Mengungkap Masalah Klien Menggunakan Teori Rogerian dan Terapi Realiti

Nova Erlina Yaumas, Zuria Mahmud, Syafrimen Syafril

novaerlina@radenintan.ac.id, zuria@ukm.edu.my, syafrimen@radenintan.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk melihat penggunaan teori Rogerian dan Terapi Realiti oleh konselor dalam menggali masalah klien. Secara umumnya pendekatan yang digunakan dari kedua teori tersebut adalah penerimaan positif tanpa syarat dan pemahaman melalui empati (Rogerian), fokus pada tingkahlaku yang sedang dihadapi klien, meminta klien menilai tindakan sendiri, menggalakan klien membuat perencanaan untuk berubah dan mengajak klien berdepan dengan realita (Terapi Realiti). Studi kasus “*multi-case single-site case study design*” digunakan sebagai metodologi kajian. Tujuh orang klien (enam orang mahasiswa S1 dan satu orang mahasiswa S2) di Fakultas Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) telah dijadikan sebagai subjek kajian. Rekaman pelaksanaan sesi konseling dijadikan sebagai data, dan dianalisis secara tematik menggunakan *software* Nvivo 8. Hasil kajian menunjukkan bahwa klien merasa senang menyampaikan permasalahan mereka melalui kedua pendekatan tersebut. Secara umumnya klien menunjukkan perkembangan diri yang positif dari sesi ke sesi yang dijalankan. Hasil kajian ini didiskusikan berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya dan juga artikel-artikel yang berkaitan dengan kajian ini.

Kata kunci: Mengungkap masalah klien, Rogerian dan Terapi Realiti, perkembangan diri yang positif, *Multi-case single-site case study design*, Perubahan tingkahlaku

Exploring The Client Problems Using Rogerian and Therapy Reality Theory

Abstract

This study to see using of Rogerian and Reality Therapy theory to exploring the clients problems. The approach used of both the theory is *positive unconditional acceptance* and *understanding through empathy* (Rogerian), focus on behavior is being clients, asking clients to assess their own, promoting the client to plan for change and invites the client with reality (Reality Therapy). Case study "*multi-case single-site case study design*" has used for methodology in this study. Seven of client [6 degree student and 1 master student] in Faculty of Education, National University of Malaysia has been used as a study. Records of counseling sessions used as data collection, and analyzed by thematic using NVivo 8 software. The study results showed the client was pleased raise their concerns with both approaches. In general, clients showed a positive development from session to session conducted. The results are discussed based on the results of previous studies and articles related to this study.

Keywords: Revealing client problems, Rogerian and Reality Therapy, Positive self-development, Multi-case single-site case study design, Behavior change

A. Pendahuluan

Konseling merupakan satu proses dua arah antara konselor profesional dengan individu yang memerlukan bimbingan.¹ Terdapat berbagai teori yang diaplikasikan untuk membantu klien dalam proses bimbingan dan konseling, antara teori yang sering mendapat perhatian konselor adalah Psikoanalisis Freud, Psikologi Individu Adlerian, Terapi Eksistential, Pendekatan Clien centre oleh Roger, Terapi Gestalt, Terapi Realiti, Rasional Emotif Terapi, Terapi Transaksional, Terapi Asia, Terapi Elektik Teknikal dan Pendekatan Konseling Islam.²

Menurut Paw Eng See, Noriah dan Salleh (2008) seorang konselor perlu memiliki berbagai teknik dan mahir dalam berbagai teori agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada klien, bahkan Myrick (2001) mengatakan bahwa konselor harus pintar mengkombinasikan berbagai teori dan teknik tersebut sewaktu menjalankan sesi konseling. Justeru, pengkombinasian teori tersebut akan lebih cepat membuka fikiran konselor dalam mencari solusi untuk membantu klien. Pengkombinasian teori itu juga merupakan cara yang lebih efektif bagi konselor dalam membantu klien mereka.³ Kejelimetan konselor dalam mengkombinasikan teori menjadikan konselor itu lebih kreatif, dan klien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.⁴ Paw Eng See et al. (2008) tidak menafikan kemungkinan adanya keterbatasan di kalangan konselor untuk menguasai dan mengaplikasikan berbagai teori dalam satu waktu. Bahkan ada pandangan yang mengatakan, kebanyakan konselor faham dengan berbagai teori tetapi justeru membabi buta dalam menggunakan teori yang mereka fahami itu, tanpa diteliti apakah teori itu sesuai dengan klien ataupun sebaliknya.⁵ Menurut Mansur terlalu sedikit konselor yang melakukan penelitian dan memprediksi konsep dan teori yang mereka fahami sebelum digunakan dalam sesi konseling.

Adanya keterbatasan konselor untuk menguasai pelbagai konsep dan teori, apa lagi mengkombinasikan teori tersebut dalam satu sesi, telah mendorong konselor untuk memahirkan diri mereka dengan teori-teori tertentu dalam membantu klien mereka. Kebiasaannya pemilihan teori yang menjadi unggulan konselor dipengaruhi oleh kesenangan dan kemahiran mereka dalam menggunakan teori itu. Tidak jarang juga pemilihan teori itu dipengaruhi oleh latarbelakang institusi tempat konselor

¹ Noriah Mohd. Ishak, Zuria Mahmud & Salleh Amat. 2005. Hubungan dual di kalangan kaunselor: satu kajian kes. Jurnal PERKAMA, vol. 11, hlm. 37-60. Kuala Lumpur: Persatuan Kaunseling Malaysia.

² Saporu Sipon & Ruhaya Hussin. 2008. Teori kaunseling dan psikoterapi. Negeri Sembilan: Universiti Sains Islam Malaysia.

³ Paw Eng See, Noriah Mohd Ishak & Salleh Amat. 2008. Lukisan sebagai proses diagnosis dan intervensi rawatan dalam sesi kaunseling. Jurnal PERKAMA, vol.14. hlm. 1-22. Kuala Lumpur: Persatuan Kaunseling Malaysia.

⁴ Pafilo, W. B. 2005. Art based therapy in the treatment of eating disorder, Eating disorder, vol. 12, hlm. 1107-1111.

⁵ Muhd. Mansur, A. 1997. Kaunseling teori, proses dan kaedah. Ed.2. Selangor: Fajar bakti Sdn. Bhd.

tersebut belajar. Menjadi satu kelumrahan sebuah teori yang menjadi unggulan bagi sebuah institusi yang menawarkan program bimbingan konseling, akan menjadi unggulan juga bagi konselor-konselor lulusan institusi itu. Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria terhadap 241 orang konselor di Malaysia mendapati 50% di kalangan konselor yang diteliti tidak menggunakan teori sewaktu menjalankan sesi konseling, ini terjadi karena memang mereka kurang menguasai teori-teori konseling tersebut. Penelitian Zakaria juga mendapati kebanyakan pemahaman konselor terhadap teori telah mereka sesuaikan dengan konteks budaya klien. Bagaimanapun, kajian ini tidak bermaksud untuk mendiskusikan dan meneliti pemilihan suatu teori oleh konselor dalam menjalankan sesi konseling, namun kajian ini berkeinginan untuk memaparkan penggunaan teori Rogerian dan Terapi Realiti dalam mengungkap permasalahan yang dihadapi oleh klien. Lebih khusus kajian ini adalah:

(i) Mengetahui kenyamanan klien dalam menceritakan permasalahan mereka sewaktu sesi kaunseling dijalankan, (ii) mengetahui perkembangan klien semasa sesi konseling dijalankan.

B. Teori Rogerian Dan Terapi Realiti

Carl Rogers adalah orang pertama yang memperkenalkan teori kaunseling klien center (client centred therapy) melalui buku pertanya "Counselling and Psychotherapy" yang diterbitkan pada tahun 1942. Menurut Rogers manusia adalah makhluk yang selalu rasional, baik, positif, boleh dipercayai, bertanggungjawab dan mampu mengendalikan kehidupan sendiri, bermasyarakat, dinamis dan realistis (Sapora Sipon & Ruhayah Hissin 2008; John Mcleod 2006; Amla, Zuriah & Salleh 2006; Rohany Nasir 2006; Corey 2005; Othman Mohammed 2005; Muhd. Mansur 1997; Suradi Salim 1996). Untuk itu Rogers menentang pendekatan konseling konselor center yang berasumsi bahwa kaunselor mengetahui segala sesuatu, dan bisa menolong kliennya dalam semua bidang. Rogers juga menantang teknik-teknik dan tatacara konseling yang berbentuk nasihat, arahan, bujukan, pengajaran, diagnosis, dan penafsiran sendiri oleh konselor.

Rogers berpandangan bahwa klien mempunyai kemampuan untuk memahami diri mereka, dan mampu menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi secara alami, tanpa campur tangan secara langsung oleh konselor. Menurut Rogers klien dapat menuju ke arah penentuan arah diri sendiri, jika klien tersebut diikuti sertakan dalam sesi konseling ataupun terapi. Menurut Rogers sifat-sifat peribadi dan sikap konselor serta hubungan antara keduanya merupakan dua faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah proses konseling, tanpa harus memberikan arahan ataupun anjuran kepada klien (Sapora Sipon & Ruhayah Hussin 2008; Othman Mohamed 2005; Suradi Salim 1996). Konselor hanya perlu berdialog dengan klien agar dapat dicapai gambaran yang selari antara diri ideal klien "ideal self" dengan kenyataan sebenarnya tentang diri mereka "actual self".

Para pakar konseling coba menyimpulkan hal-hal yang menjadi ciri utama dalam pendekatan konseling oleh Carl Rogers, yaitu memberikan penekanan terhadap tanggungjawab klien untuk mendapatkan kesadaran dirinya serta bergerak ke arah satu keadaan yang bisa menguntungkan dirinya. Dalam perjalanan sesi

konselor menekankan pada aspek yang menggalakkan klien supaya memahami persepsi tentang dirinya dengan kenyataan ataupun realita yang sebenarnya. Prinsip dalam pendekatan ini adalah konselor fokus pada hubungan terkini dan pengalaman yang didapatkan oleh klien dalam perjalanan sesi konseling. Konselor dan klien berpegang pada prinsip menolong. Carl Rogers menyatakan bahwa individu memerlukan hubungan dengan orang lain untuk menolong dirinya melakukan sesuatu yang tidak dapat dilaksanakannya sendiri. Beberapa prinsip dasar yang dipegang dalam pendekatan ini adalah; (i) *Acceptance*, yaitu konselor menerima klien dengan keredaan dengan permasalahan yang dibawa oleh klien, (ii) *Congruence*, yaitu keikhlasan dan kesesuaian antara ucapan dengan perbuatan konselor dalam menerima klien, (iii) *Understanding*, yaitu konselor dapat memahami dunia klien sebagaimana yang dirasakan oleh diri klien te, dan (iv) *Nonjudgmental*, yaitu konselor selalu objektif dan tidak memberikan penilaian kepada klien (Sapora Sipon & Ruhayah Hussin 2008; John McLeod 2006; Amla, Zuria & Salleh 2006; Othman Mohamed 2006).

Sofyan S. Willis (2004) juga memaparkan bahwa sasaran konseling oleh Carl Rogers adalah memberikan fokus pada aspek emosi dan perasaan bukanlah aspek intelektual klien, proses konseling menitikberatkan pada keadaan klien, termasuk keadaan sosial psikologis masa kini (*here and now*) bukannya pengalaman masa lalu, proses konseling adalah bertujuan untuk menyesuaikan antara *ideal self* dengan *actual self*, dan peranan aktif dalam proses konseling adalah pada klien, sedangkan konselor adalah berperan *pasif-reflektif*. Ini bermaksud konselor bukan bermakna hanya diam mendengarkan masalah klien tetapi konselor berusaha membantu agar klien sentiasa aktif untuk menyelesaikan masalah mereka sendiri.

Satu pendekatan lagi dalam konseling yang menarik perhatian banyak pelaksana konseling adalah pendekatan Terapi Realiti. Terapi Realiti dikenalkan oleh William Glasser yang dilahirkan di Cleveland Ohio, California pada tahun 1925 (Sapora Sipon & Ruhayah Hussin 2008; Ahmad Jazimin 2007). Terapi ini adalah salah satu bentuk terapi yang agak baru dalam dunia konseling yang diperkenalkan oleh William Glasser dalam tahun 1965 di California. Dalam banyak aspek Terapi Realiti ini sejalan dengan terapi Keberadaan, terapi Insan center dan terapi Gestalt (Sapora Sipon & Ruhayah Hussin 2008; Amla, Zuria dan Salleh 2006; Corey 2005). Terapi Realiti merujuk kepada dunia fenomenologi klien dan memberi penekanan pada cara yang subjektif, yaitu klien akan melihat dan merespon dengan lingkungan mereka melalui evolusi dalaman (Sapora Sipon & Ruhayah Hussin 2008). Terapi realiti mendahulukan konsep dan ide bahwa individu itu mempunyai tanggungjawab terhadap tindakanya. Terapi ini juga memberikan peluang serta persediaan yang bisa membangun kekuatan psikologikal klien yang memerlukan layanan konseling (Othman Mohamed 2006; Glasser & Wubbolding 1995).

Pandangan lain memaparkan bahwa pendekatan ini memberikan fokus pada bagaimana klien melihat dunia mereka dan bagaimana mereka bertanggungjawab dengan tingkahlaku mereka (Ahmad Jazimin, Zuria, Noriah 2008; Ahmad Jazimin 2007; Othman Mohamed 2006). Pendekatan Terapi Realiti dalam konseling berkeyakinan bahwa klien mempunyai kemampuan untuk melakukan sesuatu pada masa kini untuk mengubah tingkahlakunya. Pendekatan ini juga yakin tentang adanya komitmen dalam diri klien untuk memplaning, dan mengubah tindakan,

seterusnya melakukan planing tersebut dalam bentuk action ataupun tingkahlaku. Selain itu pendekatan ini menolak konsep *mental illness* “sakit jiwa” seperti yang dinyatakan di dalam teori Psikoanalisa (Muhd. Mansur 1997; Amir Awang 1987).

Perubahan tingkahlaku menggunakan sistem WDEP adalah merupakan ciri pendekatan Terapi Realiti (Ahmad Jazimin, Zuria, Noriah 2008; Ahmad Jazimin 2007; Amla, Zuria & Salleh 2006). WDEP adalah akronim tentang strategi dalam Terapi Realiti yang digunakan oleh konselor untuk membantu klien supaya dapat berubah kepada tingkahlaku yang lebih sesuai dengan kehendak individu. Wubbolding & Brickell (1995) menyatakan W merujuk kepada *wants, needs and perceptions*, D merujuk kepada *directions and doing*, E merujuk kepada *evaluation* dan P merujuk kepada *planning and commitment*. Ahmad Jazimin (2007) juga menyatakan bahwa menciptakan hubungan yang mantap, ramah, tidak menghukum, menerima klien seadanya, menggunakan skil mendengar baik dalam bentuk tema atau metafora, menunjukkan empati, membuat parafrasa, fokus pada permasalahan klien, berbagi cerita dan menggunakan sedikit humor dalam proses konseling adalah merupakan suasana konseling yang wajar digunakan oleh konselor sebelum sistem WDEP. Selain itu konselor hendaklah menjauhkan diri dari berhujah terlalu banyak, menuduh, mengkritik, memaksa klien, tidak menghargai klien, membuat ketakutan dan mudah berputus asa.

Selain daripada sistem WDEP, beberapa ciri lain yang menjadi asas kepada Terapi Realiti dalam proses konseling adalah; membantu klien mencari jalan terbaik dalam rangka memenuhi keperluan untuk dipunyai, berkuasa, merasa bebas dan senang dalam hidup. Menfokuskan kepada hal-hal yang disadari oleh klien dan membantu klien untuk meningkatkan kesadaran itu (Amla, Zuria & Salleh 2006; Corey 2005). Membantu klien menjelaskan apa yang mereka mau dalam kehidupannya, membantu klien melihat kekuatan dan kelemahan diri serta pendukung dan penghalang yang terdapat di sekelilingnya, membantu klien agar mantap dari segi psikologis dan lebih rasional dalam berfikir dan bertindak (Sapora Sipon & Ruhayah Hussin 2008).

Dalam proses konseling Terapi Realiti mewujudkan proses hubungan yang terapeutik antara konselor dengan klien, fokus kepada tingkah laku terkini klien, meminta klien menilai tingkah laku sendiri, konselor menggalakan untuk membuat perancangan untuk perubahan, mendapatkan komitmen klien dan konselor meminta klien untuk bersedia mematuhi syarat-syarat yang telah disepakati, tidak membuat finaliti dan tidak putus asa dengan klien. Konselor selalu mengajak klien untuk berdepan dengan realita untuk tujuan membantu klien menilai tingkah laku mereka secara realistis. Konselor banyak menggunakan sugesti, bersedia menerima klien tanpa syarat dan tidak terlalu banyak mengkritik. Konselor senantiasa menggalakan kliennya untuk menyampaikan semua perasaan yang terpendam dalam hati tanpa menyembunyikan sedikitpun (Sapora Sipon & Ruhaya Hussin 2008; Othman Mohamed 2006; Amir Awang 1987).

C. Metodologi Kajian

Kajian dijalankan menggunakan pendekatan study kasus (*multi-case single-site case study design*). Pendekatan studi kasus ini membolehkan penulis untuk meneliti pola

sesuatu fenomena yang ingin dikaji (Yin 1994; Creswell 2007; Majid Konting 2005; Sidek Modh Noah 2002). Penulis menilai pemilihan pendekatan ini sangat sesuai kerana kajian ini coba melihat pola penggunaan sebuah teori dalam proses konseling. Dalam hal ini penulis coba melihat penggunaan teori *Rogers* dan *Terapi Realiti* dalam menggali masalah klien sewaktu proses konseling dijalankan oleh calon konselor. Dari 47 orang klien yang datang meminta bantuan konseling selama 14 minggu [70 hari kerja menjalankan pratikum] tujuh orang klien [6 orang klien perempuan & 1 orang klien laki-laki] telah dipilih untuk tujuan analisis, untuk melihat penggunaan kedua teori yang menjadi fokus kajian ini. Data tujuh orang klien tersebut telah dikumpulkan melalui rekaman audio selama proses konseling dijalankan kepada mereka. Supaya mudah melaporkan hasil kajian ini penulis telah memberikan kode K1 sehingga K7 kepada tujuh orang klien tersebut. Proses transkripsi dilakukan kepada semua data yang didapatkan, seterusnya dianalisis menggunakan software NVIVO 8.

D. Hasil Kajian

Seperti disentuh sebelum ini, kajian ini melibatkan tujuh orang klien, keseluruhan klien adalah mahasiswa yang sedang belajar di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Enam orang adalah mahasiswa *Degree* [S1] dan satu orang mahasiswa *Master* [S2]. Satu orang mahasiswa laki-laki dan enam orang mahasiswa perempuan. Enam orang mahasiswa Melayu dan satu orang mahasiswa dari Indonesia. Secara umumnya permasalahan yang dibawa oleh mahasiswa tersebut adalah masalah *akademik*, dan satu orang saja yang membawa masalah lain yaitu masalah *rendah diri* atau *kurang percaya diri* bila berhadapan dengan orang lain.

Sebelum memaparkan hasil kajian ini penulis ingin memaparkan proses kaunseling yang dilakukan selama pratikum dijalankan. Penulis telah mempraktekan proses konseling yang disampaikan,⁶ yaitu diawali dengan membina hubungan (ramah, memberikan perhatian, menerima klien & menstruktur), mendapatkan maklumat (mendengar & bertanya soalan), meluaskan Penggalan (meminta penjelasan, menilai berbagai alternatif, mengambil keputusan (membuat rumusan & memilih alternatif dan menamatkan dan *action* susulan (menilai makna pilihan dan action). Selanjutnya skil asas konseling telah digunakan terlebih dahulu bagi setiap sesi sebelum menggunakan pendekatan *Rogersian* dan *Terapi Realiti* yang menjadi fokus kajian ini.

Skill dasar konseling yang digunakan oleh calon konselor untuk membantu klien selama pratikum dijalankan, yaitu diawali dengan menggunakan; (i) skill mendengar yaitu konselor coba mendengar dengan teliti dan menumpukan seluruh perhatian kepada hal-hal yang disampaikan oleh klien, (ii) empati iaitu calon konselor coba memahami emosi, perasaan serta bahasa bukan lisan klien semasa klien sedang menyampaikan masalah yang sedang dihadapinya, (iii) membuat refleksi, calon konselor coba menyebutkan kembali apa yang telah disampaikan oleh

⁶ Amla Salleh, Zuria Mahmud & Salleh Amat. 2006. Bimbingan dan kaunseling sekolah. Selangor: Universiti Kebangsaan Malaysia.

klien dalam rangkaian kata yang pendek untuk menunjukkan kepada klien bahwa kaunselor sedang bersama-sama dengan dirinya untuk membantu permasalahan yang sedang dihadapi, (iv) penggunaan diam sejenak, dalam perjalanan sesi calon konselor coba untuk diam seketika untuk memberikan ruang kepada klien dan juga calon konselor untuk memikirkan hal-hal yang terjadi dan apa action seterusnya yang akan dilakukan, (v) penjelasan dan memparafrasa, meminta klien untuk memberikan penjelasan kembali tentang hal-hal yang mereka sampaikan dan apakah yang dimaksudkan oleh klien itu sebenarnya, (vi) menanya dan konfrantasi, calon konselor berusaha meberikan pertanyaan-pertanyaan yang dapat menggali informasi yang lebih mendalam lagi dari klien, dan (vii) merumuskan, yaitu calon konselor coba merumuskan semula dalam bahasa yang mudah difahami oleh klien tentang perkara yang dihadapi dan action seterusnya yang akan diambil oleh klien.

Selanjutnya barulah konselor meneruskan menggali masalah klien menggunakan pendekatan *Rogierian* dan *Terapi Realiti*. Kedua pendekatan ini telah digabungkan dalam menggali masalah klien yang datang meminta bantuan konselor. Bagaimanapun, konselor tidak dapat menggunakan secara berstruktur kedua pendekatan tersebut, karena perjalanan sesi hanya lebih kurang 30 hingga 45 minit. Namun, konselor telah memilih pendekatan yang dirasa lebih sesuai digunakan dari kedua pendekatan yang menjadi fokus dalam kajian ini. Secara terstruktur pendekatan konseling oleh Rogers adalah penerimaan positif tanpa syarat, kongruen (ikhlas), dan pemahaman empati. Terapi Realiti pula adalah menjalin hubungan yang terapeutik, fokus pada tingkah laku masa sekarang klien, meminta klien menilai tingkah laku sendiri, menggalakan klien membuat perancangan untuk perubahan, membuat komitmen dengan klien, dan mengajak klien berdepan dengan realita.

(i) Kenyamanan Klien Dalam Menceritakan Permasalahan

Seperti yang telah dilaporkan sebelum ini, kaunselor tidak dapat menggunakan secara keseluruhan pendekatan yang ditawarkan oleh kedua teori yang menjadi fokus dalam kajian ini. Namun konselor telah memilih pendekatan-pendekatan yang dirasakan lebih sesuai untuk menggali masalah klien. Secara umumnya pendekatan yang digunakan dari kedua teori tersebut adalah penerimaan positif tanpa syarat dan pemahaman empati (*Rogierian*), fokus pada tingkahlaku masa sekarang klien, meminta klien menilai perlakuan sendiri, menggalakan klien membuat perencanaan untuk perubahan dan mengajak klien berdepan dengan realita (*Terapi Realiti*).

Dari tujuh sesi konseling yang dijalankan kepada tujuh orang klien yang datang bertemu kaunselor, didapati mereka sangat nyaman untuk menceritakan permasalahan mereka dengan menggunakan skill dasar konseling dan dilanjutkan dengan penggalian yang lebih mendalam menggunakan pendekatan *Rogierian* dan *Terapi Realiti*. Sebagai contoh konselor menggunakan pendekatan penerimaan positif terhadap permasalahan klien yang kurang yakin dengan diri sendiri untuk menyampaikan ide ataupun berdepan dengan orang lain, seperti ditunjukkan pada petikan berikut ini:

...Sejauh ini K5 tahu gak apa yang menyebabkan K5 menjadi tidak berani itu? selama ini apa yang pernah K5 lakukan untuk mengelak dari hal tersebut?

Dengan penerimaan positif yang ditunjukkan oleh konselor, klien dengan nyaman menceritakan permasalahannya, seperti jawaban klien berikut ini;

Sekarang ini saya ingin mencoba, seperti tugas kuliah yang perlu dipresentasikan... terpaksa juga kan... dan waktu itulah untuk menambah keyakinan diri saya (K5).

Hal yang sama juga dilakukan oleh konselor kepada klien K3 yang menghadapi permasalahan *rendah diri* yang keterlaluan bila berhadapan dengan orang lain, seperti petikan di bawah ini:

Jadi secara umumnya K3 punya masalah tidak percaya diri...merasa rendah diri yang sebenarnya K3 sendiri tidak tahu kenapa hal itu terjadi? Dengan rasa nyaman dan tanpa ragu-ragu klien memberikan jawaban secara bebas dan jujur tentang diri mereka [Konselor].

Sebenarnya saya selalu memikirkan hal ini... sebab hal ini semenjak saya kecil lagi, kalau hilangpun sebentar saja..habis itu datang lagi. Kadang-kadang kita sedang cerita-cerit, tiba-tiba rasa itu datang. Apabila rasa itu datang jadi mencacatkan suasana. Apabila rasa rendah diri itu datang, saya tidak boleh bertentang mata dengan orang lain, jadi tunduk... muka saya berubah. Sayapun tidak tau apa penyebabnya (K3).

Seterusnya penerimaan konselor terhadap klien dengan pemahaman empati juga memberikan kenyamanan kepada klien untuk menceritakan permasalahan yang sedang dihadapi klien. Klien menghadapi masalah *tidak sesuainya jurusan* yang di kampus dengan pilihan dirinya. Klien bercita-cita untuk menjadi seorang guru namun ketika mengikuti ujian penyaringan, klien tidak berhasil mendapatkan pilihannya tersebut. Dengan pemahaman penuh empati konselor coba mengutarakan pertanyaan untuk menggali masalah klien itu, seperti pada petikan berikut ini:

... Jadi maknanya minat K2 untuk jadi Guru belum hilang ya? Sekarang K2 ambil bidang ekonomi, menurut K2 sesuai gak dengan keinginan K2 pilihan yang sekarang ini? Soalan kaunselor tersebut telah memberikan kenyamanan kepada klien untuk bercerita perasaan yang bermain di dalam kepalanya, seperti yang ditunjukan pada petikan jawaban klien di bawah ini.

Sesuai juga sebab saya memang suka bidang ekonomi ini ...tapi saya lebih suka mengajar, kalau bisa saya mengajar mata pelajaran ekonomi (K2).

Penggalian konselor menggunakan pendekatan Terapi Realiti mempercepat klien untuk terbuka fikiranya apabila konselor coba membawa klien fokus dengan keadaanya sekarang, seperti petikan di bawah ini;

Dalam keadaan malas itu, selama ini apa yang K4 lakukan untuk mengelakan diri rasa malas itu? Dengan rasa nyaman klien menceritakan seperti berikut ini [Konselor].

Kadang-kadang saya paksa juga diri saya untuk melakukan, tapi kadang bila susah melakukannya, kita banyak berfikir...bila bercampur dengan perasaan malas ..tidak

bisa berfikir rasanya untuk melakukannya, saya tinggalkan. Kadang-kadang saya teruskan, kadang saya tinggalkan. Bila saya teruskan nampak jugalah hasilnya (K4).

Hal yang sama juga dilakukan konselor dengan klien K6 yang merasa stres dengan turunya IP [indeks Prestasi] karena terlalu sibuk dengan kegiatan organisasi dalam kampus, sehingga tidak bisa fokus pada kuliah sepenuhnya, seperti petikan di bawah ini:

Jadi cerita K6 tadi, K6 resah kerana IP K6 jatuh & tidak sesuai dengan yang K6 harapkan? Di sebalik itu K6 dapat merasakan bahwa ini disebabkan oleh karena K6 tidak dapat menyeimbangkan antara organisasi yang K6 ikuti dengan fokus pada kuliah, organisasi apa kira-kira yang menyebabkan IP K6 turun?

Gaya mengungkap konselor yang memberikan fokus pada tingkahlaku sekarang klien dapat membuka pikiran klien tentang pengaruh kegiatan organisasi terhadap IP nya, seperti yang dinyatakan klien berikut ini;

... saya lihat... yang saya rasakan... sehabis kuliah saya terus mengerjakan pekerjaan organisasi, habis itu tidak belajar lagi, malam tidak belajar, membuat tugaskurang sempurna. Hari berikutnyaapun seperti itu juga, seperti belajar itu sangat kurang. Jadi saya rasa memang ada kesalahan saya (K6).

Pendekatan konselor mengajak klien berhadapan dengan realita menjadikan klien lebih dapat menerima dirinya, dan pada waktu bersamaan dia berusaha memikirkan jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi, seperti yang ditunjukkan pada petikan konseling dibawah ini:

Menurut K5 kawan-kawan dalam kelas itu ada perasaan yang sama tak dengan K5 [konselor]?

Pendekatan sedemikian menjadikan klien lebih yakin dengan diri dan tindakan yang akan dilakukan:

Saya fikir pasti ada... Semester ini memang banyak yang harus diprresentasikan, insya Allah saya akan cobalah dengan sebaik mungkin (K5).

Hal yang sama juga dilakukan oleh konselor kepada klien K7 yang merasa stres dan marah dengan sikap kelompok yang kurang bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan oleh dosen menghasilkan satu tugas kelompok yang diberikan oleh dosen. Konselor berusaha mengajak klien berhadapan dengan realiti, seperti petikan di bawah ini:

Menurut K7 sesuai tak K7 marah dengan kawan-kawan K7 [Konselor]?

Klien dapat melihat dengan jernih ke dalam dirinya apabila konselor dapat mengajak klien berdepan dengan realita, seperti dinyatakan pada petikan klien di bawah ini:

Saya nampak hikmahnya..., kita marah itu harus difikirkan dulu sebelumnya...habis itu banyak belajar bagaimana mau deal dengan orang lain, cara berkomunikasi... banyak hal lah yang saya dapatkan (K7).

Selanjutnya cara konselor menggunakan pendekatan meminta klien memunculkan tingkahlaku sendiri dapat memberikan membuka pikiran klien untuk memikirkan sendiri apakah yang seharusnya mereka lakukan untuk action seterusnya dengan terjadinya permasalahan sekarang ini, seperti petikan proses konseling di bawah ini;

Bila kawan-kawan tak dapat buat kerja sesuai dengan sepatutnya apa yang telah K7 lakukan untuk memperbaikinya?[Konselor].

Dengan penuh percaya diri klien merasa yakin memunculkan tindakan sendiri untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya, seperti ditunjukan pada petikan di bawah ini;

Kita telah membuat pembagian tugas sesuai dengan job masing-masing ...tapi tidak berjalan... kadang-kadang mereka selalu mengajak saya untuk melakukan ekerjaan mereka, kitapun ada pekerjaan lain yang harus dijalankan. Sebagai ketua saya akan coba lebih tegas dan menggunakan komukasi yang lebih baik, serta coba meminta pengalaman kepada orang-orang yang lebih senior bagaimana menyelesaikan permasalahan ...(K7).

Pendekatan yang sama juga digunakan oleh konselor kepada klien K6 supaya dapat memikirkan tindakan sendiri untuk mencari jalan penyelesaian permasalahanya, seperti petikan proses konseling di bawah ini:

Menurut K6 apa yang bisa K6 lakukan supaya hal tersebut tidak terjadi lagi? [Konselor].

Petikan di bawah ini adalah perkongsian oleh K6 tentang tindakan yang akan dilakukan untuk keluar daripada permasalahan yang sedang dia hadapi:

Itulah sekarang ini saya ingin mencari jalan penyelesain yang paling baik, bagaimana caranya menyelesaikan masalah agar saya bisa menjalankan keduanya secara seimbang [akademik & organisasi], bukan saja belajar tapi saya juga ingin berorganisasi, kuliah tidak ditinggalkan, tapi juga bisa berkomunikasi dengan siapa saja melalui organisasi. Kapan waktunya ibadah terjaga juga.... masksudnya bisa melakukannya secara seimbang ... (K6).

Kaunselor coba menguatkan lagi tindakan yang akan diambil oleh klien K6 tersebut, seperti petikan di bawah ini:

Jadi maknanya K6 sekarang ini merasa bersalah ya..?. tapi K6 ingin kalau bisa ikutlah dalam organisasi...sebab banyak juga pengalaman yang bisa K6 dapatkan melalui organisasi? Sekarang K6 sudah nampak permasalahanya... apa kira-kira jalan penyelesaian yang akan K6 lakukan sekarang ini?[Konselor].

Dengan yakin klien menyatakan beberapa action yang akan dilakukannya, seperti petikan di bawah ini:

... Yang saya nampak adalah harus dibuang perasaan malas, insya Allah saya coba... kadang-kadang sifat mengundur-undur ini yang menyebabkan jadi seperti ini. Bila muncul masalah saya coba melawan... di mana kesalahanya ini... kenapa saya jadi seperti ini... habis itu membuat tugas tidak ditunda-tunda ...K6).

Petikan-petikan di atas menggambarkan cara yang dilakukan oleh konselor dan kenyamanan klien untuk menceritakan permasalahan mereka. Hasil kajian juga memaparkan beberapa teknik yang dilakukan oleh konselor supaya klien dapat

berdepan dengan realita dan tindakan yang seharusnya dilakukan oleh klien supaya dapat keluar dari masalah yang menimpa dirinya. Penulis melihat dan merasakan dengan teknik-teknik dan pendekatan yang ditawarkan oleh *Rogers* dan *Terapi Realiti* mampu memberikan dampak positif kepada klien untuk dapat lebih cepat terbuka pikirannya dalam mencari jalan keluar dari permasalahan yang sedang mereka hadapi.

(ii) Perkembangan Klien Semasa Sesi Kaunseling Dijalankan

Setiap proses konseling tentunya mengharapkan hasil yang positif dan dapat memberikan perkembangan kepada klien. Paling tidak sepanjang proses konseling berjalan konselor dapat memperhatikan keadaan klien, apakah membawa kebaikan kepada klien ataupun sebaliknya “menjadikan klien bertambah keliru ataupun bertambah panik dengan permasalahan yang sedang mereka hadapi”.

Selama proses konseling dilakukan selama 14 minggu pratikum, hasil kajian secara umumnya menunjukkan terjadinya perkembangan positif pada klien dari berbagai sesi konseling yang dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari cerita klien sewaktu perjalanan sesi konseling dengan mereka. Seperti diceritakan oleh K4 yang menyatakan bahwa dirinya merasa nyaman menceritakan permasalahannya dengan konselor, karena konselor memberikan fokus pada permasalahan yang sedang dia ceritakan, seperti petikan di bawah ini;

Saya lihat bagus, sebab konselor memberikan fokus sepenuhnya kepada saya... kalau konselor tidak memberikan fokus tentu saya malas bercerita. Saya nampak sesi ini berjalan sangat bagus (K4).

Klien juga menyatakan bahawa proses konseling yang dijalankan dapat merubah tanggapan dirinya terhadap proses konseling, selama ini klien beranggapan bahawa konseling adalah untuk orang-orang yang bermasalah, namun setelah saya mengikuti sesi ini, saya melihat sebenarnya konseling merupakan wadah yang nyaman kepada seseorang untuk bercerita, seperti petikan berikut ini:

Tanggapan saya berubah tentang konseling, saya dapat melihat bahawa konseling bukan hanya untuk orang-orang yang bermasalah, saya merasakan sangat bagus untuk meningkatkan semangat kembali dalam meneruskan kehidupan keseharian, untuk motivation dan keyakinan diri (K7).

K7 juga menceritakan bahawa dia tidak pernah menceritakan masalahnya kepada orang lain, dia menyatakan bahawa dirinya bukan hanya mendapat tempat untuk bercerita dengan nyaman, malah memberikan semangat baru kepada dirinya untuk meneruskan kehidupannya sebagai seorang mahasiswa di kampus.

... Seperti hari, sebenarnya saya tidak pernah menceritakan masalah ini dengan siapapun, lebih banyak saya simpan. Seperti saya bercerita dengan Ibuk tadi ... muncul rasa semangat... kalau habis ini dosen suruh buat tugas bisnis lagi ...rasanya semangatlah melakukannya (K7).

Selesai sesi konseling dijalankan secara umumnya klien dapat melihat dirinya dengan lebih terbuka dan memberikan fokus pada tindakan-tindakan yang seharusnya diambil untuk menyelesaikan masalahnya sendiri:

... saya harus fokus kepada tugas-tugas yang perlu diselesaikan dulu. Nampaknya semua tergantung pada diri sendiri apakah mau mengerjakannya atau tidak. Seperti keyakinan diri tadi, kita lebih kenal dengan diri kita, kita tidak boleh ikut dengan apa yang orang lakukan, ... Saya nampak jalan penyelesaiannya... Untuk keyakinan diri berkomunikasi dengan orang ... saya harus lebih banyak berkomunikasi, Pengaturan waktu tergantung pada saya juga, terpulang pada diri sendiri (K4).

K4 juga menyatakan bahawa dirinya senang dan tidak takut lagi berhadapan dengan permasalahan yang dihadapi. K4 menyatakan dirinya merasa nyaman setelah dapat bercerita dengan konselor, seperti petikan cerita di bawah ini:

Saya rasa tidak takut lagi, saya rasa senang, nyaman dapat bercerita dengan konselor, saya tidak ada malu, saya bisa berkomunikasi... saya bisa menceritakan apa saya rasa,... jadi saya merasa nyaman.

E. Perbincangan Dan Kesimpulan

Rogers berpandangan setiap individu perlu pada *need for positive regard*, yaitu keperluan dasar untuk ingin dekat dengan orang lain, keinginan untuk dihargai, diterima dan rasa cinta dari orang lain. Rogers lebih melihat kepada masa sekarang, menurutnya masa lalu memang mempengaruhi cara individu melihat masa sekarangnya, namun secara umumnya individu lebih fokus kepada masa sekarang bukannya masa lampau. Menurut Rogers apabila konselor dapat menciptakan *need for positive regard* dengan klien dan mampu membuka fikiran klien untuk bisa berdepan dengan masa sekarang mampu membuahkan hasil yang positif kepada klien tersebut.⁷ Rogers dalam Amla, Zuria & Salleh (2006) menyatakan bahwa sesi konseling dan terapi dianggap berhasil apabila konselor dapat menciptakan hubungan yang terapeutik dan klien, menunjukkan rasa tanggungjawab dan mampu membuka fikiran klien untuk dapat keluar daripada permasalahannya sendiri. Hasil penelitian Patricia berjudul *Walk and Talk: an intervention for behaviorally challenged youths* yang dilakukan kepada delapan orang mahasiswa di Canada mendapati intervensi terapeutik menggunakan teknik Rogerian menunjukkan manfaat yang positif kepada mahasiswa di Canada.

Hasil kajian ini menunjukkan penggunaan pendekatan Rogerian dan Terapi Realiti telah memberikan efek positif dalam membantu klien. Kajian ini juga menunjukkan pendekatan tersebut dapat membuka fikiran klien supaya dapat berdepan dengan realiti diri sendiri dan dapat merencanakan action baru agar mereka tidak hanyut dengan permasalahan yang dihadapi. Hasil kajian ini sejalan dengan pandangan yang menyatakan bahawa pendekatan Terapi Realiti memang efektif bagi konselor untuk mengajak klien berdepan realiti.⁸ Pandangan tersebut dikuatkan lagi oleh Yarbrough & Thompson yang menyatakan *Reality therapy are popular, short-term, counseling interventions school counselors use in counseling students for a*

⁷ Schultz, D. 1991. Psikologi pertumbuhan: model-model keperibadian sehat. Jogjakarta: Kanisius.

⁸ Palmatier, L.L. 1998. Crisis counseling for a quality school community: Applying William Glasser's choice theory. United States of America: Taylor and Francis.

variety of problems.⁹ juga mendapati bahawa konselor-konselor di Malaysia mengakui kesesuaian pendekatan tersebut dalam membantu klien, namun terdapat hambatan bagi mereka untuk menggunakan pendekatan itu kerana kurang skill dalam menggunakannya. Menurut mereka sangat diperlukan pelatihan khusus bagi konselor untuk dapat master dengan pendekatan ini.¹⁰ Ini sejalan dengan pandangan yang menyatakan bahawa kaunselor di Malaysia sememangnya perlu mempertingkatkan lagi pengetahuan dan kemahiran mereka,¹¹ serta mereka perlu meluangkan masa untuk sentiasa dapat praktis menggunakan pelbagai pendekatan di dalam sesi.¹²

F. Rumusan

Kematangan dan kemahiran konselor dalam pendekatan konseling dapat membantu klien dengan efektif. Menjadi lebih baik lagi apabila kaunselor dapat mengkombinasikan dan menggabungkan berbagai pendekatan yang mereka fahami itu dalam satu sesi konseling. Skill konselor seperti itu akan memberikan keyakinan kepada klien untuk menceritakan berbagai masalah yang mungkin mereka hadapi, kerana klien yakin akan mendapat bantuan dari konselor yang membantu dirinya.

Rujukan

Ahmad Jazimin Jusoh. 2007. Aplikasi terapi realiti dalam sesi kaunseling. Kertas kerja yang dibentangkan pada bengkel kaunseling sekolah kebangsaan pada Oktober 2007. Anjuran USIM, UKM, Kementerian Pelajaran Malaysia dan PERKAMA.

Ahmad Jazimin Jusoh, Zuria Mahmud, Noriah Mohd Ishak. 2008. The patterns of reality therapy usage among malaysian counsellors. *International Journal of Reality Therapy*, vol.28, hlm. 1-12.

Amir Awang. 1987. Teori dan amalan psikoterapi, Ed. Ke-1. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.

Amla Salleh, Zuria Mahmud & Salleh Amat. 2006. Bimbingan dan kaunseling sekolah. Selangor: Universiti Kebangsaan Malaysia.

⁹Yarbrough, Jamie L., Thompson, Charles L. 2002. Using Single-Participant Research To Assess Counseling Approaches on Children's Off-Task Behavior. *Professional School Counseling*. Vol. 5.

¹⁰Ahmad Jazimin Jusoh, Zuria Mahmud, Noriah Mohd Ishak. 2008. The patterns of reality therapy usage among malaysian counsellors. *International Journal of Reality Therapy*, vol.28, hlm. 1-12.

¹¹ Zakaria Mohamad. 2007. Pola pengetahuan, kefahaman dan penggunaan teori di kalangan kaunselor di Malaysia. Tesis Dr. Falsafah, Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

¹²Zuria Mahmud. 2005. Keperluan kaunselor sekolah menjalankan sesi kaunseling. Kertas kerja Persidangan Kaunseling Universiti Malaya. Anjuran Jabatan Pendidikan dan Kaunseling dengan kerjasama Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya, 28-29 November.

- Corey, G. 2005. Theory and practice of counseling & Psychotherapy, 7th. Australia: Thomson Brooks/Cole.
- Creswell, J. W. 2007. Research design: qualitative & quantitative approaches. Thousand Oaks California: SAGE Publications.
- Glasser, W. Wubbolding, R.E. 1995. Reality therapy. Dlm. Current Psychotherapies, Fifth Edition, hlm. 293-321, sunt. R. J. Corsini & D. Wedding. Itasca: III: F. E Peacock.
- Majid Konting, M. 2005. Kaedah penyelidikan pendidikan. Kuala umpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.
- McLeod, J. 2006. Pengantar konseling teori dan studi kasus. Terj. A.K. Anwar. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Myrick, R. D. 2001. Bimbingan dan kaunseling perkembangan: Pendekatan yang praktis. Terj. Zuraidah Abd. Rahman. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Muhd. Mansur, A. 1997. Kaunseling teori, proses dan kaedah. Ed.2. Selangor: Fajar bakti Sdn. Bhd.
- Noriah Mohd. Ishak, Zuria Mahmud & Salleh Amat. 2005. Hubungan dual di kalangan kaunselor: satu kajian kes. Jurnal PERKAMA, vol. 11, hlm. 37-60. Kuala Lumpur: Persatuan Kaunseling Malaysia.
- Otman Mohamed. 2005. Prinsip psikoterapi dan pengurusan dalam kaunseling. Ed. Ke- 2. Serdang: Univirsiti Putera Malaysia.
- Pafilo, W. B. 2005. Art based therapy in the treatment of eating disorder, Eating disorder, vol. 12, hlm. 1107-1111.
- Palmatier, L.L. 1998. Crisis counseling for a quality school community:Applying William Glasser's choice theory. United States of America: Taylor and Francis.
- Paw Eng See, Noriah Mohd Ishak & Salleh Amat. 2008. Lukisan sebagai proses diagnosis dan intervensi rawatan dalam sesi kaunseling. Jurnal PERKAMA, vol.14. hlm. 1-22. Kuala Lumpur: Persatuan Kaunseling Malaysia.
- Rohany Nasir. 2006. Pendekatan dan peranan kaunselor dalam intervensi krisis. Dlm Rohany Nasir & Fatimah Omar. (pnyt.). Kesejahteraan manusia perspektif psikologi. Hlm. 195-206. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sapora Sipon & Ruhaya Hussin. 2008. Teori kaunseling dan psikoterapi. Negeri Sembilan: Universiti Sains Islam Malaysia.
- Schultz, D. 1991. Psikologi pertumbuhan: model-model keperibadian sehat. Jogjakarta: Kanisius.

- Sidek Mohd. Noah. 2002. Reka bentuk penyelidikan faslafah, teori dan praktis. Selangor: Universiti Putera Malaysia.
- Suradi Salim. 1996. Bimbingan dan kaunseling. Kuala Lumpur: Utusan Publication and Distribution Sdn Bhd.
- Yarbrough, Jamie L., Thompson, Charles L. 2002. Using Single-Participant Research To Assess Counseling Approaches on Children's Off-Task Behavior. Professional School Counseling. Vol. 5.
- Zakaria Mohamad. 2007. Pola pengetahuan, kefahaman dan penggunaan teori di kalangan kaunselor di Malaysia. Tesis Dr. Falsafah, Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Zuria Mahmud. 2005. Keperluan kaunselor sekolah menjalankan sesi kaunseling. Kertas kerja Persidangan Kaunseling Universiti Malaya. Anjuran Jabatan Pendidikan dan Kaunseling dengan kerjasama Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya, 28-29 November.