki 3 fungsi sebagai berikut:

a. Penamaan (naming/labeling)

Penamaan merupakan fungsi bahasa yang mendasar. Penamaan atau penjurukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam berkomunikasi.

b. Interaksi

Fungsi interaksi menunjuk pada berbagai gagasan dan emosi yang dapat mengundang simpati dan pengertian ataupun kemarahan dan kebingungan.

c. Transmisi informasi.

Yang dimaksud dengan fungsi transmisi informasi adalah bahwa bahasa merupakan media untuk menyampaikan informasi kepada orang lain. Bahasa merupakan media transmisi informasi yang bersifat lintas waktu, artinya melalui bahasa dapat disampaikan informasi yang menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, sehingga memungkinkan adanya kesinambungan budaya dan tradisi.

Keterbatasan Bahasa

Dari keseluruhan komunikasi yang kita lakukan, ternyata komunikasi verbal hanya memiliki porsi 35%, sisanya adalah komunikasi nonverbal. Dengan porsi demikian pun, Bahasa masih memiliki keterbatasan, yaitu:

a. Keterbatasan jumlah kata yang tersedia untuk mewakili objek.

Kata-kata adalah kategori untuk merujuk pada objek tertentu: orang, benda, peristiwa, sifat, perasan, dan sebagainya. Tidak semua kata tersedia untuk merujuk pada objek. Adakalanya kita sulit menamai suatu objek, misalnya mungkin kita kesulitan mencari kata

yang tepat untuk derajat suhu tertentu, yang lebih panas dari hangat tapi lebih dingin dari panas.

b. Kata-kata bersifat ambigu dan kontekstual.

Dikatakan bersifat ambigu karena kata-kata merepresentasikan persepsi dan interpretasi orang-orang yang berbeda, yang menganut latar belakang sosial yang berbeda pula, sehingga terdapat berbagai kemungkinan untuk memaknai kata-kata tersebut. Sebagai contoh, kata "berat" bisa memiliki makna berbeda bila kita gunakan dalam kalimat yang berbeda, seperti "batu itu berat", "kepala saya terasa berat", "ujian yang berat", dsb.

c. Adanya pencampuradukan fakta dan penafsiran.

Dalam berbahasa kita sering mencampuradukkan fakta (uraian), penafsiran (dugaan), dan penilaian. Contoh: Saat melihat seorang wanita sedang menggunting tangkai-tangkai daun bunga (fakta), mungkin seseorang menyatakan bahwa wanita tersebut sedang "bersantai" (penafsiran), sementara orang lain mungkin menyatakan bahwa wanita tersebut sedang "bekerja" (penafsiran). Pernyataan pertama bisa benar, bila wanita tersebut adalah seorang yang bekerja di bidang lain (misalnya ibu rumah tangga atau profesi lain) yang memang sedang bersantai mengisi waktu luangnya dengan cara merawat bunga. Pernyataan kedua bisa benar bila wanita itu memang bekerja dalam bisnis bunga. Komunikasi akan efektif bila kita dapat memisahkan pernyataan fakta dengan dugaan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran Komunikasi Verbal

a. Faktor Intelegensi

Orang yang intelegensinya rendah, biasanya kurang lancar dalam berbicara, karena kurang memiliki kekayaan perbendaharaan kata dan bahasa yang baik. Cara bicaranya terputus-putus, bahkan antara kata yang satu dengan lainnya tidak/kurang memiliki relevansi. Sebaliknya dengan yang memiliki intelegensi tinggi.

Masalah komunikasi akan muncul apabila orang yang berintelegensi tinggi tidak mampu beradaptasi dengan orang yang berintelegensi rendah, misalnya dalam pemilihan penggunaan kata-kata. Contoh: Ada seseorang yang berintelegensi tinggi sehingga ia mampu menguasai banyak perbendaharaan kata-kata asing. Saat berbicara dengan orang yang berintelegensi rendah, ia menggunakan kata-kata asing tersebut sehingga sulit dipahami orang yang berintelegensi rendah tadi karena memang perbendaharaan kata-katanya sangat terbatas.

b. Faktor Budaya

Setiap budaya memiliki bahasa yang berbeda-beda. Apabila orang yang berkomunikasi tetap mempertahankan bahasa daerahnya masing-masing, maka pembicaraan mereka

menjadi tidak efektif. Akibatnya, komunikasi menjadi terhambat atau bahkan timbul kesalahpahaman di antara mereka. Faktor perbedaan cara berkomunikasi juga menghambat komunikasi. Sebagai contoh: Orang Batak terbiasa berbicara keras daripada orang Jawa atau Sunda. Bila orang Jawa atau Sunda merasa tersinggung dan menganggap orang Batak tidak sopan, maka akan terjadi antipati dari orang Sunda atau Jawa tersebut kepada orang Batak sehingga tidak akan terjadi jalinan komunikasi.

c. Faktor Pengetahuan

Makin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang maka makin banyak perbendaharaan kata yang dapat mendorong yang bersangkutan untuk berbicara lebih lancar. Apabila orang-orang yang berbeda pengetahuan saling berkomunikasi tanpa mengindahkan perbedaan pengetahuan di antara mereka, maka tidak akan terjadi komunikasi yang menenangkan bagi mereka berdua. Hal ini terjadi karena ketika salah seorang berbicara sesuai dengan pengetahuannya tanpa menjelaskan dengan detail, maka seorang yang lain tidak akan paham apa yang dimaksud lawan bicaranya. Misalnya seorang insinyur sedang berbicara dengan seorang dokter. Dokter tersebut menjelaskan penyakit yang diderita si insinyur dengan menggunakan istilah-istilah kedokteran. Bila penjelasan dokter tersebut tidak detail dan runtut serta menggunakan bahasa yang lebih umum maka si insinyur tersebut pun tidak akan paham maksud si dokter

d. Faktor Kepribadian

Orang yang mempunyai sifat pemalu dan kurang pergaulan, biasanya kurang lancar berbicara. Hal ini disebabkan ia tidak terbiasa berkomunikasi dengan orang lain. Ia tidak memiliki pengetahuan yang luas karena kurangnya pergaulan tersebut. Pemahaman dia mengenai sesuatu hal sangat minim sehingga tidak nyambung dengan teman-temannya.

e. Faktor Biologis

Kelumpuhan organ berbicara dapat menimbulkan kelainan-kelainan, seperti: Sulit mengatakan kata desis (lipsing), karena ada kelainan pada rahang, bibir, gigi; Berbicara tidak jelas (slurring), yang disebabkan oleh bibir (sumbing), rahang, lidah tidak aktif.

f. Faktor Pengalaman

Makin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, makin terbiasa ia menghadapi sesuatu. Orang yang sering menghadapi massa, sering berbicara di muka umum, akan lancar berbicara dalam keadaan apapun dengan siapapun. Seorang pembicara atau MC terbiasa berbicara di depan orang banyak. Namun seorang penyiar radio, belum tentu dia mampu ketika ditugaskan sebagai MC, karena pekerjaannya tidak menuntutnya harus berhadapan dengan orang banyak. Walaupun di balik peralatan audio visual dan telepon

ia biasa berbicara dengan pendengar, namun ia tidak berhadapan secara langsung dengan pendengar.

2. Komunikasi Vocal



Komunikasi Vokal adalah bunyi bahasa yang arus udaranya tidak mengalami rintangan dan kualitasnya ditentukan oleh tiga faktor: tinggi-rendahnya posisi lidah, bagian lidah yang dinaikkan, dan bentuk bibir pada pembentukan vokal tersebut. Saat vokal diucapkan, lidah dapat dinaikkan atau diturunkan bersama rahang. Bagian lidah yang dinaikkan atau diturunkan itu dapat di bagian depan, tengah, atau belakangnya. Dalam bahasa Indonesia terdapat enam vokal yaitu /a/ , /i/ , /u/ , /e/ , dan /o/. Tabel 1 memperlihatkan kelima vokal bahasa Indonesia berdasarkan parameter tinggi-rendah dan depan-belakang lidah. Kualitas vokal juga dipengaruhi bentuk bibir.

Pesan-pesan vokal Anda dapat menyampaikan volume tentang apa yang sesungguhnya Anda rasakan dan, secara emosional, seberapa responsifkah Anda terhadap perasaan orang lain. Lima dimensi pesan vokal adalah sebagai berikut. Mereka membentuk akronim VAPER volume, articulation, pitch, emphasis, dan rate.

- a. Volume Volume mengacu pada keras-lembutnya suara. mahasiswa keterampilan konseling perlu mengungkapkan dengan suara yang cukup dapat didengar, yang nyaman dan mudah didengar oleh klien. Sebagian mahasiswa membiarkan suaranya menipis di akhir kalimat. Sebagian secara tidak perlu melembutkan suaranya agar sama dengan suara klien. Meskipun suara yang menggelegar membuat kurang nyaman, berbicara dengan terlalu lembut dapat mengkomunikasikan bahwa Anda adalah seorang "pengecut". Suara yang tegas dan percaya diri adalah sebuah titik berangkat yang baik, dan dari situ bilamana perlu dapat dibuat berbagai variasi, misalnya berbicara dengan lebih lembut atau lebih keras.
- b. Artikulasi Artikulasi mengacu pada kejelasan/kejernihan suara. Mahasiswa keterampilan-konseling dan klien yang melafalkan kata-kata dengan baik dapat dipahami dengan lebih mudah daripada mereka yang tidak.
- c. Pitch Pitch mengacu pada ketinggian atau kedalaman suara Anda. Rentang pitch optimum termasuk too high pitched atau too low pitched.
- d. Emphasis Suara mahasiswa keterampilan-konseling menggunakan penekanan ketika merespon perasaan dan nuansa klien dan ketika berbagi perasaan. mahasiswa mungkin menggunakan terlalu banyak penekanan dan tampak melodramatik atau terlalu sedikit penekanan dan tampak kaku. Di samping itu, Anda mungkin menggunakan penekanan di tempat yang salah.

- e. Rate Kecepatan bicara diukur oleh jumlah kata per menit. Kecepatan bicara bergantung tidak hanya pada seberapa cepat kata-kata diucapkan, tetapi juga pada frekuensi dan durasinya. Jika berbicara sangat cepat, mahasiswa keterampilan-konseling mungkin tampak cemas dan klien bisa mengalami kesulitan untuk memahami Anda. Di lain pihak, bicara yang terlalu lamban bisa membosankan. Tetapi, berhenti dan diam pada saat yang tepat adalah aspek penting lain dari kecepatan bicara.

3. Komunikasi Bahasa Tubuh/Gestur



Baik pada saat berbicara maupun mendengarkan, mahasiswa keterampilan konseling dan klien mengungkapkan diri melalui bagaimana Anda berkomunikasi dengan tubuh Anda. Beberapa bentuk utama komunikasi tubuh adalah sebagai berikut:

a. Ekspresi wajah

ekspresi wajah mungkin wahana utama untuk mengirim pesan tubuh. Ekman, Friesen, dan Ellsworth (1972) menemukan bahwa ada tujuh ekspresi-wajah utama untuk emosi: happiness, interest, surprise, fear, sadness, anger, dan disgust atau contempt. Mulut dan alis Anda dapat menyampaikan banyak informasi, misalnya, "down in the mouth" (-gundah gulana) dan "raised eyebrows" (=ragu-ragu).

b. Gaze

Gaze adalah memandang orang lain di daerah wajahnya, adalah cara untuk memperlihatkan ketertarikan dan juga cara untuk mengumpulkan informasi fasial. Pembicara memandang ke arah pendengar sekitar 40 persen dari seluruh percakapan, dan pendengar memandang ke arah pembicara sekitar 70-75 persen dari seluruh percakapan yang terjadi. Gaze berguna untuk mengkoordinasikan pembicaraan; sebagai contoh, pembicara memandang tepat sebelum akhir ucapan untuk mengumpulkan umpan-balik tentang reaksi pendengarnya. Perempuan secara visual lebih sensitif dibanding laki-laki di semua ukuran gaze (Argyle, 1999).

c. Kontak mata

Kontak mata adalah cara yang lebih langsung dibanding gaze dalam mengirimkan pesan, apakah itu pesan ketertarikan, kemarahan, atau ketertarikan seksual

d. Gestures

Gesture adalah gerakan fisik yang dapat membingkai atau mengilustrasikan kata-kata yang datang sebelum, selama, atau setelah diucapkan. Salah satu contoh penggunaan gestur untuk memperlihatkan atau menekankan sebuah emosi adalah mengepalkan tinju untuk menunjukkan agresi. Gestur mungkin juga mengilustrasikan bentuk, ukuran, atau

gerakan, khususnya jika sulit dideskripsikan dengan kata-kata. Gestur Anda bervariasi menurut jenis kelamin Anda. Kadang-kadang gestur laki-laki lebih besar, lebih luas, dan lebih kuat, sementara gestur perempuan lebih kecil dan lebih terhambat. Gestur juga dapat menggantikan kata-kata, misalnya menganggukkan kepala atau menggelengkan kepala untuk mengatakan, masing-masing, "ya" dan "tidak".

e. Postures

Postur seorang mahasiswa keterampilan-konseling dapat menyampaikan berbagai pesan. Memutar tubuh Anda ke arah klien lebih membesarkan hati daripada memalingkan tubuh darinya. Di samping itu, apakah Anda mencondongkan tubuh ke depan atau ke belakang dapat mengindikasikan ketertarikan atau ketidaktertarikan. Ketinggian sering diasosiasikan dengan status, misalnya, Anda "talk down to someone" atau "talk up to someone". Perempuan mungkin kurang diuntungkan kecuali jika postur tubuh seorang laki-laki diubah, misalnya dengan duduk. Postur juga dapat mengkomunikasikan seberapa cemas Anda, misalnya, duduk dengan tangan dan kaki menyilang menunjukkan sedang tegang secara emosional maupun secara harfiah. Tetapi, meskipun untuk seorang perempuan mungkin tampak terlalu rileks, sebagian pria mungkin salah mempersepsi duduk dengan kaki yang tidak menyilang dan terbuka sebagai tanda menyediakan diri secara seksual, terlepas apakah ia saat itu mengenakan rok, pantalon, atau jins. Perceptions (persepsi) memanifestasikan sebuah standar ganda dalam bagaimana orang-orang mendekode pesan-pesan tubuh.

f. Kedekatan fisik

Derajat kedekatan fisik yang nyaman bagi orang Inggris dan orang-orang seberang benua pada umumnya sama. Zona-zonanya bervariasi menurut sifat hubungannya. Di dalam zona intim (antara 6 dan 18 inci), mudah untuk menyentuh dan disentuh. Zona ini untuk pasangan, kekasih, sahabat, dan saudara/keluarga. Zona personal/pribadi (antara 18 dan 48 inci) cocok untuk teman-teman yang kurang begitu dekat atau untuk pesta dan social gathering lainnya. Zona sosial (antara 4 sampai 12 kaki) nyaman bagi orang-orang yang belum dikenal dengan baik. Zona publik (lebih dari 12 kaki) adalah jarak untuk bicara dalam public gathering.

g. Pakaian

Jika pakaian tidak sesuai dengan konselor atau helper, itu akan mengirimkan banyak pesan yang dapat mempengaruhi berapa banyak dan di bidang apa klien mengungkapkan dirinya sendiri. Pesan-pesan ini termasuk posisi sosial dan pekerjaan, identitas peran-gender, etnisitas, konformitas dengan norma-norma kelompok-sebaya, sifat pemberontak, dan seberapa ramahkah dirinya. Sambil tetap mempertahankan

individualitas, mahasiswa keterampilan-konseling perlu untuk mengenakan pakaian yang sesuai dalam menghadapi klien. Sebagai contoh, remaja delinquent mungkin merespon dengan lebih baik helpers yang berpakaian informal daripada yang berpakaian gaya eksekutif bisnis.

h. Cara berdandan

Cara berdandan juga memberikan informasi penting tentang seberapa baik Anda mengurus diri Anda sendiri, misalnya, bersih atau kotor, rapi atau tidak. Di samping itu, panjang rambut dan gaya potongan rambut Anda mengirimkan pesan tentang orang macam apakah Anda.

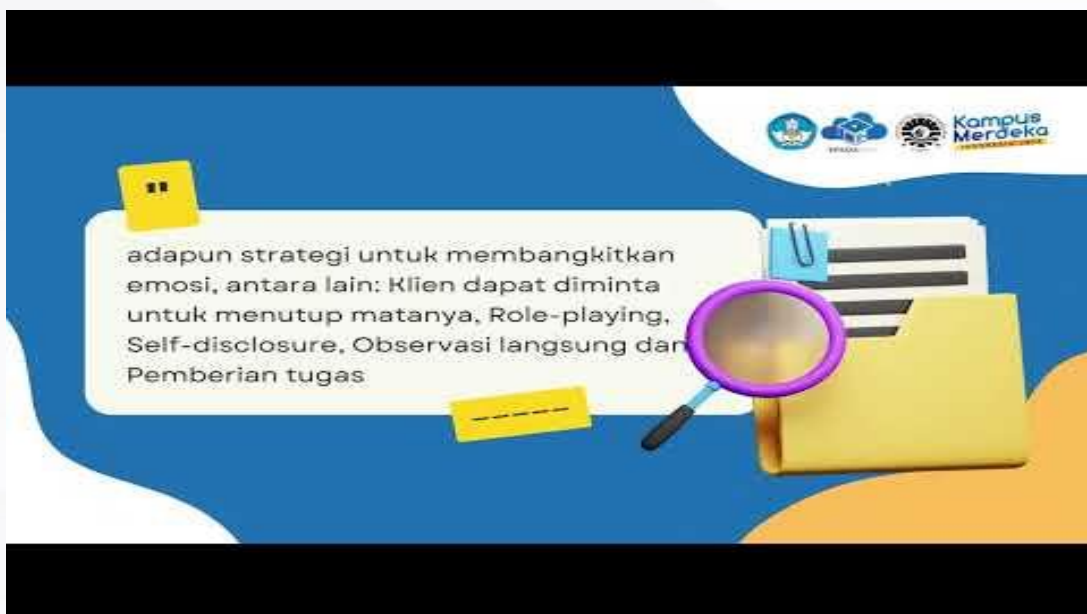
B. Kegiatan Belajar 2: Peran Perasaan dan Reaksi Fisik dalam Konseling

Ada banyak alasan mengapa konselor dan helper mengakses perasaan dan reaksi fisik. *Assessment* (asesmen) semacam itu dapat meningkatkan hubungan, dalam arti bahwa klien memperseps benar-benar "tahu" bahwa perasaan-perasaannya dipahami. Di samping itu, dengan mengakses perasaan di awal, secara bersama-sama.

Anda dapat menetapkan garis-batas sebagai dasar untuk mengevaluasi perubahan. Di samping itu, mengakses perasaan dapat memberikan petunjuk yang berguna untuk menemukan dimana masalah riil klien dan skills (keterampilan) yang buruk itu terletak. mengakses perasaan dan reaksi fisik juga memiliki fungsi protektif, misalnya mengidentifikasi risiko bunuh diri pada klien dan menyaring pertimbangan-pertimbangan medis dan psikiatri. Anda yang tidak terlatih secara medis seharusnya mengakui keterbatasan Anda, dan, bila perlu, mencari advis medis atau psikiatri. Kapan pertimbangan medis dan psikiatri perlu dipikirkan termasuk jika klien sedang menjalani medication (pengobatan) (Sexton & Legg, 1999), mengidap penyakit fisik seperti kanker yang mempengaruhi perasaannya, menunjukkan gejala-gejala psiko-fisiologis seperti borok usus dan nyeri kepala migren, memperlihatkan efek-efek penyalahgunaan substansi, dan mengalami gangguan mental (American Psychiatric Association, 2000).

Meskipun kategori-kategorinya saling tumpang-tindih, salah satu cara yang berguna untuk memikirkan tentang mengakses perasaan adalah apakah fokusnya adalah pada orangnya, masalah atau masalah-masalahnya, atau pada situasi tertentu. Dengan kata lain, ketika mengakses perasaan dan reaksi fisik, tiga pertanyaan pentingnya adalah "Bagaimana tingkat fungsi secara keseluruhan orang ini?", "Perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi fisik apa saja yang berkaitan dengan masalah-masalah) tertentu?", dan "Perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi fisik apa saja yang dialami di dalam situasi tertentu?"

Bergantung orientasi teoritisnya, konselor dan helper menekankan pada orangnya atau masalahnya atau situasinya, atau kombinasi semuanya. Konselor person-centred memfokuskan pada orangnya, konselor kognitif dan behavioral memfokuskan pada masalah dan situasinya. *Skilled-client model*, hibrida antara orientasi humanistik-eksistensial kasus per kasus. Klien yang merasa sangat terluka jelas membutuhkan bantuan penyembuhan dengan fokus pada mengafirmasinya sebagai pribadi. Tetapi, mahasiswa keterampilan konseling dan klien masih dapat berkonsentrasi pada masalah-masalah dan situasi-situasi tertentu di dalam kehidupannya.



1. Dimensi-dimensi Reaksi Fisik



Reaksi fisik, atau sensasi tubuh, kedua-duanya merepresentasikan dan menyertai perasaan dan, menyertai perasaan dan, dalam pengertian tertentu, tidak dapat dibedakan. mengakses reaksi fisik didiskusikan sebelum mengakses perasaan, karena urutan ini menekankan bahwa perasaan berada di dalam tubuh.

Label-label kata dan simbol-simbol linguistik yang mendeskripsikan perasaan dilekatkan pada klaster-klaster reaksi fisik yang berbeda. Sebagai contoh, reaksi fisik yang diasosiasikan dengan kata sikap pemalu termasuk, mulut kering, wajah memerah, mual, pening, berkeringat, perut menegang, jantung berdebar-debar, gemetar, *mind* (pikiran) menjadi kosong dan dangkal, nafas memburu. Kebanyakan, kalau tidak semua, perasaan-perasaan ini menandai *anxiety* (kecemasan). Sering kali, di dalam literatur konseling dan terapi, sikap pemalu disebut *social anxiety* (kecemasan sosial). Kadang-kadang klien bereaksi terhadap reaksi fisiknya. Sebagai contoh, di dalam serangan kecemasan dan panik, klien

mungkin mula-mula merasa tegang dan cemas dan setelah itu menjadi semakin tegang dan cemas akibat perasaan awalnya tadi. Mahasiswa keterampilan konseling dan klien perlu mengembangkan keterampilan untuk mendeskripsikan dengan kata-kata yang tepat tentang reaksi fisik klien.

Salah satu aspek penting kesehatan fisik dan kesejahteraan emosional klien adalah tingkat energinya. Perubahan pada tingkat energi mungkin mendahului, kongkuren, atau mengikuti perubahan pada perasaan dan pikiran klien. Sebagai contoh, klien yang energetik mungkin merasa lebih percaya diri. Tetapi, begitu klien kehilangan rasa percaya dirinya, mereka mungkin merasa kurang energetik. Mana siswa keterampilan konseling dan klien dapat mengakses berapa banyak energi mental dan fisik yang dimiliki klien dan seberapa vital atau apatis itu. Jika tingkat energi klien sangat rendah, Anda dapat memintanya untuk memeriksakannya ke dokter untuk mendapatkan penjelasan medis.

2. Dimensi-dimensi Perasaan



Definisi - definisi kamus perasaan cenderung menggunakan kata-kata seperti "sensasi fisik" "Emosi", dan "awareness" (kesadaran). *Mood* (suasana perasaan) adalah istilah lain yang kadang-kadang digunakan untuk mendeskripsikan perasaan. Suasana perasaan adalah keadaan pikiran atau perasaan yang dikaitkan dengan reaksi fisik. Ketika

mengakses dan membantu klien untuk mengakses perasaannya, mahasiswa keterampilan konseling perlu melihat banyak hal. Hanya sebagian yang utama yang disebutkan di sini.

Mahasiswa keterampilan konseling perlu menyadari kemampuan klien untuk mengalami berbagai perasaan (Mearns & Thorne, 2007; Rogers, 1961). Sebagian klien kurang/tidak memiliki responsivitas emosional untuk berbagai macam perasaan. Klien-klien lainnya mungkin mengalami kesulitan untuk mengalami perasaan-perasaan tertentu, misalnya perasaan seksual atau marah. Salah satu hasil konseling jangka-panjang seharusnya adalah bahwa klien menjadi lebih baik dalam mengalami dan mengekspresikan perasaan.

Mahasiswa keterampilan konseling juga perlu menyadari tingkat *self-esteem* atau rasa percaya diri klien. Klien dengan *self-esteem* sangat rendah memiliki risiko potensi bunuh diri. Klien dengan *self-esteem* yang wajar memiliki aset yang berguna untuk mengatasi berbagai masalah dan keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi lebih baik. Mahasiswa dapat mengakses seberapa cemas kliennya u dan di bidang-bidang kehidupan apa kecemasan itu terjadi. Apakah kemasannya adalah sebuah ciri-sifat pervasif atau keadaan yang mee kat pada situasi tertentu? Anda juga dapat mengakses bagaimana k menunjukkan

kecemasan, baik secara jelas maupun dalam kaitai dengan proses-proses defensif atau operasi-operasi pengaman" kurang begitu jelas.

Mahasiswa keterampilan konseling seharusnya mengakses ke dan persistensi berbagai perasaan. Perasaan yang kuat diindikasikan menangis terisak-isak, luapan kemarahan eksplosif, dan tertawa hak-bahak (Maher et al, 1999). Sering kali intensitas sebuah perasaan dideskripsikan dengan kata-kata seperti "ringan", "sedang", berat". Misalnya, klien mungkin mengalami depresi ringan, depresi sedang, atau depresi berat. Tetapi, mungkin ada perbedaan *perceptions* (persepsi) mengenai apa yang dimaksud ringan, sedang, atau berat antara mahasiswa dan klien. Persistensi atau durasi perasaan dapat dideskripsikan dengan kata-kata seperti "kronis" dan "akut". Kronis menyiratkan persistent, sementara akut menyiratkan tajam dan pendek. Di samping itu, gangguan-gangguan seperti *schizophrenia* (skizofrenia) mungkin merupakan remisi parsial (American Psychiatric Association, 2000).

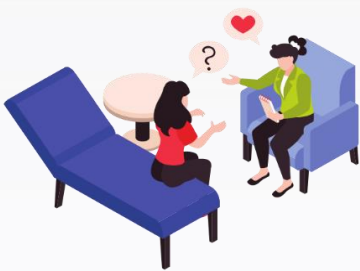
Perasaan bisa kompleks dan sering datang berdua atau bertiga. Sebagai contoh, kemarahan mungkin disertai oleh perasaan terluka dan sulit (perasaan bersalah) atau depresi disertai oleh kecemasan dan kesedihan. Perasaan juga bisa berlapis-lapis. Misalnya, kemarahan mungkin merupakan manifestasi permukaan dari perasaan terluka yang mendasarinya. Meskipun tidak selalu dengan intensitas, perasaan sering kali disertai oleh lawannya. Keadaan perasaan ambivalen mencakup bahagia-sedih, cinta-benci, senang-tidak senang, dan mendekat menghindari. Kadang-kadang klien mengalami perasaan-perasaan ambivalen secara simultan dan kadang-kadang secara sekuensial.

Mahasiswa keterampilan konseling seharusnya berusaha untuk mengakses ketepatan perasaan. Apakah klien mengalami perasaan yang tepat dengan tingkat yang tepat dan apakah perasaan itu diekspresikan dengan tepat? Mengakses ketepatan perasaan harus mempertimbangkan gaya unik klien dalam mengekspresikan perasaan dan sejumlah perimbangan situasional, kontekstual, dan kultural. Salah satu cara gases ketepatan perasaan adalah mengakses konsekuensinya bagi klien dan orang lain. Sejauh mana dan dengan cara bagaimana konsekuensi emosional dan perilakunya positif atau negatif?

Vital untuk sensitif terhadap perbedaan kultural dalam menunjukkan perasaan. Berbagai budaya sangat berbeda dalam bagaimana pengekspresian perasaan ditunjukkan. Di samping itu, gejala-gejala somatic atau reaksi-reaksi fisik yang diasosiasikan dengan distress berbeda di berbagai budaya dialami dalam bentuk somatik daripada kesedihan atau rasa bersalah. Sebagai contoh, di dalam budaya Cina dan Asia, orang yang depresi dialami dalam bentuk somatik daripada kesedihan atau rasa bersalah sebagai contoh, di dalam budaya Cina dan Asia, orang yang depresi mungkin mengeluh lemah, lelah, atau "tidak seimbang".

Tanpa kecuali, klien pasti memiliki berbagai perasaan tentang konseling dan mahasiswa keterampilan konseling. Persepsi klien tentang orang-orang yang membantunya sama atau tidak sama **karo** karakteristik-karakteristik kultural, rasial, *gender*, dan kelas sosial dapat mempengaruhi seberapa jauh mereka merasa bebas untuk **mene**. ungkapkan perasaan dan reaksi fisik. Di samping itu, klien mungkin memiliki beragam perasaan tentang *helpers* seperti suka atau tidak suka percaya atau tidak percaya, dan mengalaminya sebagai kompeten atau tidak kompeten. Kadang-kadang klien mengekspresikan perasaan-perasaan yang sulit ditangani oleh mahasiswa keterampilan konseling, misalnya perasaan menyukai, ketertarikan seksual, kemarahan, atau kesedihan.

3. Keterampilan-keterampilan untuk membangkitkan perasaan dan fisik



Membentuk hubungan kerja kolaboratif yang baik dengan klien dapat membantu untuk terhubung dengan, mengalami, mengekspresikan, dan mengeksplorasi perasaan-perasaannya. mengakses perasaan dan reaksi fisik bisa menjadi proses yang sensitif dalam arti bahwa perasaan klien, khususnya perasaan-perasaan yang lebih mengancam dan halus, membutuhkan kondisi-kondisi yang sangat mendukung agar bisa muncul dan diungkapkan. Perasaan klien dapat berfluktuasi dan, semoga, berubah menjadi lebih baik seiring perjalanan konseling. Alih-alih mampu mengidentifikasi perasaan-perasaan klien dengan jelas, mahasiswa keterampilan konseling lebih banyak membentuk hipotesis dan menunggu atau mengumpulkan bukti-bukti untuk mengkonfirmasi atau menyangkalnya. Berikut ini adalah beberapa keterampilan yang berguna untuk memunculkan dan mengakses perasaan.

Active Listening

Di dalam hubungan yang suportif dan saling mempercayai, klien membantu mahasiswa keterampilan konseling untuk memahami bagaimana perasaan mereka. Mendengarkan aktif menyediakan iklim emosional yang aman bagi klien untuk mengalami dan berbagi perasaan. Mahasiswa yang sensitif terhadap perasaan dan nuansa perasaan klien melegitimasi pentingnya mengalami dan mendiskusikan perasaan. Dibutuhkan keterampilan yang baik untuk menangkap dan merefleksikan balik pesan-pesan yang disampaikan oleh berbagai perasaan.

Keterampilan penerima (pesan) termasuk memperhatikan kata-kata perasaan, mengamati pesan-pesan suara dan tubuh, dan sangat peka terhadap ketidaksesuaian antara pesan suara, tubuh, dan verbal. Kadang-kadang perasaan dapat disimpulkan dari apa yang belum dikatakan atau dikatakan secara parsial.

Keterampilan pengirim (pesan) yang dapat digunakan mahasiswa untuk membantu klien berbagi perasaan termasuk menunjukkan perhatian dengan pesan suara dan tubuh Anda, reflecting feelings (merefleksikan perasaan), dan menawarkan pertemanan kepada klien selama klien mengeksplorasi perasaan-perasaan baru dan kadang-kadang perasaan-perasaan yang tidak diharapkan.

Mahasiswa keterampilan konseling perlu menggunakan kebijaksanaan dan sensitivitas ketika klien menemui perasaan yang sulit dialami atau diungkapkan kepada orang lain dan senantiasa penting untuk tetap menyadari kecepatan klien dalam mengungkapkan perasaannya. Kadang-kadang sekotak tisu membantu memfasilitasi prosesnya! Anda dapat mengeluarkan pernyataan-pernyataan berikut untuk mendorong klien agar mau berbagi perasaan tanpa menekannya:

"Saya sadar bahwa bagi Anda hal ini mungkin sesuatu yang menyakitkan untuk didiskusikan" "Anda tampak resah. Tak perlu terburu-buru dalam berbagi perasaan Anda".

Pesan suara dan tubuh klien mungkin memberikan sumber information (informasi) paling valid tentang perasaannya. Dari sejak kontak pertama, penting untuk mengamati dengan cermat pesan-pesan tubuhnya dan mendengarkan dengan penuh perhatian pesan-pesan vokalnya. Setiap klien berbeda dalam seberapa jelas mereka mengirimkan pesan-pesan. Tetapi, mahasiswa keterampilan konseling mendengarkan secara sadar maupun secara intuitif "dengan telinga ketiga" dan mengamati "dengan mata ketiga" setiap deviasi, omisi, dan diskrepansi di dalam komunikasi. Anda dapat mencari fragmen-fragmen perasaan atau pandangan sekilas yang sesekali diperlihatkannya, yang mengisyaratkan perasaan yang lebih substansial tetapi belum diungkapkan.

Melontarkan pertanyaan tentang perasaan dan reaksi fisik

Pertanyaan dapat membantu klien untuk menjadi spesifik tentang perasaan dan reaksi fisiknya. Sering kali, karena mahasiswa keterampilan konseling tidak dapat mengasumsikan sebuah makna yang sama, perlu untuk mengklasifikasikan label-label yang dilekatkan klien pada berbagai perasaan/Sebagai contoh, pertanyaan-pertanyaan tindak-lanjut untuk seorang klien yang mengatakan "Saya sangat depresi" mungkin adalah: "ketika anda mengatakan bahwa anda sangat depresi. Beri tahu lebih banyak perasaan itu?" setelah itu mahasiswa dapat berkolaborasi dengan klien untuk mengidentifikasi perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi fisik yang relevan. Kadang-kadang anda mungkin mengecek secara langsung perasaan-perasaan atau reaksi-reaksi fisik tertentu, misalnya, "apakah kadang-kadang anda merasa ingin bunuh diri" atau "bagaimana nafsu makan anda"

Mahasiswa keterampilan konseling dapat membantu klien untuk membedakan antara perasaan dan pikiran. Jika klien merespon pertanyaan-pertanyaan yang memfokuskan pada perasaan.

Klien Saya merasa sangat depresi

Konselor ketika anda mengatakan anda merasa sangat depresi, apa tepatnya yang anda maksud?"

Klien Saya sedang memiliki masalah di pekerjaan dan di rumah. Ini adalah pikiran atau alasan mengapa anda sangat depresi

Konselor Anda sedang memiliki masalah di pekerjaan dan di rumah. Ini adalah pikiran atau alasan mengapa anda sangat depresi. Tetapi, dapatkah anda menceritakan lebih banyak tentang perasaan-perasaan depresi yang anda alami ?

Sering kali, mahasiswa keterampilan konseling perlu membantu klien dalam memperluas dan mengelaborasi perasaan dan reaksi fisiknya. Contoh 2.1 memberikan beberapa pertanyaan ilustratif yang memfokuskan pada perasaan.

Contoh 2.1 Pertanyaan-pertanyaan yang memfokuskan pada perasaan dan reaksi fisik

Kapan Anda mulai merasa seperti ini?

Ceritakan lebih banyak tentang perasaan itu?

Deskripsikan bagaimana tubuh Anda mengalami perasaan itu?

Di bagian tubuh mana Anda mengalami perasaan itu?

Apakah Anda memiliki visual image (gambaran visual) yang menangkap perasaan itu?

Bagaimana suasana perasaan yang telah Anda alami dan bagaimana suasana perasaan Anda hari ini? Adakah perasaan-perasaan lain yang menyertai atau mendasari perasaan itu?

Bagaimana perasaan Anda tepat pada saat ini?

Pada skala 0-sampai-10 (atau 0-sampai-100), seberapa kuatkah perasaan itu?

Seberapa persisten perasaan itu?

4. Strategi-strategi untuk membangkitkan emosi



Kadang-kadang konselor dan *helpers* sengaja berusaha menginduksi perasaan sedemikian rupa sehingga ia dan klien dapat mengobservasi dan mengaksesnya. Mahasiswa keterampilan konseling yang disupervisi dengan adekuat dapat menggunakan keterampilan yang sama.

a. Klien dapat diminta untuk menutup matanya, memvisualisasikan adegannya dan mengalami kembali emosi-emosi yang melekat padanya. Sebagai contoh, klien yang

memiliki fobia sosial dapat diminta untuk membayangkan gambaran-gambaran tepat sebelum dan selama Situasi sosial yang memprovokasi kecemasan.

b. *Role-playing*

Mahasiswa keterampilan konseling dapat mengadakan role Play (bermain-peran mini) tentang berbagai adegan bersama klien, misalnya Orang bapak yang bertengkar dengan anak perempuan atau anak laki-laki remajanya yang pulang jauh lebih larut daripada yang telah disepakati. Setelah itu anda dapat membantu klien untuk mengidentifikasi dan mengidentifikasikan emosi-emosi yang dibangkitkan di dalam *role-plays* ini.

c. *Self-disclosure*

Untuk memunculkan *insight* klien tentang perasaannya dan untuk mempermudah membicarakan tentang perasaan-perasaan itu, mahasiswa keterampilan konseling dapat berbagi informasi pribadi tentang pengalaman-pengalaman yang serupa dengan pengalaman klien. Pengungkapan-diri semacam itu selalu perlu dilakukan dengan mempertimbangkan kepentingan terbaik klien. Biasanya, lebih baik membicarakan tentang pengalaman masa lalu, di mana jarak emosional tertentu telah dicapai, daripada tentang pengalaman-pengalaman saat ini. Di dalam jenis-jenis konseling dan helping tertentu, misalnya di dalam beberapa program penanganan alkohol dan obat, *peer self-disclosure* (pengungkapan diri oleh sesama pengguna) dibangun ke dalam prosesnya.

d. Observasi langsung

Mahasiswa keterampilan konseling dapat membawa klien masuk ke dalam situasi sulit, mengamati reaksinya, dan mendengarkan apa yang dikatakannya tentang bagaimana ia merasakannya. Sebagai contoh, seorang mahasiswa dapat pergi bersama seorang klien yang memiliki agorafobia ke sebuah pasar swalayan, menawarkan dukungan, dan mengamati reaksinya.

e. Pemberian tugas

Mahasiswa keterampilan konseling dan klien dapat menyepakati tugas-tugas di antara sesi-sesi untuk klien, misalnya, seorang pria yang baru-baru ini bercerai yang mengajak seseorang untuk berkencan. Klien dapat mencatat perasaan dan reaksi fisiknya sebelum, selama, dan setelah tugas itu.

5. Mendorong klien untuk memonitor perasaan



Mahasiswa keterampilan konseling dapat mendorong klien untuk memonitor perasaan dan reaksi fisiknya secara reguler. Monitoring semacam itu dapat membangkitkan *self-awareness* (kesadaran-diri) maupun membantu klien untuk belajar sebuah keterampilan berharga: mendengarkan perasaannya dengan cermat.

Salah satu pendekatan untuk melakukan itu adalah menggunakan *form rating* harian. Klien dapat diminta untuk merating dirinya sendiri Setiap hari pada perasaan-perasaan seperti suasana perasaan (Sangat gembira atau sangat depresi), tingkat kecemasan (sama sekali tidak cemas sampai sangat cemas), perasaan stress (sangat rileks sampai sangat stres), dan lain-lain. Rating-rating itu bisa pada skala yang berkisar mulai dari 0 sampai 3, 5, 7,9, 10, atau 100. Di dalam contoh di bawah ini klien diminta memberi skor suasana perasaan harian sendiri dengan menggunakan skala berikut:

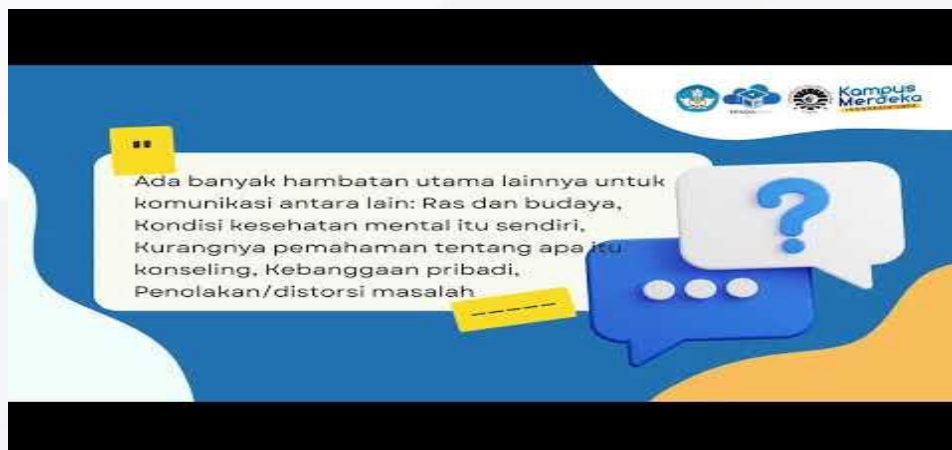
Sangat depresi 1 2 3 4 5 6 7 Sangat gembira

Mahasiswa keterampilan konseling dapat melatih klien di bidang keterampilan mengidentifikasi dan merating perasaan-perasaan dan aksi-reaksi fisik kunci atau penting yang dialaminya di dalam situasi-situasi tertentu. Di dalam *cognitive therapy* (terapi kognitif), beralih dari situasi ke perasaan adalah sebuah *entry point* yang berguna untuk menelaah pikiran-pikiran yang memberikan kontribusi pada berbagai perasaan (Beck & Weishaar, 2008; Greenberger & Padesky, 1995). Klien juga dapat diminta untuk merating perasaan dan reaksi fisiknya pada skala 0-10 atau 0-100.

C. Kegiatan Belajar 3: Hambatan Komunikasi dalam Konseling

Konseling yang efektif membutuhkan komunikasi yang baik tetapi ada potensi hambatan komunikasi dalam konseling seperti: 1) kurangnya pemahaman tentang apa itu konseling; 2) kebanggaan pribadi (klien potensial merasa mungkin untuk menyelesaikan kesulitan mereka sendiri); 3) penolakan/distorsi masalah; 4) preferensi untuk terapis dari jenis kelamin atau latar belakang tertentu.

Pernahkah Anda mencoba melakukan percakapan di ponsel yang rusak dan kehilangan sinyal? Jika demikian, Anda akan tahu betapa frustasinya hal itu! Hambatan komunikasi dalam konseling dapat menjadi tantangan yang sama bagi klien dan konselor. Di sini, kami mengidentifikasi beberapa hambatan komunikasi dalam konseling, dan melihat cara mengatasinya.



1. Hambatan Utama Komunikasi dalam Konseling



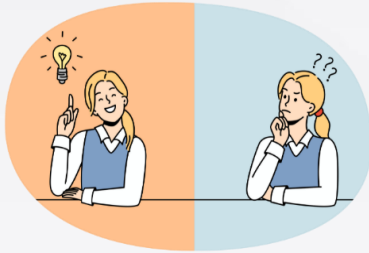
Beberapa hambatan dapat mencegah segala kemungkinan komunikasi dengan membuat layanan tidak dapat diakses oleh klien. Contoh hambatan utama komunikasi dalam konseling ini mencakup beberapa faktor yang berkaitan dengan cara komunikasi:

- a. Jika layanan (misalnya beberapa layanan NHS) menyusun perawatan mereka dengan cara yang mengharapkan klien untuk mencoba sesi online sebelum dapat melakukan sesi satu-ke-satu, hal ini menciptakan hambatan bagi klien yang tidak terbiasa – atau tidak memiliki akses ke-komputer (misalnya orang tua yang belum pernah menemukan komputer di tempat kerja mereka dan tidak memilikinya di rumah).
- b. Demikian pula, harapan untuk terlibat dalam sesi kelompok dapat menjadi penghalang bagi orang yang berjuang dengan kecemasan sosial.
- c. Layanan yang membutuhkan penilaian awal untuk dilakukan melalui telepon dapat mencegah klien yang memiliki gangguan pendengaran atau tidak memiliki tempat pribadi untuk menerima panggilan telepon sama sekali untuk berkomunikasi.

Ada banyak hambatan utama lainnya untuk komunikasi:

- a. Ras dan budaya (misalnya beberapa kelompok etnis percaya bahwa masalah tidak boleh dibagi dengan orang di luar jaringan keluarga)
- b. Kondisi kesehatan mental itu sendiri – misalnya orang yang berjuang melawan depresi mungkin tidak memiliki motivasi untuk melakukan terapi online, yang bergantung pada tingkat motivasi dan pengaturan diri yang wajar
- c. Kurangnya pemahaman tentang apa itu konseling
- d. Kebanggaan pribadi (klien potensial merasa mungkin untuk menyelesaikan kesulitan mereka sendiri)
- e. Penolakan/distorsi masalah
- f. Preferensi untuk terapis dari jenis kelamin atau latar belakang tertentu
- g. Disabilitas
- h. Pola kerja
- i. Pengalaman terapi masa lalu yang buruk
- j. Masalah transportasi (misalnya ketergantungan pada rute angkutan umum)
- k. Tanggung jawab pengasuh
- l. Usia
- m. Dimana orang tersebut tinggal (kadang-kadang disebut sebagai 'lotre kode pos').

2. Hambatan Utama Komunikasi dalam Konseling



Dengan asumsi, bagaimanapun, bahwa orang tersebut belum menghadapi – atau telah mampu mengatasi – hambatan-hambatan ini, maka potensi hambatan lebih lanjut menunggu klien ketika mereka memulai sesi konseling mereka. Hambatan sekunder umum untuk komunikasi meliputi:

- Lingkungan yang bising di mana sangat sulit untuk mendengar (misalnya jika ada perbaikan jalan di dekat sini)
- Kurangnya kelancaran dalam berbicara dan/atau memahami bahasa yang akan digunakan untuk konseling
- Aksen kedaerahan yang kuat, yang dapat mempersulit klien atau konselor untuk memahami orang lain
- Kesulitan membaca dan/atau menulis (yang – bahkan dalam konseling menggunakan kata-kata lisan–dapat mempengaruhi kemampuan klien untuk memahami kontrak konseling, menyelesaikan pekerjaan rumah apa pun, misalnya dalam CBT) dll.)
- Gangguan pendengaran
- Kurangnya privasi (jika ruangan tidak cukup kedap suara dan/atau dijamin bebas gangguan)
- Konselor atau anggota staf lain di agensi bersikap menghakimi, seenaknya, atau menyindir.

3. Mengatasi Hambatan Komunikasi dalam Konseling



Mengatasi hambatan utama komunikasi membutuhkan kesadaran yang baik tentang kesetaraan dan keragaman. Dengan ini, penyedia layanan konseling akan menyadari berbagai hambatan potensial, dan terbuka untuk fleksibilitas dalam mengadaptasi layanan untuk memenuhi kebutuhan klien sasarannya, menawarkan layanan yang sedapat mungkin disesuaikan dengan kebutuhan individu alih-alih menawarkan layanan 'satu ukuran untuk semua'. Misalnya, menawarkan pilihan konseling tatap muka, online atau telepon dapat meningkatkan kemampuan klien potensial untuk mengakses konseling, sehingga memiliki kesempatan untuk berkomunikasi dengan seorang konselor. Ketika datang ke hambatan sekunder untuk komunikasi, berbagai hal dapat membantu, seperti:

- menyediakan akses fisik yang mudah ke bangunan (mis. landai alih-alih tangga, dan lift jika ada lebih dari satu lantai)

- b. memasang loop pendengaran
- c. menggunakan juru bahasa atau penanda tangan
- d. memastikan bahwa semua literatur tersedia dalam berbagai bahasa
- e. kamar kedap suara sehingga menawarkan lingkungan yang tenang dan rahasia
- f. mempekerjakan pekerja yang memiliki kualitas, sikap, dan keterampilan pribadi yang tepat untuk membantu orang
- g. memberikan pelatihan induksi dan CPD untuk lebih mengembangkan keterampilan anggota staf dalam berkomunikasi dengan klien dan klien potensial
- h. secara konsisten meminta umpan balik dari klien agar kualitas layanan dapat lebih ditingkatkan.

Jika hambatan komunikasi tidak dapat diatasi, klien potensial dapat diarahkan ke layanan yang lebih sesuai (konseling atau lainnya) atau ke sumber swadaya.

D. Latihan

Nama :

NIM :

Tanggal :

Tujuan

Dalam latihan ini anda akan belajar mengenali bentuk-bentuk komunikasi yang bersifat menolong.

Petunjuk

1. Kajiilah bentuk dan batasan 11 penyumbat komunikasi yang ada pada bagian ini.
2. Bacalah pernyataan contoh yang mengilustrasikan penyumbat komunikasi.
3. Pikirkan tanggapan yang merupakan contoh penyumbat komunikasi.
4. Tulislah pada ruang tersedia contoh lain setiap perilaku yang kalau digunakan dalam pembicaraan akan mengakibatkan kemacetan komunikasi.

Istilah dan Batasan

1. Mengarahkan, menyuruh: *Meminta seseorang untuk melakukan sesuatu dengan hanya memberi sedikit atau tidak ada pilihan.*

Contoh : "Belajarlh yang rajin."

"Pilihlah jurusan sosial saja."

Contoh lain:

a.

b.

2. Memperingatkan, menakut-nakuti: *Memberitahu seseorang bahwa jika dia meneruskan perilakunya, ia akan menghadapi resiko tertentu.*

Contoh :

"Berhentilah bolos, kalau tidak kamu akan tinggal kelas."

"Kalau kamu selalu pergi minum, kamu akan menjadi alkoholik."

Contoh lain:

a.

b.

3. Meng Bai (moralisasi): *Memberitahu seseorang sesuatu yang wajib atau yang mesti dilakukan.*

Contoh :

"Perbuatan itu tidak baik, hindarilah"

"Anak yang baik tidak akan melakukan perbuatan seperti itu"

Contoh lain :

a.

b.

4. Mempersuasi, memberi argumentasi: *Mencoba mempengaruhi orang lain dengan menggunakan fakta, informasi, dan logika.*

Contoh :

"Pekerjaan itu lebih bagus, peluang kerjanya lebih besar."

"Berhentilah merokok sebab itu akan menyebabkan gangguan jantung dan paru-paru."

Contoh lain :

a.

b.

5. Menasehati, menganjurkan: *Memberi jawaban atau menganjurkan solusi tertentu terhadap suatu problem.*

Contoh :

"Saya menganjurkan anda mengambil jurusan IPA."

"Saya sarankan anda untuk memilih jabatan itu, sebab gajinya tinggi."

Contoh lain :

a.

b.

6. Menilai, mengkritik: *Memberi interpretasi negatif terhadap perilaku seseorang.*

Contoh:

"Kamu lambat sekali menyelesaikan tugas PR."

"Kamu tidak menunjukkan kemajuan semester ini."

Contoh lain :

a.

b.

7. Memuji-muji: *Membuat penilaian positif dan pujian atas perilaku seseorang.*

Contoh:

"Kamu tersenyum pada saat yang tepat."

"Kamu pandai sekali, bisa mengalahkan semua teman-temanmu."

Contoh lain:

a.

b.

8. Mendukung, bersimpati: *Mencoba memberitahu individu untuk mengabaikan atau mengingkari perasaan-perasaannya."*

Contoh :

"Saya juga pernah begitu, saya tahu perasaan anda."

"Problem kamu sungguh serius, saya bisa membayangkan bagaimana sulitnya perasaan kamu."

Contoh lain:

a.

b.

9. Mendiagnosis: *Menganalisis perilaku seseorang dan mengkomunikasikan bahwa anda bisa mengira-gira perilakunya.*

Contoh :

"Kamu pasti habis begadang karena matamu merah."

"Kamu tentu tertekan, makanya tidak mau makan."

Contoh lain:

a.

b.

10. Mengalihkan, menyelewengkan pembicaraan: *Mengubah pokok pembicaraan yang dikemukakan dengan pokok pembicaraan yang lain.*

Contoh:

"Saya tahu kamu dibingungkan oleh teman wanita itu, tapi saya juga punya problem yang lebih serius."

"Saya tidak mengira nilai kamu jelek di Matematika; Kamu tahu, dalam pelajaran itu saya selalu mendapatkan nilai 9-10"

Contoh lain:

a.

b.

11. Mengolok-olok, menggoda: *Mencoba menghindari membicarakan problem dengan menertawai atau mengacaukan pikiran orang yang mengemukakan itu.*

Contoh :

"Kamu ini orang terpelajar, kok bisa ditipu orang itu:."

"Saya ingin menghibur kamu, akan saya ceritakan sebuah lelucon baru untukmu".

Contoh lain :

a.

b.

KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN PERASAAN

2 Kategori utama keterampilan

1. Keterampilan komunikasi dan bertindak
2. Mind Skills/keterampilan-keterampilan yang melibatkan perilaku eksternal

3 Cara utama memahami konseling dan konseli

- 1 Komunikasi Verbal
- 2 Komunikasi Vocal
- 3 Komunikasi Bahasa Tubuh/Gestur

Hambatan Komunikasi dalam Konseling

Hambatan Utama

- Lingkungan yang bising
- Kurangnya kelancaran dalam berbicara dan/atau memahami bahasa yang digunakan
- Aksen daerah yang kuat
- Kesulitan membaca dan/atau menulis
- Gangguan pendengaran
- Kurangnya privasi
- Konselor atau anggota staf lain di agensi bersikap menghakimi, seenaknya, atau menyindir.

Mengatasi hambatan

- Menyediakan akses fisik yang mudah
- memasang loop pendengaran
- menggunakan juru bahasa
- memastikan bahwa semua literatur tersedia
- Kamar/ruangan kedap suara
- Memperkerjakan pekerja yang memiliki kualitas, sikap, dan keterampilan pribadi yang tepat untuk membantu orang
- PMemberikan pelatihan induksi dan CPD
- Secara konsisten meminta umpan balik dari klien

Peran Perasaan dan Reaksi Fisik dalam Konseling

Dimensi-dimensi reaksi fisik

Untuk mendeskripsikan dengan kata-kata yang tepat tentang reaksi fisik klien.

Dimensi-dimensi perasaan

Untuk mengetahui apakah klien mengalami perasaan yang tepat dengan tingkat yang tepat dan apakah perasaan itu diekspresikan dengan tepat?

Keterampilan-keterampilan untuk Membangkitkan Perasaan

- Active listening, Mendengarkan aktif menyediakan iklim emosional yang aman bagi klien untuk mengalami dan berbagi perasaan.
- Melontarkan pertanyaan tentang reaksi fisik, Pertanyaan dapat membantu klien untuk menjadi spesifik tentang perasaan dan reaksi fisiknya.

Strategi-strategi untuk membangkitkan emosi

- Klien dapat diminta untuk menutup mata dan memvisualisasikan
- Role-playing
- Self-disclosure
- Observasi langsung
- Pemberian tugas

Mendorong klien untuk memonitor perasaan

Monitoring semacam itu dapat membangkitkan self-awareness (kesadaran-diri) dan salah satu pendekatan untuk melakukan itu adalah menggunakan form rating



F. Quiz

1. Apa perbedaan antara komunikasi verbal dan non-verbal?
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan "ownership of speech" dalam komunikasi verbal?
3. Jelaskan menjadi salah satu hambatan utama komunikasi dalam konseling yang dapat mencegah klien mengakses layanan konseling?
4. Jelaskan mengapa penting bagi penyedia layanan konseling untuk menawarkan berbagai pilihan konseling seperti tatap muka, online, atau telepon?

G. Tugas

- Buatlah Infografis mengenai perbedaan konseling, nasehat dan bimbingan
- Identifikasi fenomena yang terjadi saat ini mengenai pelaksanaan konseling di sekolah

H. Referensi

American Psychiatric Association. (2000). Quick Reference to The Diagnostic Criteria From DSM-IV-TR. Washington, DC: Author.

Beck, A. T. dan Weishaar, M E. (2008) 'Cognitive therapy', di dalam R. J. Corsini dan D. Wedding (eds.), current Psychotherapies, 8th edn. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole. pp. 263-294.

Greenberger, D. Dan Padesky, C.A. (1995) Mind Over Mood: Change How The Feel by Changing the Way You Think. New York: Guilford.

Maher, A.R., Fairweather, D.R., Passey, S, Gingras, N. Dan Boulet, D.B. (1999) 'The promotion and use of strong feelings in psychotherapy', Journal Of Humanistic Psychology, 50: 36.

Mearns, D. Dan Thorne, B. (2007) Person-Centered Counseling in Action, 3rd edn. London: Sage.

Rogers, C. R. (1961) On Becoming a Person. Boston: Houghton Mifflin.

<https://counsellingtutor-com.translate.google/overcoming-barriers-to-communication/? x tr sl=en& x tr tl=id& x tr hl=id& x tr pto=tc>