

BUKU SAKU KONSELING

untuk **DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK**



UNIVERSITAS UDAYANA



Unit Layanan Konseling
Universitas Udayana
2021

Kata Pengantar

Salam hormat

Puji syukur kita panjatkan atas restu dan karunia Tuhan Yang Maha Esa bahwasanya Buku Panduan Konseling Universitas Udayana 2021 berhasil diterbitkan. Terima kasih saya sampaikan kepada tim penyusun dan editor buku panduan ini sehingga siap dan dapat menjadi acuan kita semua dalam memberikan layanan konseling yang optimal, yang dapat diberikan di lingkungan Universitas Udayana. Besar harapan kita semua dengan adanya buku panduan ini dapat membantu Ibu Bapak Dosen, khususnya para Dosen Pembimbing Akademis, Dosen Konselor di tingkat Fakultas dan Universitas, serta para mahasiswa untuk memperoleh referensi dan rujukan terkait permasalahan yang dapat difasilitasi oleh Unit Layanan Konseling Universitas Udayana.

Mari bersama kita tingkatkan kepekaan, membangun semangat saling membantu dan menemukan solusi terbaik bagi setiap permasalahan mahasiswa, sehingga bersama-sama kita bisa menghantarkan mahasiswa berhasil mencapai ketuntasan dan kesuksesan studinya di Universitas Udayana.

Salam Unggul, Mandiri dan Berbudaya untuk kita semua

Hormat saya,

Prof. Ngakan Putra Gde Suardana, MT, Ph.D, IPU

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswa

DAFTAR ISI

TOPIK 1. LAYANAN KONSELING UNIVERSITAS UDAYANA	1
Pendahuluan	1
Tata Laksana Prosedur (SOP)	4
Bagan Alur Proses Bimbingan dan Konseling	7
Lampiran	8
TOPIK 2. DASAR-DASAR PSYCHOLOGICAL FIRST AID UNTUK DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK.....	15
Pendahuluan	15
Kondisi Krisis Mahasiswa & Tahap Perkembangannya.....	16
Apa yang bisa dilakukan pertama kali sebagai Dosen?.....	16
Psychological First Aid.....	19
Bagaimana cara kerja Psychological First Aid?.....	20
Kondisi yang perlu dirujuk	23
Teknik Stabilisasi Emosi.....	23
Sumber	25
TOPIK 3. PENGANTAR TEKNIK KONSELING MENDENGAR AKTIF.....	26
Hubungan Dosen-Mahasiswa.....	27
Observasi.....	29
TOPIK 4. SIMULASI KONSELING.....	33
Inisiasi Konseling (Awal)	33
Menerapkan Respon E-ex (Ordering / Refleksi).....	35
Menerapkan E (Evaluasi atas pernyataan Konseli).....	36
Menerapkan Adv (Advice/ Memberi Nasehat).....	37
LATIHAN MENDENGAR AKTIF	38

TOPIK 1. LAYANAN KONSELING UNIVERSITAS UDAYANA

Penyusun : Komang Rahayu Indrawati, S.Psi, M.Si, Psikolog

Pendahuluan

"It is the client who knows what hurts, what directions to go, what problems are crucial, what experiences have been deeply buried."

(Carl Rogers - From On Becoming a Person, 1961)

Perlu dipahami bersama bahwa upaya untuk membantu atau memberikan pertolongan kepada individu yang mengalami permasalahan sehingga dapat memperoleh solusi merupakan hal patut diprioritaskan. Hal ini menjadi dasar diambilnya tindakan intervensi yang konstruktif untuk membantu individu sehingga mencapai kesehatan atau kesejahteraan psikologi. Keberadaan Unit Layanan Konseling di Universitas Udayana menjadi salah satu fasilitas yang penting untuk disiapkan oleh universitas agar dapat memfasilitasi dan mengakomodir berbagai permasalahan yang terjadi pada lingkup kehidupan kampus, khususnya terkait permasalahan pada mahasiswa.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 73 tahun 2009 tentang perangkat akreditasi program studi sarjana (S1) menjelaskan bahwa standar ini juga mencakup bagaimana seharusnya program studi sarjana memperlakukan dan memberikan layanan prima kepada mahasiswa dan lulusannya. Termasuk di dalamnya segala urusan yang berkenaan dengan upaya program studi sarjana untuk memperoleh mahasiswa yang bermutu tinggi melalui sistem dan program rekrutmen, seleksi, pemberian layanan akademik/fisik/sosial-pribadi, monitoring dan evaluasi keberhasilan mahasiswa (outcome) dalam menempuh pendidikan di program studi sarjana, penelaahan kebutuhan dan kepuasan mahasiswa serta pemangku kepentingan, sehingga mampu menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi, dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pemangku kepentingan. Atas dasar inilah menjadi acuan pimpinan dan seluruh civitas akademika membentuk unit layanan konseling sehingga dapat memfasilitasi dan mendukung kebijakan universitas untuk dapat mencapai mahasiswa bermutu tinggi.

Mahasiswa adalah kelompok pemangku kepentingan internal yang harus mendapatkan manfaat, dan sekaligus sebagai pelaku proses pembentukan nilai tambah dalam penyelenggaraan kegiatan/program akademik yang bermutu tinggi di program studi sarjana. Mahasiswa merupakan Pembelajar yang membutuhkan pengembangan diri secara holistik yang mencakup unsur fisik, mental, dan kepribadian sebagai sumber daya manusia yang bermutu di masa depan. Oleh karena itu, selain layanan akademik, mahasiswa perlu mendapatkan layanan pengembangan minat dan bakat dalam bidang spiritual, seni budaya, olahraga, kepekaan sosial, pelestarian lingkungan hidup, serta bidang kreativitas lainnya. mahasiswa perlu memiliki nilai-nilai profesionalisme, kemampuan adaptif, kreatif dan inovatif dalam mempersiapkan diri memasuki dunia profesi dan atau dunia kerja. Adanya kebutuhan pengembangan diri secara holistic bagi mahasiswa menjadi factor penggerak tim unit layanan konseling untuk dapat membantu agar kebutuhan mahasiswa untuk menjawab permasalahan yang dihadapinya dapat terbantu atau tertangani. Dan upaya ini tidak hanya dilakukan pada lingkup universitas saja, namun menjangkau seluruh mahasiswa yang memerlukan bantuan, melalui hadirnya dosen pembimbing akademik di tingkat program studi dan fakultas, yang sekaligus juga berperan sebagai dosen konselor.

Berdasarkan hasil survey tim Layanan Konseling Universitas Udayana pada tahun 2019-2020, diperoleh gambaran bahwa terdapat empat hal alasan yang masih menjadi isu penting dalam merumuskan kinerja Unit Layanan Konseling Universitas Udayana, yaitu :

1. belum diketahuinya prosedur layanan (sop) layanan konseling yang sudah dimiliki oleh universitas
2. belum aktifnya peran pembimbing akademis/konselor untuk aktif melakukan *screening* permasalahan yang terjadi pada mahasiswa
3. perlu me-*refresh* kembali teknik konseling dasar yang dapat diterapkan oleh para dosen pembimbing akademis
4. perlunya kepekaan untuk memotret permasalahan yang berpotensi menimbulkan “permasalahan” baru” dengan dampak yang cukup kompleks

Dan tiga permasalahan yang muncul dari hasil pemetaan tim Unit Layanan Konseling di lingkup Universitas Udayana, diantaranya adalah (1) permasalahan akademik & non akademik, (2) kasus perundungan (*bullying*), (3) kasus bunuh diri pada mahasiswa. Permasalahan yang ada di lingkungan khususnya yang terjadi pada mahasiswa nampak seperti fenomena ‘gunung

es' dimana hanya sebagian kecil kasus yang muncul atau dikemukakan kepada pihak pimpinan program studi/fakultas/ universitas, dan masalah yang munculnya umumnya sudah menjadi kasus yang cukup pelik. Salah satu hasil survey yang dikutip dari paparan *general lecture* Profesor Wempie Pangkahila (Student Day Universitas Udayana, 2021) dapat dilihat bahwa tindak kekerasan atau pelecehan seksual selain terjadi di area public dan sarana transportasi, ternyata 15% kasus terjadi di lingkungan kampus. Sebagian besar dari hasil survey menyatakan bahwa masih banyak responden (67,6%) yang belum merasa terlindungi dari paparan situasi yang berpotensi terjadinya pelecehan seksual maupun *bullying*. *Lack of knowledge* juga merupakan factor penting yang banyak disampaikan responden dari hasil survey. Hal ini perlu dicermati bersama agar setiap individu yang menjadi bagian dari civitas akademika untuk mencari tahu, mempelajari, memahami dan memproses berbagai informasi yang diterima dengan bijaksana.

Pada kesempatan ini kiranya buku panduan yang diterbitkan dapat menjadi referensi seluruh elemen, khususnya mahasiswa maupun dosen pembimbing akademis (PA), pimpinan di tingkat program studi, fakultas, maupun universitas untuk lebih peka, memotret permasalahan lebih dini dan membantu berbagai permasalahan mahasiswa dengan langkah yang kongkrit dan bersifat segera (responsive). Adapun fokus pendampingan permasalahan individu (mahasiswa) dalam kehidupan kampus adalah konseling.

Pesan penting yang perlu selalu diingat dan dipahami oleh seluruh pihak bahwa sekecil apapun permasalahan yang dirasakan atau ingin disampaikan individu, dalam hal ini mahasiswa dalam proses menjalani pendidikan tinggi, merupakan permasalahan yang bermakna dan perlu segera dibantu untuk ditemukan solusi yang terbaik.

Salam Sehat untuk Kita Semua

Tim Unit Layanan Konseling Universitas Udayana



TATA LAKSANA PROSEDUR (SOP)

UNIT KONSELING UNIVERSITAS UDAYANA

A. TUJUAN

Pada lingkup Pendidikan Tinggi, Unit Bimbingan dan Konseling sangat diperlukan karena adanya perbedaan cara pembelajaran di bangku Sekolah Menengah Atas dengan dunia pendidikan di Perguruan Tinggi. Perbedaan cara pembelajaran dapat memicu masalah terutama di bidang akademik. Bimbingan konseling digunakan untuk mendeteksi masalah-masalah mahasiswa sedini mungkin, sehingga dapat banyak membantu dosen-dosen pembimbing akademik (PA) dalam memberikan arahan yang tepat pada mahasiswa bimbingan akademik dalam menempuh pendidikannya.

B. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi tata cara bimbingan dan konseling Dosen Pembimbing Akademik (DPA) terhadap mahasiswa akademik di seluruh fakultas di Universitas Udayana, yang meliputi:

- a. Tugas dosen pembimbing akademik dan mahasiswa
- b. Hak dosen dan mahasiswa dalam proses bimbingan dan konseling
- c. Proses Bimbingan dan Konseling

C. DEFINISI

- a. Bimbingan akademik adalah bimbingan yang dilakukan dosen terhadap mahasiswa untuk membantu kelancaran kegiatan-kegiatan akademik atau suatu proses hubungan untuk membantu mahasiswa bimbingan akademik, yang terbangun dalam suatu hubungan tatap muka antara dua atau lebih individu (mahasiswa yang menghadapi masalah dengan dosen pembimbing akademik). Hubungan dalam proses konseling terjadi dalam suasana

professional dengan menyediakan kondisi yang kondusif bagi perbaikan pola pikir dan perilaku mahasiswa bimbingan akademik untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

- b. Dosen Pembimbing Akademik adalah dosen yang ditugaskan untuk melakukan pembinaan dan pengarahan kepada para mahasiswanya dalam perencanaan studinya dari mulai tercatat sebagai mahasiswa sampai dengan akhir masa studinya.

D. HAK DAN KEWAJIBAN

A. Tugas Dosen Pembimbing

- a. Membimbing dan memberikan konseling kepada mahasiswa dalam menyelesaikan masalah akademik maupun non akademik;
- b. Memberi pertimbangan mengenai masalah yang sedang dihadapi oleh mahasiswa
- c. Membina dan memantau perkembangan mahasiswa yang dibimbing;

B. Tugas Mahasiswa

- a. Setiap mahasiswa wajib mengikuti Tata Tertib yang berlaku di Universitas Udayana berdasarkan kode etik yang berlaku
- b. Setiap mahasiswa bimbingan harus membawa kartu bimbingan setiap bimbingan.
- c. Mahasiswa wajib datang pada saat bimbingan dan tidak diwakilkan, kecuali jika berhalangan karena sakit atau ada ijin dari orang tua atau wali.

C. Hak Dosen Pembimbing

- a. Dosen pembimbing berhak untuk memanggil mahasiswa yang diduga melakukan perilaku yang menyimpang dari pedoman perilaku mahasiswa.

- b. Dosen pembimbing berhak merekomendasikan mahasiswa bimbingannya kepada dosen lain yang bergelar Psikolog dan dianggap kompeten oleh dosen PA.

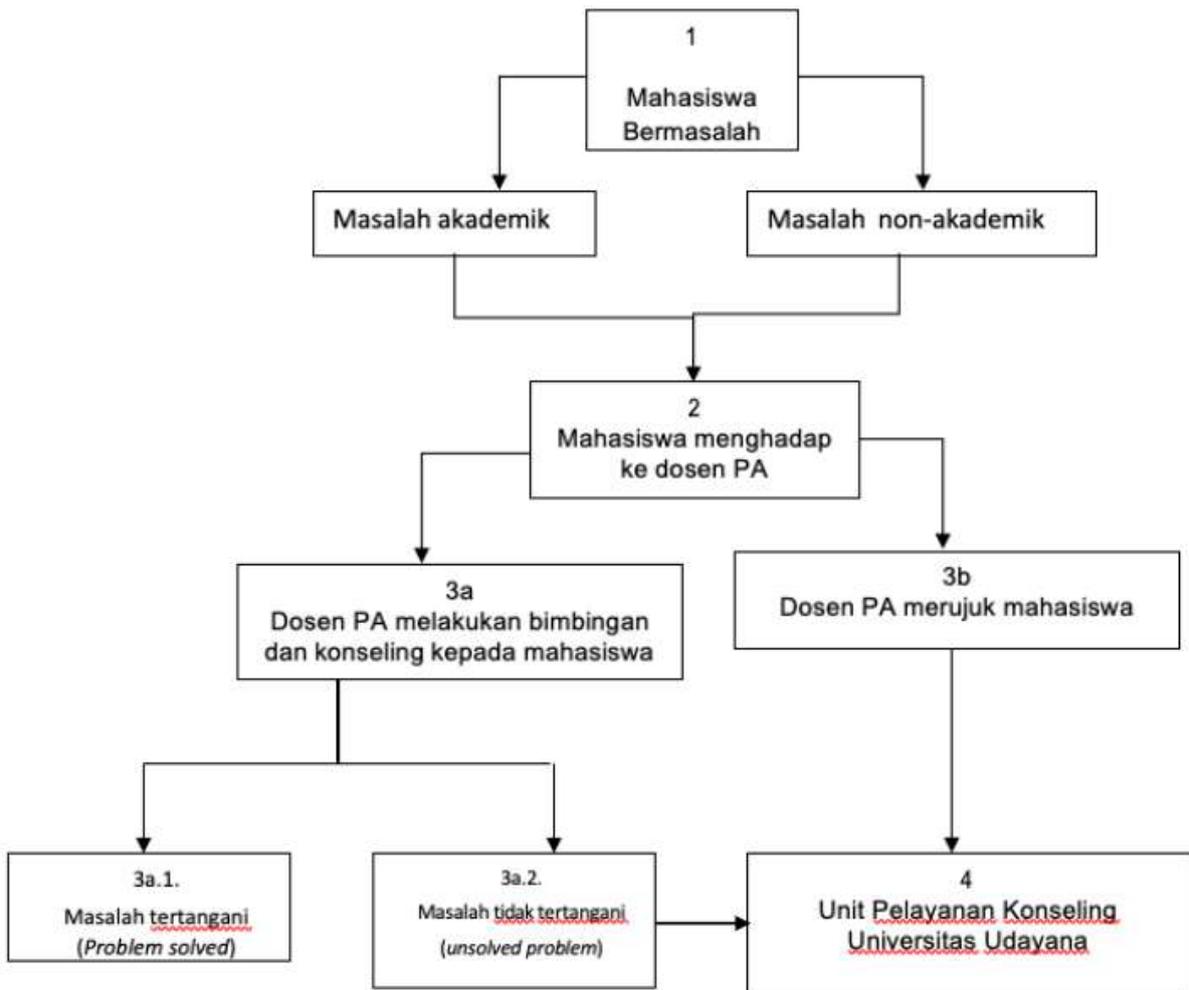
D. Hak Mahasiswa

- a. Setiap mahasiswa berhak mendapatkan bimbingan dan konseling dari dosen pembimbing atau dosen rujukan yang direkomendasikan

E. RINCIAN PROSEDUR

1. Mahasiswa bimbingan akademik mendatangi dosen Pembimbing Akademik atas inisiatif sendiri atau memenuhi panggilan dari dosen PA di waktu dan tempat yang sudah disepakati oleh dosen PA dan mahasiswa bimbingan (waktu bimbingan adalah jam kerja yaitu hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 – 16.00 WITA, dan bertempat di lingkungan kampus Universitas Udayana)
2. Dosen PA dan mahasiswa bimbingan melakukan proses bimbingan. Dosen PA sebagai konselor dan mahasiswa bimbingan sebagai konseli/klien.
3. Semua kegiatan bimbingan dicatat pada form kartu bimbingan
4. Masalah akademis mahasiswa dibimbing oleh dosen PA
5. Masalah non-akademis untuk masalah yang dirasa perlu penanganan profesional dirujuk ke Unit Layanan Konseling Universitas Udayana (Konselor Universitas yang bergelar Psikolog).
6. Untuk masalah non-akademis yang dirujuk ke dosen lain tersebut tetap dipantau perkembangannya oleh dosen PA melalui mahasiswa.

BAGAN ALUR PROSES BIMBINGAN DAN KONSELING



LAMPIRAN

**Form 1. Surat Rujukan Mahasiswa yang bermasalah dari Program Studi ke dosen
Wakil Dekan 3**

KOP
FAKULTAS/PRODI

Tanggal

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Rujukan Bimbingan Konseling

Mahasiswa Yth. : Wakil Dekan 3

Dengan hormat,

Berdasarkan catatan masalah yang ada di program studi, mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama :
NIM :
Program Studi :

Memiliki masalah/gangguan non-akademik sebagaimana terlampir
Sehubungan dengan itu dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan
rekomendasi untuk dapatnya dilakukan bimbingan dan konseling oleh
dosen (rujukan nama)

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan
terimakasih

Koordinator Program Studi,

.....

Tembusan :

Dekan Fakultas ..

Lampiran Form 1

No.	Jenis masalah	Tanggal Kejadian	Tempat Kejadian	Keterangan
1				
2				
3				

Form 2. Surat Rujukan Mahasiswa yang bermasalah dari Wakil Dekan 3 ke dosen Rujukan

KOP
FAKULTAS/PRODI

Tanggal

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Rujukan Bimbingan

Konseling Mahasiswa Yth. : Dosen

Dengan hormat,

Berdasarkan catatan masalah yang ada di program studi, mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama :
NIM :
Program Studi :

Memiliki masalah/gangguan non-akademik sebagaimana terlampir
Sehubungan dengan itu dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan bimbingan dan konseling terhadap mahasiswa tersebut.

Setelah melaksanakan konseling, pada Bapak/Ibu diharapkan :

1. Mengisi dan menandatangani Kartu Bimbingan
2. Memberikan laporan / keterangan proses bimbingan dan konseling yang berjalan.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wakil Dekan 3,

.....

Tembusan :
Dekan Fakultas ...

Form 3. Contoh panggilan ke mahasiswa

KOP FAKULTAS

PANGGILAN

NOMOR :

Dari : Koordinator Program Studi ...

Kepada : Nama Mahasiswa

Isi : Kepada nama-nama tersebut di atas segera menghadap dosen Pembimbing akademik / dosen Rujukan masing-masing paling lambat 1 (satu) minggu setelah panggilan ini diumumkan.

Demikian untuk menjadi perhatian.

Tanggal ...

Korrdinator Program Studi,

.....

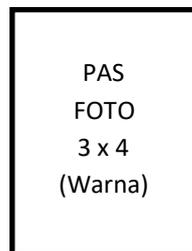
Tembusan :

Dekan Fakultas

Form 4. Kartu pembimbingan

(Halaman depan)

**KARTU
BIMBINGAN**



NAMA	:	
N I M	:	
FAKULTAS/PRODI	:	

TOPIK 2. DASAR-DASAR PSYCHOLOGICAL FIRST AID UNTUK DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK

Disusun oleh: Ni Luh Indah Desira Swandi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Pendahuluan

Kesehatan mental adalah isu yang mendapat perhatian khusus di tengah cepatnya perkembangan arus informasi dan teknologi. Kesehatan mental adalah sebuah kondisi individu yang sejahtera, mampu memahami kemampuan diri, menghadapi berbagai tekanan, tetap produktif, serta dapat berkontribusi di dalam komunitas (WHO, 2003). Seiring dengan mulai meningkatnya kesadaran tentang kesehatan mental, berbagai upaya dilakukan untuk mencapai kesehatan mental baik melalui promosi, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Upaya-upaya tersebut dilakukan di berbagai lini termasuk dalam setting akademis. Berbagai permasalahan dapat terjadi selama proses pembelajaran yang dialami oleh mahasiswa yang dapat mengganggu produktivitas mahasiswa.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2009, dosen memiliki tugas utama dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Universitas Udayana mengoptimalkan tugas dosen dalam bidang pendidikan yaitu salah satunya memberikan bimbingan terkait dengan permasalahan akademik yang diterjemahkan sebagai dosen pembimbing akademik. Tugas dosen pembimbing akademik secara umum adalah mendampingi, memberikan informasi bagi anak didik sepanjang masa studi berkaitan dengan proses pembelajaran. Tidak menutup kemungkinan bahwa dosen pembimbing akademik akan mendapatkan pengaduan dari anak didiknya berkaitan dengan permasalahan-permasalahan di luar akademik mahasiswa yang secara tidak langsung mempengaruhi proses pembelajaran.

Permasalahan mahasiswa sangat beragam. Beberapa permasalahan mahasiswa yang sering dilaporkan antara lain pengisian KRS bagi mahasiswa baru, penurunan UKT, kebingungan memilih mata kuliah, nilai akademik yang rendah, tugas menumpuk, konflik teman sebaya, prokrastinasi skripsi atau tugas akhir. Permasalahan di luar akademik yang dapat mengganggu produktivitas antara lain permasalahan dengan pacar, orang tua, teman sebaya, permasalahan ekonomi dan lain sebagainya.

Kondisi Krisis Mahasiswa & Tahap Perkembangannya

Seorang mahasiswa menghubungi Dosen PA untuk bercerita permasalahan yg dihadapi. Ia sangat ingin bercerita dan terkesan tidak dapat menahannya dengan tanda berkali-kali mengirimkan pesan WA. Saat itu dosen PA menerimanya utk bertemu via online... Mahasiswa bercerita bahwa baru saja ayah dan ibunya bertengkar lagi dan terdapat ucapan ingin bercerai. Belakangan ayah dan ibunya sering bertengkar karena ibunya diketahui memiliki laki-laki lain. Mahasiswa ini menangis sejadi2nya. Ia mengatakan sudah berusaha yang terbaik selama ini untuk studinya, tapi karena permasalahan ini, ia menjadi sulit berkonsentrasi dan tidak bisa mengikuti kuliah dengan baik. Apalagi sebentar lagi akan UAS. Ia merasa semua yg dilakukan selama ini

Apa yang bisa dilakukan pertama kali sebagai Dosen?

Segala permasalahan yang terjadi dapat menjadi kondisi krisis bagi mahasiswa. Kondisi krisis itu sendiri adalah kejadian yang menekan yang terjadi di dunia seperti perang, bencana alam, kecelakaan, kebakaran, kejahatan interpersonal seperti pelecehan seksual. Individu, keluarga atau komunitas bisa terdampak seperti kehilangan rumah, orang yang disayangi, kerusakan bahkan kematian (WHO, 2011). Kondisi krisis bagi mahasiswa lebih menekankan pada aspek interpersonal dan intrapersonal yang terjadi pada mahasiswa yang notabene merupakan remaja yang sedang menuju masa dewasa awal.

Masa mahasiswa dikatakan sebagai sebuah masa dewasa awal yaitu transisi dari remaja menuju dewasa yang tentunya memiliki karakteristik yang khas. Masa ini dikatakan sebuah masa transisi dari remaja menuju dewasa yg ditandai dengan adanya eksperimen dan eksplorasi yang berlangsung berkisar antara usia 18-25 tahun (Santrock, 2019). Masa transisi ini ditandai dengan beberapa karakteristik antara lain:

1. Eksplorasi identitas, yaitu sebuah pencarian terhadap identitas diri terutama tentang percintaan, edukasi, dan pekerjaan. Pencarian identitas adalah terkait dengan jawaban atas pertanyaan diri yaitu siapa aku?, bagaimana kehidupan percintaanku?, apakah aku tepat menjalani perkuliahan ini?, karir seperti apa yang aku inginkan kedepannya?
2. Instabil, yaitu perubahan perasaan atau emosi yang sulit untuk diregulasi atau meledak-ledak. Emosi yang muncul secara kurang stabil masih terkait dengan percintaan, Pendidikan, maupun pekerjaan yang dijalani.
3. *Self focused*, yaitu sebuah keadaan dimana mahasiswa berfokus pada menikmati proses mandiri yang ia jalani sebagai seorang remaja yang akan menuju dewasa. Pada masa

mahasiswa, orangtua sudah lebih memberikan kebebasan bagi anak untuk menentukan apa yang diinginkan.

4. *Feeling in between*, yaitu sebuah keadaan dimana mahasiswa merasa memiliki kebebasan tetapi juga dibatasi oleh aturan-aturan yang diterapkan oleh orangtua.
5. *The age of possibility*, yaitu suatu keadaan dimana mahasiswa akan mengalami transformasi karena adanya pengalaman yang sebelumnya, misalnya menjadi anak yang lebih rajin dalam proses perkuliahan karena pengalaman gagal sebelumnya.

Mahasiswa sebagai remaja yang akan menuju dewasa melalui tahap-tahap perkembangan yaitu tahap perkembangan fisik, kognitif, sosioemosional (Santrock, 2019). Tahap perkembangan fisik berkaitan dengan kesadaran akan daya tarik merupakan hal yang penting sehingga segala usaha dilakukan untuk menjaga fisik dengan baik. Potensi permasalahan yang muncul adalah individu melihat tubuhnya secara negatif dan muncul kecenderungan permasalahan makan seperti anoreksia dan bulimia. Perkembangan seksual pada masa ini sudah mulai ke arah yang lebih serius. Individu sudah mulai mencoba aktivitas seksual yang lebih mendalam. Tahap perkembangan kognitif sampai pada dimana individu mulai serius memikirkan tentang karirnya atau sudah mulai bekerja saat kuliah. Potensi permasalahan yang terjadi adalah merasa berada di jurusan yang salah, permasalahan akademik, tugas akhir, dan lain sebagainya. Tahap perkembangan sosioemosional lebih dominan terkait dengan bagaimana percintaan dan hubungan romantis yang terjalin lebih intim dan mendalam. Potensi permasalahan yang terjadi adalah depresi karena permasalahan dengan pasangan ataupun teman dekat.

Kondisi krisis pada mahasiswa berkaitan dengan apakah mahasiswa berhasil melalui tahap-tahap perkembangan sebagai seorang remaja yang akan bertransformasi menjadi seorang dewasa. Apabila terjadi sebuah kondisi yang menekan dalam tahap perkembangan tersebut, maka akan muncul reaksi-reaksi yang umum.

Fisik	Emosi	Pikiran	Tingkah Laku
<ul style="list-style-type: none"> • Pusing • Mual • Keringat dingin • Jantung berdebar • Maag • Gatal-gatal • Gangguan makan • Gangguan tidur 	<ul style="list-style-type: none"> • Cemas • Takut • Khawatir • Sedih • Marah • Merasa bersalah 	<ul style="list-style-type: none"> • Bingung • Merasa tidak berdaya • Tidak tahu apa yang harus dilakukan • Kehilangan orientasi • Ragu-ragu • Sulit membuat keputusan • Terbayang-bayang/ terus berpikir tentang kejadian 	<ul style="list-style-type: none"> • Menarik diri • Resah • Semakin banyak mengkonsumsi rokok/obat-obatan • Menangis • Mudah tersinggung, marah • Tidak sabar • Mudah terlibat dalam konflik

Sumber: Materi PFA oleh Dicky Pelupessy, yang disampaikan untuk Relawan Layanan Psikologi 119, 2020

Respon individu pada kejadian krisis akan bergantung pada beberapa hal antara lain: (WHO, 2011), tingkat keparahan kejadian, pengalaman sebelumnya tentang kejadian yang menekan, dukungan sosial yang dimiliki yang dapat berasal dari keluarga, rekan sebaya, institusi, dan lain-lain, kesehatan fisik yang dimiliki saat ini turut andil dalam intensitas reaksi emosi saat kejadian menekan, pengalaman individu ataupun keluarga terkait kesehatan mental, latar belakang budaya membuat seseorang berbeda-beda dalam menilai sebuah kejadian yang menekan, dan usia mempengaruhi bagaimana respon individu. Semakin bertambahnya usia semakin baik seseorang dalam bereaksi terhadap kejadian.

Dalam konteks kebencanaan, intervensi terhadap kesehatan jiwa dan dukungan sosial diberikan berdasarkan sifat dari kebutuhan setelah adanya bencana. Kebutuhan yang paling mendasar setelah adanya krisis adalah dukungan terkait keamanan dan kebutuhan dasar seperti makanan, tempat tinggal, dan lain sebagainya. Selain itu, memerlukan dukungan emosi awal dari komunitas atau keluarga. Dalam hal ini diberikan intervensi berupa *Psychological First Aid* (PFA). Semakin spesifik kondisi psikologis dan semakin mendekati adanya gangguan psikologis, maka membutuhkan pertolongan yang lebih khusus dari tenaga profesional. Secara lebih spesifik dapat dilihat sebagai berikut.



Sumber: IACS -Mental Health & Psychosocial Support in Humanitarian Emergency yang disampaikan untuk Relawan Layanan Psikologi 119, 2020

Psychological First Aid

PFA adalah intervensi awal yang diberikan untuk memberikan rasa aman, menstabilkan para penyintas, dan menghubungkan individu kepada bantuan atau sumber bantuan (APA, 2019). *PFA* adalah respon humanis dan suportif yang diberikan kepada individu yang mengalami serangan atau yang membutuhkan bantuan (WHO, 2011). *PFA* adalah Kehadiran yang penuh dukungan dan penghiburan untuk memitigasi distress akut dan mengkaji kebutuhan pelayanan kesehatan jiwa lebih lanjut (Everly & Flynn, 2005).

Tujuan diberikan *PFA* dalam setting akademis adalah untuk menstabilkan emosi dan perilaku siswa atau mahasiswa dan untuk mengembalikan siswa pada kondisi mental dan emosi yang berkembang setelah adanya krisis/ bencana sehingga dapat lebih siap menjalankan aktivitas belajar mengajar seperti biasa (REMS, 2008).

Hal yang perlu diperhatikan adalah *PFA* tidak hanya dapat dilakukan oleh tenaga profesional melainkan dapat dilakukan oleh masyarakat awam, relawan yang memiliki akses untuk

memberikan pertolongan pertama (WHO, 2011). PFA bukan merupakan proses pengganti konseling. Walaupun dalam proses PFA melibatkan adanya proses mendengarkan, tetapi tidak menekan individu untuk mengungkapkan semua hal yang dirasakan.

Bagaimana cara kerja Psychological First Aid?

Saat memutuskan untuk memberikan PFA, maka individu harus memastikan dapat memberikan bantuan dengan benar dan tidak justru memperburuk keadaan penyintas. Hal yang dilakukan adalah: a. menghargai individu terkait latar belakang budaya dan norma-norma sosial serta menghargai hak asasi manusia yang sehingga terhindar dari adanya penilaian yang salah terhadap individu; b. berusaha menyesuaikan diri terhadap nilai-nilai atau budaya yang dimiliki seperti mengetahui kalimat apa yang boleh ditanyakan, sentuhan seperti apa yang boleh diberikan, dan lain-lain; c. memperhatikan adanya tanda-tanda emergensi, misalnya apakah penyintas atau mahasiswa memiliki keluhan fisik seperti berdarah pada bagian tubuh tertentu; d. perhatikan kondisi fisik dan emosi diri sendiri dalam keadaan yang siap untuk memberikan pertolongan.

Prinsip PFA adalah *look, listen, and link*. *Look* adalah melihat bagaimana keadaan sekitar penyintas, melihat setting pemberian PFA, *listen* adalah menanyakan apa yang dibutuhkan individu dan mendengarkannya sehingga lebih merasa nyaman, *link* adalah menghubungkan individu kepada sumber bantuan yang diperlukan.

LOOK	<ul style="list-style-type: none"> » Check for safety. » Check for people with obvious urgent basic needs. » Check for people with serious distress reactions. 	
LISTEN	<ul style="list-style-type: none"> » Approach people who may need support. » Ask about people's needs and concerns. » Listen to people, and help them to feel calm. 	
LINK	<ul style="list-style-type: none"> » Help people address basic needs and access services. » Help people cope with problems. » Give information. » Connect people with loved ones and social support. 	

Sumber: *Psychological First Aid* (WHO, 2011)

Langkah-langkah PFA dalam setting akademik *adalah listen, protect, connect, model calm and optimistic behavior*, dan *teach*. Adapun penjelasan secara lebih rinci adalah sebagai berikut:

1. *Listen* atau mendengarkan

Mendengarkan adalah kunci terjadinya perubahan emosi selama diberikannya PFA. Hal yang perlu dilakukan pertama kali adalah membuka hati untuk mau mendengar dan mau menyediakan waktu untuk mendengar. Dosen memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk bercerita dan mengekspresikan perasaannya seperti ketakutan, kecemasan. Pada saat bercerita, dengarkan dengan atentif, perhatikan kata-kata verbal dan tanda-tanda nonverbal dari mahasiswa seperti menundukan kepala, mengernyitkan dahi, dan lain sebagainya. Dosen juga perlu memperhatikan tanda non-verbal yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa merasa nyaman seperti badan yang mencondong ke depan memberikan tanda bahwa sedang mendengarkan, tersenyum, dan lain-lain.

Contoh pertanyaan: Bisakah adik menceritakan kejadian saat itu?

2. **Protect** atau memberikan perlindungan

Memberikan rasa aman adalah tujuan utama diberikannya PFA. Dalam hal ini dosen memberikan keyakinan bahwa mahasiswa tidak sendiri dalam melalui permasalahannya. Selain itu, yang perlu diperhatikan adalah menjaga kerahasiaan terkait apa yang disampaikan oleh mahasiswa. Sebisa mungkin tidak menghadirkan kondisi traumatis kembali dengan menghindari tempat atau tayangan yang tidak sengaja ada di ruangan tertentu.

Contoh pertanyaan: Apa kesulitan terbesar yg adik rasakan saat ini? Dengan pertanyaan ini memberikan kesempatan mahasiswa untuk “mengadukan”apa yang terjadi dan merasa aman.

3. **Connect** atau menghubungkan

Biasanya mahasiswa setelah mengalami krisis akan merasakan isolasi baik fisik maupun mental. Mahasiswa dapat mengurung diri di kamar, tidak masuk kuliah, dan lain-lain. Dosen dapat membangun kondisi psikologis agar terkoneksi kembali dg lingkungan. Hal yang dapat dilakukan adalah memberikan bantuan yang diperlukan atau memberikan informasi dan menghubungkan dengan sumber bantuan yg diperlukan. Jika mahasiswa dirasakan membutuhkan bantuan psikologis yang lebih spesifik, maka dosen dapat menghubungkan ke psikolog atau psikiater yang dikenal.

Contoh Pertanyaan : Apa yg bisa saya bantu untuk mengatasi permasalahan yg dirasakan saat ini?

4. **Model Calm and Optimistic Behavior**

Mahasiswa juga akan menilai bagaimana reaksi dosen saat mendengarkan. Dosen yg bersikap tenang, semangat, dan membangkitkan optimisme juga dapat mempengaruhi proses *recovery* atau penyembuhan. Hal yang penting adalah memberikan motivasi dan meyakinkan kepada mahasiswa bahwa semua permasalahan dapat diselesaikan.

Contoh pernyataan: Ini adalah masa sulit bagi Anda, tetapi mari bersama-sama mencari jalan untuk permasalahan saat ini.

5. **Teach** atau mengajarkan cara-cara pemecahan masalah

Setelah mendengarkan apa yang menjadi permasalahan, dosen dapat mengajarkan cara pemecahan masalah kepada mahasiswa sesuai dengan kemampuan dan informasi yang dipahami oleh dosen. Dosen dapat mengajarkan cara melakukan manajemen stres sesuai dengan yang pernah dilakukan sebelumnya atau memberikan teknik stabilisasi emosi yang akan dijelaskan kemudian. Tujuan PFA adalah agar penyintas dapat

mencapai emosi yang stabil sehingga penting untuk mengajarkan penyintas cara atau langkah stabilisasi emosi.

Kondisi yang perlu dirujuk

Dosen perlu memperhatikan tanda-tanda pada mahasiswa yang sekiranya perlu mendapatkan rujukan pertolongan lebih lanjut dari profesional seperti psikolog, psikiater, atau tenaga medis. Adapun kondisi yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Mahasiswa yang mengalami permasalahan yang sangat menekan seperti kehilangan keluarga atau teman yang sangat dicintai.
2. Mahasiswa yang merasa takut secara menyeluruh tentang kehidupannya karena mengobservasi adanya luka yg serius pd keluarga/ temannya.
3. Mahasiswa menjadi sakit fisik akibat krisis yang dialami
4. Mahasiswa yang memiliki pengalaman traumatis sebelumnya atau memiliki riwayat gangguan kesehatan mental di masa sebelumnya, pernah melakukan *self harm* atau menyakiti diri sendiri dengan cara menggores dengan pisau, dan lain-lain.

Teknik Stabilisasi Emosi

Teknik stabilisasi emosi adalah sebuah teknik yang dapat dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja, serta kapanpun individu merasa dalam kondisi emosi yang kurang baik atau negatif. Teknik stabilisasi emosi yang akan diperkenalkan adalah pernapasan dalam, teknik *grounding*, dan *butterfly hug*.

Sebelum melakukan teknik stabilisasi apapun, individu perlu mengukur emosi yang dirasakan yaitu dengan *Subjective Units of Distress* dimana individu mengukur emosi dalam rentang angka 1-10. Semakin tinggi, maka semakin kuat pula intensitas emosi negatif yang dirasakan. Hal ini bertujuan untuk melihat efektivitas subjektif yang dihasilkan dari teknik stabilisasi emosi.

Pernapasan Dalam yang dikombinasikan dengan Teknik Grounding

Teknik *grounding* adalah teknik yang digunakan untuk mencoba mengembalikan pikiran yang melayang-layang kembali lagi ke “bumi”. Dalam kondisi krisis, pikiran dan perasaan individu akan tidak menentu. Lakukan teknik *grounding* bersamaan pula dengan mengatur nafas dalam.

Langkah-langkah pernapasan dalam:

1. Bernafaslah seperti biasa
2. Lalu bernafaslah dengan menggunakan perut dengan cara mengembungkan perut ketika menarik nafas, dan mengosongkan udara di perut saat menghembuskan
3. Tahan 3 hitungan lalu lakukan kembali.

Langkah-langkah teknik Grounding

1. Duduk dengan nyaman, kaki menyentuh/menapak lantai
2. Bernafas dalam
3. Perhatikan 5 hal yg dapat Anda lihat yg bersifat netral (kursi, pintu, dll)
4. Perhatikan 4 hal yang bisa Anda sentuh atau rasakan (permukaan kursi, permukaan lantai)
5. Perhatikan 3 hal yang bisa Anda dengar (suara AC, dll)
6. Perhatikan 2 hal yang bisa dicium (bau kopi, bau masakan)
7. Perhatikan 1 hal yang bisa dirasakan/taste atau yg bisa diingat ttg rasa (rasa manisnya kopi, manisnya kue, dll).
8. Tarik nafas dalam dan ucapkan syukur atas apa yg dapat dirasakan saat inià tekan kaki ke lantai, tanah)

Teknik Stabilisasi Emosi Butterfly Hug (Artigas & Jarero, 1998)

1. Duduk di posisi yang nyaman
2. Bernafaslah secara sadar dengan mengembungkan perut pada saat menarik nafas dan mengempiskan perut saat menghembuskan
3. Silangkan tangan di bagian dada, menyentuh tulang selangka
4. Jari/tangan menepuk dada secara bergantian
5. Ucapkan kalimat afirmasi positif atau “*magic mantra*” seperti “all is well”, terima kasih badan telah menemani hingga saat ini”, “semua akan berlalu dan ada solusinya”

Sumber

Palupessy, D. (2020). Materi Psychological First Aid yang disampaikan dalam Pembekalan Relawan Sejiwa 119 Himpunan Psikologi Indonesia.

Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2009 tentang Dosen

Readiness and Emergency Management for Schools (REMS) Technical Assistance Center Readiness (2008). Psychological First Aid (PFA) for Student and Teacher: Listen, Protect, Connect-Model & Teach. Helpful Hints for School Emergency management. 3(3)

Santrock, J.W. (2019). *Lifespan Development*. McGraw Hill Education

World Health Organization (2003). *Investing in Mental Health*. Department of Mental Health and Substance Dependence, Noncommunicable Diseases and Mental Health, World Health Organization.

World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International (2011). *Psychological First Aid: Guide for Field Workers*. Geneva Schools

TOPIK 3. PENGANTAR TEKNIK KONSELING MENDENGAR AKTIF

Disusun oleh: Dra. Adijanti Marheni, M.Si., Psikolog

Konseling merupakan suatu bentuk hubungan membantu yang dilakukan secara tatap muka baik secara individual maupun kelompok. Menurut Rogers (1971) hubungan membantu tersebut sebagai suatu hubungan yang sedikitnya satu dari pihak terkait mempunyai tujuan untuk meningkatkan pertumbuhan, perkembangan, kedewasaan dan juga peningkatan fungsi serta kemampuan untuk menghadapi hidup yang lebih baik dari pihak yang lain itu. Jadi ada pihak yang mencari bantuan dan pihak yang memberi bantuan, seorang yang memberikan bantuan dalam konseling disebut sebagai konselor, sedangkan yang membutuhkan bantuan disebut sebagai konseli atau klien. Batasan konseling menurut Jones yaitu bahwa konseling adalah membicarakan sesuatu masalah dengan orang lain, di mana orang yang diajak bicara mempunyai pengalaman, pemahaman, kemampuan yang tidak dimiliki oleh orang yang ingin membicarakan masalah. Konseling juga merupakan salah satu Teknik untuk merubah sikap atau perilaku.

Di dunia Pendidikan tinggi sering dijumpai permasalahan mahasiswa yang tidak saja masalah akademis tetapi juga masalah emosional yang berpengaruh kepada prestasi akademiknya, mahasiswa baru akan melalui masa-masa penyesuaian dengan lingkungan pembelajaran dan cara-cara belajar di perguruan tinggi yang sangat berbeda dengan masa ketika di sekolah lanjutan, bertemu dengan teman-teman dari berbagai kultur dan latar belakang, hubungan dosen-mahasiswa yang sangat berbeda dengan hubungan guru-siswa SMA, yang kesemuanya itu memerlukan kemampuan penyesuaian diri yang baik. Permasalahan lain yang sering dijumpai dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi, misalnya seperti pemilihan jurusan yang tidak sesuai minat dan kemampuan, cara dan kebiasaan belajar, pemilihan mata kuliah yang menuntut bekal akademik yang belum dimiliki dan masalah-masalah pribadi yang mengganggu konsentrasi belajar, dan lain sebagainya yang kesemuanya akan berpengaruh terhadap prestasi akademiknya.

Dosen pembimbing akademik sebagai orangtua mahasiswa di kampus memiliki peran yang sangat besar dalam membimbing mahasiswa bimbingannya melalui proses pembelajaran di perguruan tinggi sehingga dapat memiliki prestasi akademik yang cukup baik dan lulus tepat

waktu. Oleh karena itu diharapkan selain sebagai dosen pembimbing juga mampu untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa bimbingannya jika menghadapi masalah non-akademis yang mempengaruhi prestasi akademiknya, setidaknya untuk permasalahan yang ringan. Untuk itu materi ini diberikan kepada dosen-dosen pembimbing akademik yang telah mengikuti pelatihan konseling di tingkat universitas, sehingga selain sebagai dosen pembimbing akademik juga merangkap sebagai konselor. Melalui konseling diharapkan mahasiswa memiliki pengenalan diri yang lebih baik. Salah satu Teknik yang bisa dilakukan yaitu dengan Teknik Mendengar Aktif.

Hubungan Dosen-Mahasiswa

Hubungan dosen dengan mahasiswa idealnya mencakup dua hal, yaitu hubungan akademik dan hubungan orangtua-anak. Hubungan akademik adalah bahwa dosen mempunyai otoritas dalam bidang ilmu dan mahasiswa sebagai orang yang menimba ilmu, bukan bersifat atasan-bawahan tetapi ilmiah-objektif. Hubungan orangtua-anak dalam hal ini dosen pembimbing akademik merupakan wali orangtua selama mahasiswa berproses pembelajaran dengan segala permasalahannya. Oleh karena itu tugas dosen selain mengajar dan melakukan bimbingan akademik idealnya juga mampu memberikan konseling, sehingga dosen perlu memiliki kemampuan dan keterampilan untuk memahami seluk beluk penyelenggaraan Pendidikan di program studinya dan juga kemampuan mengenal sifat-sifat khas mahasiswa yang dibimbingnya dan tentunya hal ini dapat tercapai melalui pertemuan bimbingan yang tidak sebatas pengisian kartu rencana studi di awal semester saja. Terdapat beberapa kendala dalam hubungan dosen-mahasiswa, yang berasal dari dosen maupun mahasiswa.

Kendala Mahasiswa:

1. Mahasiswa enggan menyampaikan kesulitan kepada dosen dikarenakan merasa khawatir masalahnya diketahui orang (malu)
2. Mahasiswa suka mendiamkan masalahnya
3. Mispersepsi terhadap dosen
4. Generalisasi pengalaman negatif dengan dosen
5. Pengalaman negatif waktu menghadap dosen
6. Kurang mampu berbicara sesuai harapan dosen

Kendala Dosen:

1. Terlalu sibuk, tidak punya waktu
2. Pola kepribadian kaku, kurang menyadari fungsinya yang harus membantu
3. Kurang sensitive terhadap permasalahan mahasiswa
4. Mispersepsi terhadap mahasiswa, karena kurangnya pengetahuan tentang mahasiswa misalnya aspek psikososial usia mahasiswa

Karakteristik Konselor yang diperlukan:

1. Memiliki tentang diri (*self awareness*) dan mempunyai Kesehatan psikologis yang baik
2. Sensitive terhadap masalah oranglain (*positive regard acceptance*)
3. Terbuka dan objektif
4. Sikap empati
5. Dapat dipercaya (menjaga kerahasiaan)
6. *Interpersonal attractiveness* (ketertarikan interpersonal)

Teknik Mendengar Aktif

Teknik mendengar aktif adalah salah satu teknik konseling, yaitu suatu proses psikologis dalam usaha memahami/memandang ide dan sikap yang diekspresikan seseorang dari sudut pandang orang tersebut. Konselor mempersepsikan suatu keadaan atau situasi dari sudut persepsi konseli, dan merefleksikan Kembali pemahaman yang diperoleh. Dalam Teknik mendengar aktif ini konselor lebih banyak mendengarkan apa yang dinyatakan konseli kemudian memberikan refleksi tentang pemahamannya akan permasalahan konseli. Perbandingan bicara konselor-konseli adalah 1-2 jadi konseli lebih banyak menyampaikan atau mengekspresikan perasaan dan permasalahannya dan konselor memberikan tanggapan yang masuk kategori mendengar aktif. Konseli lebih banyak berbicara karena tugas konselor adalah memfasilitasi pemecahan masalah bukan memberikan solusinya. Hal tersebut mengacu kepada pendekatan humanistic (Carl Rogers) yang menyatakan bahwa manusia pada dasarnya baik (*positive, moving forward, constructive, realistic, trustworthy*). Setiap pribadi adalah orang yang sadar, *inner directed*, dan bergerak ke arah aktualisasi diri. Untuk menumbuhkan pribadi (self) yang sehat maka diperlukan *positive regard, warmth, care* dan *acceptance*, dan hal tersebut yang

dilakukan konselor dalam mendengar aktif. Teknik mendengar aktif dapat dilakukan dengan cara (1) mengulangi pemikiran konseli (O-Echo dan O-content)), (2) menyatakan pengertian terhadap perasaan konseli (O-feeling) dan (3) menanyakan lebih lanjut supaya tercapai pemahaman yang utuh (klarifikasi).

Manfaat menggunakan teknik mendengar aktif di antaranya:

1. Menambah informasi
2. Mengurangi rasa kesalahpahaman
3. Menimbulkan hubungan yang hangat
4. Memfasilitasi pemecahan masalah
5. Membuat konseli lebih percaya pada kemampuannya dalam memecahkan masalah
6. Membuat orang lebih bersedia mendengarkan orang lain
7. Meletakkan kendali kepada orang lain itu (konseli)
8. Memungkinkan katarsis, melepaskan emosinya

Observasi

Hal yang tak kalah penting dan perlu dilakukan pada saat melakukan konseling adalah melakukan observasi terhadap konseli yang sedang dihadapi. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

1. Penampilan umum, penamilan fisik secara keseluruhan
 - Adakah kekhususan fisik
 - Sikap atau perilaku yang berhubungan dengannya
 - Kemungkinan efek social dari penampilannya
2. Reaksi-reaksi emosi, misalnya:
 - Air mata
 - Berkeringat
 - Perubahan ekspresi wajah
 - Gerakan-gerakan tertentu (*tension indicators*)
3. Bicara, gaya bicara, nada bicara dan Bahasa yang digunakan

Sikap-sikap yang diperlukan dalam mendengar aktif:

1. Bersedia mendengarkan
2. Bersedia membantu
3. Menerima perasaan konseli
4. Mempercayai
5. Tidak melibatkan diri ke dalam masalah konseli
6. Nada suara lembut dan menenteramkan
7. Ekspresi wajah tersenyum dan menunjukkan minat
8. Sikap tubuh relax, open, welcoming
9. Kedekatan fisik, namun harus memperhatikan kenyamanan konseli
10. Sentuhan jika diperlukan

Total Listening mencakup kontak mata, sikap duduk yang condong ke depan, memberikan tanda-tanda perhatian, melakukan *paraphrasing*, mencari kejelasan sumber permasalahan dengan cara bertanya, menghindari distraksi, dan memiliki kemauan untuk mendengarkan/memahami informasi yang disampaikan oleh mahasiswa sekalipun ketika diri sedang berada dalam kondisi yang kurang nyaman. Selain itu, konselor perlu memperhatikan teknik SOLER dalam proses konseling. Teknik SOLER mencakup:

1. Face the other person Squarely
2. Adopt an Open posture
3. Lean a bit toward the other
4. Keep good Eye contact
5. Try to be at home and relatively Relaxed in this position

Berikut ini adalah langkah-langkah dalam melakukan proses konseling

1. Membangun hubungan (rapport)
2. Identifikasi dan penilaian masalah
3. Memfasilitasi perubahan (strategi dan intervensi)
4. Evaluasi dan terminasi

Langkah GATHER

1. **Greeting:** memberi salam
2. **Ask/Assess:** menanyakan permasalahan dan melakukan penilaian masalah
3. **Tell:** memberikan informasi
4. **Help:** memberikan bantuan jika konseli kurang paham
5. **Explain:** menjelaskan tentang pilihan keputusan konseli (memberikan pertimbangan keuntungan kerugiannya)
6. **Return/Referral:** merujuk ke ahli lain

Kategori Pernyataan

Kategori	Deskripsi
E-ex	Eksplorasi di luar kader referensi subjek
E-in	Eksplorasi di dalam kader referensi subjek
Ev	Evaluasi/menilai pernyataan konseli
A	Asumsi, berprasangka terhadap pernyataan konseli
O	Ordering atau refleksi
I	Memberikan informasi
S	Sisipan dalam percakapan seperti <i>humming (hmmm)</i>
F	Formal yang ditunjukkan dengan memberikan salam
Adv	Advice / Memberikan nasehat
M	Menentramkan

Reaksi-reaksi yang dianjurkan dalam proses konseling di antaranya ialah:

1. Anamnesa pada permulaan konseling.
2. E-ex hanya pada awal konseling
3. Ev dan A tidak diperbolehkan dalam konseling
4. O dan E-in dapat dipergunakan sebanyak mungkin
5. Sisipan sebaiknya ada
6. Perbandingan bicara konselor dan konseli adalah 1:2

7. Sebisa mungkin tidak sugestif kepada konseling
8. Sebaiknya tidak memberikan kemungkinan jawaban yang sempit

TOPIK 4. SIMULASI KONSELING

Disusun oleh :

Aria Saloka Immanuel, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Made Padma Dewi Bajirani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Ketika sebagai konselor, terdapat beberapa hal yang perlu untuk di perhatikan, diantaranya dimuat dalam percakapan berikut ini.

Inisiasi Konseling (Awal)



“Selamat sore Pak Dewa. **Saya ingin konsultasi¹** tentang permasalahan kuliah yang saat ini sedang saya rasakan.”

(Mahasiswa)

“Halo, **selamat sore Kadek²**. Bagaimana kabarnya?
Bagaimana jikalau kalau kita mengagendakan bersama waktu untuk konsultasi?³”



(Dosen)

Catatan:

¹**Saya ingin konsultasi** - menunjukkan adanya keinginan dari dalam diri mahasiswa untuk membuka diri terhadap permasalahan yang sedang ia hadapi.

²**Selamat sore Kadek** - menanggapi ucapan pembukaan / salam yang disampaikan oleh lawan bicara.

³**Bagaimana jikalau kita mengagendakan bersama...** - menunjukkan sikap terbuka untuk mendengarkan permasalahan yang dialami oleh mahasiswa. Perlu diingat bahwa terbuka terhadap permasalahan yang sedang dihadapi mungkin tidak mudah bagi sebagian orang.

Perlu diingat bahwa penting untuk mengagendakan waktu berkonsultasi mengingat proses konseling membutuhkan kesediaan (*willingness*) dan kesiapan (*readiness*) dari konselor maupun konseli (orang yang diberikan konseling). Selain itu, konseling merupakan sebuah proses yang perlu dilalui secara aktif agar dapat membantu konseli menguraikan permasalahan yang ia hadapi serta menemukan strategi pemecahan permasalahannya.



“Kabar baik, Pak. Boleh Pak. Saya bisa hari Jum’at pukul 11.30. Setelah kuliah, Pak. Apakah Bapak bisa pada jam itu, Pak?”

(Mahasiswa)

“Hari Jum’at pukul 11.30 saya masih ada jadwal mengajar. Bagaimana jika sekitar pukul 13.30? Setelah saya selesai mengajar? Apakah Kadek bisa?”



(Dosen)



“Nggih, tiyang bisa Pak. Via apa nanti konsultasinya nggih Pak?”

(Mahasiswa)

“Via Zoom ya, Kadek. Saya tunggu hari Jum’at pk. 13.30.”



(Dosen)

Catatan:

Percakapan di atas menunjukkan pentingnya membuat kesepakatan waktu antara dosen dan mahasiswa. Kesepakatan dibuat melalui sebuah percakapan (dialog). Catatlah waktu konsultasi dalam agenda agar tidak terlewat. Anda juga dapat melakukan *set reminder* jika menggunakan kalender digital. Apabila ada perubahan agenda dari kedua belah pihak, tekankan untuk saling memberikan kabar.

Menerapkan Respon E-ex (Ordering / Refleksi)



“Belakangan ini saya sering sekali merasa marah kepada teman-teman saya. Teman-teman saya tidak mengerti saya. Mereka terus menghindari saya. Tidak ada yang mau berkelompok dengan saya Pak!”

(Mahasiswa)

“Hmm.. Belakangan ini, Kadek merasa mudah marah karena teman-teman tidak mau berkelompok dengan Kadek ya?”



(Dosen)

Catatan:

Pada percakapan di atas, dosen mengulangi kembali pernyataan konseli atas permasalahan yang sedang ia rasakan. Mengulangi kembali digunakan dengan intonasi suara yang lembut dan sikap duduk yang condong ke arah konseli.

Contoh lainnya...



“Saya kesal jika teman saya menolak saya! Saya rasanya tidak dihargai.”

(Mahasiswa)

“Ya, Kadek sedang merasa kesal karena penolakan teman-teman”



(Dosen)

Menerapkan E (Evaluasi atas pernyataan Konseli)



“Iya Pak, rasanya sungguh tidak nyaman. Seperti ngga punya teman. Tidak ada yang suka dengan saya”

(Mahasiswa)

“Iya, saya tahu itu tidak nyaman, tapi rasanya itu sedikit berlebihan Kadek”



(Dosen)

Catatan:

Pada percakapan di atas, dapat diamati bahwa konselor memberikan evaluasi atau penilaian terhadap ungkapan perasaan dan pikiran konseli. Hal ini memungkinkan konseli merasa dinilai, tidak diterima, atau tidak yakin dengan perasaannya. Ada baiknya hal ini dihindari dalam proses konseling.

Menerapkan A (Asumsi, berprasangka terhadap pernyataan konseli)



“Dulu saya juga pernah mengalami kondisi seperti ini. Tidak ada yang mengerti saya, lalu semua pergi menghindar”

(Mahasiswa)

“Oh jadi begitu Kadek, Jangan-jangan sejak masa SMP atau SMA ya Kadek punya kebiasaan demikian”



(Dosen)

Catatan:

Pada percakapan di atas, konselor mengungkapkan asumsinya pada konseli. Akan menjadi lebih bijak jika hal ini **tidak tersampaikan dalam proses konseling**, karena cenderung akan menurunkan rasa kepercayaan konseli pada konselor, merasa dinilai, dan enggan untuk bercerita lagi.

Menerapkan Adv (Advice/ Memberi Nasehat)



“Hmmm... saya sedih Pak, apa yang sebaiknya saya lakukan ya Pak?”

(Mahasiswa)

“Menurut saya, sebaiknya kamu mulai mengoreksi diri. Introspeksi diri. Belajar untuk merubah diri menjadi lebih baik, sehingga teman-temanmu bisa nyaman denganmu. Saya tahu ini sulit, tapi Kadek pasti bisa”



(Dosen)

Catatan:

Pada percakapan di atas, konselor memberikan nasehat pada konseli. Sekalipun konseli bertanya akan saran, ada baiknya konselor lebih mengupayakan dan menggali bersama hal apa yang dapat dilakukan oleh konseli. Konselor juga dapat memfasilitasi konseli dengan berdiskusi untuk mengenali potensi dan sumber kekuatan serta konsekuensi atas setiap keputusan yang akan diambil oleh konseli.

LATIHAN MENDENGAR AKTIF

Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan seseorang, diikuti dengan respon orang lain terhadap pernyataan tersebut. Pilih respon yang menurut Anda merupakan jawaban Mendengar Aktif.

1. Klien : Saya berkelahi dengan ibu saya, pacar saya tidak mau bicara dengan saya, Pak Tarto dosen Biologi kalau ketemu saya selalu sinis terus, dan sahabat saya sepertinya tidak memahami saya lagi.

A : Barangkali Anda suka cari perkara dengan mereka.

B : Sabar saja, ini cuma satu masa, nanti juga lewat.

C : Anda punya banyak masalah dalam hal berhubungan dengan orang lain.

D : Sebaiknya anda ikut kursus keterampilan berkomunikasi.

2. Klien: Kemarin seharian saya mengetikkan makalah pacar saya, setelah saya print, katanya hurufnya dia tidak suka. Terus saya cape-cape mengecat pintu pagar rumah kontrakannya, katanya warnanya terlalu kuning. Berikutnya saya ajak dia makan di restoran, katanya harganya mahal dan makanannya tidak enak. Saya memikirkan berbagai hal untuk dirinya, tetapi apapun yang saya lakukan sepertinya ia tidak pernah suka.

A : Saya heran, anda tahan punya pacar seperti itu.

B : Tidak ada gunanya mempertahankan pacar seperti itu, dia terlalu banyak menuntut.

C : Hari anda sangat padat kemarin itu.

D : Sepertinya anda tidak mampu menyenangkan pacar anda.

3. Klien : Kemarin saya lari ke sana ke mari. Rasanya tidak punya waktu untuk diri sendiri. Saya berpindah-pindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain, dan susah sekali menyesuaikan jadwal.

A : Hari anda sangat padat kemarin itu.

B : Anda jengkel karena pekerjaan anda bertumpuk.

C : Seharusnya anda punya asisten yang bisa mengatur jadwal anda.

D : Anda terlalu banyak menerima pekerjaan.

4. Klien : Ya, hal yang membuat saya 'down'. Saya tidak tahu bagaimana saya harus menyelesaikan permasalahan ini. Saya merasa terperangkap dan makin saya berontak, rasanya saya masuk makin dalam. Saya benar-benar tidak tahu apakah saya akan dapat keluar dari keadaan ini.

A : Jangan putus asa, selalu ada jalan lain. Pepatah bilang, ada banyak jalan menuju Roma.

B : Apakah anda sudah membicarakannya dengan dosen pembimbing anda, atau orang lain yang anda percaya?

C : Sekarang ini, anda tidak melihat jalan keluar, anda merasa terbenam di dalamnya.

D : Yang terbaik adalah anda berterus terang kepada pacar anda bahwa anda sudah tidak mencintainya lagi dan ada orang lain.

5. Klien : Pertama-tama kakak saya merusakkan pengering rambut saya, dan dia tidak mengatakan apapun juga kepada saya, ditinggal begitu saja. Lalu, apa yang dilakukannya, ia mengambil kaus yang baru saya beli dan memakainya tanpa permisi padahal saya mengumpulkan uang cukup lama untuk membeli kaus yang mahal itu. Rasanya saya kepingin meninjunya.

A : Memang, anda harus meninjunya, biar dia tahu aturan.

B : Punya kakak seperti itu menimbulkan kekecewaan, lebih baik tidak punya kakak.

C : **Anda amat sangat marah, anda marah sekali**

D : Memang menjengkelkan. Adik saya juga melakukan hal yang sama.

6. Klien : Saya dapat pekerjaan baru beberapa waktu yang lalu. Boss-nya baik, kantornya menyenangkan. Atmosfirnya positif. Sungguh tidak saya kira, saya bisa begitu beruntung.

A : **Anda sungguh-sungguh merasa berbahagia.**

B : Sekarang anda tidak akan mencari-cari pekerjaan baru lagi.

C : Nah, begitu dong, jangan ganti-ganti pekerjaan terus, nanti konduite anda buruk.

D : Pasti gaji anda berlipat dari yang kemarin anda terima di perusahaan X.

7. Klien : Saya terus mengharap bahwa ibu saya akan menunjukkan lebih banyak minat pada diri saya. Saya minta-minta supaya dia datang menengok saya. Dia datang sih, kemarin, tetapi dia lupa kalau kemarin itu hari ulang tahun saya. Rasanya memang dia tidak sayang kepada saya.

A : Anda minta dia nengok anda, dan itu sudah dilakukannya anda mengharap terlalu banyak.

B : Ibu anda orang yang sangat sibuk. Ayah anda sudah meninggal. Ia yang harus mencari nafkah untuk keluarga.

C : Sudah besar, biasanya orang tidak lagi merayakan ulang tahunnya.

D : **Anda sakit hati dengan kurangnya perhatian yang ditunjukkan oleh ibu anda.**

8. Klien : Anak-anak zaman sekarang tidak seperti pada zaman saya dahulu. Dandanannya tidak keruan, jorok, tidak sopan. Dulu, kalau ada perempuan atau orang tua yang tidak dapat tempat di bis, kami selalu berdiri; coba, lihat saja sekarang.

A : Jangan membanding-bandingkan dulu dengan sekarang. Zamannya lain.

B : Anda muak dengan perilaku anak-anak muda generasi sekarang.

C : Jadi orangtua di zaman sekarang sulit, harus menyeimbangkan nilai yang dianutnya dengan nilai anak.

D : Yah begitulah anak muda sekarang.