

# PELATIHAN KOMUNIKASI KONSELING PADA ASISTEN KONSELOR DI BIRO LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING (BLBK) FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN IAIN ANTASARI BANJARMASIN

Kata-kata Kunci: training, komunikasi konseling, asisten konselor, praktik konseling.

Dalam rangka peningkatan layanan pada Biro Layanan Bimbingan dan Konseling (BLBK) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di IAIN Antasari Banjarmasin, sejak tahun 2013 BLBK merekrut 15 orang asisten konselor. Pelatihan Komunikasi Konseling dilakukan untuk memberikan pembekalan bagi asisten konselor. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelatihan komunikasi konseling dan hasil pelatihan yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data meliputi (1) observasi, (2) tes, (3) wawancara kelompok dan (4) studi dokumentasi. Berdasarkan hasil tes, kemampuan mendengarkan mayoritas subjek (73%) berada pada level rata-rata dan 100% subjek berada di atas standar kriteria dalam kompetensi komunikasi. Secara umum pelatihan berjalan dengan baik. Berdasarkan evaluasi dan refleksi, para peserta mengemukakan bahwa mereka 1) merasa mendapatkan pengalaman baru dan pendalaman pemahaman terhadap materi pelatihan, 2) dalam perkuliahan kurang mendapatkan pengalaman melakukan praktik konseling, 3) merasa sangat tertarik dengan kuis yang mengukur kompetensi komunikasi dan 4) mendapatkan pengalaman pengungkapan diri melalui konseling dan sesi refleksi di akhir pelatihan.

## ABSTRAK

Dalam rangka peningkatan layanan pada Biro Layanan Bimbingan dan Konseling (BLBK) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di IAIN Antasari Banjarmasin, sejak tahun 2013 BLBK merekrut 15 orang asisten konselor. Pelatihan Komunikasi Konseling dilakukan untuk memberikan pembekalan bagi asisten konselor. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelatihan komunikasi konseling dan hasil penelitian yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data meliputi (1) observasi, (2) tes, (3) wawancara kelompok dan (4) studi dokumentasi. Secara umum, pelatihan berjalan dengan baik, dan berdasarkan hasil tes, kemampuan mendengarkan mayoritas subjek (73%) berada pada level rata-rata dan 100% subjek berada di atas standar kriteria dalam kompetensi komunikasi. Berdasarkan evaluasi dan refleksi, para peserta mengemukakan bahwa mereka 1) merasa mendapatkan pengalaman baru dan pendalaman pemahaman terhadap materi pelatihan, 2) dalam perkuliahan kurang mendapatkan pengalaman melakukan praktik konseling, 3) merasa sangat tertarik dengan kuis yang mengukur kompetensi komunikasi dan 4) mendapatkan pengalaman pengungkapan diri melalui konseling dan sesi refleksi di akhir pelatihan.

## PENDAHULUAN

Bimbingan dan Konseling memiliki peran dan kedudukan yang sangat signifikan sebagai salah satu pendukung upaya pendidikan untuk membantu individu mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap-tahap perkembangan dan tuntutan lingkungan. Konseling membantu individu untuk menjadi insan yang berguna dalam kehidupan yang memiliki berbagai wawasan, pandangan interpretasi, pilihan, penyesuaian, dan keterampilan yang tepat berkenaan dengan diri

sendiri dan lingkungan. Konseling merupakan proses yang menunjang pelaksanaan program pendidikan di sekolah. Hal ini diwujudkan dalam program-program konseling yang meliputi aspek-aspek tugas perkembangan individu, khususnya menyangkut kawasan kematangan pendidikan dan karir, kematangan personal dan emosional, serta kematangan sosial. Hasil konseling pada kawasan itu menunjang keberhasilan pendidikan umumnya.

Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling di perguruan tinggi diperlukan karena banyak problema yang dihadapi oleh para mahasiswa dalam perkembangan studinya. Belajar di perguruan tinggi memiliki beberapa karakteristik yang berbeda dengan belajar di sekolah lanjutan. Karakteristik utama dari studi pada tingkat ini adalah kemandirian, baik dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dan pemilihan program studi, maupun dalam pengelolaan dirinya sebagai mahasiswa. Seorang mahasiswa telah dipandang cukup dewasa untuk memilih dan menentukan program studi yang sesuai dengan bakat, minat, dan cita-citanya. Mahasiswa juga dituntut untuk lebih banyak belajar sendiri, tanpa banyak diatur, diawasi, dan dikendalikan oleh dosen-dosennya.

## FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, secara umum masalah pokok dalam penelitian ini adalah “bagaimana proses dan hasil yang didapatkan pada pelatihan komunikasi konseling bagi asisten konselor BLBK? Selanjutnya masalah pokok tersebut dijabarkan menjadi dua subfokus, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan komunikasi konseling bagi asisten konselor di BLBK Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin?
2. Bagaimana hasil pelatihan komunikasi konseling bagi para asisten konselor dalam meningkatkan keterampilan memberikan konseling?

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi mengenai pelatihan komunikasi konseling. Pelatihan ini tidak dimaksudkan untuk mengetahui efektivitasnya, melainkan pada deskripsi kemampuan awal subjek serta persepsi dan refleksi subjek setelah mengikuti pelatihan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan didasarkan atas paradigma fenomenologis dan merupakan bagian penelitian studi kasus. Dalam penyajian dan penganalisisannya menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Adapun subjek penelitian ini yaitu 15 orang asisten konselor di BLBK Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin. Objek dalam penelitian ini yaitu (1) pelaksanaan pelatihan komunikasi konseling, (2) hasil pelatihan komunikasi konseling dan (3) upaya yang dilakukan BLBK untuk meningkatkan kualitas layanan konseling di BLBK.

Data yang akan digali dalam penelitian ini meliputi data dokumentasi, data deskripsi pelaksanaan pelatihan, data hasil pelatihan berupa skor tes, skor daftar cek dan evaluasi. Sumber data berasal dari hasil tes, observasi dan FGD yang dilakukan pada akhir pelatihan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, dokumentasi, tes dan *Focus Group Discussion* (FGD).

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik, yaitu: (1) observasi, (2) tes, (3) *focus group discussion* dan (4) studi dokumentasi (*study of document*).

Teknik observasi dilakukan pada saat pelaksanaan pelatihan dan *role play* konseling. Teknik observasi yang digunakan yaitu observasi partisipasi. Peneliti bertindak sebagai *trainer* sekaligus juga *observer* selama kegiatan pelatihan berlangsung.

Tes diberikan kepada subjek sebagai pre tes. Tes ini berupa suatu skala yang mengukur kemampuan awal subjek dalam penguasaan keterampilan komunikasi dan teknik komunikasi konseling. Lewat perbandingan hasil tes dengan skor kemampuan subjek dapat melakukan evaluasi dan refleksi terkait dengan kemampuan yang telah mereka kuasai sebelum pelatihan diberikan. Pada tiap akhir sesi pelatihan, peneliti melakukan FGD dengan para peserta. Peneliti memberikan pertanyaan untuk didiskusikan oleh subjek.

Teknik penggalian data yang terakhir yakni studi dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai setting fisik serta situasi dan kondisi BLBK pada saat penelitian berlangsung.

Prosedur kerja dalam menganalisis data penelitian kualitatif bersifat eklektik. Sifat eklektik merujuk pada banyak teknik pengumpulan data yang fungsinya dapat dipakai untuk menguji silang antar data yang didapat di lapangan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *teknik deskriptif*. Analisis data merupakan proses yang dialektikal, demikian penjelasan Jorgensen (1989) lebih lanjut.

Proses uji silang antar data disebut pula sebagai triangulasi. Metode ini digunakan untuk mengadakan klarifikasi terhadap sejumlah bahan, data dan informasi yang dikumpulkan dan memverifikasi hasil observasi atau interpretasi yang telah dibuat oleh peneliti.

## HASIL PENELITIAN

Pada bab II akan dibahas hasil penelitian. Uraian hasil penelitian meliputi (a) Deskripsi tentang Biro Layanan Bimbingan dan Konseling (BLBK) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin; (b) Proses pelaksanaan Pelatihan Komunikasi Konseling pada Asisten Konselor BLBK (c) Hasil Pelatihan dan Pembahasan Hasil Penelitian.

### **A. Biro Layanan Bimbingan dan Konseling (BLBK) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin**

Biro Layanan Bimbingan dan Konseling (BLBK) merupakan lembaga non struktural yang berada di bawah naungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin. BLBK memiliki tujuan utama untuk memberikan fasilitas dan layanan bagi mahasiswa sebagai salah satu penunjang bagi misi pendidikan di IAIN Antasari Banjarmasin.

Peran BLBK yaitu untuk membantu mahasiswa mengenal, memahami dan menerima realitas diri, menyesuaikan dengan tuntutan lingkungan (sosial dan akademik) secara wajar dan rasional, mampu mengambil secara tepat atas berbagai pilihan dan dapat mewujudkan potensi diri secara optimal.

Dalam melaksanakan visinya, BLBK mendapat dukungan dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari yaitu dengan dukungan dana yang dianggarkan pertahunnya, dana bagi kegiatan yang menjadi program pada tiap periode kepengurusan dan penugasan kepada para dosen yang untuk mengelola BLBK.

Pada periode kepengurusan tahun 2013, sesuai dengan SK rektor IAIN Antasari Banjarmasin Nomor: In.04/II/PP.00.9/I.A/2013 tentang Pengurus Lembaga Bimbingan dan Konseling di

Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin, ditetapkan nama-mana dosen yang bertugas di BLBK Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin.

Ketua BLBK dipegang oleh Dr. Hj. Romdiah, M.Pd. Dalam Kepengurusan BLBK bertindak sebagai pembina dan penasehat yakni Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin; Dr. Hidayat Ma'ruf, M.Pd dan penanggung jawab diamanahkan kepada Wakil Dekan bidang Akademik Drs. Abdul Hayat, M.Pd. Susunan pengurus harian BLBK terdiri atas seorang sekretaris dan empat orang anggota dosen di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin.

Kantor BLBK berada pada salah satu lokal fakultas, tepatnya yaitu di lantai dua gedung perkuliahan yang berdekatan dengan ruang kelas jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA). Ruang BLBK terdiri atas tiga bagian yakni (2) ruang depan yang digunakan untuk menerima kunjungan dari tamu; (2) ruang pengurus BLBK yang digunakan sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya konseling individual dan (3) ruang yang digunakan untuk memberikan layanan bimbingan kelompok dan digunakan pula untuk melaksanakan tes psikologi secara klasikal.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka BLBK memiliki tujuan khusus dalam program kerjanya. Diantara tujuan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut; Tujuan yang akan dicapai dalam pendirian BLBK, meliputi;

1. Memberikan layanan bagi kemajuan studi dan karir mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin melalui berbagai program layanan BK
2. Memberikan layanan bagi masyarakat umum terkait dengan permasalahan pendidikan, konseling, testing baik pada individu maupun pada lembaga pendidikan
3. Mengadakan kegiatan-kegiatan lain dalam lingkup bimbingan konseling sebagai bentuk dari peran serta BLBK bagi kemajuan pendidikan pada berbagai jenjang studi pendidikan.

Dalam upaya menjalankan misi dan melaksanakan tujuan BLBK, rencana program kerja pada tahun akademik 2012/2013 diuraikan di bawah ini:

1. Memberikan pelayanan bimbingan dan konseling kepada mahasiswa untuk menunjang kelancaran studi dan karir.
2. Memberikan layanan bimbingan dan konseling baik secara individual maupun secara kelompok.
3. Menyelenggarakan sosialisasi melalui seminar, kegiatan orientasi bagi mahasiswa baru secara terjadual.
4. Melaksanakan tes psikologi untuk tujuan pendidikan (tes inteligensi, tes bakat, tes minat, tes kreativitas dan tes kepribadian).
5. Melaksanakan tes psikologi untuk tujuan pemilihan jurusan dan karir.
6. Melakukan kerja sama dengan dosen penasehat akademik, pihak jurusan dan pimpinan fakultas terkait dengan kasus yang dialami oleh mahasiswa
7. Bekerjasama dengan jurusan dan fakultas dalam rangka melaksanakan atau mengikuti kegiatan seminar, lokakarya dan pelatihan (pada tingkat lokal dan nasional) yang berkaitan dengan kegiatan BLBK
8. Mengembangkan kerja sama dengan fakultas-fakultas lain di lingkungan IAIN Antasari Banjarmasin dan perguruan tinggi lain, baik di tingkat lokal maupun nasional.

Pada periode kepengurusan semester ganjil 2013-2014 kegiatan BLBK difokuskan pada penataan kembali program kerja BLBK. Penataan program kerja BLBK memiliki dua tujuan, yakni memulai kembali beberapa kegiatan rutin BLBK yang belum terlaksana dan perekrutan 15 orang mahasiswa sebagai asisten konselor.

Rekrutmen asisten konselor bertujuan untuk membantu kegiatan rutin di BLBK. Selama ini kegiatan BLBK terbatas pada kegiatan yang dilakukan oleh para pengurus BLBK. Kegiatan pengetesan, sosialisasi dan konseling dilakukan tanpa melibatkan mahasiswa. Hal ini menyebabkan BLBK bahkan kurang dikenal oleh mahasiswa.

## **B. Pelaksanaan Pelatihan Komunikasi Konseling pada Asisten Konselor di BLBK Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin**

Berikut ini akan dideskripsikan proses pelaksanaan pelatihan konseling pada asisten konselor di BLBK Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin. Pelatihan komunikasi konseling untuk para asisten konselor dilakukan dalam dua kali pertemuan. Pelatihan pertama, yaitu pada tanggal 10 Nopember 2013 dan pelatihan kedua pada tanggal 17 Nopember 2013. Pelatihan dilaksanakan di ruang BLBK dan berlangsung sejak pukul 09.00 hingga pukul 15.30 wita.

Berikut tabel pelaksanaan pelatihan bagi asisten konselor:

No	Tanggal	Materi	Pemateri dan Fasilitator
1	10-11-2013	<b>SESI I - KETERAMPILAN KOMUNIKASI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuis Keterampilan Mendengarkan</li> <li>• Materi Komunikasi Interpersonal</li> <li>• Evaluasi dan Diskusi Hasil Kuis</li> </ul>	Dra. Hj. Masyitah, M.Ag Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd
		<b>SESI II - KETERAMPILAN KOMUNIKASI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuis Kompetensi Komunikasi</li> <li>• Materi Keterampilan Komunikasi</li> <li>• Evaluasi dan Diskusi Hasil Kuis</li> </ul>	Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd Raida Hasanah, S.Pd.I
2	17-11-2013	<b>SESI I - TEKNIK INTERVENSI KONSELING</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Latihan Teknik Konseling (individu)</li> <li>• Materi Teknik Intervensi Konseling</li> <li>• Diskusi teknik Konseling (kelompok)</li> </ul>	Raida Hasanah, M.Pd. I Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd
		<b>SESI II - ROLE PLAY KONSELING I</b>	Pengarah: 1. Dra. Hj. Masyitah, M.Ag 2. Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd 3. Raida Hasanah, S.Pd I
		<b>SESI II - ROLE PLAY KONSELING II</b>	
<b>SESI II - ROLE PLAY KONSELING III</b>			

Tabel 1: Jadwal Pelatihan Komunikasi Konseling bagi Asisten Konselor BLBK di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin

Pelatihan terbagi menjadi empat sesi. Dalam satu hari pertemuan diselenggarakan dua sesi pelatihan. Pada hari pertama, subjek belajar mengenai teori komunikasi dan pada hari kedua subjek mempelajari mengenai teknik komunikasi konseling. Berikut deskripsi kegiatan yang terdiri atas empat sesi pelatihan.

1. Pada sesi pertama, sebelum memulai sesi pelatihan, peserta diberikan kuis dalam rangka mengetahui kemampuan awal subjek dalam hal kemampuan mendengarkan. Hasil tes diskoring oleh masing-masing peserta. Berikutnya pemateri menyampaikan materi komunikasi interpersonal. Diakhir penyampaian materi peserta diberi kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi dengan pemateri. Bagian diskusi ini dipandu oleh fasilitator yang bertugas pada sesi tersebut.
2. Pada sesi kedua, materi yang diberikan yaitu mengenai keterampilan komunikasi. Penyampaian materi ini diawali dengan pemberian kuis mengenai kompetensi komunikasi. Skoring tes dilakukan oleh peneliti di luar acara pelatihan dikarenakan skoring memerlukan banyak waktu. Pelatihan diakhiri dengan diskusi dan refleksi atas pelatihan di hari pertama. Peneliti juga menyampaikan gambaran materi pelatihan untuk minggu berikutnya.
3. Pelatihan pada hari kedua, sesi pertama, merupakan pelatihan teknik komunikasi konseling yang dibagi lagi menjadi tiga tahap. Pertama, subjek bekerja secara individu. Tiap subjek melakukan analisis terhadap dialog konseling dengan cara mengidentifikasi jenis teknik komunikasi konseling yang digunakan konselor saat melakukan dialog dengan konseli. Kedua, subjek menganalisis secara bersama cuplikan dari komunikasi konseling antara klien dan konseli. Pada tahap kedua ini, subjek tidak saja melakukan analisis terhadap teknik komunikasi konseling melainkan juga membuat kalimat yang sesuai dengan teknik yang disyaratkan dalam suatu dialog konseling. Pada tahap ketiga, dilakukan diskusi mengenai kedua tahap pelatihan sebelumnya.
4. Pelatihan hari kedua, sesi kedua, dilakukan *role play* konseling. Untuk sesi *role play* konseling subjek dibagi menjadi tiga kelompok. Tiap kelompok terdiri atas 5 orang dengan peran yang berbeda. Kelima subjek masing-masing akan berperan sebagai konselor, asisten konselor (mendampingi dan memberikan masukan pada konselor secara tertulis), konseli, observer dan rater. Role play dilakukan sebanyak tiga kali. Subjek diberi kesempatan untuk secara bergantian memilih peran yang diinginkannya. Peneliti hanyalah mengobservasi pelaksanaan *role play*.

#### **a. Pelatihan Keterampilan Mendengarkan**

Pelatihan komunikasi interpersonal diberikan dengan tujuan untuk memberikan kerangka awal bagi pengetahuan mengenai komunikasi. Dalam konteks konseling jenis komunikasi yang digunakan yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi individu konselor dengan individu konseli. Dengan demikian pemahaman atas dasar-dasar komunikasi interpersonal menjadi hal yang penting untuk dibahas di awal sesi pelatihan.

Bertindak sebagai pembuka materi Ibu Dra. Hj. Masyitah, M.Ag dan Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd bertugas sebagai fasilitator. Dra. Hj. Masyitah, M.Ag memberikan pengantar bahwa salah satu bentuk dari keterampilan awal yang harus dipahami dalam proses komunikasi yaitu keterampilan mendengarkan. Pemateri menyampaikan bahwa umumnya orang, tak terkecuali orang-orang yang terlibat dalam bidang konseling menganggap bahwa kemampuan mendengarkan sebagai hal yang alamiah dan bisa dilakukan oleh siapa saja, asalkan alat pendengaran dan pemahaman di otak seseorang itu normal. Orang awam memandang bahwa

keterampilan mendengarkan cukup ditunjukkan dengan sikap yang sopan, tidak menyela dan sebagainya, sesuai dengan etika yang ada dalam komunikasi interpersonal.

Setelah memberikan pengantar, pemateri dengan dibantu fasilitator memberikan kuis keterampilan mendengarkan. Kuis ini terdiri dari 10 pertanyaan yang memuat pendapat, sikap dan kebiasaan dalam mendengarkan. Jawaban atas kuis ini terdiri dari tiga kriteria, yakni kata biasanya, kadang-kadang dan jarang, sebagai bentuk dari respon pernyataan yang diberikan. Materi kuis dapat dilihat pada lampiran.

Setelah subjek mengisi kuis, fasilitator memandu subjek untuk melakukan penyekoran hasil kuis tersebut. Subjek mencocokkan dengan kriteria yang diberikan sehingga subjek mengetahui perbandingan skor yang didapatkan dengan level kriteria kemampuan atau keterampilan mendengarkan.

Berikutnya, Pemateri menyampaikan teori mengenai komunikasi interpersonal. Diawali dari *sharing* mengenai definisi, tujuan, fungsi dan arti penting dari komunikasi interpersonal, Pemateri mengantarkan para subjek untuk memahami teori-teori komunikasi interpersonal. Pada bagian inti pelatihan, Pemateri mengkhususkan pembahasan pada syarat-syarat yang harus dikuasai untuk menjadi seorang pendengar yang baik. Secara spesifik pemateri menyajikan keterampilan yang harus dilatih dan dipraktikkan agar subjek dapat mempelajari keterampilan mendengarkan yang dipersyaratkan bagi seorang konselor yang profesional.

Masyitah menjelaskan bahwa ada tiga kriteria syarat keterampilan mendengarkan yang harus dikuasai konselor agar kualitas konseling menjadi baik. ketiga syarat tersebut meliputi *genuiness*, *attitude*, dan *communication skills*. *Genuiness* merupakan sikap asli yang tidak dibuat-buat saat seseorang sedang mendengarkan. Dengan sikap yang mencerminkan *genuiness* seorang konselor akan termotivasi, tulus dan berempati pada konseli yang sedang menjadi individu yang bermasalah dan terkadang karenanya menjadi individu yang tidak menyenangkan. atau , *attitude*, dan *communication skills*. Syarat yang kedua yakni *attitude*, merupakan sikap yang harus ditampilkan agar suasana komunikasi menjadi kondusif bagi pembicaraan yang berkualitas. Beberapa contoh dari sikap mendengarkan yang baik misalnya tidak menyela, tidak bersikap berlebihan dan bertanya seperlunya, pada waktu yang tepat. Syarat ketiga yaitu *communication skills*. *Communication skills* merupakan keterampilan dalam mengatur lalu lintas pembicaraan dengan baik. Kemampuan pengaturan ini sangat ditunjang oleh kemampuan mendengarkan dalam hal ketepatan dalam memberikan interpretasi, refleksi dan menangkap hal yang tersirat atau hal yang tidak dikatakan.

Sesi pelatihan keterampilan mendengarkan diakhiri dengan tanya jawab dan diskusi antara peserta pelatihan dan pemateri. Setelah diskusi, fasilitator kembali memandu peserta untuk melakukan latihan dengan cara membahas secara bersama-sama mengenai lima kebiasaan mendengarkan yang buruk. Para subjek mengisi lembar pelatihan dengan mendiskusikannya antar sesama peserta pelatihan.

Pada sesi ini, peserta diharapkan mengisi lembar isian secara individual untuk kemudian mendiskusikannya. Pada kenyataannya, kegiatan diskusi dilakukan sekaligus dengan pengisian lembar materi.

## **b. Pelatihan Keterampilan Komunikasi**

Sesi kedua pada pelatihan hari pertama dilanjutkan setelah jeda istirahat, sholat dan makan. Materi kedua yaitu mengenai keterampilan komunikasi. Jika pada sesi sebelumnya dibahas

mengenai teori-teori komunikasi interpersonal dan kemampuan mendengarkan, materi kedua secara lebih spesifik membahas mengenai keterampilan komunikasi interpersonal.

Keterampilan komunikasi interpersonal ini merupakan suatu kompetensi yang harus dikuasai oleh individu yang bergerak dibidang yang melibatkan komunikasi, salah satunya yaitu dalam konseling individual.

Bertindak sebagai pemateri yaitu Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd, dan dibantu oleh fasilitator Raida Hasanah, S.Pd.I. Pelatihan kembali diawali dengan pemberian kuis mengenai kompetensi komunikasi. Kuis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana seseorang memiliki kemampuan berkomunikasi. Pemateri memberikan pengantar bahwa kemampuan komunikasi merupakan kemampuan kompleks yang perlu untuk dipelajari dan dilatih. Kemampuan ini melibatkan keseluruhan aspek psikologis individu, misalnya keyakinan diri, kemampuan verbal dan juga kemampuan berbahasa.

Setelah pengantar diberikan, fasilitator membagikan kuis dan sekaligus memberikan pengarahan atau instruksi pengerjaan kepada para peserta. Proses pengisian kuis berlangsung selama 15 menit.

Selepas pemberian kuis, peserta menerima materi mengenai komunikasi interpersonal. Materi berisi tentang hubungan interpersonal, karakteristik, tujuan, faktor ketertarikan, dan konsep diri dalam komunikasi interpersonal. Penyampaian materi langsung dibarengi dengan diskusi, sehingga pada akhirnya sesi diskusipun tidak terpisah dari penyampaian materi.

Para peserta lebih banyak mendiskusikan mengenai hubungan interpersonal mereka dalam konteks pergaulan keseharian mereka. kesalahpahaman, dugaan atas sikap seseorang, ketidakmampuan mengungkapkan keinginan dan perasaan hingga pertanyaan mengenai bagaimana cara menolak perhatian orang dengan cara yang tidak menimbulkan rasa sakit hati.

Sesi ini diakhiri karena waktu yang tersedia hanya tinggal 30 menit lagi. Pada 30 menit terakhir, fasilitator memandu peserta pelatihan untuk melakukan evaluasi dan refleksi dari pelatihan di hari pertama. Secara umum para peserta pelatihan merasa senang dengan kegiatan pelatihan. Suatu kegiatan yang formatnya berbeda dengan perkuliahan. Satu hal yang menarik bagi mereka yaitu pemberian kuis yang mengungkap kompetensi mereka dalam hal berkomunikasi, baik dalam hal kemampuan mendengarkan maupun dalam kompetensi komunikasi.

### **c. Pelatihan Teknik Intervensi/Komunikasi Konseling**

Pelatihan hari kedua dilangsungkan pada tanggal 17 Nopember 2013. Bertindak sebagai pemateri yaitu Raihan dan Helma Nuraini, S.Psi., M.Pd sebagai fasilitator. Pemateri menjelaskan bahwa untuk melakukan konseling, seorang konselor harus menguasai teknik-tekniknya. Teknik konseling ini terbagi menjadi dua yaitu teknik konseling umum dan teknik konseling khusus. Teknik konseling khusus merupakan pendekatan yang digunakan dalam memandang dan memecahkan masalah serta memberikan solusi pada permasalahan konseli. Teknik konseling umum merupakan penyampaian teknik intervensi yang diperlukan untuk melakukan konseling. Secara spesifik materi pelatihan akan membahas mengenai teknik konseling khusus.

Pemateri menyampaikan bahwa abstraksi dalam proses konseling terdiri atas tiga tahap, yakni tahap awal, tahap inti dan tahap penutup. Pada tahap awal, konselor perlu menunjukkan sikap *attending*, yaitu perilaku menghampiri klien yang mencakup komponen perilaku verbal dan perilaku non verbal dan empati. Empati ialah kemampuan konselor untuk merasa dan berfikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien.



Berikutnya pemateri menyampaikan istilah dan pengertian dari teknik-teknik intervensi sesuai dengan materi yang ada dalam teori-teori komunikasi konseling. Teknik intervensi konseling tersebut meliputi, diantaranya refleksi, eksplorasi, paraphrasing, bertanya, dorongan minimal, interpretasi, mengarahkan, menyimpulkan sementara dan teknik lain yang terangkum dalam dua puluh teknik yang dibakukan sebagai sebuah panduan dalam mempelajari keterampilan komunikasi konseling.

Materi dilanjutkan dengan melakukan tes untuk mengukur pemahaman subjek atas materi teknik konseling. Dalam hal ini subjek telah mempelajari teknik ini dalam perkuliahan. Pelatihan bertujuan untuk membuat subjek fokus pada mengingat kembali materi perkuliahan dalam rangka praktik yang akan dilakukan pada sesi berikutnya.

Tes yang diberikan pada subjek terdiri atas dua bentuk, yaitu tes secara individu sebagai bahan pengesanan pemahaman dan tes berikutnya yang dikerjakan sambil melakukan diskusi. Tes pertama sebanyak 5 soal dan disajikan dalam bentuk beberapa contoh dialog konseling. Subjek ditugaskan untuk menyebutkan jenis teknik intervensi konseling yang mana yang digunakan konselor dalam dialog tersebut.

Tes yang dikerjakan berkelompok bertujuan agar para subjek dapat belajar bersama, saling melengkapi, mengajarkan dan mendapatkan pemahaman serta kesepakatan pemahaman bersama terhadap materi tes. Bentuk tes kedua merupakan cuplikan dari dialog konseling (contoh kasus) antara konselor sekolah dengan siswa yang sedang menghadapi permasalahan. Pada tes kedua ini, disajikan 10 persoalan yang membahas mengenai hal-hal berikut; subjek berdiskusi mengenai jenis teknik intervensi yang digunakan, subjek juga mendiskusikan contoh kalimat yang tepat yang harus diucapkan konselor atau kalimat apa yang dikatakan konseli sehingga konselor memberikan jawaban terhadap pernyataan konseli.

#### **d. Pelatihan Komunikasi Konseling melalui *Role Play Konseling***

Sesi kedua di hari kedua merupakan sesi yang paling penting dalam pelatihan ini. Jika sebelumnya peserta berlatih untuk mendapatkan pemahaman baru secara kognitif dan afektif, maka pada sesi ini peserta belajar melalui praktik langsung. Praktik konseling dilakukan melalui *role play*. Peserta sekaligus juga berperan sebagai konseli agar menumbuhkan pengalaman empati bagi calon konselor jika dirinya pernah menjadi seorang konseli.

Sesi kedua di hari kedua yang sekaligus sebagai sesi terakhir diarahkan oleh tim peneliti. Masing-masing peneliti menjadi pengarah dan observer dalam sesi *role play* konseling. Peserta pelatihan dibagi menjadi 3 kelompok, tiap kelompok terdiri dari tiga orang yang masing-masing berperan sebagai konselor, asisten konselor, konseli, observer dan rater. Masing-masing peran memiliki peran berbeda dan akan dilakukan pergantian peran sebanyak 3 kali.

Konselor berperan dalam memberikan konseling dan membantu konseli dalam memecahkan masalahnya. Asisten konselor memiliki tugas melakukan asesmen awal berupa menanyakan identitas dan melakukan wawancara awal pada konseli. Tugas asisten konselor ini menjadi penting dikarenakan dalam praktiknya nanti para peserta pelatihan akan menjadi asisten konselor dengan tugas seperti di atas. Dalam *role play* pelaksanaan konseling, asisten konselor tidak diperbolehkan berbicara. Jika asisten konselor berusaha membantu atau dimintai bantuan oleh konselor pada saat konseling sedang berlangsung, asisten konselor dapat memberikan masukan secara tertulis melalui kertas. Konseli berperan dalam hal mengutarakan permasalahan dirinya dengan sejujurnya. Permasalahan yang dikemukakan merupakan permasalahan yang diharapkan bersumber dari kenyataan sehingga pelaksanaan konseling bisa berjalan dengan alami. Observer bertugas

mencatat kegiatan konseling. Hal-hal yang perlu dicatat meliputi waktu konseling dan tiga tahapan konseling yang dilalui, perilaku yang ditunjukkan konselor, asisten konselor dan konseli, bahasa non verbal yang digunakan ketiganya, dan hal-hal yang dianggap penting pada saat konseling sedang berlangsung. Terakhir, *rater* bertugas mencatat kemunculan perilaku serta penilaian dari masing-masing perilaku yang dimunculkan oleh konselor. *Rater* menilai hal tersebut dengan berpanduan pada lembar observasi konseling.

Berikut ini pembagian peserta role play konseling dalam tiga kali putaran pelatihan konseling bagi asisten konselor BLBK Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin periode pertama, April 2013 – April 2014:

Sesi role play	Kelompok	Konselor	konseli	Asisten Konseli	Observer	Rater
1	A	Herda	Lukman	Aisyah	Marzuki	Pertiwi
	B	Aulia	Laeilla	Fajri	Ratna	Rahmi
	C	Eko	Asih	Hartati	Norjannah	Aulia
2	A	Ratna	Herda	Rahmi	Aisyah	Lukman
	B	Marzuki	Aulia	Laeilla	Fajri	Asih
	C	Pertiwi	Eko	Yati	Hartati	Norjannah
3	A	Rahmi	Marzuki	Herda	Lukman	Aisyah
	B	Asih	Pertiwi	Norjannah	Laeilla	Fajri
	C	Yati	Ratna	Eko	Pertiwi	Hartati

Tabel: 2.1 : Pembagian Peran dalam *Role Play* Konseling pada Pelatihan Asisten Konselor BLBK Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin

Dalam hal ini peneliti memberikan pengarahan dan mengobservasi jalannya proses *role play konseling* dan membagi kelompok pada sesi *role play* berikutnya. Peneliti akan membagi peserta dalam kelompok-kelompok yang berbeda sehingga diharapkan tiap peserta berada pada kelompok yang berbeda dalam tiga kali putaran *role play* konseling.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pelatihan komunikasi konseling akan dibahas dalam 4 bagian yang meliputi (a) hasil kuis yang mengungkap kemampuan awal subjek, (b) hasil pelatihan komunikasi konseling, (c) hasil *role play* konseling dan (d) hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara kelompok pada para peserta sebagai bentuk evaluasi dan refleksi dari para asisten konselor yang dalam penelitian ini menjadi subjek penelitian.

### **a. Hasil Kuis Kemampuan Komunikasi**

Kemampuan komunikasi melalui bahasa merupakan satu-satunya kemampuan yang dimiliki oleh manusia. Salah satu bentuk komunikasi yang praktis dalam kehidupan sehari-hari dan yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bermakna dan harus membawa hasil di antara orang-orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan di antara orang yang berkomunikasi dapat terjalin.

Komunikasi interpersonal diartikan Mulyana sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti seorang guru dengan murid atau konselor dengan konseli. Komunikasi demikian menunjukkan: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat dan mereka saling mengirim dan menerima pesan baik verbal ataupun non-verbal secara simultan dan spontan (Mulyana, 2000: 73).

Seorang konselor perlu memiliki dasar-dasar keterampilan komunikasi yang baik. Hal ini merupakan modal awal untuk dapat mengembangkan kemampuannya dalam berinteraksi dengan konseli. Mendengarkan dan berbicara merupakan hal yang utama yang harus dikuasai oleh konselor. Mendengar bukan hanya sekedar memahami makna eksplisit melainkan juga mengerti apa yang dikatakan dibalik pesan itu.

Untuk mengetahui kemampuan mendengarkan para peserta pelatihan diberikan kuis singkat yang memuat 10 kebiasaan dalam mendengarkan. Kriteria yang ditetapkan pada kuis tersebut ada tiga, yaitu skor di atas 26 dikategorikan sebagai memiliki kemampuan mendengarkan yang baik, skor 22-25 dikategorikan cukup dan skor di bawah atau sama dengan 21 dikategorikan masih kurang. Kuis tersebut diambil dari modul pelatihan konseling yang dibuat oleh dr. Salim Sungkar, SPKJ. Beliau adalah dokter dan dosen Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya yang memiliki keahlian dalam konseling.

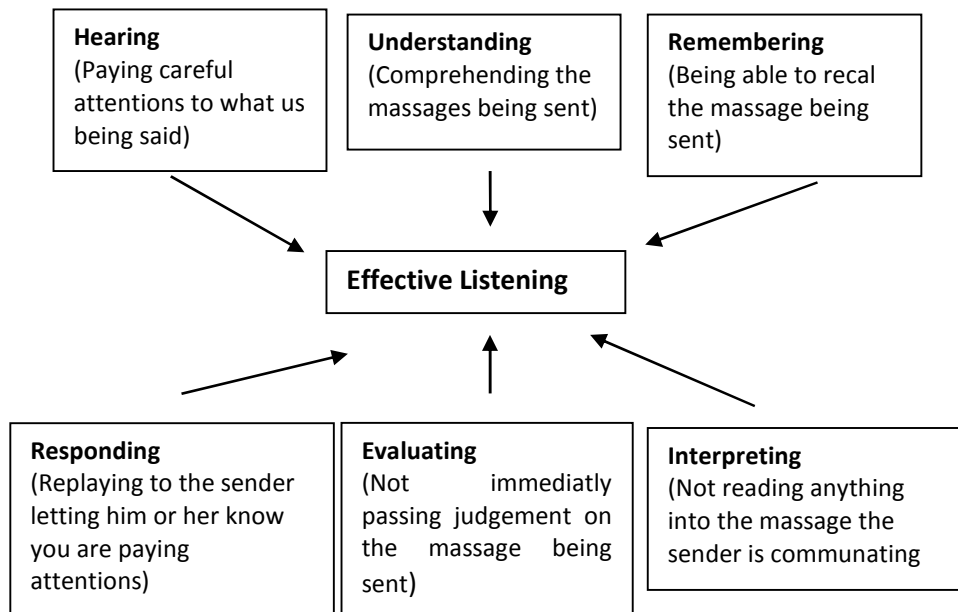
Berdasarkan hasil kuis keterampilan mendengarkan kemampuan mendengarkan mayoritas subjek (63,3%) berada pada level cukup (rata-rata). Sebanyak 5 orang dari 15 peserta (33,3%) mendapat skor kurang dari 21 sehingga dapat diartikan bahwa kemampuan mereka masih rendah dan disarankan untuk belajar dan berlatih dengan lebih baik.

Mendengarkan merupakan kemampuan kompleks yang melibatkan seluruh aspek psikologis individu. Hasil skor tersebut diperkuat dengan pemberian latihan dalam hal kebiasaan mendengarkan yang buruk. Para peserta mendiskusikan lembar yang memuat 10 kebiasaan mendengarkan yang buruk. Pada lembar tersebut berisi deskripsi kebiasaan mendengarkan yang buruk. Para peserta berdiskusi mengenai penyebab dan upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki hal tersebut. Lewat diskusi tersebut subjek mengidentifikasi kebiasaan buruk mendengarkan yang manakah yang biasa dipraktikkannya.

Pada halaman berikut dijelaskan mengenai efektivitas mendengarkan melalui enam unsur yang dikenal HURIER Model (Hearing, Understanding, Remembering, Interpreting, Evaluating, and Responding)<sup>1</sup>. Bagan ini menjelaskan bahwa efektivitas mendengarkan juga melibatkan lima kemampuan lainnya, yakni pemahaman, ingatan, penginterpretasian, pengevaluasian dan ketepatan dalam merespon;

---

<sup>1</sup> Ibid



Bagan 2.1 : Kemampuan yang Diperlukan untuk Mendengarkan yang Efektif.

Kuis kedua yang diberikan pada subjek yaitu kuis kompetensi komunikasi. Kuis yang diberikan pada subjek dalam penelitian ini diambil dari Enjang<sup>2</sup>. Kriteria rata-rata dalam kompetensi komunikasi yakni 118. Artinya, jika subjek mendapatkan skor lebih dari 118 maka subjek dianggap telah memiliki atau dianggap telah memiliki kompetensi dalam hal berkomunikasi. Berikut ini skor keterampilan mendengarkan dan kompetensi komunikasi yang diperoleh para subjek penelitian:

<sup>2</sup> Enjang AS. Komunikasi Konseling. Dari Wawancara, Seni Mendengar, sampai Soal Kepribadian. Nuansa, Bandung, 2009.

No	Nama	Skor Mendengarkan	Kriteria	Skor Kompetensi Komunikasi	Kriteria
1	Fjr	22	Cukup	124	di atas rata-rata
2	Ek	21	Kurang	120	di atas rata
3	Tw	23	Cukup	130	di atas rata
4	Ash	24	Cukup	124	di atas rata
5	Her	22	Cukup	120	di atas rata
6	Tat	22	Cukup	125	di atas rata
7	Aul	22	Cukup	152	di atas rata
8	Ais	22	Cukup	147	di atas rata
9	Rah	20	Kurang	133	di atas rata
10	Lae	20	Kurang	132	di atas rata
11	Rat	24	Cukup	128	di atas rata
12	Jan	21	Kurang	143	di atas rata
13	Yat	23	Cukup	127	di atas rata
14	Zuk	21	Kurang	123	di atas rata
15	Luk	23	Cukup	121	di atas rata

Tabel 2.2 : Hasil Skor Kemampuan Mendengarkan dan Kompetensi Komunikasi

Jika dianalisis lebih jauh, subjek dengan kemampuan kompetensi komunikasi standar sebanyak 9 orang (60%), yakni yang mendapat skor di bawah angka 130. Angka 120 – 128 hanya terpaut 10 poin dari standar yang ditetapkan. Selebihnya 3 orang (20%) berada 20 poin dari kriteria standar dan 20% berada pada lebih dari 20 poin di atas standar (skor antara 143-skor 152).

Berdasarkan perbandingan antara kemampuan mendengarkan dan berbicara para subjek lebih mampu untuk berkomunikasi secara aktif (berbicara) dibandingkan dengan kemampuan komunikasi pasif (mendengarkan). Hal ini disebabkan dalam pembelajaran komunikasi, asumsi serta materi yang diajarkan lebih berfokus pada kemampuan berbicara dan mengabaikan keterampilan dalam mendengarkan.

Hasil refleksi subjek terkait dengan kemampuan mendengarkan, subjek banyak membahas bahwa kebiasaan buruk dalam mendengarkan banyak yang masih mereka lakukan. Umumnya subjek menganggap bahwa lebih mudah berbicara dibandingkan dengan mendengarkan. Seorang

peserta (Ash, wawancara, 2013) mengatakan bahwa sebenarnya dirinya suka mendengarkan, namun tidak tahan berlama-lama mendengarkan.

Hal senada juga diungkapkan oleh Her;

*“Poin ke 10 (menjadi pembicara terakhir dalam komunikasi interpersonal) kadang-kadang saya agak bosan mendengarkan pembicaraan agak lama makanya saya bisa berbicara saat ada kesempatan untuk berbicara. Kekurangan saya walaupun saya termasuk tipe auditori tapi saya bisa bosan untuk mendengarkan pembicaraan yang lama, karena saya lebih suka ngomong. Kadang-kadang saya bisa kurang fokus kalau pembicaraan yang lama dan suka menangkap apa poinnya, cuma yang pentingnya.”*

Kemampuan mendengarkan bagi subjek penelitian terkadang masih dipengaruhi oleh mood. Hal ini memengaruhi kemungkinan subjek untuk menangkap pesan yang disampaikan, atau bahkan memengaruhi dan menjadikan subjek kurang bisa berpikir positif terhadap orang lain. Berikut pendapat dari Tati dan Aul:

*...saya biasanya sangat sulit untuk bisa menangkap apa yang disampaikan oleh orang lain terutama ketika suasana hati saya sedang buruk...*

*... saya kurang bisa memahami perasaan orang lain saat saya benar-benar lagi tidak mood, terkadang kurang bisa berpikir positif terhadap orang lain. Jika saya lagi emosi maka saya akan dalam cukup lama dan menjauh dari orang lain sambil merenung. Karena jika emosi saya meledak, maka ada kemungkinan orang sekitar akan kena imbasnya... (Tati dan Aul, wawancara, 2013).*

Pada sesi refleksi subjek juga menjelaskan mengenai kekurangan dan kelebihan dalam hal kemampuan berkomunikasi. Beberapa kelemahan yang disampaikan subjek antara lain yaitu dalam bahasa non verbal, menangkap isi pembicaraan dan masalah kepercayaan diri. Hal-hal di atas memang ditemui sebagai bentuk dari kelemahan dalam kemampuan komunikasi.

Menurut Rakhmat (Rakhmat, 2007) beberapa faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal diantaranya yaitu persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal. Persepsi interpersonal akan membedakan kualitas komunikasi seorang individu dengan individu lainnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Eko, dirinya sulit menjalin komunikasi dengan orang yang baru saja dikenalnya.

Permasalahan konsep diri yang menghambat proses komunikasi ada pada subjek Rah, Ra dan Jan

*“saya terlalu peka/sensitif (dominan pada perasaan), terlalu santai sehingga tidak disiplin, sulit menyembunyikan kegelisahan maupun nervous, terkadang egois, kurang fokus, gak fashionable, suka menyalahkan diri sendiri”*

*“kadang apa yang ada dipikiran saya sulit untuk saya sampaikan dalam bentuk kata-kata dan itu sekaligus menjadi kelemahan saya saya paham tapi untuk memahami orang lain itu bagi saya sangat sulit saya kurang dalam hal komunikasi”*

*”Kekurangan yang saya miliki yaitu kurang percaya diri, mudah bimbang/bingung dalam mengambil keputusan, mudah lupa dan pendiam...” (Rah, Ra dan Jan, wawancara, 2013).*

Berdasar kutipan di atas, permasalahan kepercayaan diri akan menghambat komunikasi dikarenakan seorang individu sibuk dengan perasaan dan cemas dengan penilaian orang lain atas dirinya. Kepercayaan diri juga membuat seseorang sulit untuk mengungkapkan isi pikirannya, membuat tidak fokus dan juga mudah bingung dalam mengambil keputusan. Di sisi lain, pada sebagian subjek, rasa percaya diri atau konsep diri yang baik akan membuat pribadinya menyenangkan sehingga komunikasi yang dilakukannya terbantu dengan hal tersebut. Sebagaimana yang dikatakan oleh Tiwi,

*“saya banyak disukai teman-teman saya, saya peduli pada apa yang terjadi dengan teman saya, saya menyadari diakhir pembicaraan kadang tidak diperlukan banyak kata-kata untuk teman saya”.*

Sebagai kesimpulan dari pembahasan mengenai hasil pelatihan komunikasi, subjek memahami bahwa keterampilan komunikasi melibatkan dua kemampuan dasar dalam hal mendengarkan dan berbicara. Para subjek menyadari bahwa mereka memiliki kekurangan dalam hal keterampilan berbicara yang lebih banyak dibandingkan dengan kemampuan dalam berbicara. Kedua kemampuan tersebut terkadang terhambat dikarenakan kekurangan dalam hal bahasa verbal (kontak mata), faktor emosional dan permasalahan kepercayaan diri.

## **b. Hasil Pelatihan Keterampilan Komunikasi Konseling**

Komunikasi konseling melibatkan suatu hubungan yang bersifat personal. Lebih spesifik lagi, hubungan ini mensyaratkan salah satu pihak (konselor) berperan sebagai individu yang *terapiutik*, yakni memiliki kualitas dalam membantu konseli memperbaiki dirinya, lepas dari permasalahannya dan menjadi pribadi baru yang lebih mandiri dan bertanggung jawab terhadap dirinya dan lingkungannya.

Hubungan konselor dan konseli memiliki ciri khas yaitu adanya *helping relationship* antara konselor sebagai profesional dengan konseli dengan tujuan untuk memudahkan perkembangan individu. Hubungan konseling memiliki makna bagi konselor maupun konseli dalam upaya mencapai perkembangan konseli. Hubungan terjadi dalam suasana keakraban, mengacu pada perkembangan potensi dan pemecahan masalah konseli, disertai komitmen antara kedua pihak.

Pada hubungan konseling, ketulusan, kejujuran, saling menghargai dan keutuhan konselor dan konseli amat penting. Hubungan konseling terjadi atas persetujuan bersama, disertai kerjasama, dan konselor harus dapat menunjukkan sebagai pribadi yang mudah didekati, mudah menerima orang lain, hangat, menampilkan keaslian diri dan dapat dipercaya<sup>3</sup>.

Seorang konselor perlu memiliki kemampuan komunikasi konseling yang meliputi sikap, pengetahuan dan teknik-teknik intervensi konseling. Teknik intervensi konseling menuntut konselor memiliki dua kemampuan yakni penguasaan atas teknik khusus berupa pendekatan teori

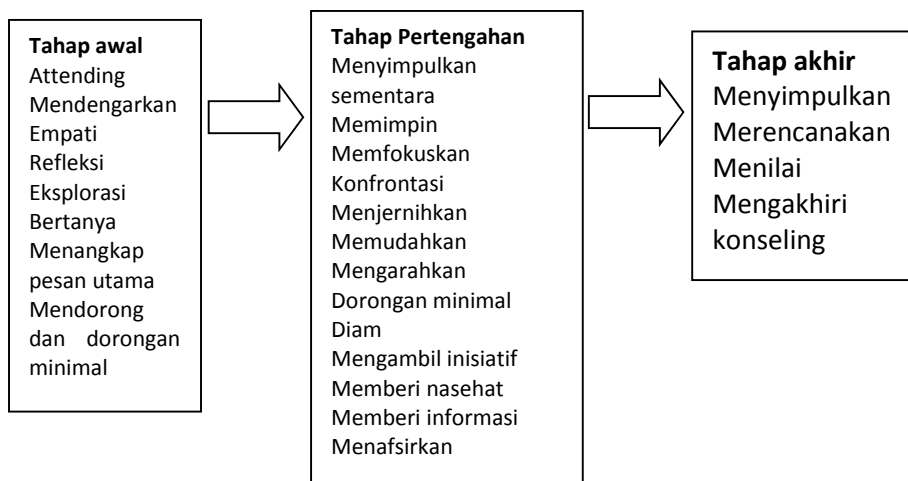
---

<sup>3</sup> Agus Ahmadi, Peningkatan Keterampilan Komunikasi Konseling (Pendalaman Materi Diklat Guru Bimbingan Konseling). Tersedia:

dan konsep konseling dan teknik umum berupa strategi dalam menjalankan perannya saat bertatap muka dengan konseli.

Konselor perlu menguasai keterampilan dalam merespon konseli dengan teknik komunikasi yang benar dan sesuai dengan keadaan konseli saat itu. Respon yang baik adalah pernyataan-pernyataan verbal dan non verbal yang dapat menyentuh, merangsang, dan mendorong keterbukaan konseli dalam menyatakan pikiran, perasaan dan pengalamannya.

Berikut ini merupakan bagan mengenai jenis-jenis keterampilan komunikasi konseling yang digunakan berdasarkan tahapan pelaksanaan konseling yang meliputi tahap awal, pertengahan dan tahap akhir:



Bagan 2.2 : Keterampilan Komunikasi Konseling yang Ada pada Tiap Tahapan Konseling

Pada tahap awal, keterampilan konseling yang penting yaitu perilaku *attending*. Perilaku *attending* adalah perilaku penampilan yang mencakup komponen kontak mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan yang menghampiri konseli. Perilaku *attending* yang baik, merupakan kombinasi ketiga komponen ini, sehingga akan memudahkan konselor untuk membuat konseli terlibat pembicaraan dan terbuka. *Attending* yang baik akan meningkatkan harga diri konseli, menciptakan suasana aman, memudahkan ekspresi perasaan konseli secara bebas.

Pelatihan keterampilan komunikasi konseling disajikan setelah peserta mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal. Hal ini dimaksudkan untuk mengondisikan peserta dalam konteks komunikasi khusus, menempatkan peserta sebagai pribadi yang akan mempelajari perannya sebagai konselor.

P

ada sesi keterampilan konseling, para peserta dapat dengan baik mengenali teknik intervensi konseling berdasarkan tahapan dan istilah-istilah yang digunakannya. Hal ini menunjukkan pemahaman peserta terhadap materi komunikasi konseling yang diajarkan pada perkuliahan. Hanya saja, saat harus menganalisis para peserta mengalami kesulitan dalam membedakan atau menerapkannya dalam bentuk kalimat yang harus disampaikan saat menghadapi pernyataan atau menjawab pertanyaan konseli. Hal ini dapat dipahami dari pola berpikir para peserta.

Salah satu kesulitan yang dihadapi para peserta yaitu mengenai keterampilan bertanya. Peserta sering meralat pertanyannya dan peserta lainpun juga berusaha memberikan contoh pertanyaan berdasarkan ide mereka. menurut teori, kebanyakan konselor kesulitan untuk membuka



percakapan dengan konseli. Untuk memudahkan membuka percakapan, maka konselor harus memiliki keterampilan bertanya melalui pertanyaan terbuka yang memungkinkan munculnya pernyataan-pernyataan baru dari konseli, melalui kalimat “apa sebabnya”, “mengapa sampai hal itu bisa terjadi”, “bagaimana perasaan anda saat itu”, “dapatkah anda menjelaskan kejadian pada saat itu”<sup>4</sup>. Pertanyaan konselor dapat juga bersifat tertutup untuk menjernihkan atau memperjelas informasi, memfokuskan pembicaraan konseli, memperoleh informasi tertentu.

Para peserta terbiasa berpikir secara deduktif, menemukan satu solusi tepat bagi permasalahan yang harus dipecahkan. Peserta kurang memiliki kemampuan dalam hal mengimajinasikan dan mengungkapkan berbagai alternatif dalam merespon permasalahan, dalam hal ini kalimat tepat yang harus diberikan. Selain persoalan di atas, para peserta juga memiliki kualitas pemikiran yang baku dalam hal penggunaan kata atau kalimat yang merujuk pada teknik yang dimaksud dalam teori.

Konselor untuk melaksanakan konseling secara efektif perlu menguasai keterampilan dalam merespon konseli dengan teknik komunikasi yang benar dan sesuai dengan keadaan konseli. Respon yang baik adalah pernyataan-pernyataan verbal dan non verbal yang dapat menyentuh, merangsang, dan mendorong keterbukaan konseli dalam menyatakan pikiran, perasaan dan pengalamannya. Pada kenyataannya, praktek teknik-teknik konseling yang seharusnya diperankan para konselor ternyata masih terkendala dalam prakteknya, salah satunya karena banyaknya teknik konseling yang harus dipahami sehingga cenderung memfokuskan pada teknik tertentu.

Tidak ada batasan dalam teknik komunikasi konseling. Hal ini dikarenakan proses komunikasi yang berlangsung secara spontan, kontekstual dan terkadang antar teknik bisa saling tumpang tindih. Teori-teori dalam teknik komunikasi konseling hanyalah abstraksi dari kemampuan komunikasi konseling yang lebih kompleks.

Berikut ini merupakan uraian mengenai teknik keterampilan dalam melakukan intervensi konseling;

(1) Pembukaan. Pembukaan merupakan keterampilan konselor ketika memulai proses konseling, dalam hal ini penyambutan bisa secara verbal maupun non verbal, misal mengucapkan salam, senyum, atau berjabat tangan, (2) Penerimaan. Penerimaan merupakan keterampilan konselor ketika menunjukkan minat dan pemahaman terhadap hal yang dikemukakan konseli. Penerimaan dapat berupa lisan pendek seperti kata: teruskan, ya...,hemm, juga disertai anggukan kepala, gerakan tangan atau badan condong kedepan, (3) Pengulangan pernyataan, yaitu mengulang sebagian pernyataan konseli yang di anggap penting, (4) Mendengarkan. Mendengarkan yaitu mendengar dengan tepat dan mengingat apa yang konseli, dan bagaimana mengatakannya, (5) Mengamati. Mengamati yaitu mendengar, melihat, dan merasakan apa yang dilakukan teman sejawat ketika wawancara konseling, (6) Menanggapi. Menanggapi dilaksanakan dengan mengamati dan memperhatikan, tujuan menanggapi itu sendiri ialah menyimpulkan dengan lisan tentang isi dan perasaan konseli, (7) Klarifikasi. Klarifikasi ialah mengungkapkan kembali perkataan konseli, dengan menggunakan kata kata konselor yang segar dan baru, (8) Pemantulan perasaan. Dibalik kata-kata dan tingkah laku tersembunyi perasaan, maka konselor melakukan pemantulan perasaan hingga perasaan yang tersembunyi tersebut menjadi nampak, (9) Pemantulan makna. Konselor mampu memantulkan kembali perasaan tentang kejadian atau pengalaman yang diungkapkan oleh konseli baik secara verbal maupun non verbal, (10) Pemusatan. Keterampilan konselor mengarahkan pembicaraan ke arah yang konselor inginkan, (11) Penstrukturan. Keterampilan konselor untuk batasan pembicaraan agar proses konseling berjalan semestinya, (12) Pengarahan Pengarahan yaitu ketrampilan konselor untuk mengarahkan pembicaraan dari satu topik

---

<sup>4</sup> Agus Ahmadi, ibid

atau ke topik lain secara langsung. Teknik ini sering disebut dengan teknik bertanya umum jika jawaban konseli yang diharapkan bebas sesuai dengan keinginan konseli sendiri. Teknik bertanya khusus jika jawaban konseli yang diharapkan sesuai dengan kata tanya: apa, di mana, kapan, siapa, bagaimana, (13) Penguataan. Pernyataan positif dari konselor yang mampu membuat teman sejawat lebih percaya diri, (14) Nasihat. Konselor mampu memberikan saran atau nasehat agar konseli mengetahui apa yang akan dilakukan, (15) Penolakan. Keterampilan seorang konselor melarang suatu tindakan teman sejawat yang akan merugikan diri sendiri atau orang lain, (16) Ringkasan. Keterampilan konselor membuat kesimpulan atas proses wawancara konseling yang telah dilakukan, (17) Konfrontasi. Konfrontasi adalah suatu teknik konseling yang menantang teman sejawat untuk melihat adanya konsistensi antara perkataan dan bahasa tubuh, ide awal dengan ide berikutnya, dan sebagainya, (18) Penghentian. Keterampilan konselor untuk mengakhiri proses wawancara konseling tersebut dan (19) Memengaruhi. Konselor menunjukkan dengan jelas kepada teman sejawat tindakan apa yang diinginkan konselor untuk dilakukan konseli.

Sebenarnya peserta tidak perlu terlalu kaku dalam menerapkan teknik intervensi konseling dengan bahasa mereka sendiri. Jika satu kalimat mengandung lebih dari satu teknik intervensi, maka hal tersebut tetap dapat dibenarkan. Peserta tidak berani untuk keluar dari aturan yang telah mereka pahami sebagai hal-hal yang harus dilakukan oleh seorang konselor.

Para peserta juga terjebak pada kalimat baku atau bahasa Indonesia yang formal dan melupakan bahwa dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan bahasa yang tidak baku pun diperbolehkan untuk memudahkan proses komunikasi. Peserta menjadi kesulitan dalam mengalihkodekan bahasa daerah yang terbiasa digunakan sehari-hari dengan bahasa konseling yang formal. Hal ini menjadikan peserta menjadi terlalu serius untuk kemudian saling menertawakan kesulitan yang mereka temui saat harus berbicara dalam konteks menjadi konselor.

Secara umum peserta belum terlalu puas dengan hasil pelatihan pada sesi pertama di hari kedua pelatihan. Para peserta merasa masih perlu belajar banyak dalam hal praktik konseling yang benar, masih merasa belum terlalu luwes atau percaya diri untuk melakukan konseling. Selama ini mereka telah berlatih konseling dalam keseharian mereka, namun hal yang mereka lakukan tidaklah sesuai dengan hal yang mereka pelajari dalam perkuliahan konseling. Mereka hanya mengandalkan pengalaman dan spontanitas dalam komunikasi.

### **c. Hasil *Role Play* Konseling**

*Role play* konseling merupakan materi terakhir dan paling penting dalam pelatihan ini. Pada sesi *role play* peserta melakukan praktik langsung konseling. Semua materi yang telah dipelajari sebelumnya digunakan pada saat ini. Dalam *role play* peserta memerankan tugas sesuai dengan skenario yang diberikan pada mereka. Langkah-langkah *role play* dimulai dari penyusunan dan penyampaian tugas, pembagian kelompok yang terdiri atas tiga kali sesi *role play*, masing-masing kelompok melakukan *role play*. Di akhir *role play*, tiap peserta melakukan diskusi dan refleksi dalam rangka mengevaluasi kegiatan *role play* yang telah mereka lakukan bersama.

Para peserta merasakan manfaat yang besar dari *role play*. Tiap-tiap peran yang tiga kali mereka praktikkan memberikan pengalaman baru dikarenakan untuk pertama kalinya mereka melakukan konseling dengan skenario yang belum mereka persiapkan sebelumnya.

Kesulitan yang paling besar yaitu saat mereka memainkan peran sebagai konselor. Hanya saja kelemahan dalam *role play* ini yaitu bahwa para peserta pelatihan kurang dapat menghayati *role play* sebagai suasana konseling yang sebenarnya. Hal ini mungkin merupakan kendala ketika mereka berhadapan dengan teman-teman mereka sendiri.

Para konselor telah menunjukkan sikap penerimaan dan pengertian saat memulai konseling. Perilaku *attending* dan inisiatif memulai konseling telah ditunjukkan dengan baik. Pada tahapan intervensi sebagaimana konselor belum melakukan refleksi dan perumusan kembali pemikiran dan perasaan konseli atau melakukan ringkasan dalam merangkum permasalahan konseli.

Menyimpulkan sementara adalah aktifitas yang dilakukan konselor bersama konseli setiap periode waktu tertentu, agar diperoleh pemahaman terhadap apa yang sudah dibicarakan. Tujuan menyimpulkan sementara yaitu memberi kesempatan konseli untuk mengambil feedback dari hal yg sudah dibicarakan, menyimpulkan kemajuan hasil pembicaraan secara bertahap, meningkatkan kualitas diskusi dan memertajam atau memperjelas fokus wawancara konseling

Hal yang masih dirasakan sulit dan *bingung melakukannya* yaitu pada teknik konfrontasi atau kritik pada konseli. Para konselor tidak menyadari atau tidak menemukan hal yang bisa dikonfrontasikan dari isi pembicaraan konseli. Hal ini mungkin terjadi karena para konselor sangat berfokus pada empati sehingga melupakan perannya untuk melakukan konfrontasi.

Konfrontasi merupakan teknik komunikasi yang menantang konseli, karena adanya ketidaksesuaian yang terlihat dalam pernyataan dan tingkah laku konseli, karena terjadi inkonsistensi antara perkataan dan perbuatan, ide awal dengan ide berikutnya. Perlu diperhatikan agar konfrontasi dapat terlaksana secara efektif, maka konselor telah memahami masalah konseli secara mendalam, telah terbinanya keakraban antara konselor dan konseli secara mendalam, bertujuan meredakan ketegangan yang ada dalam bathin konseli, mendorong konseli mengadakan penelitian secara jujur, meningkatkan potensi konseli, membawa konseli pada kesadaran adanya diskrepansi, konflik atau kontradiksi dalam dirinya, disampaikan dengan bahasa yang lugas; ringkas, tepat, jelas mudah dipahami konseli.

Hal yang masih dirasakan sebagai hal yang sulit yaitu melakukan *leading* dan pada pemberian solusi yang tidak mengarahkan. Konselor harus mampu memimpin arah pembicaraan sehingga mencapai tujuan. Tujuan memimpin yaitu agar konseli tidak menyimpang dari fokus pembicaraan, Arah pembicaraan terfokus pada tujuan konseling. Konselor umumnya tidak melakukan kedua hal di atas dikarenakan konselor terburu-buru memberikan solusi. Ada semacam kekhawatiran bahwa solusi harus diberikan secepat-cepatnya saat konseli mengemukakan permasalahannya.

Umumnya konseli lebih lancar berkomunikasi dibandingkan dengan konselornya. Sebagian peserta merasa senang karena diberikan kepercayaan untuk mempraktikkan kemampuan mereka dalam mengatasi persoalan konseli. Bagi peserta yang menjadi konseli peran ini pada awalnya membingungkan karena mereka diminta menceritakan persoalan yang mereka hadapi, sementara ada sebagian peserta yang merasa bahwa dirinya sedang tidak memiliki persoalan. Untuk itu peserta mereka-mereka permasalahan mereka atau memerankan pribadi yang bermasalah dengan mengingat-ingat permasalahan teman mereka yang pernah *curhat* pada mereka. Sebagian peserta merasa terbantu dengan konseling yang diberikan oleh teman mereka, memberi kesempatan bagi mereka untuk menceritakan problemnya walau mereka tidak sepenuhnya menceritakan atau benar dapat terbuka.

Peran sebagai asisten konselor dirasakan sebagai sebuah pengalaman terlibat dalam konseling. Pada asisten konselor mengamati proses konseling dan dapat belajar dari teman mereka yang berperan sebagai konselor dan juga teman mereka yang berperan sebagai konseli.

*Rater* menganggap tugas yang diberikan pada mereka dapat mereka tangani dengan baik. Hanya saja, tidak semua panduan observasi dapat mereka isi. Hal ini disebabkan tidak semua kriteria yang harus dinilai muncul dalam perilaku konselor. Selain permasalahan ketidakhadiran

perilaku, *rater* terkadang agak susah menentukan penilaian mengenai apakah perilaku konselor tadi dapat dikategorikan sebagai perilaku yang sudah baik, cukup atau dirasakan masih kurang.

Para observer umumnya menganggap konseling yang dilakukan sudah baik. Mereka melihat bahwa konselor telah melakukan tahapan konseling dengan benar dan telah menerapkan teknik-teknik intervensi konseling. Kelemahan proses konseling terletak pada belum terselesaikannya konseling karena waktu dibatasi hanya 30 menit. Konselor terburu-buru menyelesaikan konseling atau langsung mengakhiri saat waktu sudah habis.

#### **d. Hasil Wawancara Kelompok**

Wawancara kelompok merupakan teknik penggalan data yang dilakukan pada tiap akhir sesi pelatihan. Tujuan dari wawancara kelompok ini yaitu untuk mendapatkan hasil refleksi dan evaluasi pelaksanaan dan hasil pelatihan langsung dari pengalaman para subjek pelatihan. Data lengkap hasil wawancara ini akan dicantumkan dalam lampiran.

Pertanyaan pertama yang diajukan pada subjek yaitu mengenai “hal baru apa sajakah yang mereka dapatkan melalui pemberian kuis sebelum memulai pelatihan?” Eko menjawab bahwa dirinya bisa menyadari bagaimana perilakunya saat berbicara atau mendengarkan orang lain. Tiwi menyatakan bahwa saat dirinya berbicara ada kesan menggurui, kadang terlalu tegas dalam menyikapi hal-hal yang diyakininya. Lae menjelaskan hal baru yang dialaminya dengan mengatakan bahwa:

*“Saya mengetahui bahwa keterampilan mendengarkan itu ada penilaiannya, jadi dengan hal ini saya tahu masih banyak kekurangan yang ada pada diri saya terutama dalam hal keterampilan mendengarkan”<sup>5</sup>*

Kesan umum yang didapatkan dari materi pertama yaitu “sangat membantu, materinya mudah dipahami, mengetahui sebab kesalahan, lebih mengetahui arti penting dalam mendengarkan serta memotivasi untuk menjadi pendengar yang baik.

Berikut kutipan dari beberapa peserta terhadap materi pelatihan mendengarkan;

*“saya lebih bisa mengetahui dari berbagai materi mengenai keterampilan mendengarkan. Harusnya ada latihan dari sesi mendengarkan ini, misalnya dengan ada yang curhat”<sup>6</sup>*

Kelemahan dan saran yang diberikan antara lain waktu yang kurang banyak, belum ada contoh dalam pengaplikasiannya (praktik) dan banyaknya peserta yang *curhat* dan saling memotong pembicaraan.

Saran-saran yang diberikan peserta antara lain mengenai penambahan waktu, penyampaian hanya secara *audio* dan peserta menginginkan adanya praktik langsung atau pendalaman dalam materi keterampilan mendengarkan.

Pertanyaan kedua yaitu “apa pendapat Anda mengenai kuis dan diskusi tentang kompetensi komunikasi?” Har<sup>7</sup> menyatakan bahwa;

---

<sup>5</sup> Wawancara pada Lae, tanggal 10 Nopember 2013

<sup>6</sup> Wawancara pada Rat, tanggal 10 Nopember 2013

<sup>7</sup> Wawancara dengan Har, tanggal 10 Nopember 2013

*“Materi ini membuat kita lebih terbuka mengemukakan pendapat, tapi sulit bagi orang tipe pendiam, khususnya saya. Saran dan pesan saya dipersering saja mengadakan diskusi agar kita lebih aktif, buka sesi diskusi untuk semua anggota ya..biar semua bisa bicara”.*

Pendapat umum peserta pelatihan mengenai sesi diskusi pada materi kompetensi komunikasi yaitu; menambah pengetahuan, bisa saling bertukar pikiran, *rame*, membuat kita mengingat kembali dan termotivasi untuk memelajarinya lagi serta meningkatkan keakraban. Berikut kutipan pendapat dari Jan;

*“untuk materi diskusi tadi sangat menambah pengetahuan dan kita bisa introspeksi diri bagaimana menghadapi kebiasaan-kebiasaan tidak baik saat konseling ...”*<sup>8</sup>

Kritik diberikan terhadap fasilitator yang terkesan membiarkan diskusi mengalir, sebagian peserta masih pasif, waktu yang kurang serta banyak materi diskusi yang keluar dari tema. Rah<sup>9</sup> memberikan masukan bahwa;

*“bagi teman yang aktif dia akan bicara terus, sehingga bagi si pasif dia akan jadi tambah pasif, bahkan mungkin dia akan takut untuk menyampaikan sesuatu karena akan dikritik oleh si aktif tadi dan itu akan menjatuhkan harga diri dan kepercayaannya”*

Pada materi ketiga yakni materi teknik komunikasi konseling, para peserta berpendapat bahwa materi tersebut menambah pemahaman, menguji dan membuka ingatan kembali.

Kritik terhadap materi ketiga ini yaitu waktu yang terlalu pendek, naskah yang terlalu pendek, sebagian naskah terasa membingungkan. Kritik juga diajukan terhadap moderator yang tidak membatasi atau mengatur lalu lintas pembicaraan secara seimbang

Salah satu kritik yang diberikan yaitu bahwa *“Ada bahasa-bahasa ilmiah yang kurang dipahami, yang harus ditelaah dulu melalui kamus ilmiah”*<sup>10</sup>.

Materi keempat merupakan materi *role play* yang lebih banyak memasukkan unsur praktik. Waktu yang disediakan untuk masing-masing kegiatan konseling berkisar selama 30 menit. Hal tersebut dirasakan peserta sebagai sangat kurang. Para peserta memiliki banyak pendapat mengenai kesan positif dan kesan negatif yang mereka rasakan pada sesi ini.

Beberapa peserta merasa kurangnya persiapan ketika harus berperan sebagai konselor. Penilaian dari peserta lainpun juga senada, yakni peserta yang menjadi konselor masih malu-malu saat menjadi konselor. Sebagai konseli, sebagian peserta juga merasa memerlukan persiapan untuk memilih permasalahan yang akan dikemukakannya.

Har berpendapat bahwa materi *role play* dapat membuat dirinya melihat kekurangan saat melakukan proses konseling. Sisi negatifnya yaitu *“kurang menjiwai dan sulit fokus dengan kegiatan konseling”*. Tiwi mengemukakan bahwa sesi praktik konseling ini bisa membuat dirinya belajar memercayai orang-orang yang dekat. Saran yang diberikan yaitu perlunya ada contoh dari orang yang lebih ahli, sebelum para peserta mempraktikkan sendiri kegiatan konselingsnya<sup>11</sup>. Pendapat dari Rat dapat menjawab beberapa saran dan kritik dari peserta yang lain;

*“sarannya harus banyak waktu yang diluangkan agar semuanya bisa maksimal dan bisa kebagian peran baik sebagai konselor, klien ataupun sebagai observer. Praktik konseling*

---

<sup>8</sup> Pernyataan Yat, tanggal 10 Nopember 2013

<sup>9</sup> Wawancara dengan Rah, 10 Nopember 2013

<sup>10</sup> Wawancara dengan Rah, 10 Nopember 2013

<sup>11</sup> Rangkuman pendapat dari beberapa peserta, 17 Nopember 2013

*sebaiknya dipersiapkan lebih dulu apa yang menjadi permasalahannya sehingga tidak terkesan dibuat-buat”<sup>12</sup>*

#### **e. Kesan Umum Pelatihan**

Semua peserta berpendapat bahwa pelatihan yang mereka ikuti sangat bermanfaat, menarik dan menyenangkan. Hal lain yang mereka rasakan yaitu bahwa pelatihan ini mendekatkan perasaan kekeluargaan, menambah pengetahuan dan pemahaman mereka mengenai komunikasi konseling yang disajikan dalam berbagai bentuk (kuis, pemberian materi, diskusi dan *role play*). Mereka merasa bahwa pelatihan ini diperlukan sebagai bentuk dari persiapan dalam rangka persiapan menjadi seorang tenaga konselor.

Pada sesi ini pula salah seorang mengemukakan kesulitannya untuk bisa terbuka dengan orang lain. Ada suatu masalah yang benar-benar tidak bisa diceritakannya pada orang lain. Peserta lain menanggapi dengan maksud agar individu tersebut mau terbuka. Mereka juga menceritakan pengalaman mereka menyimpan suatu permasalahan selama bertahun-tahun, putus pertemanan karena salah paham ketika dianggap membuka rahasia seorang teman.

Kelemahan dan kritik terhadap pelatihan terutama berkaitan dengan pelaksanaannya yang kurang, terutama pada sesi *role play* konseling. Para peserta sebaiknya perlu dibekali sebelumnya (misalnya dengan skenario atau panduan terhadap tugas yang harus mereka lakukan) Para peserta menginginkan pelatihan dapat diadakan dan dapat diselenggarakan secara rutin.

Pelatihan ini menjadi momentum karena baru pertama kali dilakukan selama hampir 6 bulan kepengurusan. Selama ini kegiatan yang dilakukan berupa rapat, tugas-tugas administrasi dan beberapa pembekalan di awal kepengurusan asisten konselor di BLBK.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Secara umum pelatihan berjalan dengan baik. Berdasarkan evaluasi dan refleksi, para peserta mengemukakan bahwa mereka 1) merasa mendapatkan pengalaman baru dan pendalaman pemahaman terhadap materi pelatihan, 2) dalam perkuliahan kurang mendapatkan pengalaman melakukan praktik konseling, 3) merasa sangat tertarik dengan kuis yang mengukur kompetensi komunikasi dan 4) mendapatkan pengalaman pengungkapan diri melalui konseling dan sesi refleksi di akhir pelatihan.

Kelemahan pelatihan terletak pada kekurangan waktu, terutama pada sesi konseling yang dibatasi hanya 15 menit. Sesi *role play* konseling juga belum terlaksana secara keseluruhan. Masing-masing peserta belum mendapatkan giliran yang sama untuk berperan sebagai konselor, asisten konselor, konseli, observer dan rater.

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa kemampuan mendengarkan subjek tergolong rata-rata dan kompetensi komunikasi subjek sudah dikategorikan baik. Subjek menilai bahwa pelatihan masih sangat diperlukan karena materi di pelatihan tidak mereka dapatkan pada perkuliahan. Subjek sangat menguasai teori mengenai teknik-teknik konseling, namun mengalami kesulitan saat harus menganalisis dan mempraktikannya.

Pelatihan komunikasi konseling dinilai masih kurang dikarenakan materi padat yang disajikan secara singkat. Hal ini belum sepenuhnya dapat memberikan fasilitasi bagi pelatihan yang baik. Sesi *role play* juga dirasa belum optimal baik dari sisi proses maupun hasilnya. Subjek merasa bahwa mereka masih belum memiliki kemampuan yang baik untuk melakukan intervensi konseling yang memuaskan.

---

<sup>12</sup> Pendapat dari Rat, 17 Nopember 2013

Secara umum subjek menyatakan bahwa pelatihan yang mereka ikuti sangat bermanfaat. Manfaat yang mereka dapatkan yaitu asesmen terhadap kemampuan, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru di luar perkuliahan dan merasakan manfaat pribadi baik ketika berperan sebagai konselor, konseli maupun sebagai observer dan rater.

Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu, pertama: pelatihan keterampilan komunikasi konseling perlu ditindak lanjuti, tidak saja di BLBK tetapi juga dalam perkuliahan. Pelatihan ini dapat dimasukkan dalam silabus perkuliahan atau menjadi agenda bagi kegiatan di luar perkuliahan.

Kedua, pelatihan komunikasi konseling perlu untuk distandarisasikan menjadi sebuah modul. Dengan memiliki modul pelatihan maka ke depannya BLBK dan prodi BKI dapat mendesiminasikan pelatihan ini ke lingkup yang lebih luas, misalnya ke para guru BK di sekolah-sekolah.

### Daftar Pustaka

- Akhmadi, A. *Peningkatan Keterampilan Komunikasi Konseling (Pendalaman Materi Diklat Guru Bimbingan Konseling)* Tersedia: <http://himcyoo.files.wordpress.com/2012/04/peningkatan-keterampilan-komunikasi-konseling.pdf>. Diakses tanggal 20 Nopember 2013
- Assifie, B. 2001. Etnografi dengan Metode Observasi Partisipasi. Dalam Salim, Agus. (ed.). 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial (Dari Denzin Guba dan Penerapannya)* Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Bogdan, R.C., & Biklen, S.K. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. 1992. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Departemen Pendidikan Nasional. UU No. 20 Tahun 2003. Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. Bandung. Citra Umbara
- Enjang AS. 2009. *Komunikasi Konseling. Dari Wawancara, Seni Mendengar, sampai Soal Kepribadian*. Nuansa, Bandung.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E.G.L. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications, Inc. 1985.
- Maghfiroh, N. *Bimbingan Konseling di Perguruan Tinggi*. Tersedia: <http://nurulmaghfirohq.blogspot.com/2012/09/bimbingan-konseling-di-perguruan-tinggi.html>. Diakses tanggal 30 Agustus 2013
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. *Qualitative Data Analysis: A Sources Book of New Methods*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications, Inc. 1984.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. 2000 Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Noe, R. E. *Employee Training and Development*. 2005. Third Edition. McGrawHill: New York

Prayitno, 2008. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Rineka Cipta.

Santoso, Agus, 2009. *Keterampilan Komunikasi Konseling*, Surabaya: Laboratorium Mikro Konseling,

Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Rakhmat, J.2007. *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Wibowo, Mungin E. 2000. *Bimbingan dan Konseling*, Semarang: 2000, UNNES Press

Willis, Sofyan S, 2010. *Konseling Individual Teori dan Praktek*, Bandung: Alfabeta.



