

## BAB II

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

#### A. Deskripsi PKBI Yogyakarta

Secara historis, PKBI (Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia) adalah sebuah LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) tepat berdiri pada tanggal 23 Desember di Jakarta. Perkumpulan ini berdiri pada terutama dilandasi kepedulian terhadap keselamatan ibu dan anak. Gagasan ini muncul dari Dr. R. Soeharto, salah satu dokter pribadi Soekarno, prihatin melihat tingginya tingkat kematian ibu dan anak. Kematian ibu cukup tinggi pada umumnya karena pendarahan akibat seringnya melahirkan dan kematian anak juga cukup tinggi antara lain karena proses kelahiran bayi yang kurang sehat dari akibat kehamilan yang tidak sehat, kekurangan gizi dan kurangnya perawatan pada masa kehamilan. Untuk merealisasikan cita-cita yang luhur itu maka para pendiri perkumpulan sepakat mendirikan suatu Lembaga Swadaya Masyarakat dengan nama Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI).

Pada tahun 1967 PKBI menjadi anggota Federasi Keluarga Berencana Internasional, IPPF (*International Planned Parenthood Federation*) yang berkantor pusat di London. Tahun tersebut juga merupakan tahun berdirinya PKBI Yogyakarta. Awalnya, PKBI Yogyakarta hanya sebagai tempat pelatihan dari PKBI Pusat. Namun seiring perkembangannya, PKBI Yogyakarta mampu mengembangkan aneka program, seperti program remaja, suami isteri maupun perempuan yang belum menikah. Tidak berdiam sampai disitu, PKBI Yogyakarta

kemudian disebut berkembang karena telah menjangkau komunitas-komunitas, seperti komunitas waria, gay, Pembantu Rumah Tangga (PRT), pekerja seks maupun buruh gendong.

Sejalan dengan PKBI Pusat yang *concern* terhadap kesehatan reproduksi dan pencegahan HIV/AIDS, maka PKBI Yogyakarta mencoba mengembangkan beberapa proyek besar, diantaranya adalah Griya Lentera. Beberapa proyek lain yang sejajar dengan Griya Lentera di bawah naungan PKBI Yogyakarta adalah Pusat Studi Seksualitas (PSS), Lentera Sahaja (Lensa) atau pendampingan *Youth Center*, Klinik WKBT dan Pengembangan Cabang. Secara struktural Griya Lentera dan beberapa proyek yang disebutkan diatas, dikepalai oleh Direktur setelah Pengurus Harian Daerah (PHD), yang tersusun rapi dalam struktur organisasi.

PKBI Yogyakarta menempati 2 gedung, Gedung yang di Jl. Taman Siswa, Gg. Basuki dan Gedung yang berada di Jl. Tentara Rakyat Mataram, Jt. 1/705, Gg. Kapas, Badran. Kemudian, PKBI Yogyakarta menambah satu pos pelayanan kesehatan reproduksi di Jl. Pakem, Sosrowijayan yang merupakan perpanjangan pelayanan dari Griya Lentera. Pos pelayanan ini dibangun untuk mendekatkan diri kepada kelompok sasaran. PKBI Yogyakarta sebagai perpanjangan dari PKBI Pusat, menamai diri sebagai LSM yang tentunya mengusung nilai-nilai bersama di setiap PKBI yang ada di Indonesia. Nilai-nilai tersebut nyata tertera dalam visi dan misi, nilai dan strategi serta bagaimana bentuk penguatan organisasi.

## 1. Visi dan Misi

PKBI Yogyakarta berdiri dengan mengusung visi untuk mewujudkan masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan Kesehatan Reproduksi (Kespro) dan Seksual serta hak-hak Kespro dan Seksual yang berkesetaraan gender dan keadilan sosial. Selain dengan mengusung visi tersebut, PKBI tampil dengan misi, sbk.

1. Mempertahankan peran PKBI sebagai LSM pelopor, profesional, kredibel, berkelanjutan dan mandiri dalam bidang Kespro dan Seksual serta hak-hak Kespro dan Seksual dengan dukungan relawan dan staf yang profesional.
2. Memberdayakan anak dan remaja agar mampu mengambil keputusan dan berperilaku bertanggungjawab dalam hal Kespro dan Seksual serta hak-hak Kespro dan Seksual.
3. Mendorong partisipasi masyarakat, terutama masyarakat miskin, marginal, tidak terlayani, untuk memperoleh akses, informasi, pelayanan, dan hak-hak Kespro dan Seksual yang berkualitas serta berkesetaraan dan berkeadilan gender.
4. Berperan aktif dalam mengurangi prevalensi IMS dan menanggulangi HIV/AIDS, serta mengurangi stigma dan diskriminasi terhadap Odha.
5. Memperjuangkan agar hak-hak reproduksi dan seksual perempuan diakui dan dihargai terutama berkaitan dengan berbagai alternatif penanganan kehamilan tidak diinginkan.

6. Mendapatkan dukungan dari pengambil kebijakan, *stakeholder*, media dan masyarakat terhadap program Kespro dan Seksual.

## **2. Nilai dan Strategi**

Adapun nilai dan strategi yang dianut dan diterapkan dalam setiap pelaksanaan kegiatan PKBI adalah, sbk.

### **a. Nilai**

1. Menghargai harkat dan martabat manusia dari segi jenis kelamin, umur, orientasi seks, ras, warna kulit, fisik, agama, aliran politik, status sosial dan ekonomi.
2. Menjunjung tinggi nilai-nilai kesetaraan dan keadilan gender, demokrasi, keadilan sosial dan pengelolaan yang baik.
3. Melakukan pelayanan Kespro dengan pendekatan hak asasi manusia.
4. Berpegang teguh pada semangat kerelawanan, kepeloporan, profesionalisme dan kemandirian.

### **b. Strategi**

1. Pemberdayaan anak dan remaja.
2. Memperluas akses informasi, pendidikan dan pelayanan yang berkualitas
3. Mengembangkan upaya pencegahan dan penanggulangan IMS dan HIV/AIDS.
4. Mengembangkan upaya penanganan Kehamilan Tidak Diinginkan (KTD).

## 5. Advokasi.

### 3. Penguatan Organisasi

Penguatan organisasi dilakukan melalui pengembangan sumber daya (manusia dan dana) dan sistem serta perangkat pendukung organisasi. Memperkuat organisasi pada semua tingkat dan dimensi dengan membangun komunikasi yang baik, meningkatkan profesionalisme sumber daya dan pendukungnya sehingga tercapai organisasi yang lebih mapan. PKBI DIY juga memberikan penguatan masyarakat melalui ceramah, diskusi dan dialog dengan pilihan tema antara lain, Kespro dan hak-haknya, alat kontrasepsi, masalah seksual, IMS dan HIV/AIDS, masalah perkawinan maupun pendidikan seks remaja.

### 2. Deskripsi Griya Lentera

Griya Lentera merupakan salah satu proyek yang dijalankan oleh PKBI Yogyakarta. Griya Lentera ini *concern* terhadap kesehatan reproduksi dan pencegahan HIV/AIDS. Proyek ini tepat berdiri pada tahun 1993, yang pada awalnya menempati gedung PKBI di Jl. Tentara Rakyat Mataram Jt. 1/705 Gg. Kapas, tetapi untuk meningkatkan pelayanannya, 19 November 1995 Griya Lentera mulai menempati pos pelayanan kesehatan reproduksi di Jl. Pakem, Sosrowijayan.

Proyek Griya Lentera ini dijalankan untuk mengajak masyarakat, lembaga pemerintah maupun swasta untuk peduli terhadap HIV/AIDS dan juga

mengharapkan peran serta masyarakat dalam upaya menyebarluaskan informasi mengenai pencegahan penyakit dimaksud. Griya Lentera sendiri mempunyai empat divisi, yaitu Divisi Pekerja Seks (PS), Waria, Anak jalanan (Anjal) dan Klinik. Klinik VCT berada di bawah kendali Divisi Klinik, yang mana semua divisi tersebut,, dikepalai oleh seorang *Project Manager*.

Griya Lentera memiliki kepedulian yang sangat tinggi terhadap masalah-masalah yang selalu dirasakan oleh kaum marginal. Hal inilah yang menjadi motivasi bagi PKBI Yogyakarta untuk mendirikan proyek yang secara khusus memberikan pelayanan bagi orang-orang yang membutuhkan, yang pada awalnya ditujukan untuk pekerja seks, anak jalanan dan waria. Pencegahan HIV/AIDS menjadi fokus penting dalam perjalanan Griya Lentera. Dengan demikian, berdirilah Divisi Klinik yang memberikan berbagai pelayanan termasuk pelayanan VCT.

### **1. Tujuan Griya Lentera**

Sebagai organisasi yang peduli dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan HIV/AIDS, dan beberapa isu kesehatan reproduksi dan berfokus juga dalam pendampingan kelompok marginal, program ini mengalami perkembangan yang pesat. Griya Lentera ini kerap dijadikan sebagai salah satu model sebagai acuan untuk program pencegahan HIV/AIDS di Indonesia.

Griya Lentera memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Mengadakan pendidikan HIV/AIDS dalam konteks kesehatan seksual untuk memperlambat perkembangan epideminya.
2. Bekerjasama dengan kelompok dampingan untuk mengembangkan program pemberdayaan masyarakat.
3. Memberikan pengalaman positif bagi relawan demi meningkatkan tanggung jawab sosial.
4. Menumbuhkan lingkungan yang menerima dan mendukung anggota masyarakat dari berbagai kalangan untuk berkembang.
5. Menjalin kerjasama dengan setiap pihak terkait, sejalan dengan upaya pencegahan HIV/AIDS.
6. Menciptakan akses pelayanan kesehatan seksual.

## **2. Aktivitas dan Sasaran Komunikasi Griya Lentera**

Sasaran komunikasi Griya Lentera adalah khalayak umum yang terjangkau melalui kegiatan-kegiatan masal. Secara khusus lembaga ini mengadakan pendampingan kepada kelompok dampingan, dimana mereka terdiri dari kelompok marginal, seperti pekerja seks, anak jalanan, waria, kelompok dengan perilaku beresiko tinggi tertular PMS dan HIV melalui pola hubungan seksual yang tidak aman. Kelompok-kelompok yang sangat sulit untuk dijangkau melalui kegiatan ceramah ataupun pemberian informasi secara formal lainnya.

Tingginya tingkat kesulitan untuk menjangkau keberadaan mereka dalam suasana formal untuk dapat melakukan transformasi informasi, maka Griya

Lentera menggunakan metode *outreach* (pendampingan lapangan) dalam melakukan aktivitas kampanye pencegahan penyakit kepada kelompok-kelompok ini. Dengan upaya ini, Griya ini berharap akan bisa mentransformasikan pesan-pesan penting mengenai PMS dan HIV/AIDS, bahkan mengupayakan adanya perubahan perilaku beresiko tinggi menjadi perilaku seksual yang lebih *save* (aman). Dengan demikian, kelompok dampingan inilah yang sebenarnya menjadi sasaran utamanya tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa selain kelompok dampingan tersebut, bisa juga mengakses layanan yang diberikan oleh Griya Lentera ini. Metode pendampingan seperti diharapkan dapat menjangkau mereka, yang notabene mempunyai mobilitas yang tinggi. Dengan metode yang demikian, relawan yang bekerja di Griya Lentera ini berusaha untuk mendekati diri kepada mereka serta memposisikan diri sebagai teman yang berusaha untuk membantu mereka, tanpa memberikan penilaian tentang perilaku mereka.

Adapun nama yang diberikan yaitu Kelompok Dampingan (KD), sematamata itu ditujukan untuk memberi kesan kesejajaran antara Petugas Outreach (PO) dengan Kelompok Dampingan (KD). Pendekatan secara lapangan ini terutama dipicu karena ketidakpedulian kelompok ini terhadap upaya kesehatan reproduksi, yang diperparah pula dengan perilaku seksual mereka yang sangat beresiko.

### **3. Mekanisme Perencanaan Program Griya Lentera**

Mekanisme perencanaan untuk proyek yang akan dijalankan oleh Griya Lentera PKBI Yogyakarta ini ditempuh dengan 2 cara, dengan *retreat* dan pertemuan relawan. *Retreat* ini merupakan sebuah program yang telah lama



dijalankan, bahkan menjadi tradisi yang biasanya dilakukan di luar kota. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk membicarakan suatu hal yang menuntut adanya konsentrasi tinggi seperti pembicaraan mengenai program kerja. *Retreat* ini bisa saja dilakukan oleh staff, tim kerja atau relawan secara keseluruhan. Seperti disebutkan, pertemuan relawan juga menjadi bagian dari mekanisme perencanaan program Griya Lentera. Kegiatan ini dilakukan sebulan sekali untuk membahas kegiatan relawan untuk satu bulan ke depan serta sebagai kegiatan *sharing* pengalaman sesama relawan atas program-program yang telah dilakukan.

Pendanaan setiap proyek yang dijalankan di bawah naungan Griya Lentera selama tahun kerja 2003, semua proyek divisi didanai oleh IPPF, tetapi sejak 2004 pendanaan setiap proyek tersebut berasal dari dana swadaya sendiri, yang berasal dari kegiatan klinik kesehatan yang diberikan oleh PKBI Yogyakarta.

#### **4. Aneka Program Griya Lentera**

Tujuan-tujuan yang dimiliki oleh Griya Lentera kemudian terwujud dalam aneka program dalam bentuk kegiatan yang peduli terhadap HIV/AIDS. Program-program tersebut adalah:

1. Program *Outreach*; kegiatan ini berkenaan dengan pemberian informasi mengenai HIV/AIDS dan IMS secara langsung dengan menjangkau kelompok dampingan. Program ini dilakukan secara rutin oleh Petugas *Outreach* pada setiap divisi, dilakukan seminggu 2 kali, difokuskan pada tempat-tempat di mana kelompok dampingan berada.

## 2. Pertemuan Kelompok Dampingan

Kelompok dampingan merupakan komunitas jalanan, waria maupun pekerja seks yang berada dalam naungan Griya Lentera. Kegiatan ini ditujukan sebagai mediasi anggota komunitas saling memberi dukungan, pengembangan diri termasuk untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan seksual. Program ini berjalan 2 pertemuan dalam sebulan, difasilitasi oleh Griya Lentera.

## 3. Seminar dan Lokakarya

Program ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Griya Lentera dengan bekerja sama dengan berbagai pihak, baik masyarakat umum, instansi/organisasi pemerintah atau non pemerintah untuk penyebarluasan informasi HIV/AIDS dan PMS. Semua ini dilakukan sebagai langkah dan upaya pencegahan penyebaran penyakit dimaksud.

## 4. Program Ceramah dan Diskusi

Program ini sebagai upaya pemberian informasi secara menyeluruh mengenai HIV/AIDS dan PMS. Griya Lentera juga mengadakan forum diskusi sebagai sarana membahas, berpukar pikiran serta mengupayakan penyelesaian yang berhubungan dengan masalah dimaksud. Program ini ditujukan untuk masyarakat umum terutama remaja dan mahasiswa. Program ini dilaksanakan sesuai dengan penjadwalan Griya Lentera sendiri maupun atas permintaan instansi terkait.

## 5. Kegiatan Kerjasama

Untuk mendukung setiap program yang dijalankan, maka Griya Lentera sendiri membangun relasi atau kerjasama dengan berbagai pihak, namun sepenuhnya aturan kerjasama tersebut mengikuti instruksi dari PKBI Yogyakarta. Kerjasama yang telah terjalin diantaranya dengan LP3Y ( Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerbitan Yogyakarta), program *internship* dengan lembaga AIDS, bekerjasama dengan Citra Usadha, Pelita Ilmu dan Mitra Hotline, serta pelatihan AIDS dengan Kader Desa yang bekerja sama dengan IPPF.

## 6. Pengembangan Media

Dalam usaha mendukung berbagai program yang dijalankan, terutama dalam pemberian informasi HIV/AIDS dan PMS dengan sasaran berbagai kalangan, maka perlu media, dimana ditangani langsung oleh PKBI Yogyakarta. Wujud dari program ini berupa, *booklet*, *leaflet*, *sticker* dan bentuk lainnya.

## 5. Monitoring Program Griya Lentera

Kegiatan monitoring dalam setiap program dilakukan oleh seorang *Project Manager* (PM) yang meliputi kegiatan insidental yang bisa saja dilakukan sewaktu-waktu, rapat kerja staff yang membicarakan pelaksanaan aneka program kerja, rapat koordinasi antara PM dengan koordinator program, *feedback* tengah semester antara anggota tim pendamping lapangan dengan koordinator lapangan.

Sedangkan monitoring secara informal dilakukan melalui laporan relawan dalam kegiatan bulanan.

## **6. Evaluasi Program Griya Lentera**

Kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh Griya Lentera dalam mengevaluasi setiap program kerja yang ada adalah dengan mengadakan angket yang sifatnya evaluatif, FGD (*Focus Group Discussion*), evaluator eksternal untuk program maupun manajemen dan mengadakan *retreat* staff. Evaluasi secara kuantitatif dilihat dengan cara berapa jumlah partisipan yang terjangkau dalam program, secara kualitatif dilihat dari perubahan sikap kelompok dampingan apakah ada perubahan ke arah yang lebih baik atau tidak setelah mereka mendapatkan dampingan selama pendampingan berlangsung.

### **C. Klinik VCT Griya Lentera**

Berawal dari program Lentera yang memiliki beberapa kegiatan kecil yang memberikan pengetahuan dan menyebarkan informasi tentang kesehatan dan reproduksi, khususnya masalah HIV/AIDS akhirnya PKBI berinisiatif untuk mendirikan sebuah klinik yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau, non diskriminatif dan non stigmatis kepada kelompok marginal khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Pendirian klinik yang dinamai Klinik Griya Lentera ini didasarkan pada keprihatinan dari beberapa relawan PKBI yang melakukan survey di lapangan dengan adanya beberapa ketidakadilan gender yang merupakan kekerasan

terhadap kaum perempuan terutama terhadap pekerja seks. Klinik ini berpihak pada kondisi kesehatan sebagai akibat dari pekerjaannya. Klinik Griya Lentera inilah yang sekaligus membuka akses pelayanan VCT bagi klien yang membutuhkan. Secara geografis Klinik Griya Lentera ini menempati gedung di Jl. Sosrowijayan Kulon, GT. 1/190, Yogyakarta. Namun, pelayanan untuk VCT yang tetap berada di bawah naungan Klinik Griya Lentera dipusatkan Gedung PKBI Badran.

### **1. Deskripsi Klinik VCT**

Secara struktural, Klinik VCT termasuk program yang dijalankan dalam proyek besar Griya Lentera. Klinik ini dikelola oleh Divisi VCT yang memberi pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan untuk melaksanakan tes HIV. Prosedur tes HIV tidak dilakukan semata-mata hanya dengan pengambilan *sample* darah, tetapi yang terpenting adalah diawali dan diakhiri dengan konseling termasuk konseling lanjutan. Sehingga prosedurnya terangkai dari klien datang, konseling prates, pengambilan sample dan tes dan dilanjutkan dengan konseling pasca tes. Maka, rangkaian inilah yang disebut dengan VCT (*Voluntary Counseling Test*).

Klinik VCT menempati gedung PKBI yang berada di Jl. Tentara Rakyat Mataram Jt. 1/705, Gg. Kapas, Badran, tepatnya di lantai 2, areanya tepat di Wisma PKBI. Klinik ini dikelola oleh seorang konselor profesional, yang memberi akses pelayanan konseling bagi klien yang datang.

## **2. Pendekatan VCT**

Pendekatan VCT tidak dapat dilakukan massal, seperti penyuluhan atau edukasi massal. Namun, pelaksanaan konseling dimaksud harus memperhatikan, diantaranya, terfokus pada klien satu per satu, melakukan penilaian resiko personal dan menurunkan resiko, menggali kemampuan diri dan mengarahkan rencana ke depan, meneguhkan keputusan tes serta harus bisa menindaklanjuti dukungan atas kebutuhan.

Sejauh ini ada beberapa hal yang menjadi perhatian dalam penerapan konseling yang terdapat dalam VCT, yaitu:

1. Tidak ada satu formula yang tepat bagi semua klien, karena kebutuhannya sangat bersifat individu.
2. Perlu belajar saling menerapkan dan kemudian mengembangkannya.
3. Perlu respon efektif dan inovatif akan kebutuhan psikososial klien.
4. Pengembangan kemampuan konseling dari para petugas dan dapat terus ditingkatkan melalui pelatihan.
5. Penguatan kemampuan kerja dapat dihimpun melalui jejaring pelayanan, kebijakan tempat kerja, kebijakan nasional serta dukungan para *stakeholders*.

## **3. Konselor untuk VCT**

Konseling dilakukan oleh konselor terlatih yang memiliki keterampilan konseling dan pemahaman akan seluk beluk HIV/AIDS. Konseling tentunya ditangani oleh konselor terlatih didasarkan pada modul VCT sebagai pedoman

dalam menjalankan konseling dimaksud. Klinik VCT mengikuti pedoman konseling VCT yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan. Konselor tidak tertutup pada seorang psikiater, tetapi bisa saja perawat, pekerja sosial, dokter, atau berbagai profesi lainnya.

Sebagai konselor tentunya harus mempunyai kemampuan yang berjenjang dari dasar sampai mahir. Konselor dengan kemampuan dasar dapat dilakukan oleh mereka yang menyediakan ruang dan waktunya bagi Odha, mempunyai keterampilan konseling dan mampu membantu mereka. Sementara konselor profesional disabet oleh mereka yang secara formal sudah mendapatkan sertifikasi dari Dinkes melalui proses *training* yang dijalaninya, mempunyai pendidikan konseling atau psikoterapi serta mampu melakukannya. Sebagai orang yang melayani klien, konselor juga membutuhkan konselor yang memberikan mereka terapi saat konselor mengalami kejenuhan/*burn out*.

Beberapa keterampilan yang diperlukan dalam memberikan konseling adalah:

- Mendengarkan aktif dan mengamati
- Mengajukan pertanyaan dan menghayati
- Merangkum dan menyimpulkan
- Membaca dan merefleksikan perasaan
- Membangun relasi dan persetujuan pelayanan
- Menggali dan memahami masalah, penyebab dan kebutuhan
- Mengenali alternatif penyelesaian masalah, memberi pertimbangan

- o Penyelesaian masalah, dapat memberikan jalan keluar dan menguatkan diri
- o Penyelesaian masalah, konsekuensi logis dan mengakhiri.

Kualitas seorang konselor yang paling penting adalah konfidensial. Apapun yang disampaikan oleh klien, konselor wajib menjaga konfidensialitasnya. Dengan demikian sangat dibutuhkan kredibilitas konselor, jangan sampai memunculkan kesan, ketidaknyamanan konselor menimbulkan tekanan bagi klien dan membuat proses konseling jadi sia-sia. Maka, disinilah diperlukan konselor yang efektif, dengan sangat menghargai dan tidak memberikan rasa takut kepada klien. Kualitas konselor yang baik adalah<sup>1</sup>:

1. Jujur. Merupakan dari bagian komunikasi yang terpenting. Hubungan yang dilandasi kejujuran antara konselor dan klien disebutkan sebagai dasar dari keberhasilan konseling. Kejujuran akan tereflesikan dalam bahasa tubuh.
2. Mendengarkan dengan aktif. Dalam mendengarkan dengan aktif, didalamnya terdapat pesan verbal dan non verbal. Sebagai konselor, cara mendengarkan memainkan peran besar untuk klien dapat meneruskan atau menghentikan pembicaraannya. Disebutkan bahwa hanya dengan mendengarkan dengan aktif yang dapat melahirkan empati.
3. Memberi repon positif sepenuhnya. Kepekaan, sikap menghargai, berkawan dan mempertimbangkan merupakan komponen efektif sebuah konseling. Menunjukkan kehangatan adalah dasar dari relasi.

---

<sup>1</sup> Tim Dinkes. 2004. *Modul Pelatihan Konseling*, Modul 2, hal:1.



4. Mempercayai klien. Komunikasikan pada klien bahwa konselor mampu mempercayainya. Ketika konselor memahami klien, klien akan merasa nyaman.
5. Peka akan budaya. Hargailah sistem budaya dan kepercayaan klien. Lahirkan penghargaan dan kepekaan akan budaya dan tradisi. Budaya menyatakan apa yang mereka harus dan cara apa yang mereka kerjakan. Hargai perbedaan, galilah keyakinannya dan ajukan pertanyaan guna memperoleh peningkatan pemahaman dan optimisme bantuan.
6. Membantu klien dengan pelbagai alternatif. Sediakan waktu dan bekerjalah bersama mereka untuk mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dan menerapkan setiap alternatif.
7. Mengenal keterbatasan diri dan merujuk ke sumber yang lebih ahli jika dimungkinkan. Secara jujur katakan apa yang konselor memang tidak ketahui. Konselor perlu sadar akan masalah dalam dirinya dan mampu membatasi masalah dirinya agar tidak mempengaruhi jalannya konseling.
8. sabar. Menyesuaikan irama konselor dan klien, jangan mendorong klien terlalu cepat. Pastikan ada waktu cukup untuk proses konseling. Ada beberapa isu yang mungkin sensitif untuk dibicarakan dan klien mungkin belum penuh pasti mempercayai konselor.
9. Jangan menghentikan kebebasan mengekspresikan perasaan misal menangis atau marah, dsb.

10. Tidak menghakimi. Perkataan salah dan benar hendaklah dihindari, konselor berada bersama klien untuk mendengarkan bukan untuk menghakimi. Tunjukkan bahwa konselor dapat menerima klien.
11. Selalu mengendalikan diri. Tetap pada fokus dan tidak berjalan ke arah pembicaraan lainnya. Konselor harus senantiasa berada dalam proses, tidak terjebak pada isi dan menikmati cerita klien.
12. Empati. Merupakan kemampuan melihat masalah seperti apa yang dilihat klien dan hubungan relasi dalam konseling.
13. Berpengetahuan. Pengetahuan konselor senantiasa yang terkini dan akurat. Konselor harus paham betul pada lapangan bermainnya dan sumber yang tersedia sebagai jejaring kerjanya di masyarakat dan *setting* yang tersedia. Upaya untuk menghasilkan konseling yang efektif membutuhkan keterampilan mikro konseling konselor. Maksudnya, keterampilan mikro konseling merupakan komponen komunikasi efektif yang penting dalam rangka mengembangkan relasi suportif klien-konselor. Karenanya, setiap konselor perlu memiliki dan mengembangkan keterampilan mikro konseling, yang mencakup<sup>2</sup>, mendengar dengan penuh perhatian, mengajukan pertanyaan, hening dan perilaku non verbal.

Untuk dapat mendengar dengan baik, dibutuhkan beberapa hal yang akan mendukung suasana mendengar dengan baik. Seorang konselor bisa memperlihatkan dengan, misalnya kontak mata, memberi perhatian misal dengan anggukan kepala, lakukan sesuatu agar klien meneruskan ceritanya,

---

<sup>2</sup> Tim Dinkes. 2004. *Modul Pelatihan Konseling, Modul 2 Sub Modul 3*.

kurangi hal-hal yang bisa mengalihkan perhatian, jangan melakukan pekerjaan lain selama konseling, mengenali perasaan klien, jangan menginterupsi, jika tidak mengerti ajukan pertanyaan, jangan mengambil alih pembicaraan menjadi menceritakan diri sendiri, ulangi kembali pokok pokok dalam diskusi seara ringkas untuk menunjukkan bahwa konselor mengerti benar apa yang diceritakan oleh klien.

Selain itu, yang menjadi terpenting dari keterampilan mendengar yang baik adalah kemampuan dasar untuk berempati. Empati memungkinkan individu memahami diri dan dunianya. Menunjukkan empati penting untuk membantu membina hubungan baik dan memfasilitasi perasaan aman dan rasa percaya kepada konselor serta lingkungan. Secara teknis empati tersebut dapat ditunjukkan dengan, pertama mengulangi frasa dengan kata sendiri, atau dengan apa yang dikata klien sendiri menggunakan isi pembicaraan yang disampaikan klien, namun diucapkan dengan kalimat konselor sendiri. Melalui pengulangan tersebut dapat membuat klien merasa konselor telah mendengarnya dan membantu klien menceritakan masalah dengan jelas. Selain itu, konselor bisa menunjukkan dengan merefleksikan perasaan. Hal ini sama dengan frase keculi, fokusnya pada ekspresi perasaan klien. Refleksi emosi dapat membantu klien untuk menjadi sadar bagaimana perasaan mereka dan untuk menggali reaksi mereka terhadap berbagai peristiwa yang diceritakannya.

Mengajukan pertanyaan juga merupakan bagian terpenting dalam konseling. Hal tersebut akan cukup membantu konselor mengerti keadaan klien dan menilai kondisi klinis. Maka, perlu diperhatikan ketika bertanya adalah dengan

menanyakan satu pertanyaan pada suatu saat, memandang klien, pertanyaan yang singkat dan jelas, pertanyaan memiliki tujuan dan membantu klien untuk berbicara tentang perasaan dan perilakunya serta bisa menggali dan memahami isu dan meningkatkan kesadaran. Kemudian, pertanyaan yang diajukan hendaknya bukan karena untuk memenuhi keingintahuan konselor dan pertanyaan tidak relevan, karena akan membuat klien enggan menjawab atau merasa didesak.

Dari segi "hening" konselor dituntut untuk memberi waktu pada klien berpikir tentang apa yang akan dikatakan, memberi ruang pada klien untuk merasakan apa yang dialaminya, memberi kesempatan kepada klien untuk berbicara sesuai dengan iramanya artinya konselor tidak mendesak klien untuk berbicara lebih cepat, dsb, dan memberi waktu pada klien untuk mengatasi ambivalensi antara mengatakan ya dan tidak pada konselor. Selain itu, konselor memberikan kebebasan pada klien untuk lanjut bercerita atau berhenti.

Perilaku non verbal dalam konseling dirasakan penting karena sebagian besar komunikasi yang dilakukan adalah bentuk non verbal. Konselor sangat diperlukan untuk menyadari apa yang dikomunikasikannya kepada klien melalui perilaku non verbal. Perilaku non verbal dalam konseling dibagi menjadi 2 bagian besar, yaitu bahasa tubuh dan paralinguistik<sup>3</sup>. Bahasa tubuh barangkali acap dilakukan seperti gerak tangan, ekspresi wajah, postur, orientasi tubuh, kontak mata, dll. Dari segi paralinguistik bisa disebutkan seperti hembusan nafas, bersungut-sungut, berkeluh kesah, perubahan tinggi nada, perubahan keras suara, kelancaran suara dan senyum gugup. Mengingat pentingnya komunikasi non verbal, maka bisa

---

<sup>3</sup> Tim Dinkes. 2004. *Modul Pelatihan Konseling, Modul Keterampilan Mikro-Konseling, Naskah 03*

disebutkan bahwa perilaku non verbal supotrif bisa ditunjukkan dengan beberapa cara, yaitu: nada suara yang sesuai dengan klien, menatap mata klien, mengangguk, menggunakan gerakan tubuh yang sesuai, santai dan sikap tubuh yang terbuka.

#### **4. Klien VCT**

Orang yang datang memerlukan layanan VCT disebut sebagai klien. Peristilahan menyebutkan bahwa pelaku konseling acapkali disebut sebagai konselor dan konseli. Orang yang memerlukan konseling bisa saja orang yang dianjurkan dan karena dorongan sesuatu. Orang yang dianjurkan untuk melakukan VCT antara lain, orang yang sudah terinfeksi dan keluarganya, mereka yang akan dites, mereka yang merasa perlu pertolongan setelah merasa telah melakukan perilaku beresiko di masa lalu dan juga mereka yang tidak mencari pertolongan tetapi melakukan perilaku beresiko.

Selain itu bermacam-macam motivasi yang mendorong seseorang untuk mengikuti konseling, diantaranya adalah ingin tahun statusnya, hubungan seksual sebelum menikah atau beresiko, sangat cemas, terpaan resiko, menduga diri infeksi baik tanpa atau dengan gejala, pasangan atau anak meninggal dunia, berencana menikah atau hamil, berganti pasangan, dipersyaratkan oleh tempat kerja dan juga diperlukan sebagai persyaratan untuk permohonan keimigrasian dan pendidikan.

## 5. Kode Etik Konselor VCT

Sebagai lingkup pekerjaan yang memegang isu krusial, konselor secara etis menjalankan profesi dengan berpedoman pada kode etik yang menyangkut wilayah prinsip etik, *informed consent*, kerahasiaan, pertimbangan pengungkapan status individu dan dilema pemecahan masalah etik. Dari beberapa wilayah tersebut, barangkali sangat diperhatikan berkaitan dengan kenyamanan klien adalah aspek kerahasiaan. Persetujuan untuk membuka status klien kepada pihak ketiga seperti rujukan, petugas kesehatan tidak secara langsung melakukan perawatan kepada pasien yang terinfeksi dengan pasangannya. Persetujuan ini dicantumkan dalam catatan medik. Kerahasiaan selalu harus dijaga semua materi dalam proses konseling tidak boleh didengar atau dikathui oleh orang lain dan tidak akan pernah disampaikan kepada orang lain tanpa persetujuan klien. Hal tersebut bersifat rahasia penuh. Konselor bertanggung jawab mengkomunikasikan secara jelas perluasan kerahasiaan yang ditawarkan kepada klien. Dalam keadaan normal, penjelasan rinci seperti ini dilakukan dalam konseling pra tes atau saat penandatanganan kontrak konseling.

## B. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik komunikasi interpersonal dalam VCT, penulis melihat bahwa wujud komunikasi interpersonal dalam konseling berupa pertukaran pesan yang berlangsung antara konselor dan konseli. Demikian pula konseling VCT, ada penyampai dan penerima pesan secara bergantian. Contoh, ketika konseli bercerita, maka konselor sebagai penerima pesan, demikian sebaliknya, ketika konselor bertindak menanggapi cerita pembukaan diri konseli, konselor sebagai penyampai pesan. Senada dengan pemahaman DeVito atas komunikasi interpersonal berdasarkan komponen, yaitu adanya penyampaian dan penerimaan pesan yang menimbulkan berbagai dampak.

Adanya aliran pesan dari konselor kepada konseli, atau sebaliknya, menimbulkan dampak. Dampak-dampak tersebut terlihat dalam aksi-reaksi pasangan konseling. Sikap yang bisa dicontohkan, yaitu istilah efek diadik. Ketika konseli beraksi membuka diri, sebagai upaya mempertahankan aksi tersebut, konselor bereaksi membuka diri juga. Kenyataan ini menunjukkan adanya proses berbalasan, yakni aksi dibalas dengan reaksi.

Inti dari pertukaran pesan yang dilakukan tersebut adalah mencapai perubahan sikap, perilaku dan kondisi. Perubahan sikap tersebut terwujud dalam sikap terbuka dan perubahan pengetahuan. Perubahan perilaku bisa terwujud dalam pilihan perilaku seks yang lebih *save*, sedangkan perubahan kondisi lebih pada beban pikiran semakin menurun.

Pertukaran pesan yang terjadi didukung oleh keterbukaan pasangan konseling. Keterbukaan tersebut disertai dengan perubahan tipologi pesan dan

disinergikan perubahan bahasa tubuh, nada suara dan mimik wajah sesuai dengan kesan cerita yang dibukakan kepada orang lain. Dalam hal ini, pesan yang dikomunikasikan terdiri atas pesan verbal dan non verbal. Kenyataannya, pembukaan diri lebih didominasi oleh konselinya sendiri. Walaupun demikian, pembukaan diri tetap dilakukan oleh konselornya sekalipun dengan versi bunyi pesan pembukaan diri yang berbeda. Kalau konseli dituntut lebih terbuka atas informasi yang sifatnya lebih pribadi (misalkan perilaku *sex* dan orientasi *sex*), tetapi tidak demikian dituntut terbuka atas informasi yang lebih lengkap serta terbuka dalam wujud mendengarkan dengan baik. Kenyataan ini sejalan dengan penjelasan De Vito yang diistilahkan dengan efek diadik. Artinya, dalam interaksi pembukaan diri lebih mungkin terjadi jika individu lainnya juga membuka diri.

Pesan-pesan yang dikomunikasikan oleh konselor dan konseli berbeda. Sepintas disinggung diatas, bahwa konseli membuka diri dengan menceritakan secara jujur, kecemasan, motivasi termasuk pola perilaku beresiko bersangkutan. Karakter pesan yang dibukakan oleh konseli menempatkan proses konseling yang dilakukan sebagai sesuatu yang rahasia dan *private*. Peran pentingnya pembukaan diri konseli, sebagaimana dijelaskan diatas, senada dengan apa yang dijelaskan De Vito menjelaskan bahwa pembukaan diri merupakan faktor penting dalam konseling, dimana orang yang melakukan konseling membutuhkan bantuan yang memadai ketika konseli membuka dirinya. Salah satu wujud bantuan sebagai balas pembukaan diri tersebut adalah mendengarkan dengan baik. Komunikasi dan pesan-pesan tersebut, secara ringkas dapat dilihat dari tabel di bawah ini.



**TABEL 1. ANALISIS KOMUNIKASI KONSELOR DAN KONSELI  
DALAM VCT PRA DAN PASCA TES HIV**

	KONSELOR	KONSELI
<b>PRA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konselor mempersiapkan fisik, karena kondisi fisik terpancar pada ekspresi wajah. Misalkan nampak kelelahan, kurang konsentrasi. Suasana hati konselor juga tampak pada ekspresi muka.</li> <li>• Pihak konselor memiliki desain tempat sesuai standarisasi DINKES.</li> <li>• Mengkomunikasikan nuansa kerahasiaan, misalkan berkaitan dengan aspek hukum, pembubuhan nama, kontrak konseling.</li> <li>• Mengenali karakter konseli, pendiam, sensitif, pemalu, sehingga konselor mengenali komunikasi seperti apa yang tepat.</li> <li>• Membuka komunikasi dengan luwes, dengan demikian tidak ada persiapan secara khusus untuk menentukan topik pembuka, tetapi semuanya <i>let it flow</i> (fleksibilitas).</li> <li>• Menjelaskan cara pandang GL terhadap penderita dan yang rentan beresiko.</li> <li>• <i>No Judgment</i>, tidak menyalahkan konseli.</li> <li>• Menjadi pendengar melalui, refleksi balik cerita konseli, berusaha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konseli tidak merasa nyaman bertemu dengan konselor jika keadaannya tidak mengesankan, jadi konseli merasa tidak disambut dengan baik.</li> <li>▪ Konseli semakin malas atau takut untuk terbuka, jika ketika kedatangannya diawali dengan nuansa yang kurang bersahabat.</li> <li>▪ Konseli tidak bisa disamaratakan, sama halnya dengan informan ini, dia mengaku lebih suka di ruangan terbuka.</li> <li>▪ Berbicara mengenai penyambutan konselor, tetap dia akan merasa lebih nyaman dengan sambutan baik konselor, raut muka yang bersahabat.</li> <li>▪ Sikap-sikap konselor direspon positif oleh konseli, karena dia merasa nyaman ketika dia merasa dihargai, didengar, diperdulikan ketika</li> </ul>

menampilkan ekspresi yang sesuai dengan cerita konseli (sulit membahasakan)

- Menghargai melalui sikap verbal dan non verbal, verbal “oh berarti kamu pecandu ya, kamu PSK ya”, non verbal...
- Mempertahankan kontak mata, menatap mata konseli.
- Respon singkat (ya, ok, ia) dan mengangguk angguk.
- Kedekatan fisik, tidak berusaha menjauhkan diri.
- Mengkomunikasikan wilayah gerakan
- Memberikan ruang bicara bagi konseli, dengan menyakan dan tidak memotong pembicaraan.
- Konselor juga membuka diri, latar belakang dan kehidupan pribadinya.

berbicara.

- Konseli menjadi lebih salut dan nyaman lagi, ketika konselor tidak merasa jijik dengan keberadaan mereka, misalkan dari kedekatan fisik yang tidak ada kesan menjauh.
- Konseli juga tidak merasa dicuekin ketika bicara, setidaknya konselor meng”ia”kan, mengangguk atau menatap mereka.

#### **PASCA**

- Konselor selalu mengatakan bahwa konseli adalah orang kuat, orang terhebat karena mampu melawan ketakutan-ketakutan dengan mendatanginya.
- Konselor juga selalu memberikan ruang dan mempersilahkan apapun yang mau diceritakan oleh konseli, sekalipun jauh dari isu konseling.
- Konselor selalu *share* mengenai pengalaman-pengalaman orang masa lalu yang sudah terlewati.

- Konseli merasa menceritakan ketakutan dan kegelisahan mereka.
- Dengan sikap konselor tersebut, konseli merasa termotivasi.
- Konseli dibawa oleh konselor untuk berkaca pada pengalaman masalah masa lalu yang telah dilewati atau memberikan komparasi dengan orang lain/diri konselor yang

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konselor perlu meramu pesan-pesan positif kepada mereka, misalkan dengan mengatakan bahwa status ini bukan akhir dari segalanya, klien masih bisa hidup seperti orang sehat lainnya, masih bisa beraktivitas.</li> <li>• Konselor menawarkan bantuan, siap melayani, siap dihubungi, misalkan dengan memberikan No. telp pribadi.</li> <li>• Konselor tidak diajari untuk men"judge" ketika berhadapan dengan klien.</li> <li>• Melihat perbedaan sebagai sesuatu yang menarik dan membuat komunikasi lebih interaktif</li> <li>• Memahami dengan tidak menghakimi klien.</li> <li>• Membangun kepercayaan diri konseli, melalui membuka diri, menghargai pilihan yang akan dilakukan, menjaga kerahasiaan.</li> <li>• Ada upaya reflektif dari konselor, bahwa konselor mencoba membawa konseli berkaca pada pengalaman masa lalu, bagaimana dia bisa melewati sampai sekarang.</li> <li>• Tidak memaksa konseli untuk berbuat, dalam artian ada kebebasan.</li> </ul> | <p>telah bisa melewati masalahnya di masa lalu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ketika konseli tidak dibatasi berbicara, sekalipun selalu ada perbedaan, maka konseli semakin nyaman untuk bercerita.</li> <li>▪ Konseli melihat bahwa konselor adalah orang yang memahami mereka , ketika konselor merespon, mendengar, menjawab , memotivasi dan tidak menyalahkan.</li> <li>▪ Ketika konselor memberikan penawaran dan kebebasan memilih opsi perubahan perilaku, adalah sesuatu yang nyaman bagi konseli.</li> <li>▪ Konseli tidak merasa dipaksa, untuk melakukan sesuai apa yang ditawarkan oleh konselor.</li> </ul> |
|--|--|

Konsep komunikasi lain yang juga ditemukan dalam proses konseling adalah adanya pengembangan hubungan. Konselor dan konseli adalah orang yang belum kenal sebelumnya. Pergeseran hubungan yang impersonal menjadi interpersonal ditandai dengan meningkatnya keterbukaan diri. Pembukaan diri yang didasarkan pada nilai kejujuran. Ketika konseli mau bercerita tentang motivasi kedatangannya, perilaku beresiko, orientasi seks, kegelisahan, keputusan dan bantuan/solusi seperti apa yang konseli butuhkan. Keterbukaan konselor lebih banyak ditunjukkan dengan sikap mendengar yang disertai respon verbal dan non verbal yang sejalan. Keterbukaan yang dijelaskan diatas menciptakan meningkatnya hubungan yang impersonal menjadi interpersonal. Senada dengan penjelasan DeVito bahwa ketika hubungan menjadi interpersonal, bunyi keterbukaan tidak lagi sebatas data psikologis, pengetahuan yang menjelaskan dan aturan yang ditetapkan secara personal (De Vito, 1995: 8-10).

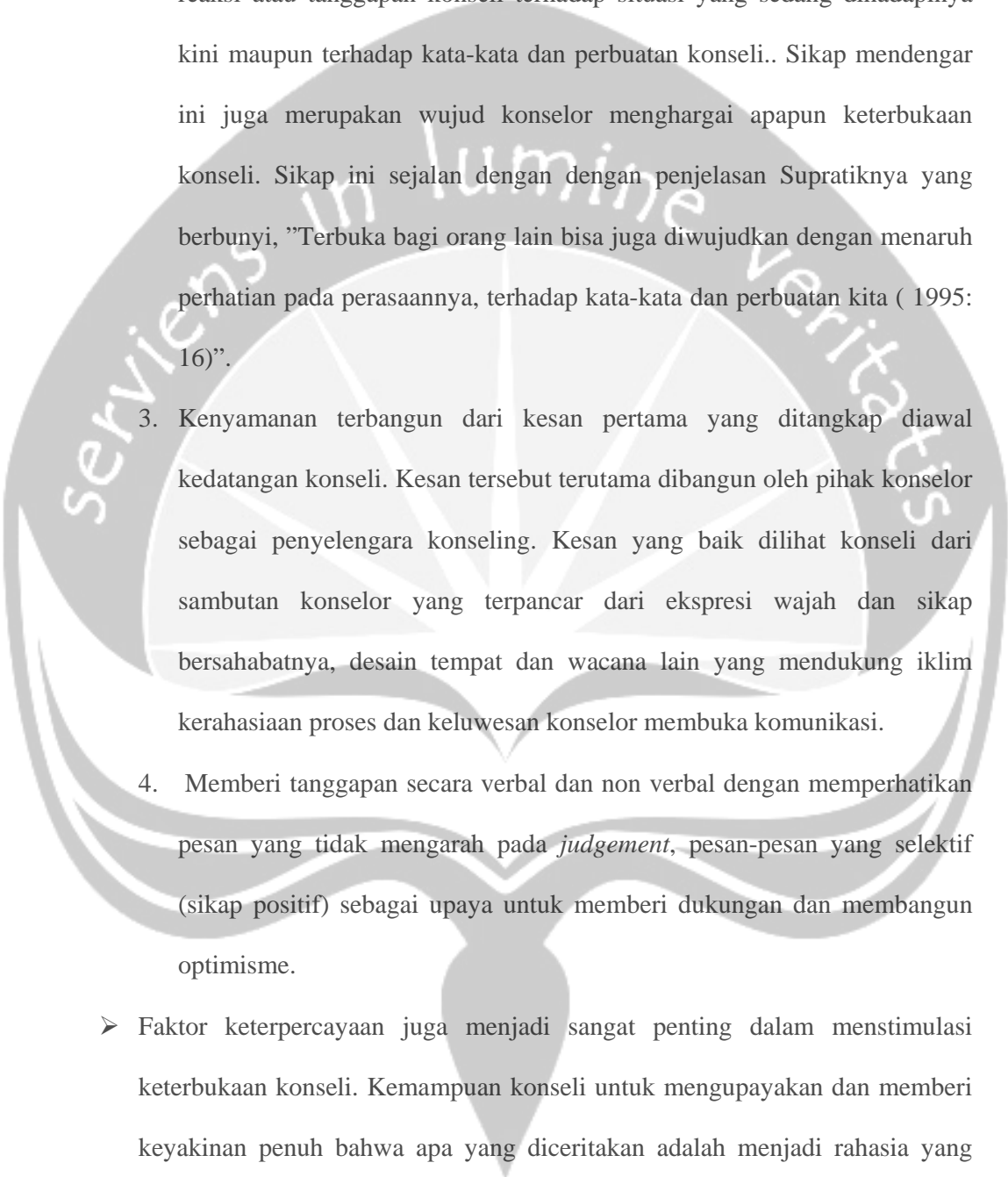
Penelitian menyebutkan bahwa keterbukaan memegang peranan penting guna mencapai tujuan konseling. Peranan tersebut bisa terlihat sejalan dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh konselor untuk mendorong dan mempertahankan keterbukaan konseli. Mendorong keterbukaan konseli, dimulai konselor dengan menciptakan kesan pertama yang baik bagi konseli, yaitu sikap fisik, desain tempat, fleksibilitas dalam membuka topik, serta menumbuhkan kenyamanan dengan membuka diri lebih dahulu. Selanjutnya, keterbukaan konseli juga dipertahankan konselor dengan cara mendengar dengan baik, tidak menghakimi, menunjukkan keterpercayaan dan sikap kekeluargaan. Upaya-upaya tersebut menandai pentingnya keterbukaan dalam konseling. Kenyataan ini sejalan

dengan DeVito yang menyatakan bahwa pengungkapan diri merupakan akses untuk membina hubungan yang bermakna dan mendalam (De Vito, 1997: 65).

Pentingnya meningkatkan hubungan interpersonal dalam konseling juga terlihat dari tujuan konseling untuk menciptakan perubahan sikap, perilaku dan kondisi. Seperti dijelaskan bahwa hubungan interpersonal ditandai oleh keterbukaan turut mempengaruhi perubahan konseli. Seperti yang dialami oleh klien, ketika dia merasa nyaman dengan konselornya, misalkan tidak dihakimi, tidak dipaksakan untuk melakukan sesuatu dan merasa dihargai, dia juga terpenggil untuk melakukan seturut kehendak konselornya. Dengan demikian, pihak konselor selalu berupaya menciptakan suasana komunikasi yang nyaman atau *friendly communiation*. Hal ini merujuk pada *relationship-enchancement methods*, yakni semakin baik hubungan interpersonal, konseli semakin cenderung mendengar dan penuh perhatian bertindak atas nasehat yang diberikan oleh konselor..

Peningkatan hubungan interpersonal yang ditandai peningkatan derajat keterbukaan konseli bisa disimpulkan dengan mendeskripsikan beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

- Faktor kenyamanan. Terkait dengan faktor kenyamanan, seperti dijelaskan pada hasil penelitian, ada beberapa hal yang mendorong kenyamanan konseli dalam membuka diri, diantaranya adalah:
  1. Sikap terbuka karena didorong oleh sikap konselor yang melakukan pengungkapan diri terlebih dahulu, sehingga konseli juga terdorong untuk melakukan pengungkapan diri juga.

- 
2. Keterbukaan yang diwujudkan dengan kesediaan konselor mendengarkan reaksi atau tanggapan konseli terhadap situasi yang sedang dihadapinya kini maupun terhadap kata-kata dan perbuatan konseli.. Sikap mendengar ini juga merupakan wujud konselor menghargai apapun keterbukaan konseli. Sikap ini sejalan dengan dengan penjelasan Supratiknya yang berbunyi, "Terbuka bagi orang lain bisa juga diwujudkan dengan menaruh perhatian pada perasaannya, terhadap kata-kata dan perbuatan kita ( 1995: 16)".
  3. Kenyamanan terbangun dari kesan pertama yang ditangkap diawal kedatangan konseli. Kesan tersebut terutama dibangun oleh pihak konselor sebagai penyelenggara konseling. Kesan yang baik dilihat konseli dari sambutan konselor yang terpancar dari ekspresi wajah dan sikap bersahabatnya, desain tempat dan wacana lain yang mendukung iklim kerahasiaan proses dan keluwesan konselor membuka komunikasi.
  4. Memberi tanggapan secara verbal dan non verbal dengan memperhatikan pesan yang tidak mengarah pada *judgement*, pesan-pesan yang selektif (sikap positif) sebagai upaya untuk memberi dukungan dan membangun optimisme.
- Faktor keterpercayaan juga menjadi sangat penting dalam menstimulasi keterbukaan konseli. Kemampuan konseli untuk mengupayakan dan memberi keyakinan penuh bahwa apa yang diceritakan adalah menjadi rahasia yang tidak diperbolehkan diberitahukan kepada orang lain. Dalam kasus ini, seorang konselor bisa membangun keterpercayaan konseli di awal. Dari desain

ruangan konseling, tempatnya didesain kedap suara, pintu masuk dan keluar beda, ruangan yang masih dilapisi dengan gordena sehingga tidak terlihat dari luar. Mengenai kontrak persetujuan untuk melakukan konseling, segala sesuatunya tidak perlu membubuhkan nama, sehingga tercipta kesan bahwa konselor pun tidak perlu tahu identitas konseli secara jelas. Untuk menambah keyakinan itu, di awal juga konselor akan menjelaskan, kontrak konseling bahwa "kerahasiaan" itu merupakan kode etik yang wajib dijaga penuh oleh konselor dan mempunyai kekuatan hukum secara tertulis.

- Keterpercayaan juga bisa diwujudkan berupa perlakuan seorang konselor terhadap konseli sebagai pribadi yang dewasa dengan memberikan kepercayaan kepada konseli untuk menyelesaikan masalahnya sendiri. Dengan demikian, konseli ditempatkan setara dengan konselor bahwa konseli merupakan orang yang dianggap mampu berdiri sama halnya dengan posisi konselor. Milton Mayeroff mengungkapkan bahwa kepercayaan yang diberikan konselor pada konseli akan menumbuhkan kepercayaan pada dirinya sendiri.
- Faktor kesediaan konselor membuka diri terhadap klien, jika suatu hari membutuhkan bantuan juga berpengaruh pada kenyamanan konseli untuk membuka diri. Dengan tulus, konselor bersedia untuk memberikan kontak yang bisa dihubungi, baik kepada dirinya maupun rujukan apapun. Dari sini, diketahui bahwa ketika konselor sendiri memberikan nomor kontakannya, hal tersebut bisa disimpulkan sebagai kesediaan konselor untuk meluangkan waktu mendengar pengungkapan diri dan mendampingi konseli ketika

mengalami masa sulit pasca konseling. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Mary Rebecca (1996: 26), bahwa konselor dalam menjalankan tugasnya menjalankan aneka peran, salah satunya adalah peran sebagai pelayan. Konselor menempatkan diri sebagai posisi untuk melayani konseli, bukan konseli yang melayaninya dan sebagai konselor dituntut kerendahan hati dalam setiap melayani konseli.

- Faktor kekeluargaan, yaitu konselor menjadikan dan memperlakukan konseli sebagai teman dekat yang menjadi bagian dalam hidupnya. Itulah yang dikenal dengan konseling yang "*friendly*". Konsep yang demikian tentunya akan menumbuhkan kenyamanan bagi konseli untuk mengungkapkan diri. Dimana, konseling akan berjalan sebagaimana kita berbincang dengan teman tanpa ada keinginan untuk menutup diri.

Selain itu, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan konseli untuk membuka diri:

- Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa konseli datang dengan aneka karakter. Berhubungan dengan masalah keterbukaan, maka ada konseli yang sifatnya pendiam dan pemalu sehingga sifatnya lebih tertutup. Disinilah diperlukan keterampilan komunikasi konselor dalam mendorong dan mempertahankan keterbukaan dari konseli.
- Desain tempat yang tidak mendukung kerahasiaan. Penelitian membuktikan bahwa kebanyakan konseli menginginkan tempat yang tertutup dan terkesan rahasia dan pribadi. Sekalipun demikian, selera konseli tidak bisa disamaratakan, karena ada juga konseli yang lebih menginginkan konseling



pada tempat terbuka. Tetapi kenyataan membuktikan bahwa kebanyakan menginginkan desain tempat yang tertutup sehingga mereka merasa nyaman untuk terbuka. Maka, ketika tempatnya kurang mendukung, maka kebanyakan mereka akan merasa tidak nyaman untuk terbuka karena takut cerita mereka diketahui oleh orang lain.

- Kesan pertama yang kurang bersahabat. Pertama, seperti dari tempat yang disebutkan diatas. Kedua adalah sambutan konselor atas kedatangan mereka. Ketika konselor tidak terlihat bersahabat maka konseli merasa tidak yakin bahwa konselor tersebut adalah orang yang peduli dan bersedia membantu mereka. Kesan pertama yang kurang baik juga terlihat dari penundaan konseling karena ketidaksiapan konselor. Hal ini tentunya akan mengecewakan bagi konseli. Kenyataan-kenyataan inilah yang berujung pada ketidaknyamanan konseli untuk membuka diri.
- Konseli juga merasa tidak nyaman jika konselornya menghakimi mereka, karena konseli akan semakin malu dan merasa bersalah. Fakta inilah yang membuat mereka cenderung akan menutup diri.
- Konselor tidak menghargai keterbukaan konseli, dimana ketika konseli sudah terbuka konselor perlu menghargai melalui sikap mendengar yang bersinergi dengan perwujudan sikap empatik, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Konseli cenderung tidak berhenti membuka diri jika konselornya menghargai apa yang mereka lakukan.
- Tidak bersikap positif, artinya konselor tidak mengkomunikasikan perasaan positif yang bisa membangun optimisme dan memulihkan semangat konseli.

Hal ini terwujud ketika konselor mengkomunikasikan pesan-pesan yang sifatnya positif.

Untuk memudahkan penggambaran dan penjelasan mengenai komunikasi interpersonal yang efektif dalam konseling, penulis mencoba mengumpulkan data mengenai komunikasi interpersonal yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut, menyusunnya secara sistematis, kemudian membuat perkiraan berdasarkan realita yang penulis temukan di dalam penelitian. Penulis memasukkannya ke dalam teori mengenai fase-fase konseling menurut Robert R. Carkhuff dan William A. Anthony, sbk.

### **1. Fase Keterlibatan**

Fase ini menjadi pembuka proses konseling yang dilakukan. Sehingga, tepat sekali jika kenyamanan berkomunikasi yang diutarakan, perlu dibangun semenjak memasuki fase ini. Dalam keterlibatan ini, konselor lebih mengutamakan kesiapan fisik. Benar adanya seperti yang diungkapkan oleh konselor bahwa fisik yang belum siap terpancar pada representasi raut wajah yang tidak mengenakan konseli. Keadaan seperti ini tidak menggambarkan sikap bersahabat dan tidak memberikan kesan pertama yang baik bagi konseli. Alasan inilah yang mendorong konselor untuk lebih baik menunda atau membuat janji dengan konseli, karena sekalipun tetap dilaksanakan, bahwa ekspresi ketidaksiapan konselor berimbas pada ketidaknyamanan konseli untuk membuka diri.

Dari tempat yang didesain sedemikian rupa, yakni kedap suara, dilapisi gordena dan pintu keluar dan masuk yang berbeda, ternyata ikut menjadi simultan

untuk memicu keterlibatan diri seorang konselor. Ketika konseli dihadapkan pada sebuah proses konseling dengan isu krusial, idealnya juga harus didukung oleh desain tempat yang terkesan ”*private*” dan ”*secret*”. Kenyataan ini juga terungkap dari pengalaman konselor, bahwa konseli terdorong untuk melibatkan diri, karena desain tempat seperti disebutkan diatas. Suasana yang demikian akan menstimulasi keterbukaan diri konseli, tanpa dibayang-bayangi oleh ketakutan, apa ada orang sekitar yang mengamati proses itu.

Adanya standarisasi desain tempat yang menjunjung kerahasiaan, ternyata tidak bisa disamaratakan berlaku nyaman bagi konseli yang datang. Pengalaman empiris konselor yang kerap berhadapan langsung dengan konseli, mengamini bahwa kebanyakan konseli menyetujui desain tempat yang ada. Tetapi, tidak sama dengan informan (konseli) dalam penelitian ini. Informan ini mengatakan lebih nyaman melakukan konseling di ruangan terbuka. Lagi-lagi, kenyataan ini semakin menguatkan bahwa konseli datang dengan karakter yang berbeda-beda.

Konseling juga momen pertemuan antara konselor dan konseli. Pertemuan tersebut terjadi dengan tidak menutup kemungkinan bahwa aktor-aktor konseling tersebut belum kenal satu sama lain. Jika dihubungkan dengan keterlibatan konseli, maka perlu upaya-upaya untuk membuka konseling dengan topik yang tepat. Fakta penelitian menyebutkan bahwa perlunya komunikasi konselor yang luwes atau tidak kaku ketika mengawali proses konseling. Perihal topik permulaan konseling, topik tersebut muncul dengan sendirinya atau mengalir begitu saja. Hal ini menguntungkan untuk menciptakan kenyamanan berkomunikasi.

Keterampilan membuka komunikasi yang tidak kaku merupakan akumulasi pengalaman empiris konselor berhadapan dengan konseli yang notabene membawa beragam karakter. Penulis berpendapat bahwa ketika konselor berupaya mempersiapkan topik pembuka, disana akan terjadi kecanggungan komunikasi, karena dengan sendirinya konselor akan terpaku dengan topik yang dipersiapkan. Sementara, dari seorang konselor diperlukan sikap yang fleksibel ketika menghadapi konseli. Keluwesan konselor turut mendukung upaya keterlibatan diri konseli, karena suasana tersebut akan menjauhkan kesan bahwa konseling tersebut di "set" sedemikian rupa.

Upaya membangun keterlibatan dari konseli, terwujud melalui upaya konselor mengenali karakter konseli. Ini penting, untuk mengantisipasi konseli dengan aneka karakter. Misalkan, jika konseli pendiam, konselor berusaha untuk mencari topik-topik yang mungkin diminati oleh konseli, minimal memancing agar konseli menyahut atau lebih interaktif. Demikian sebaliknya, ketika berhadapan dengan konselor yang *doyan* bicara, konselor bisa bersiasat untuk mengarahkan pada topik yang lebih fokus.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam fase ini pihak konselor sebagai pelayan konseling berupaya menuntun keterlibatan konseli. Keterlibatan ini dibangun melalui usaha memberikan kesan pertama yang baik "good impression" bagi konseli. Penulis berpendapat bahwa hal ini terasa penting, karena ketika konseli menangkap kesan sedemikian baik, maka kenyamanan akan otomatis mengikuti. Menciptakan kesan yang baik terutama dimulai dari pihak konselor berupa persiapan fisik, ruangan yang didesain sedemikian rupa dan

fleksibilitas konselor dalam mencari topik pembuka yang tepat. Fleksibilitas ini menjadi penting ketika kenyataan menyatakan bahwa konselor berhadapan dengan konseli yang berbeda karakter. Kenyataan inilah yang tidak menutup kemungkinan bahwa konseli yang datang tidak bisa diperlakukan sama dalam menciptakan kenyamanan.

Tujuan akhir dari upaya-upaya yang dilakukan dalam fase keterlibatan adalah untuk mendorong keterlibatan diri konseli dalam proses yang akan dilakukan. Menjadi terlibat terutama dipicu karena konseli menangkap sinyal kesan yang baik, konseli berada dalam awal situasi komunikasi yang dianggap nyaman, yang diharapkan membawa konselor dan konseli pada komunikasi terbuka atau 2 arah. Dengan kata lain, menciptakan kesan yang baik ditujukan untuk menstimulasi/mendorong keterbukaan konseli. Dari penjelasan di atas semakin diketahui bahwa keterbukaan diri menjadi aspek yang penting untuk mendukung proses konseling. Dari beberapa upaya tersebut, semuanya itu menjadi pendukung usaha menciptakan komunikasi yang nyaman, yaitu komunikasi yang jujur, terbuka dan interaktif.

## **2. Fase Penggalian**

Mendorong keterbukaan diri konseli sudah dimulai dari fase awal konseling. Dalam tahap penggalian ini, konselor berupaya untuk mempertahankan keterbukaan diri konseli. Terdapat beberapa sikap yang ditunjukkan oleh konselor berkaitan dengan mempertahankan keterbukaan diri konseli. Upaya mempertahankan keterbukaan konseli berkesinambungan dari fase keterlibatan, karena fase-fase tersebut menyatukan konseling sebagai sebuah proses.

Lantas, mempertahankan keterbukaan diri perlu disikapi konselor secara tepat. Salah satu upaya untuk mempertahankan keterbukaan diri konseli bisa diwujudkan melalui ungkapan keberpihakan konselor terhadap dunia konseli. Ungkapan keberpihakan tersebut memberi kesan kepada konseli bahwa konselor yang dia datangi adalah orang yang tepat. Konseli yang didatangi adalah orang-orang yang peduli kepada konseli. Kenyataan ini memicu terciptanya komunikasi yang nyaman.

Kenyamanan berkomunikasi terutama pada tataran mempertahankan pembukaan diri juga tercipta ketika konselor tidak berusaha untuk menghakimi apapun isi cerita pengungkapan diri konseli. Tindakan evaluatif/menghakimi rentan terjadi, apalagi ketika informasi yang dibicarakan dalam konseling, mengarah pada isu moralitas, yang kerap dihubungkan dengan perilaku benar atau salah. Contohnya adalah perilaku seks menyimpang atau seks bebas. Fakta di lapangan menyebutkan bahwa ketika konselor menghakimi konseli, mendorong munculnya usaha menutup diri dari konseli. Fakta inilah yang memicu konselor untuk tidak memberikan pesan evaluatif/judgmental, karena akan menemptakan konseli pada posisi bersalah dan merasa tidak nyaman.

Secara teoritis, sikap yang ditampilkan oleh konselor tersebut bisa dikategorikan sebagai perwujudan dari sikap mendukung. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan De Vito (1997: 261), menyebutkan bahwa sikap mendukung dari seorang konselor dapat terlihat dalam suasana yang deskriptif bukan evaluatif. Suasana yang deskriptif akan membantu terciptanya sikap mendukung,

karena pesan yang diberikan tidak dirasakan konseli sebagai ancaman bagi dirinya.

Apapun isi keterbukaan konseli, konselor berusaha untuk menghargai secara verbal dan non verbal. Secara verbal, konselor bisa mewujudkannya dengan mengkomunikasikan pesan-pesan yang isinya tidak menggarisbawahi perilaku negatif konseli. Misalkan, "*berarti kamu berganti-ganti pasangan ya, atau kamu seorang PSK ya*". Diketahui bahwa pesan-pesan sedemikian rupa adalah tipe evaluatif yang mengancam kenyamanan konseli. Secara non verbal, upaya menghargai dapat dilakukan oleh konselor dengan berusaha menampilkan ekspresi yang tepat Memberikan penghargaan dengan wujud yang disebutkan sekaligus menegaskan adanya kesetaraan pasangan konseling. Kesetaraan tersebut membenarkan bahwa setiap orang patut diberikan penghargaan secara positif. Ekspresi sebagai bentuk penghargaan ini, secara keseluruhan dapat dijelaskan ketika bersinergi dengan sikap mendengar konselor.

Aspek mendengar ternyata menjadi penting, karena sikap tersebut memberi kesan kepada konseli, bahwa apa yang diungkapkan oleh konseli sepenuhnya ditangkap dan dipahami oleh konseli. Dengan demikian, konseli tidak akan beranggapan bahwa apa yang dilakukannya bukanlah sesuatu yang sia-sia. Sikap mendengar juga ditangkap oleh konseli, ketika aspek non verbal konselor merefleksikan apa yang diceritakan oleh konseli. Konselor berusaha menyalurkan perasaannya dengan konseli yang terpancar pada ekspresi mukanya. Ekspresi tersebut misalkan mempertahankan kontak mata, wajah yang menunjukkan keprihatinan. Paparan tersebut secara teoriitis ini merupakan salah

satu perwujudan sikap empatik yang bisa dilakukan seorang konselor. Sebagaimana yang disebutkan oleh Joy dan Kay (DeVito, 1997: 261) yang menjelaskan bahwa secara non verbal sikap empatik konselor dapat ditunjukkan dengan merefleksi balik perasaan konseli.

Di sisi lain, konselor bisa memperlihatkan dirinya sebagai pendengar dengan berusaha fokus/konsentrasi terhadap pelaksanaan konseling. Kenyataannya, konseli merasa tidak dihargai ketika konselor sambil lalu melakukan pekerjaan lain disela-sela proses konseling. Ketika itu terjadi, otomatis konseli menangkap kesan bahwa konselornya tidak sepenuhnya memperhatikan konseli. Salah satu bukti nyata bahwa konselor fokus pada proses konseling, konselor kerap mematikan *handphone* sebelum konseling dimulai. Hal ini dirasakan sebagai tindakan tepat sebagai upaya menjaga keterbukaan konseli. Menfokuskan diri pada proses konseling bisa jadi sebagai upaya konselor memperlihatkan secara non verbal bahwa apa yang konseli lakukan dihargai oleh konselinya. Penjelasan ini menempatkan konselor pada sikap mendengar dengan penuh perhatian. Sebagaimana disebutkan oleh DeVito (Budyatna&Nina, 1999: 173-174), bahwa salah petunjuk untuk mempertahankan keterbukaan konseli adalah dengan mempraktekkan keterampilan mendengarkan secara efektif, yaitu konselor harus mendengarkan konseli dengan penuh perhatian.

Dari apa yang disebutkan oleh konseli, bahwa respon singkat konselor, seperti mengatakan, "ok, ya, atau memberi anggukan" dipahami konseli sebagai tindakan konselor mendengarkannya. Dengan demikian, konseli merasa tidak diabaikan ketika membuka diri. Ini menjadi penting, karena sikap mendengar



konselor tersebut, ternyata ditanggapi konseli sebagai bentuk penghargaan terhadapnya sekaligus memberikan kenyamanan baginya untuk tetap terbuka. Dengan memberi respon singkat ataupun memberikan respon dalam bentuk anggukan, bisa dikatakan bahwa upaya tersebut merupakan bagian dari konselor untuk melibatkan diri secara aktif. Hal tersebut menjadi perwujudan dari sikap empatik yang dibenarkan oleh DeVito (1997: 261) bahwa sikap empatik tersebut dapat ditunjukkan melalui keterlibatan secara aktif dengan konseli.

Konseling VCT ada dengan beragam stigma yang mengikutinya,. Keadaan inilah yang tidak menutup kemungkinan bahwa konselor menjadi merasa "jijik" dengan konseli yang datang. Tetapi, tidak demikian halnya dengan apa yang telah diperbuat oleh konselor. Konseli meyakini pernyaannya dengan melihat kedekatan yang tejalin antara konselor dan dirinya. Kedekatan terutama pada kedekatan fisik dimana konselor tidak berusaha membuat jarak dengan konselinya. Kenyataan ini diapresiasi oleh konseli dan mengundang kesalutan bagi konseli. Sikap tersebut ternyata turut menstimulasi kenyamanan konseli untuk tetap membuka diri. Selain menumbuhkan kenyamanan bagi konseli, kedekatan konselor dengan konselinya secara fisik karena sikap empatik dapat terlihat dari kedekatan fisik yang terjadi.

Pentingnya keterbukaan konselor dibenarkan ketika hal tersebut menjadi salah satu simultan yang mempertahankan keterbukaan konseli. Keterbukaan tersebut terletak pada kelengkapan informasi atas wilayah gerakan yang digeluti konselor. Dengan mengambil contoh yang dikemukakan oleh konselor, dia banyak menjelaskan segala sesuatu perihal LGBT. Penjelasan ini menguntungkan untuk keterbukaan konseli, karena berimbas keapda konseli yang kebanyakan atau

kebetulan pada wilayah tersebut,. Mereka semakin menyadari bahwa tanpa bercerita pun, konselornya sudah mengetahui perilakunya. Inilah yang memicu keterbukaan konseli.

Dalam prosesnya, keterbukaan konseli kerap dibalas oleh konselor dengan keterbukaan juga. Konselor menceritakan latar belakangnya kepada konseli. Menurut penulis, latar belakang seseorang termasuk informasi yang sifatnya pribadi dan kerap dibukakan kepada orang-orang tertentu saja. juga menjadi bagian dari mempertahankan keterbukaan konseli. Sikap keterbukaan oleh konselor tersebut bisa dipahami sebagai efek diadik sebagai upaya untuk mempertahankan keterbukaan konseli. Sebagaimana penjelasan DeVito (Budyatna & Nina, 1999: 173-174), bahwa salah satu hal yang berpengaruh pada pembukaan diri adalah efek diadik, yang berarti interaksi pembukaan diri lebih mungkin terjadi jika individu lainnya juga membuka diri.

Fase penggalian juga menekankan pentingnya memberikan kesempatan kepada konseli untuk menceritakan apa yang dia tahu mengenai isu konseling. Sikap memberikan kesempatan ini, menuntun konseling agar tidak terjebak pada pemberian informasi yang sebenarnya sudah diketahui oleh konseli. Sikap ini bisa dibaca sebagai sikap provisionalisme konselor. Dimana dengan memberikan kesempatan bercerita kepada konseli, menngisyaratkan konselor tidak semata-mata menganggap diri sebagai orang yang lebih tahu, dengan demikian konselor bersedia mengubah posisinya. Menurut penulis, kenyataan ini menjadi perwujudan sikap mendukung sebagaimana dijelaskan oleh DeVito (1997: 261)

dimana, konselor dapat menunjukkan sikap mendukungnya dengan kesediaan konselor mengubah posisi jika diharuskan.

Dilain sisi, dengan memberikan kesempatan bercerita kepada konseli, konselor tahu membatasi pemberian informasi, sehingga bisa menghindari kebosanan konseli. Aspek kebosanan atau kejenuhan penting diperhatikan, karena hal tersebut bisa mengganggu kenyamanan konseli. Pentingnya memberikan ruang kepada konseli, sekaligus mengungkap bahwa tidak selamanya konseli dianggap lebih bodoh/kurang paham dari konselornya. Pemahaman ini menempatkan konselor sebagai orang yang tidak selalu "lebih pintar" daripada konseli. Ada nuansa ketidaksetaraan, jika konselornya selalu menganggap bahwa dirinya lebih tahu dan konseli sebagai orang yang kurang paham. Ketika hal tersebut tidak terjadi, keadaan tersebutlah yang mencerminkan menunjukkan adanya nuansa kesetaraan antara konselor dan konseli.

### **3. Fase Pemahaman**

Fase pemahaman berhubungan dengan upaya konselor memahami perasaan konseli. Selain memahami perasaan konseli, konselor juga berupaya membawa konseli sebagai orang yang bisa memahami dirinya. Bentuk pemahaman diwujudkan pada pemberian pesan yang cenderung mengarah pada bagaimana konseli selalu ditempatkan sebagai orang yang kuat, ada proses *share*, pesan-pesan komparatif, yaitu komparasi dengan berkaca pada pengalaman buruk masa tetapi sudah berhasil dilewati oleh konseli. Pemahaman tersebut juga dilakukan dengan membangun optimisme melalui pemberian pesan-pesan positif, serta mengungkapkan secara langsung, bahwa konselor siap menjadi bagian dari

masalah konseli serta sebagai konselor orang yang menghargai tanpa menghakimi.

Sebagai sebuah bentuk sikap mendukung, ketika konselor memberikan dirinya kepada konseli bisa dikatakan sebagai bentuk dari sikap mendukung. Memberikan diri ini tercermin dalam sikap konselor yang memberikan ruang dan waktu, bersedia dihubungi dan membantu, apabila di kemudian hari membutuhkan bantuan. Dalam kenyataan ini, selain mendukung konselor juga menunjukkan bahwa dia memahami perasaan konseli, sehingga bersedia untuk membantu. Selain itu, pernyataan yang sering terucap dari konselor bahwa tidak perlu ada "judge" dalam konseling. Kenyataan ini semakin menempatkan aspek "judgement" sebagai sesuatu yang perlu dihindari. Dalam hal ini, ketika konselor tidak melakukan penghakiman tersebut, perilaku tersebut juga mencerminkan perilaku konselor yang sangat memahami perasaan konseli..

Kemudian bisa disimpulkan bahwa dalam fase pemahaman fokus pada konselor menunjukkan sikap mendukungnya yang bisa terlihat dari tipologi pesan-pesan yang diberikan. Ketika keberanian konselor diapresiasi sebagai tindakan yang berani, konselor juga mengungkapkan bahwa dia sudah menjadi orang yang kuat. Penulis menyatakan bahwa bentuk dukungan ini akan menyentuh konseli dan memberikan pemahaman positif akan diri konseli. Ketika itu terjadi, maka konselor bisa dikatakan sebagai orang yang memahami perasaan konseli. Selain sebagai bentuk dukungan, keadaan ini merupakan cerminan dari sikap positif, dimana konselor mengkomunikasikan sikap positif yang terlihat dari pandangan-pandangan yang positif, dimana konselor selalu

mengkomunikasikan cara pandangnya secara positif. Hal ini tersimpulkan ketika konselor berupaya untuk membangun optimisme konseli.

Sikap mendukung yang terdapat dalam fase pemahaman juga terlihat ketika konselor menyatakan bahwa perbedaan pandangan yang sewaktu-waktu terjadi, disambut positif dan dirasakan sebagai sesuatu yang menarik oleh konselor. Disambut positif karena perbedaan pandangan membuat komunikasi menjadi lebih interaktif dan menjauhkan keboasan bagi pasangan konseling. Apa yang dijelaskan oleh konselor tersebut, bisa disebut sebagai sikap konselor yang bersedia mendengar pandangan orang lain dan tidak selalu merasa bahwa pendapatnya/pengetahuannya yang lebih benar. Keadaan ini sejalan dengan istilah provisionalisme yang dikemukakan oleh DeVito (1997: 261), bahwa sikap mendukung juga tercermin dari sikap provisionalisme konselor.

Seorang konselor yang kurang mampu memahami konseli, tidak menunjang kenyamanan komunikasi dalam konseling. Sebaliknya, konflik akan muncul ketika konselor berupaya menghakimi dan menyerang konseli. Konflik yang terjadi tidak menggambarkan kenyamanan dalam komunikasi. Hal inilah yang mendorong menurunnya keterbukaan konseli, sekaligus menurunnya kualitas komunikasi interpersonal. Dengan demikian, dalam fase pemahaman beberapa hal yang harus diperhatikan dan dikendalikan adalah bunyi pesan dan emosi. Dari segi bunyi pesan, konselor jangan sampai terjebak pada pesan yang menghakimi, memberi nasehat tanpa menyerang dan mengontrol nada bicara serta emosi harus bisa dikendalikan.

Fase pemahaman menjadi lebih rentan bisa menimbulkan konflik. Hal tersebut sangat mungkin terjadi ketika salah satu tuntutan kepada konselor adalah bisa memahami perasaan konseli. Hal tersebut rentan terjadi ketika konselor tidak bisa memposisikan diri dan terjebak dalam posisi yang menghakimi dan memberi nasehat yang terkesan menyerang konseli. Hal ini tidak bisa terjadi karena sesungguhnya kenyamanan berkomunikasi terbangun dari upaya konselor tidak menghakimi dan menyerang konseli. Hal tersebut juga rentan terjadi karena ketika isu konseling yang berhubungan dengan masalah moralitas yang kerap dihubungkan dengan perilaku benar dan salah.

#### **4. Fase Tindakan**

Fase ini berkaitan erat dengan konselor memberikan kepercayaan kepada konseli. Kepercayaan konselor dalam artian bahwa konseli adalah orang yang bisa menanggulangi dan memecahkan masalahnya. Dalam prosesnya, konselor memberikan kesempatan kepada konselor untuk menawarkan pilihan atau meminta pilihan perilaku apa yang akan dilakukan. Ketika konselor menyempatkan diri untuk meminta pilihan perilaku versi konseli dirasakan sebagai pernyataan konselor secara tidak langsung bahwa konseli adalah orang yang mampu, kuat, serta sama dengan orang lain. Tindakan lainnya adalah konselor menawarkan beberapa pilihan perilaku yang akan dilakukan. Kata "menawarkan" memberikan pemahaman bahwa konseli juga memiliki hak, untuk melakukan atau tidak melakukan. Artinya, disitulah letak konselor memberikan kepercayaan kepada konseli.

Penulis berpendapat bahwa sikap konselor diatas, sama halnya dengan menunjukkan adanya kesetaraan antara konselor dan konseli. Sebagaimana disebutkab bahwa kesetaraan tersebut tidak diungkapkan secara verbal. Namun hal tersebut menjadi ada ketika Situasi ketika konselor meminta jawaban konseli untuk pilihan yang akan dilakukan, menawarkan perubahan perilaku dengan mengedepankan kebebasan konseli untuk melakukan atau tidak. Kenyataan inilah yang menunjukkan kesetaraan yang mengisyaratkan bahwa konselor dan konseli adalah berada pada kedudukan yang sama.

**TABEL 2. ANALISIS KARAKTERISTIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM VCT**

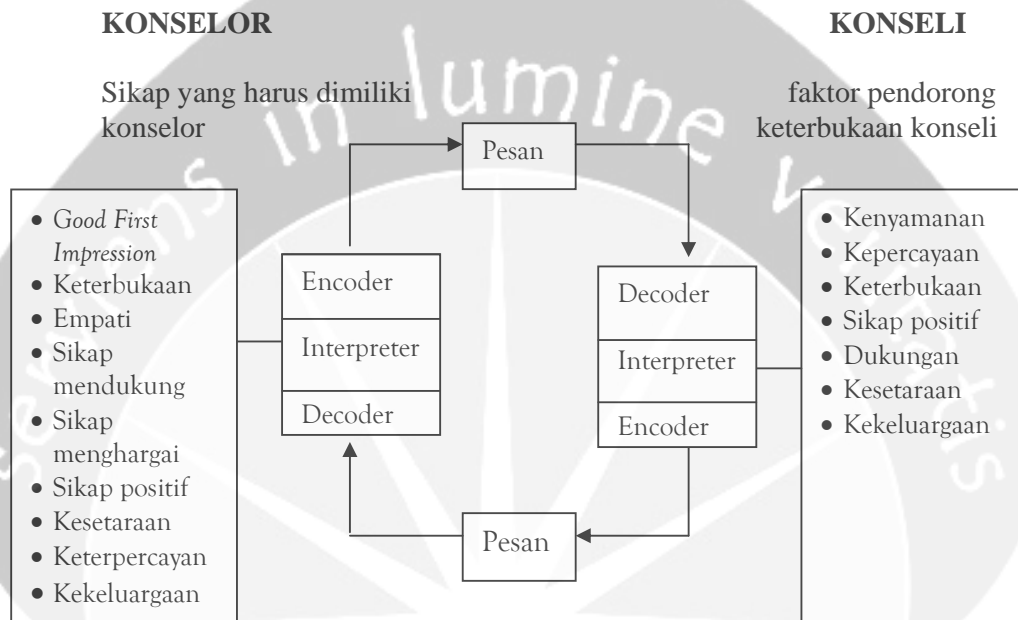
<p>FASE KETERLIBATAN</p>	<p>Fase keterlibatan sebagai proses awal konseling lebih fokus pada menciptakan “<i>first impression</i>” yang baik terhadap klien yang datang. Kesan baik yang ditangkap oleh konseli menciptakan kenyamanan bagi konseli. Kenyamanan yang tercipta sekaligus ditujukan untuk mendorong keterbukaan konseli.</p> <p>Kenyamanan tersebut diwujudkan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan fisik, yakni ekspresi wajah yang bersahabat, tidak ada raut wajah yang menunjukkan kecapekan, keBTan, ataupun kurang bergairah dalam melakukan konseling.</li> <li>2. Desain tempat sedemikian rupa, sehingga konseli menangkap sinyal kesan, bahwa pihak konselor pun mengupayakan komunikasi tertutup dan rahasia.</li> <li>3. Komunikasi yang luwes, khusus untuk poin ini, merupakan akumulasi dari pengalaman empiris</li> </ol>
--------------------------	---

	<p>konselor dalam melakukan konseling.</p> <p>4. Mengenal karakter konseli. Contoh kasus, mencari topik yang diminati oleh konseli minimal memancing untuk berbicara kepada klien yang karakternya pendiam.</p>
FASE PENGGALIAN	<p>Dalam fase ini konselor dituntut untuk mempertahankan keterbukaan konselor. Mempertahankan keterbukaan diupayakan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkomunikasikan kepada klien pesan-pesan keberpihakan dan wilayah gerakan pelayanan yang dilakukan. Untungnya, konseli yang memang kebanyakan berasal dari wilayah gerakan dimaksud (LGBT) semakin mantap untuk terbuka.</li> <li>2. Konselor tidak akan mengkomunikasikan pesan-pesan yang sifatnya menghakimi (judgment), karena upaya itu akan membuat konseli merasa dipermalukan dan dipersalahkan.</li> <li>3. Menghargai konseli lewat pesan verbal dan non verbal.</li> <li>4. Sikap mendengar terwujud melalui refleksi balik keterbukaan konseli, respon singkat baik verbal atau non verbal (anggukan, tatapan ataupun menepuk), maupun fokus/konsetrasi sewaktu mendengar.</li> <li>5. Kedekatan fisik dan tidak berusaha membuat jarak dengan klien.</li> <li>6. Memberikan ruang dan kesempatan bagi konseli untuk berbicara.</li> <li>7. Keterbukaan konseli juga dibalas oleh keterbukaan konselor (diadik)</li> </ol>
FASE	Fase ini berhubungan dengan sikap konselor untuk



PEMAHAMAN	<p>memahami perasaan konseli dan membuat konseli agar bisa memahami dirinya. Sikap dalam fase pemahaman ini diwujudkan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkomunikasikan pesan-pesan komparatif.</li> <li>2. Menanamkan nilai-nilai/pesan-pesan positif kepada konseli.</li> <li>3. Membangun optimisme konseli.</li> <li>4. Membuka diri sepenuhnya kepada konseli, terlihat dari konselor memberikan kesempatan untuk menghubunginya jika konseli membutuhkan bantuan.</li> <li>5. Tidak menghakimi</li> <li>6. Menyambut perbedaan pendapat yang ada dan tidak selalu memposisikan diri sebagai orang yang lebih tahu semuanya.</li> </ol>
FASE TINDAKAN	<p>Fase tindakan ini berhubungan dengan memberikan kepercayaan kepada konseli. Kepercayaan yang diberikan turut mencerminkan kesetaraan aktor konseling. Kepercayaan yang diberikan tercermin dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseli diberi ruang untuk mengungkapkan perubahan perilaku yang mesti dilakukan ke depan.</li> <li>2. Konselor menawarkan opsi perubahan perilaku. Menawarkan berarti konseli diberikan kebebasan untuk berbuat/tidak.</li> <li>3. Menjungjung tinggi hak klien, artinya semuanya bukan keharusan tetapi klien menentukan sendiri melakukan/tidak.</li> </ol>

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal yang efektif dalam konseling VCT, penulis mencoba membuat suatu model komunikasi interpersonal dalam konseling.



Gambar 2. Model Karakteristik Komunikasi Interpersonal dalam VCT

Jadi melalui model tersebut, dapat diketahui bahwa yang harus dimiliki oleh konselor agar tujuan konselor dapat tercapai adalah kesan pertama yang baik, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap menghargai, kesetaraan, keterpercayaan dan kekeluargaan. Dari pihak konseli, beberapa faktor pembukaan diri, timbul ketika konselor memanfaatkan aspek-aspek yang harus dimilikinya.. Faktor tersebut adalah kenyamanan, keterbukaan, sikap positif, dukungan, kesetaraan dan kekeluargaan.

Konselor menyampaikan pesan secara verbal dan non verbal yang mendukung pesan-pesan yang disampaikan. Konseli menerima, menginterpretasikan kemudian meyandi balik pesan konselor. Apabila konseli menangkap aspek-aspek tersebut, konseli akan memiliki faktor keterbukaan diri. Jika faktor tersebut sudah ada, keterbukaan tersebut bukan saja pada luas topiknya, tetapi sampai pada kedalaman topik. Konseli akan lebih bebas mengungkapkan sisi emosionalnya yang tampak dalam ekspresi.

Ketika konselor menangkap pesan-pesan dari konseli kemudian konselor menentukan tindakan apa yang harus dilakukan berdasarkan apa yang diterimanya. Misalkan jika menangis, menepuk bahu dan memberikan kata-kata menghibur. Konseli menerima pesan ini kemudian menyampaikan kembali pesan sebagai reaksi atas aksi konselor. Bila konseli sudah nyaman dan percaya, ia akan membuka diri lebih dalam.

Ancangan humanistik seperti dikemukakan oleh De Vito, ada 5 faktor yang menjadi kualitas komunikasi interpersonal yang efektif. Kualitas-kualitas tersebut adalah keterbukaan, sikap empatik, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Sikap-sikap tersebut bisa dikomunikasikan lewat pesan verbal dan non verbal. Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas-kualitas tersebut ditemukan dalam proses konseling. Sikap-sikap tersebut termasuk sikap yang harus dimiliki oleh konselor sebagai pendorong sekaligus mempertahankan keterbukaan konseli.