

Karakteristik, Kompetensi dan Peran Konselor

Syamsu Yusuf LN*

Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: syamsu@upi.edu

Abstrak

Konseling adalah suatu aktivitas yang tidak dapat dilakukan secara mekanistik dan oleh sembarang orang, karena konseling merupakan suatu pertemuan antar manusia dalam suatu hubungan yang membantu (*helping relationship*) dan profesional. Hubungan yang membantu itu difasilitasi oleh konselor dalam rangka merespon kebutuhan atau masalah konseli (konseli). Masalah-masalah konseli yang dapat dibantu melalui konseling diantaranya masalah psikologis, pendidikan, karir, pernikahan dan keluarga, dan hubungan interpersonal. Konseling dapat berlangsung dengan efektif, apabila konselor sebagai *helper* memiliki karakteristik atau kompetensi yang memfasilitasi proses dan keberhasilan konseling tersebut. Kompetensi konselor tersebut meliputi pengetahuan tentang teori-teori konseling, keterampilan dalam praktik konseling, dan kualitas (integritas) pribadi.

Kata kunci: konseling; konselor; kompetensi

Pendahuluan

Para konselor dan peneliti cenderung sependapat bahwa kepribadian konselor merupakan faktor yang sangat penting dalam proses konseling. Perez (Cavanagh, 1982 : 71) berpendapat, "Hasil serangkaian penelitian menunjukkan bahwa pengalaman, orientasi teori dan teknik yang digunakan, bukan merupakan determinan utama keefektifan seorang terapis. Implikasi kuat yang ditunjukkan penelitian-penelitian ini adalah kualitas pribadi konselorlah yang merupakan kriteria evaluasi keefektifannya, dan bukan pendidikan dan pelatihannya."

Kepribadian konselor adalah titik tumpu penyeimbang antara pengetahuan tentang dinamika perilaku dengan keterampilan terapeutik. Apabila titik tumpunya kuat, pengetahuan dan keterampilan akan bekerja dengan seimbang, sehingga menghasilkan perubahan tingkah lakuyang positif dalam konseling. Apabila titik tumpunya lemah—yaitu kepribadian konselor tidak menunjukkan sifat suka membantu—pengetahuan dan keterampilan konselor tidak dapat digunakan secara efektif atau justru akan mengganggu proses konseling.

Kepercayaan bahwa kepribadian konselor merupakan faktor kunci dalam hubungan konseling mengundang dua pertanyaan penting:

1. Apakah kepercayaan ini berarti bahwa kepribadian yang suka menolong dapat menggantikan pengetahuan perilaku yang tidak cukup dan/atau keahlian terapi yang buruk? Jawabannya tidak. Perilaku manusia adalah sesuatu yang kompleks, ada bagian yang masih merupakan misteri namun ada pula bagian yang sudah diketahui. Kepribadian yang suka menolong, pengetahuan mengenai perilaku, dan keterampilan konseling tidak dapat saling menggantikan satu sama lain. Konselor yang suka menolong namun tidak memiliki pengetahuan dan keahlian menolong bisa disamakan dengan seorang pengemudi handal yang mengemudikan kendaraan yang tidak aman. Walaupun pengemudi mempunyai kepribadian yang baik, kecelakaan bisa saja terjadi.
2. Apakah ini berarti bahwa kualitas pribadi dapat dipelajari dengan keadaan dan cara yang sama seperti pengetahuan perilaku dan keterampilan konseling?

Jawabannya tidak, karena manusia memperoleh kualitas pribadi berbeda dengan cara belajar pengetahuan dan keterampilan. Kualitas pribadi diperoleh dari pengaruh campuran genetik yang rumit dan berkesinambungan, konstitusi, pengaruh lingkungan, dan cara-cara unik manusia merajut pengaruh-pengaruh ini kedalam dirinya dan/atau membentuk dirinya.

Pendidikan lanjutan dan pelatihan dapat mempengaruhi pertumbuhan secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan kata lain, keduanya dapat membantu manusia menjadi 'lebih' dari diri mereka sekarang, namun bukan membentuk mereka menjadi pribadi yang 'berbeda'. Sebagai contohnya, rangkaian perkuliahan dan bacaan dapat membantu konselor mengerti fenomena resistensi dalam proses konseling. Namun pengetahuan akademis tidak dapat memberi seseorang tentang kesadaran diri, kesabaran, dan kekuatan yang diperlukan untuk menghadapi resistensi. Sebagaimana telah diungkapkan oleh Corey : " Saya berpikir bahwa suatu hal yang salah apabila menipu calon konselor dengan mengatakan konseling merupakan sebuah bentuk ilmu yang terpisah dan berbeda dari perilaku dan kepribadian konselor."

Pembahasan

Karakteristik (Kompetensi) Konselor

Menurut Hackney dan Cormier (2009) diantara karakteristik pribadi konselor yang dipandang penting dalam rangka keberhasilan konseling adalah kesadaran dan pemahaman diri (*self-awareness and understanding*), kesehatan psikologis yang baik (*good psychological health*), kepekaan dan pemahaman terhadap ras, etnik dan faktor-faktor budaya (*sensitivity to and understanding of racial, ethnic, and cultural factors in self and others*), sikap terbuka (*open-mindedness*), bersikap objektif (*objectivity*), Kompeten (*competence*), dapat dipercaya (*trustworthiness*), dan kemenarikan interpersonal (*interpersonal attractiveness*).

1. Kesadaran dan pemahaman diri

Kesadaran diri ini meliputi empat hal, yaitu: (a) kesadaran akan kebutuhan sendiri, seperti kebutuhan dicintai, dihargai, dan disetujui; (b) kesadaran akan motivasi sendiri untuk membantu, seperti "apa yang ingin anda peroleh dari membantu orang lain"? dan "apakah memberi bantuan kepada orang lain membuat anda merasa nyaman"?; (c) kesadaran akan perasaan sendiri, seperti bahagia, puas, sedih, marah, benci, dan takut; dan (d) kesadaran akan kekuatan, keterbatasan, dan keterampilan mengatasi masalah, seperti mengatasi kesulitan dan stres. Kesadaran atau pemahaman diri sangat penting dalam konseling, karena beberapa alasan. Pertama, konselor dapat melihat sesuatu lebih objektif dan mencegah kekurangan/kelemahan, yaitu kesulitan yang mungkin muncul karena konselor tidak memahami dirinya sendiri, terutama dalam interaksi interpersonal. Salah satu contoh kesulitan adalah proyeksi (*projection*). Konselor yang tidak memahami kebutuhan dan perasaannya sendiri, mungkin dia lebih memproyeksikan perasaannya kepada klien, dan tidak mengakui kenyataan yang sebenarnya (contohnya: "Saya sangat marah terhadap klien hari ini", padahal yang sebenarnya adalah "Saya merasa marah hari ini dengan kehadiran klien"). Kedua, pemahaman diri berkontribusi terhadap terciptanya rasa aman dan nyaman konselor dan klien. Konselor yang kurang memiliki pemahaman diri, dapat menyebabkan dirinya bereaksi yang berlebihan terhadap pesan dan respon klien dengan sikap defensif.

Contohnya, klien bertanya "apakah konseling dapat menjadikan kondisi dia lebih baik?". Konselor meresponnya dengan jawaban yang tidak pasti.

2. Kesehatan psikologis yang baik

Meskipun tidak ada seorang pun yang mengharapkan konselor sebagai seorang yang sempurna, namun konselor dituntut agar dalam membantu klien berada dalam keadaan sehat secara psikologis, dan tidak diganggu oleh masalahnya sendiri.

3. Kepekaan dan pemahaman terhadap ras, etnis, dan faktor-faktor budaya

Banyak klien yang hidup di dua dunia, yaitu dunia budaya dan etnisnya sendiri, dan dunia kenyataan yang sifatnya multikultural. Baru-baru ini, profesi konseling telah dimulai dengan melakukan kegiatan berdasarkan kesadaran atau pemahaman terhadap hal tersebut, dan implikasinya terhadap klien, konselor, dan proses konseling. Ada dua pandangan tentang bagaimana konselor memahami konteks etnis dan budaya diri sendiri dan kliennya, yaitu pendekatan **etic** (berfokus kepada budaya yang khusus), dan pendekatan **emic** (budaya universal).

4. Sikap terbuka

Sikap terbuka konselor ini memiliki tiga fungsi dalam konseling. Pertama, konselor dapat mengakomodasi perasaan, sikap, dan perilaku klien yang mungkin berbeda dengan dirinya. Kedua, konselor dapat berinteraksi secara efektif dengan klien yang beragam. Ketiga, sikap terbuka merupakan prerequisit bagi terjalannya komunikasi yang jujur.

5. Bersikap objektif

Objektivitas merujuk kepada kemampuan untuk terlibat dengan klien, dan dalam waktu yang sama, konselor dapat melihat secara akurat, apa yang terjadi dengan klien dan proses konseling.

6. Kompeten

Standar etika profesi kesehatan mental berupaya untuk memelihara kompetensi standar tinggi. Menurut Egan(2007) kompetensi merujuk kepada pengetahuan, dan keterampilan konselor untuk membantu klien.

7. Sifat dapat dipercaya

Sifat ini meliputi kualitas-kualitas`reliabilitas, responsibilitas, standar etik, dan prediktabilitas. Sifat ini sangat penting dalam konseling, karena berpengaruh terhadap hubungan yang positif antara konselor dengan klien, dan dapat mendorong klien untuk membuka diri, hingga masalah-masalah yang sangat pribadi dalam kehidupannya.

8. Kemenarikan (daya tarik) interpersonal

Klien mempersepsi konselor sebagai orang yang memiliki daya tarik interpersonal, ketika mereka melihatnya sama atau sebanding dengan dirinya. Daya tarik interpersonal konselor ditandai dengan sifat-sifat bersahabat, hangat, dan menyenangkan.

Anthony Yeo (2007) mengemukakan bahwa konseling akan berlangsung secara efektif, apabila konselor memiliki pengetahuan dasar tentang teori dan praktik konseling, kemahiran dalam wawancara, dan keterampilan intervensi dalam memecahkan masalah. Selanjutnya dia mengemukakan tentang karakteristik konselor itu sebagai berikut.

1. *Beliefs*

Beliefs ini menyangkut keyakinan atau pandangan konselor mengenai kehidupan, orang, dan masalah. Dalam hal ini konselor diharapkan memiliki pandangan yang optimistik tentang hidup, bersikap altruistik terhadap orang lain, dan bersikap realistis dalam menghadapi kenyataan hidup dan masalah-masalah yang dialaminya. Kualitas konselor tersebut sangatlah sesuai dengan agama. Berdasarkan alasan tersebut, bukanlah hal yang luar biasa apabila banyak konselor yang beragama. Bahkan di belahan benua Asia, para helper professional (konselor) pada umumnya memiliki keyakinan beragama (memeluk agama).

2. *Self-awareness*

Konselor diharapkan memiliki kesadaran diri, seperti terkait dengan nilai-nilai atau keyakinan-keyakinannya, masalah atau kesulitan yang dialaminya, dan tingkat kesabarannya.

3. *Knowledge and skills*

Konselor perlu memiliki pengetahuan atau wawasan dan keterampilan yang memadai tentang konseling. Secara terus menerus, konselor perlu mengembangkan profesionalitasnya, seiring dengan perkembangan teori dan inovasi dalam bidang konseling.

4. *A proper view of his role*

Konselor perlu memiliki pandangan yang tepat tentang peranannya, jangan sampai memandang dirinya sebagai seseorang yang tahu segalanya dan dapat melakukan segalanya. Konselor yang kurang memahami peranannya, mungkin akan terburu-buru untuk membantu konseli dengan caranya sendiri, tanpa memberikan kesempatan kepada konseli untuk berpartisipasi aktif memecahkan masalah yang dialaminya. Harus diingat, bahwa konselor hanya sebagai seorang "enabler" bukan seorang "omnipotent saviour" (penyelamat yang mahakuasa). Konselor berperan sebagai helper, yang memberikan "helping" kepada konseli untuk "solve their problems". Dengan demikian, tugas utama konselor adalah "helping" bukan "solving". Peranan konseli adalah "to do the work", dan peranan konselor adalah "to help him to do it".

5. *Personal qualities*

Para penulis dalam bidang konseling cenderung sependapat bahwa terdapat kualitas-kualitas pribadi tertentu bagi konselor yang memfasilitasi efektifitas konseling. Kualitas pribadi itu seperti kesadaran diri, kehangatan, perhatian, penerimaan, empati, dan pengetahuan. Disini dapat ditambahkan pendapat Albert Ellis (1985), yaitu sebagai berikut.

- a. Konselor harus memiliki minat untuk membantu konselinya, dan secara energik bekerja untuk memenuhi minatnya tersebut.

- b. Konselor menerima konseli sebagai orang dengan tanpa syarat.
- c. Konselor memiliki rasa percaya diri terhadap kemampuan terapeutiknya.
- d. Konselor memiliki pengetahuan teoritik dan praktik yang cukup luas, bersifat fleksibel (lentur), tidak dogmatik, dan terbuka untuk menerima keterampilan baru.
- e. Konselor mampu mengatasi masalahnya sendiri, sehingga terhindar dari masalah kecemasan, depresi, rasa permusuhan, rasa rendah diri, dan mengkasihani diri sendiri.
- f. Konselor bersifat sabar, tekun, dan bekerja keras dalam melakukan tugasnya.
- g. Konselor memegang teguh etika, bertanggung jawab, dan menggunakan konseling untuk kepentingan konseli, bukan untuk kepentingan dirinya.
- h. Konselor bekerja secara profesional, mampu memelihara nilai-nilai kemanusiaan, dan memiliki kebahagiaan pribadi dalam menjalankan tugasnya.
- i. Konselor bersemangat dan bersikap optimis dalam bertugas, walaupun mengalami kesulitan atau masalah dalam hidupnya. Penampilannya ini ditunjukkan kepada konseli.
- j. Konselor berhasrat membantu konselinya secara sungguh-sungguh, dan merasa bebas untuk merujuk konseli kepada para ahli lain.

6. *Interpersonal skills*

Keterampilan interpersonal merupakan keterampilan inti (*core skills*) konseling. Keterampilan ini merujuk kepada kemampuan untuk membangun hubungan dengan konseli, agar dia merasa betah dalam mengikuti proses konseling. Hubungan yang baik, akan mengembangkan sikap respek, terbuka, pemahaman, dan partisipasi konseli dalam proses konseling. Keterampilan interpersonal dasar adalah kemampuan dalam menerapkan teknik-teknik wawancara untuk memfasilitasi terjadinya komunikasi dengan konseli. Keterampilan itu diantaranya "attending", dan "listening".

Keterampilan interpersonal secara umum dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu : *verbalskills*, *non-verbal skills*, dan *client observation skills*. Ketiga keterampilan tersebut dipaparkan sebagai berikut.

a. *Verbal skills*

Verbal skills (keterampilan verbal) ini merujuk kepada isi pembicaraan dalam proses konseling. Konselor menggunakan keterampilan ini untuk memberikan perhatian kepada konseli agar memfasilitasi kelancaran arus pembicaraan. Melalui keterampilan ini, konseli merasa cukup nyaman untuk membuka diri atau memberikan informasi kepada konselor, sehingga hakikat masalahnya dapat dieksplorasi dengan baik. Keterampilan ini juga dapat mengembangkan kolaborasi antara konselor dengan konseli untuk memecahkan masalahnya. Keterampilan verbal ini meliputi "vocal qualities", "verbal tracking", dan "verbal responses". Secara lebih jelas ketiga keterampilan ini dapat disimak pada tabel berikut.

Tabel 1. Verbal Skills (Keterampilan Verbal)

Keterampilan Verbal	Deskripsi
1. <i>Vocal qualities</i>	Dalam melakukan tahap attending sangat penting diperhatikan cara konselor berkomunikasi dengan konseli. Konselor perlu memperhatikan intonasi, nada, dan volume suara, agar konseli merasa nyaman untuk mengikuti percakapan dalam konseling.
2. <i>Verbal tracking</i>	Keterampilan ini sangat menentukan bagi konselor untuk dapat menangkap isi topik pembicaraan konseli. Ketika konseli berbicara, mungkin dia mengemukakan isu-isu yang berbeda atau beragam aspek dalam satu isu. Kadang-kadang konseli mungkin mengubah topik pembicaraan ke topik yang lainnya. Keadaan ini dapat menimbulkan kebingungan (<i>confusion</i>) bagi konselor. Untuk mengatasinya, konselor perlu mengikuti pembicaraan konseli, dengan mendengarkannya secara cermat tentang isi pokok (inti) pembicaraannya. Dalam hal ini tugas konselor adalah menyimak atau merekam jejak pembicaraan konseli yang penting-penting, sehingga wawancara konseling tidak beralih arah.
3. <i>Verbal responses</i>	Keterampilan ini merupakan inti dalam wawancara konseling. Ada enam keterampilan verbal responses yang kesemuanya disimpulkan dalam akronim PRISCO (<i>Paraphase, Reflecting feelings, Interpretation, Summarization, Clarification, dan Open and closed questions</i>).
a. <i>Paraphase</i>	Keterampilan ini merujuk kepada pengulangan pikiran dan kata-kata kunci/pokok konseli, melalui kata-kata konselor sendiri. Keterampilan ini merupakan suatu cara untuk mengatakan kepada konseli bahwa konselor mendengarkan apa yang konseli katakan. Melalui paraphase konselor, konseli akan memahami dan mempersiapkan diri untuk mengeksplorasi topik pembicaraan lebih lanjut, serta membantunya untuk memfokuskan pikirannya ke topik masalah yang dibicarakannya. Untuk menerapkan paraphase yang akurat, konselor perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu : (1) mulailah dengan kata-kata "I hear you say" (saya mendengarkan apa yang anda katakan), (2) identifikasi esensi perkataan konseli, dan (3) fokus kepada kata-kata kunci yang digunakan konseli. Contoh, konseli mengatakan kepada konselor : "Saya merasa cemas, sebab pimpinan meminta saya untuk menyelesaikan laporan sesegera mungkin, tetapi dia tidak mengatakan kapan waktunya. Saya merasa takut tidak dapat menyerahkannya, jika dia menginginkannya minggu depan". Paraphase konselor untuk merespon konseli adalah "Saya mendengar apa yang anda katakan, bahwa anda merasa cemas, karena anda tidak mengetahui kapan pimpinan meminta laporan dari anda". Atau "Nampaknya anda merasa takut tidak dapat menyerahkan laporan kepada pimpinan, karena dia tidak memberi batas waktu akhir kepada anda".
b. <i>Reflection of Feelings</i>	Keterampilan ini sama halnya dengan paraphase, namun bedanya terkait dengan fokus yang dibidik, yaitu aspek afektif atau perasaan, sedangkan paraphase terkait dengan isi (<i>content</i>) pembicaraan. Refleksi perasaan ini merupakan cara untuk mengkomunikasikan rasa empati dan pemahaman konselor terhadap perasaan konseli, dengan tanpa mengatakan "Saya memahami apa yang anda rasakan". Untuk mengidentifikasi perasaan konseli, konselor dapat mengetahuinya melalui klasifikasi perasaan utama manusia, yaitu : bahagia (<i>being glad</i>), sedih (<i>sad</i>), marah (<i>mad</i>), dan takut (<i>scared</i>).

Keterampilan Verbal	Deskripsi
c. <i>Interpretation</i>	<p>Keterampilan ini mungkin lebih sulit bagi konselor, karena perlu melakukan "labelling" (menamai), dan mendeskripsikan pikiran, perasaan, dan tingkah laku konseli dalam cara yang positif. Melalui interpretasi dari konselor, konseli akan dapat melihat diri dan masalahnya; dapat memahami lebih baik terhadap pengalaman hidupnya; dan menjadi katalisator bagi perkembangan dirinya. Contohnya, jika ada konseli berkata : "Saya tidak tahu untuk apa datang kesini. Suatu hal aneh apabila saya membicarakan masalah saya kepada anda. Nampaknya saya sangat lemah untuk mengetahui bagaimana saya mengatasi masalah. Tidakkah anda berpikir bahwa saya lemah?" Respon yang membantu adalah apabila konselor melakukan interpretasi situasi konseli itu secara positif, yaitu : " Saya menduga bahwa anda lemah karena tidak mampu mengatasi masalah. Namun begitu, keadaan tersebut ternyata menjadi pendorong bagi anda untuk datang dan mengemukakan masalah kepada saya, padahal kita tidak saling mengenal sebelumnya. Banyak orang lain yang merasa sangat takut seperti anda untuk datang berbicara kepada saya".</p>
d. <i>Summarization</i>	<p><i>Summarization</i> atau keterampilan meringkas ini memiliki peranan penting dalam proses konseling, diantaranya membantu menghilangkan kejenuhan, beristirahat dari wawancara, memberikan klarifikasi, dan memberikan <i>feed back</i> kepada konseli di akhir pertemuan. Agar konselor dapat membuat ringkasan secara akurat, maka dia perlu hati-hati dan teliti pada saat mendengarkan kata-kata konseli, dan menaruh perhatian terhadap gagasan-gagasan kunci dan topik masalah konseli.</p>
e. <i>Clarification</i>	<p>Tidak ada seorang konselor pun yang mengasumsikan bahwa dia mengetahui secara pasti tentang apa yang konseli katakan, walaupun pikiran dan kata-katanya mungkin sudah dikenalnya. Klarifikasi membantu konselor untuk mengembangkan pemahaman tentang isi wawancara dan perasaan konseli. Dalam proses wawancara, mungkin konselor mengalami kebingungan, terutama jika konseli bicarannya terlalu cepat, terlalu banyak, atau tidak nyambung. Ketika konseli berbicara samar-samar dan membuat pernyataan yang tidak jelas, konselor harus dapat membaca pikiran dan memahami segala sesuatu yang dikatakan konseli. Berdasarkan hal itulah, maka klarifikasi itu sangat penting. Dalam kebudayaan tertentu, konseli tidak dapat berbicara secara terbuka tentang beberapa isu, seperti masalah seks, karena dipandang tabu atau malu apabila dibicarakan dihadapan umum. Dalam situasi seperti ini, konseli akan berbicara secara tidak langsung. Di Singapur, sering ditemukan konseli yang sulit untuk berbicara tentang bunuh diri (<i>suicide</i>) atau sex. Kata "suicide" itu mereka ganti dengan kata "doing something silly" (melakukan suatu kebodohan). Contohnya, seorang pria bercerita tentang istrinya dengan kata-kata : "I'm afraid she may be very depressed and try to do something silly if she doesn't feel better". Maksudnya adalah "he was afraid she would attempt suicide". Untuk kata sex, konseli sering mengganti dengan kata "relationship", "sleeping together", atau "wanting it". Contoh, seorang istri mengeluh karena suaminya sering meminta dia untuk melayani hubungan seksual setiap hari. Dia berkata : "I get so tired after a long day. All I want is to sleep, but my husband will not let me. He always wants it". Untuk memahami apa maksud dari kata-kata yang tidak jelas atau samara-samar itu, konselor</p>

Keterampilan Verbal	Deskripsi
f. <i>Open and closed questions</i>	<p>perlu melakukan klarifikasi, yaitu dengan mengatakan "What did you mean when you said your wife might do something silly?" Atau "I'm not really sure I understand what you mean he always wants it".</p> <p>Kemampuan untuk mengajukan pertanyaan secara tepat merupakan keterampilan yang penting dalam konseling. Kemampuan ini memfasilitasi terciptanya alur pembicaraan yang lances, sehingga konseli dapat membicarakan dirinya dan masalahnya. Open questions (pertanyaan-pertanyaan terbuka) mendorong konseli untuk memberikan informasi yang maksimum. Pertanyaan terbuka ini dimulai dengan kata tanya : apa (what), bagaimana (how), dan mengapa (why). Sementara yang closed question (pertanyaan tertutup) hanya meminta jawaban pendek dari konseli, yaitu "ya" atau "tidak". Dalam hal ini, konselor sangat dianjurkan untuk menggunakan pertanyaan terbuka dalam konseling.</p>

b. *Non-verbal Skills*

Keterampilan ini terkait dengan tingkah laku non-verbal konselor dalam memfasilitasi keberlangsungan wawancara dan tingkah laku *attending* kepada konseli. Egan (1975) mengemukakan tingkah laku non-verbal yang membantu itu ke dalam klasifikasi tingkah laku yang disimpulkan dalam akronim **SOLER**.

S facing the person **S**quarely

O adopting an **O**pen posture

L **L**eaning forward

E maintaining **E**ye contact

R being **R**elaxed.

Kelima tingkah laku non-verbal di atas dipaparkan pada tabel 2

Tabel 2. Tingkah Laku Non-verbal

Tingkah Laku Non-verbal	Deskripsi
<i>Facing the person squarely</i>	Berdasarkan hasil studi dan pengalaman, menunjukkan bahwa posisi duduk konselor dan konseli yang baik dalam proses konseling adalah yang berhadapan (squarely). Posisi ini memudahkan komunikasi, dan konselor dapat memberikan perhatian yang penuh kepada konseli.
<i>Adopting an Open posture</i>	Ketika konselor berhadapan dengan konseli, dia dapat memandang secara penuh kepada konseli, dan dia perlu menampilkan postur yang terbuka, yaitu tidak defensif dan bersikap hangat. Sikap defensif itu ditandai dengan tangan yang dilipat dan jari-jari tangan dikepalkan. Penampilan postur konselor yang terbuka dapat mengembangkan sikap percaya konseli kepada konselor.
<i>Leaning forward</i>	Leaning forward (bersandar kedepan), atau duduk agak condong ke arah konseli biasanya menunjukkan perhatian dan kemauan konselor untuk mendengarkan konseli. Posisi tempat duduk antara konselor dengan konseli diatur sedemikian rupa sesuai dengan norma dan budaya yang dianut, sehingga

Tingkah Laku Non-verbal	Deskripsi
<i>Maintaining Eye contact</i>	kedua-duanya merasa nyaman dan tidak mengganggu jalannya komunikasi dalam konseling. Pada saat mendengarkan pembicaraan konseli, konselor perlu memelihara kontak mata kepada konseli. Penglihatan yang tertuju kepada konseli, menunjukkan bahwa konselor memberikan perhatian terhadap apa yang dibicarakan konseli.
<i>Being Relaxed</i>	Konselor harus bersikap tenang (rileks) pada saat berhadapan dengan konseli, karena konseli yang datang kepadanya pada umumnya mengalami stress. Mereka sedang mengalami ketegangan dan rasa tidak bahagia.

c. *Client Observation Skills*

Konselor yang efektif adalah yang secara terus menerus mengamati tingkah laku konseli. Mungkin konseli bercerita banyak mengenai dirinya, baik secara verbal maupun non-verbal. Dalam hal ini, konselor perlu memiliki kesadaran yang tinggi tentang apa yang dikatakan konseli, khususnya ungkapan melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, kualitas vokal, dan ketidaksihesuaian antara bahasa tubuh dengan bahasa verbal.

Peran Konselor

Konselor profesional adalah seseorang yang terlatih membantu orang lain dalam mengambil keputusan terkait dengan aspek pribadi, sosial, pendidikan, dan karir. Dalam melaksanakan tugasnya, konselor memiliki beberapa peran, yaitu sebagai "therapist, group leader, guidance curriculum expert, diagnostician, assessor, consultant, administrator, record keeper or case manager, researcher or scientist, learner, educator or trainer, supervisor or supervisee, crisis interventionist, advisor, expert witness, prevention specialist, businessperson or entrepreneur, mediator, advocate or agent of social change, and member of professional associations" (Darcy Haag Granello, dan Mark E. Young, 2012).

1. Konselor sebagai Therapist

Peran konselor sebagai terapis merupakan tugas utamabagi seluruh konselor profesional. Walaupun tidak semua konselor melayani klien secara intensif orang per orang, namun seluruh konselor bekerja melayani klien dengan cara-cara terapeutik, dalam upaya membantu klien melakukan pilihan secara tepat dan perubahan dalam hidupnya. Konselor membantu klien mengatasi masalah-masalah mental dan emosional, serta mengembangkan kesehatan mentalnya secara optimal.

2. Konselor sebagai *Group Leader*

Beberapa intervensi konseling dilakukan melalui setting kelompok. Konseling kelompok secara khusus memiliki keuntungan dibanding konseling individual, yaitu terjadinya berbagi informasi tentang *common problems* atau terjadinya hubungan interpersonal antar anggota kelompok. Setiap anggota kelompok memperoleh umpan balik, dukungan, alternatif pemecahan masalah, dan dorongan untuk mengubah perilaku. Dalam kelompok, individu merasa tidak sendirian lagi yang memiliki masalah, setelah tahu bahwa orang lain pun memiliki masalah. Konseling kelompok menunjukkan hasil yang efektif dalam mengatasi berbagai masalah, seperti: perasaan cemas dan panik, depresi, dan masalah interpersonal. Di sekolah, konseling kelompok sering digunakan untuk membantu peserta

didik dalam mengatasi kesulitan berhubungan dengan orang lain, penyesuaian diri dengan perceraian orang tua, masalah-masalah tingkah laku, kesulitan belajar, dan kecanduan obat. Konseling kelompok ini banyak digunakan dalam setting yang beragam, seperti di sekolah, agen kesehatan mental, dan pusat-pusat rehabilitasi. Fungsi konseling kelompok ini terentang dari upaya-upaya preventif dan *psychoeducational*, sampai kepada upaya-upaya remedial dan terapeutik. Dalam pelaksanaan konseling kelompok ini, peran konselor sebagai "group leader" adalah membangun kelompok, menyeleksi anggota, dan memfasilitasi pertemuan kelompok.

3. Konselor sebagai "Guidance Curriculum Expert"

Dalam melaksanakan peranan ini, konselor mengembangkan dan menyusun program secara terstruktur bagi siswa, orang tua, staf sekolah, dan komunitas yang dirancang untuk membantu siswa, agar mereka mencapai kompetensi yang diharapkan. Program ini menekankan upaya pelayanan yang bersifat preventif dan pengembangan, Isi program diorientasikan kepada pengembangan keterampilan hidup yang diperlukan sebelum terjadi masalah, dan kesehatan mental, meliputi bidang pribadi, sosial, akademik, dan karir.

4. Konselor sebagai Diagnostician

Banyak konselor kesehatan mental memandang bahwa mendiagnosis gangguan mental dan emosi merupakan salah satu bagian dari tanggung jawab konselor. Konselor di Amerika mendiagnosis masalah klien itu menggunakan kriteria *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder* (DSM-IV-2000).

5. Konselor sebagai Asesor

Asesmen psikologis digunakan untuk mengukur karakteristik seseorang. Asesmen yang tepat membantu konselor (a) memahami hakikat masalah, kekuatan, dan interes; (b) memilih intervensi yang tepat; (c) menemukan alternatif; dan (d) mengevaluasi efektivitas treatment, program atau pendidikan yang telah dilaksanakan. Asesmen yang baik itu, pada umumnya meliputi keterampilan menseleksi tes, mengadministrasi, dan menginterpretasi hasilnya.

6. Konselor sebagai Konsultan

Pada umumnya, konsultasi merujuk kepada proses pemecahan masalah, dan dalam konseling, konsultasi digunakan sebagai pemberian layanan secara tidak langsung. Konsultasi diartikan sebagai "layanan profesional konselor yang menggunakan pengetahuan tentang tingkah laku manusia, hubungan interpersonal, dan proses kelompok untuk membantu klien bekerjasama dengan pihak lain agar klien menjadi individu yang lebih efektif dalam kehidupannya". Konselor di sekolah menjadi konsultan bagi guru, dan administrator yang membutuhkan bantuan atau rekomendasi untuk membantu siswa yang mengalami masalah. Konselor juga menjadi konsultan bagi orang tua siswa dalam rangka membantu anaknya yang mengalami masalah akademik dan perilaku. Konselor juga menjadi konsultan bagi rekan kerjanya dalam upaya membantu siswa atau klien yang membutuhkan bantuan.

7. Konselor sebagai Administrator

Administrator adalah orang yang mengelola organisasi atau agensi yang bertanggung jawab untuk membuat dan mengimplementasikan keputusan-keputusan. Konselor sebagai

administrator dituntut untuk memiliki keterampilan dalam relasi insani, dan keterampilan manajerial, seperti merancang perencanaan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program.

8. Konselor sebagai *Record Keeper* atau *Case Manager*

Meskipun peranan ini kurang disenangi konselor, namun dalam banyak hal konselor juga dituntut untuk mengurus logistik, memelihara dokumen (seperti catatan hasil pemberian layanan), menyusun jadwal (tes, dan layanan bimbingan dan konseling), dan membuat referral klien.

9. Konselor sebagai Peneliti atau Ilmuwan

Agar pelaksanaan program konseling berlangsung dengan efektif, maka konselor perlu melakukan riset. Melalui riset, konselor dapat memahami kondisi para siswa (klien) yang sebenarnya, baik menyangkut aspek motivasi belajar, sikap terhadap sekolah, kedisiplinan, penyesuaian akademik, karakter, kemampuan mengelola stres, maupun aspek lainnya yang terkait dengan perkembangan siswa.

10. Konselor sebagai Pelajar

Bidang konseling itu secara terus menerus terjadi perkembangan dan perubahan, sehingga berimplikasi terhadap perlunya peningkatan kompetensi konselor. Kondisi ini menuntut konselor agar menjadi pelajar sepanjang hayat (*lifelong learner*). Menjadi pelajar sepanjang hayat, artinya konselor memiliki komitmen yang kuat untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya, baik berupa pengembangan wawasan keilmuan, maupun keterampilan, baik melalui pendidikan lanjut di lembaga pendidikan formal, mengikuti kegiatan ilmiah (seperti seminar dan workshop), maupun membaca referensi-referensi yang relatif baru.

11. Konselor sebagai Pendidik

Konselor sebagai pendidik (*counselor educator*) yaitu konselor yang berperan sebagai guru yang menggunakan pengetahuan dan keterampilannya dalam mengajar, meneliti, dan mensupervisi.

12. Konselor sebagai Supervisor atau Supervisee

Supervisi merupakan intervensi (bimbingan) yang dilakukan oleh konselor senior kepada konselor junior untuk meningkatkan mutu kinerjanya dalam memberikan layanan profesionalnya kepada klien. Terkait dengan supervisi ini, konselor dapat berperan sebagai supervisor, atau supervisee. Sebagai supervisor, konselor memberikan layanan bimbingan kepada konselor junior agar mereka memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk menjadi konselor profesional. Sebagai supervisee, konselor memperoleh "supervised experience" dalam memberikan layanan konseling kepada klien.

13. Konselor sebagai Intervensionis Krisis

Sebagai intervensi krisis, konselor membantu individu, keluarga, kelompok, atau komunitas agar mereka mampu mengatasi tragedi atau krisis yang dialaminya, seperti

pengalaman traumatis sebagai dampak dari peristiwa bencana alam, dan tindak kekerasan dalam keluarga.

14. Konselor sebagai Advisor

Sebagai advisor, konselor dapat memberikan rekomendasi atau saran kepada klien atau siswa dalam bidang akademik maupun karir. Konselor membantu klien untuk melihat hubungan antara akademik dengan pilihan karir, serta dampak dari pengambilan keputusan terhadap kehidupannya di masa depan.

15. Konselor sebagai Saksi Ahli

Meskipun peran ini secara umum bukan ciri khas profesi konseling, namun tidak sedikit konselor (di USA) yang senang berpartisipasi dalam bidang hukum, yaitu sebagai saksi ahli. Saksi ahli adalah individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam bidang tertentu. Dia diminta oleh jaksa penuntut, dan mengevaluasi dokumen, memberikan wawasan, dan memberikan testimoni ahli dalam kasus-kasus hukum. Konselor menjadi saksi ahli bagi kasus-kasus hukum yang terkait dengan bidang kesehatan mental.

16. Konselor sebagai Spesialis Pencegahan

Sebagai spesialis pencegah, konselor bekerja dalam bidang kesehatan mental, yang biasanya melakukan pencegahan dalam bidang obat dan alkohol. Dewasa ini program pencegahan itu difokuskan kepada upaya membangun resiliensi dan perkembangan mental yang sehat melalui rentang kehidupan. Contoh program pencegahan ini, seperti: program pendidikan orang tua, dan program pengembangan kompetensi sosial berbasis sekolah.

17. Konselor sebagai Wirausaha (*Entrepreneur*)

Orang yang masuk dunia konseling lebih diorientasikan kepada dunia manusia, bukan dunia bisnis atau keuangan. Namun dalam kenyataan konselor dapat juga berperan sebagai entrepreneur, yaitu konselor mendapat uang melalui kontrak kerja. Seperti mendapat uang dari klien (bagi konselor yang membuka praktik pribadi), atau dari lembaga-lembaga yang melakukan kontrak kerja, baik pihak swasta maupun pemerintah.

18. Konselor sebagai Mediator

Mediator adalah orang yang membantu dua orang atau lebih yang terlibat dalam perselisihan agar mencapai penyelesaian secara musyawarah. Konselor sebagai mediator berupaya mendamaikan atau mencari pemecahan bagi dua orang/pihak yang sedang berselisih, seperti antar siswa, antar siswa dan guru, dan antar orang tua dan guru.

19. Konselor sebagai Advokat atau *Agent of Social Change*

Bagi konselor peran sebagai advokat itu adalah menjadi *agent of social change*, yaitubahwa intervensi yang diberikan itu tidak hanya membantu klien secara individual, tetapi juga bekerja untuk melakukan perubahan bagi masyarakat dimana klien hidup. Asosiasi Konseling Amerika (ACA) memandang penting peran advokasi bagi konselor profesional. Konselor perlu memiliki kompetensi advokasi, yaitu: (a) memiliki disposisi untuk mengadvokasi atas nama klien, (b) memiliki pengetahuan, parameter, model advokasi,

perubahan sistem untuk mengadvokasi klien, (c) menggunakan keterampilan berkomunikasi, kolaborasi, pemecahan masalah, organisasi, dan perlindungan diri.

20. Konselor sebagai Anggota Asosiasi Professional

Asosiasi profesi sangat penting bagi masa depan profesi dan pengembangan kualitas professional konselor. Asosiasi menetapkan standar dan kode etik konselor, dan menyelenggarakan berbagai aktivitas keilmuan untuk membangun budaya akademik para anggota, dan menambah wawasan dan keterampilan bagi peningkatan mutu kinerja konselor.

Konselor Masa Depan

Konselor masa depan perlu memiliki kualitas pribadi dan kinerja professional yang lebih mumpuni, sebab tantangan dan tuntutan akan semakin kompleks. Beberapa kualitas pribadi dan kinerja professional yang perlu dimiliki konselor adalah sebagai berikut.

1. Menggunakan data hasil *assessment* untuk melakukan *treatment* (layanan bimbingan dan konseling).
2. Memiliki program untuk memelihara *wellness*.
3. Memiliki jiwa kepemimpinan dalam melaksanakan tugas.
4. Menjadi pemelajar sepanjang hayat.
5. Aktif dalam organisasi profesi.
6. Menggunakan pendekatan eklektik atau integratif.
7. Mampu menggunakan teknologi dalam melaksanakan program bimbingan dan konseling.
8. Mampu mengadvokasi klien.
9. Menjadi praktisi yang reflektif.
10. Memperhatikan dan mentaati etika dalam melaksanakan layanan bimbingan dan konseling.
11. Mampu melakukan penelitian dan mengevaluasi hasilnya.
12. Mampu bekerja untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling, baik bimbingan pernikahan maupun keluarga, baik secara individual maupun kelompok.
13. Memiliki kemampuan untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling multi budaya.
14. Memahami dan menerima keberagaman (Granello & Young, 2012).

Di samping memiliki kualitas pribadi dan kinerja di atas, konselor juga dituntut untuk memiliki keyakinan, ketaatan dan pemahaman terhadap nilai-nilai spiritual atau agama yang

dianutnya, serta pemahaman terhadap nilai-nilai spiritual atau agama yang dianut konseli. Hal ini penting, karena beberapa alasan sebagai berikut.

1. Pendekatan konseling yang terintegrasi didalamnya dimensi agama sangat disenangi masyarakat. Contohnya di Amerika Serikat, menurut hasil polling Gallup pada tahun 1992 menunjukkan bahwa (1) 66 % masyarakat menyenangi konselor profesional yang memiliki nilai-nilai keyakinan dan spiritual, dan (2) 81 % masyarakat menyenangi proses konseling yang memperhatikan nilai-nilai keyakinan (Syamsu, 2009).
2. Spiritualitas dan agama merupakan sumber kekuatan bagi kebanyakan klien/konseli, sebagai dasar bagi penemuan makna kehidupan, dan dapat menjadi faktor kunci bagi peningkatan penyembuhan dan kesejahteraan lahir batin (*well-being*). Disamping itu konseling yang memadukan ke dalam prosesnya nilai-nilai agama dapat membantu klien merenungkan tentang pertanyaan-pertanyaan, seperti "Siapa saya?", dan "Apa makna hidup saya?" (Corey, 2009).

Simpulan

Konseling akan berhasil dengan efektif, apabila konselor sebagai *helper* memiliki karakteristik atau kompetensi, dan peranan yang memfasilitasi proses dan keberhasilan konseling tersebut. Kompetensi konselor tersebut meliputi pengetahuan tentang teori-teori konseling, keterampilan dalam praktik konseling, dan kualitas (integritas) pribadi. Sementara peranan konselor terkait dengan berbagai fungsi yang seyogyanya diperankan oleh konselor dalam upaya mengimplementasikan penyelenggaraan konseling. Suatu hal yang tidak kurang pentingnya adalah bahwa konselor seyogyanya memiliki keyakinan, ketaatan dan pemahaman terhadap nilai-nilai spiritual atau agama yang dianutnya, serta pemahaman terhadap nilai-nilai spiritual atau agama yang dianut konseli.

Daftar Rujukan

- Corey G. (2009). *Theory and Practice of Counseling & Psychotherapy*. Belmont, USA : Thomson Brooks/Cole.
- Ellis A. (1973). *Humanistic Psychotherapy (The Rational Emotive, Approach)*, New York : Mc Graw Hill Book Company.
- Granello, Darcy, Haag & Young, Mark, E. (2012). *Counseling Today (Foundations of Professional Identity)*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Hackney, H L. & Cormier. (2009). *Professional Counselor*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Yeo, A. (1993). *Counseling : A Problem Solving Approach*. Singapore : Armour.
- Yusuf, S. (2009). *Konseling Spiritual Teistik*. Banfung: Rizqi Press.