

# KUALITAS KONSELOR YANG EFEKTIF

Intan Juwita<sup>1</sup>, Diffa Rahmatillah<sup>2</sup>, Ghaitsa  
Zhahira Sofa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen LAIN Langsa, Indonesia

<sup>2</sup>Mahasiswa LAIN Langsa, Indonesia

<sup>3</sup>Mahasiswa LAIN Langsa, Indonesia

Corresponding e-mail: [intanjuwita.lgs123@gmail.com](mailto:intanjuwita.lgs123@gmail.com)

## Abstrak

Konseling merupakan suatu profesi penolong profesi ini disebut dengan konselor. Seorang konselor harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan untuk bekerja sebagai konselor tentu harus memiliki kualitas dan keterampilan yang bagus, agar dapat bekerja secara professional. Penelitian ini merupakan penelitian studi pustaka (library research) Konselor yang baik, adalah konselor yang efektif, yang memahami dirinya serta konseli, memahami proses konseling maksud dan tujuannya. Konselor yang efektif juga mampu mengintegrasikan keterampilan dan pengetahuan ilmiah ke dalam kehidupan mereka, agar mereka mampu mencapai keseimbangan interpersonal dan kompetensi teknis. Adapun kualitas yang diperlukan konselor agar proses konseling berjalan secara efektif adalah, memiliki kualitas empati, Kerahasiaan dan Kejuran, keterampilan komunikasi, pengetahuan teoritis, keterampilan interpersonal, Kesabaran dan Fleksibilitas serta sikap menghargai keragaman.

**Kata Kunci:** Kualitas, Konselor Efektif

## Abstract

Counseling is a helping profession. This profession is called a counselor. A counselor must have the knowledge and skills obtained through education to work as a counselor, of course he must have good qualities and skills, in order to work professionally. This research is library research. A good counselor is an effective counselor, who understands himself and his counselee, understands the aims and objectives of the counseling process. Effective counselors are also able to integrate scientific skills and knowledge into their lives, so that they are able to achieve a balance of interpersonal and technical competence. The qualities needed by counselors so that the counseling process runs effectively are, having the qualities of empathy, confidentiality and honesty, communication skills, theoretical knowledge, interpersonal skills, patience and flexibility and an attitude of respect for diversity.

**Keywords:** *Quality, Effective Counselor*

## PENDAHULUAN

Konseling merupakan profesi

yang membantu individu mengatasi masalah kehidupan mereka dengan cara yang konstruktif. Efektivitas konseling sangat bergantung pada kualitas konselor itu sendiri Corey (2009 : 18). Seorang konselor yang efektif harus memiliki seperangkat keterampilan dan kualitas yang memungkinkan mereka membangun hubungan terapeutik yang kuat dengan klien dan memfasilitasi perubahan positif dalam kehidupan klien.

Menurut *American Counseling Association* (ACA), konseling adalah profesi yang berupaya membantu individu, keluarga, dan kelompok untuk mencapai kesehatan dan kesejahteraan mental, emosional, fisik, sosial, pendidikan, spiritual dan tujuan karir. Sedangkan menurut *British Association for Counselling and Psychotherapy* (BACP) mendefinisikan konseling sebagai proses yang melibatkan eksplorasi pemahaman pribadi, perasaan, keyakinan, dan perilaku dalam relasi kolaboratif antara konselor dan klien.

Menjadi konselor yang efektif membutuhkan seperangkat kualitas dan keterampilan yang beragam.

Menurut Corey (2009 : 18) dengan mengembangkan dan menerapkan kualitas-kualitas seperti empati, kerahasiaan, keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan teoretis, keterampilan interpersonal, dan komitmen untuk refleksi diri dan pertumbuhan pribadi, konselor dapat membantu klien mereka secaraefektif mengatasi masalah dan mencapai perubahan positif dalam kehidupan mereka.

Neukrug, (2007:16) mengatakan bahwa konseling dapat didefinisikan sebagai proses interaksi profesional antara seorang konselor terlatih dengan seorang klien, di mana konselor membantu klien mengatasi masalah dan tantangan dalam kehidupannya melalui eksplorasi diri, pemberian wawasan, dan pengembangan keterampilan coping yang efektif dan profesional .

Salah satu cara untuk membangun profesional konselor adalah dengan menumbuhkan dan meningkatkan karakter pribadi konselor yang efektif dimana konselor membantu konseli secara maksimal dan optimal, karena konselor merupakan penolong menjadi penolong haruslah

ikhlas tanpa mengharapkan balasan.

Ivey dan zalaquett (2010) menyatakan bahwa konselor harus mampu memadukan kekuatan-kekuatan pribadi sebagai internal skill dan keterampilan-keterampilan yang di pelajari sebagai exsternal skill. Dengan demikian konselor harus bisa menkombinasikan antara kekuatan-kaekuatan pribadi (*internal skill*) dengan Pengetahuan dan keterampilan (*eksternal skill*) karena semuanya merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting bagi konselor untuk merujuk kepada penguasaan sistem serta terwujudnya nilai dan pribadi yang untuk menunjang kerja profesional dan efektif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi pustaka atau studi literature. Penelitian studi pustaka (*library research*) yaitu berisi teori-teori yang relevan dengan masalah-masalah dalam penelitian yang diambil peneliti. Data yang dikumpulkan dan di analisis seluruhnya berasal dari literatur maupun bahan dokumentasi lain, seperti tulisan di jurnal, buku-buku, maupun media lain yang relevan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Konselor yang baik, adalah konselor yang efektif, yang memahami dirinya serta konseli, memahami proses konseling maksud dan tujuannya. Corey (2011:13) mengatakan konselor efektif mampu bersikap spontan, kreatif dan berempati akan sangat membantu apabila selama hidupnya konselor tersebut sudah mengalami berbagai macam pengalaman hidup yang memungkinkan mereka menyadari keadaan yang dialami oleh konseli sehingga waspada dan bertindak tepat.

Konselor yang efektif juga mampu mengintegrasikan keterampilan dan pengetahuan ilmiah ke dalam kehidupan mereka, agar mereka mampu mencapai keseimbangan interpersonal dan kompetensi teknis. Kualitas kepribadian yang lain perlu juga dikembangkan oleh konselor, agar dia lebih mapan dalam profesi nya. Aspek-aspek tersebut adalah sebagaimana dikemukakan Commier & Cornier (Gladding, 2012) sebagai berikut:

1. Memiliki energy, ketahanan fisik dan psikis
2. Kompetensi intelektual, kemampuan untuk belajar dan berfikir cepat dan kreatif
3. Keluasan, kemampuan beradaptasi dengan klien
4. Dukungan, kemampuan mendorong konseli mengambil keputusna yang efektif
5. Niat baik, niat untuk membantu konseli untuk mendirikan mereka
6. Kesadaran diri, memahami diri sendiri sikap, perasaan, perilaku, dan nilai dan faktor lain yang saling mempengaruhi.

Kualitas utama yang harus juga dimiliki oleh seorang konselor yang efektif yaitu sebagai berikut Priyanto dan Erman Amti (2004:72):

1. Empati

Empati adalah kemampuan untuk memahami perspektif, perasaan, dan pengalaman klien. Konselor yang empatik dapat menunjukkan penerimaan dan pemahaman yang mendalam terhadap klien tanpa menghakimi. Empati

adalah kemampuan untuk merasakan dan memahami emosi, pikiran, dan pengalaman orang lain seolah-olah kita mengalaminya sendiri. Dalam konteks konseling, empati melibatkan kemampuan konselor untuk merasakan dan memahami dunia dari perspektif klien mereka<sup>1</sup>. Terdapat beberapa aspek penting dari empati:

- a. Empati kognitif; kemampuan untuk memahami perspektif dan cara berpikir klien
- b. Empati afektif; kemampuan untuk merasakan dan menangkap emosi yang dialami klien

Empati komunikatif - kemampuan untuk mengomunikasikan pemahaman ini kepada klien dengan cara yang membuat mereka merasa didengar dan diterima.

Konselor yang empatik mampu "berjalan di sepatu klien" dan mengalami situasi dari sudut pandang klien. Ini membantu menciptakan lingkungan yang aman dan terdukung bagi klien untuk mengeksplorasi masalah mereka secara terbuka. Konselor juga harus mempunyai kemampuan memahami perspektif klien. Kemampuan ini terkait erat dengan empati kognitif dan

melibatkan upaya aktif dari konselor untuk memahami cara pandang, keyakinan, nilai-nilai, dan pengalaman hidup klien.

Empati dan kemampuan memahami perspektif klien merupakan kualitas yang sangat penting bagi seorang konselor yang efektif. Beberapa aspek penting meliputi menghindari prasangka dan asumsi, dimana konselor harus menahan diri dari penilaian atau proyeksi masalah dan pengalaman mereka sendiri ke dalam situasi klien. Selanjutnya eksplorasi aktif, konselor harus secara aktif menggali dan berusaha memahami bagaimana klien melihat situasi mereka, alih-alih hanya mengandalkan persepsi konselor sendiri. Lalu validasi pengalaman klien, dimana konselor harus mengakui dan menghormati keunikan pengalaman klien, bahkan jika berbeda dari pengalaman mereka sendiri. Dan terakhir, terdapat membangun narasi bersama. Melalui dialog dan refleksi bersama, konselor dan klien membangun pemahaman bersama tentang situasi klien.

Dengan memahami perspektif klien secara mendalam,

konselor dapat memberikan dukungan, wawasan, dan intervensi yang lebih relevan dan efektif bagi kebutuhan unik setiap klien. Empati dan pemahaman perspektif ini membangun hubungan terapeutik yang kuat dan memfasilitasi perubahan positif.

## 2. Kerahasiaan dan Kejujuran

Menjaga kerahasiaan dan berlaku jujur adalah kunci untuk membangun hubungan kepercayaan dengan klien. Klien harus merasa aman untuk membagikan informasi pribadi tanpa takut hal tersebut diungkapkan kepada pihak lain.

Kerahasiaan mengacu pada kewajiban konselor untuk melindungi informasi pribadi yang diungkapkan oleh klien selama sesi konseling. Ini meliputi identitas klien, rincian masalah yang dibahas, serta catatan dan rekaman lainnya. Kerahasiaan adalah fondasi utama dalam hubungan konseling yang memungkinkan klien merasa aman dan nyaman untuk mengeksplorasi masalah mereka tanpa rasa takut atau malu.

Menurut Tohirin (2007:41) konselor harus mengikuti kode etik dan

pedoman profesional yang ketat terkait kerahasiaan. Mereka hanya dapat mengungkapkan informasi dengan persetujuan eksplisit dari klien atau dalam situasi khusus seperti ancaman kekerasan atau pelanggaran hukum. Kepercayaan adalah unsur kunci dalam hubungan terapeutik yang efektif. Tanpa kepercayaan, klien mungkin enggan untuk membuka diri dan berkomitmen sepenuhnya dalam proses konseling. Ketika klien merasa percaya pada konselor, mereka cenderung lebih terbuka, jujur, dan berkomitmen dalam proses konseling. Ini memungkinkan hubungan terapeutik yang lebih dalam dan memfasilitasi perubahan yang lebih bermakna dalam kehidupan klien.

### 3. Keterampilan Komunikasi

Konselor harus memiliki keterampilan komunikasi yang efektif, seperti mendengarkan secara aktif, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan mengekspresikan diri dengan jelas. Komunikasi yang baik sangat penting dalam membangun pemahaman bersama dan mencapai tujuan konseling. Hafied Cangara (2007:88) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi dalam konseling, itu bisa :

- a. Mendengarkan aktif
- b. Mengajukan pertanyaan
- c. Mengekspresikan diri dengan jelas

Komunikasi yang jelas membantu klien memahami perspektif dan wawasan yang ditawarkan konselor, serta mengembangkan rencana tindakan yang efektif. Keterampilan komunikasi yang baik, meliputi mendengarkan aktif, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan mengekspresikan diri dengan jelas, sangat penting bagi seorang konselor untuk membangun hubungan yang kuat, memfasilitasi eksplorasi diri, dan mendorong perubahan positif dalam kehidupan klien.

### 4. Pengetahuan Teoretis

Konselor harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang berbagai teori dan pendekatan konseling, serta kemampuan untuk menerapkannya secara tepat bagi setiap klien yang unik. Pengetahuan teoretis dan kemampuan untuk menerapkan berbagai pendekatan konseling merupakan kualitas penting bagi seorang konselor yang efektif. Seorang konselor yang efektif harus memiliki

pemahaman yang mendalam tentang berbagai teori konseling yang ada. Teori-teori ini memberikan landasan konseptual untuk memahami perilaku manusia, proses perubahan, dan dinamika dalam hubungan terapeutik. Beberapa teori utama dalam konseling meliputi:

- a. Psikoanalisis dan Psikodinamika
  - b. Teori Person-Centered (*Client-Centered*)
  - c. Teori Perilaku (Behavioristik)
  - d. Teori Kognitif-Perilaku (*Cognitive-Behavioral*)
  - e. Teori Eksistensial
  - f. Teori Sistemik (Keluarga dan Relasi)
5. Keterampilan Interpersonal

Uchjana Effendy (2009:44) Keterampilan interpersonal seperti kemampuan membangun hubungan, menunjukkan rasa hormat, dan memfasilitasi diskusi secara terbuka sangat penting bagi seorang konselor yang efektif. Keterampilan interpersonal merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh seorang konselor yang efektif. Berikut

penjelasan mengenai keterampilan ini:

a. Membangun Hubungan

Membangun hubungan yang positif dan terapeutik dengan klien merupakan pondasi dari proses konseling yang efektif. Beberapa keterampilan yang diperlukan dalam membangun hubungan meliputi:

- 1) Menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan terbuka bagi klien
- 2) Menunjukkan penerimaan tanpa syarat dan penghargaan kepada klien
- 3) Mengembangkan kepercayaan dan rapport dengan klien
- 4) Menunjukkan kehadiran dan perhatian penuh kepada klien selama sesi konseling
- 5) Menggunakan teknik seperti pengungkapan diri yang terbatas untuk membangun keakraban

b. Menunjukkan Rasa Hormat

Menunjukkan rasa hormat kepada klien merupakan aspek penting dalam keterampilan interpersonal konselor. Ini mencakup:

- 1) Menghormati latar belakang, nilai, keyakinan, dan identitas unik setiap klien

- 2) Menghindari sikap menghakimi atau mendiskriminasi klien
  - 3) Memahami dan menghargai perbedaan budaya, ras, agama, orientasi seksual, dan lain-lain.
  - 4) Menggunakan bahasa dan perilaku yang sopan dan profesional
- c. Memfasilitasi Diskusi

Konselor yang efektif harus mampu memfasilitasi diskusi dengan klien secara terbuka dan konstruktif. Keterampilan yang diperlukan meliputi:

- 1) Menggunakan teknik komunikasi seperti klarifikasi, refleksi, dan pertanyaan terbuka
- 2) Mendorong klien untuk mengeksplorasi pemikiran dan perasaan mereka secara lebih mendalam
- 3) Mengelola dinamika kelompok secara efektif (jika konseling kelompok)
- 4) Menjaga diskusi tetap produktif dan terfokus pada tujuan konseling
- 5) Menciptakan lingkungan yang mendukung berbagi dan belajar bersama

Keterampilan interpersonal seperti membangun hubungan, menunjukkan rasa hormat, dan memfasilitasi diskusi merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan terapeutik yang aman dan produktif bagi klien. Keterampilan ini memungkinkan konselor untuk terlibat secara efektif dengan klien dan mendorong perubahan positif dalam kehidupan mereka.

## 6. Kesabaran dan Fleksibilitas

Proses konseling seringkali membutuhkan waktu dan kemajuan yang dialami klien bisa bervariasi. Konselor harus bersabar dan fleksibel dalam menghadapi tantangan yang muncul selama proses konseling. Dikarenakan perubahan tidak terjadi dengan cepat, konselor harus sabar mengikuti kecepatan klien, setiap klien unik, dengan masalah dan laju kemajuan yang berbeda. Terkadang ada kemunduran sebelum kemajuan, konselor harus tetap positif, membangun kepercayaan dan hubungan terapeutik membutuhkan waktu. Kesabaran memungkinkan konselor untuk mendukung klien tanpa menekan dan membiarkan proses berlangsung secara alami.

Sedangkan fleksibilitas menurut Dewa Ketut Sukard (2002:66), ini

mengacu pada kemampuan konselor untuk menyesuaikan gaya, pendekatan, dan teknik konseling sesuai kebutuhan spesifik setiap klien. Fleksibilitas penting karena setiap klien memiliki karakteristik, preferensi, dan kebutuhan yang unik, masalah dan situasi yang dihadapi setiap klien berbeda, pendekatan yang kaku atau "satu ukuran untuk semua" cenderung kurang efektif, kemampuan beradaptasi memungkinkan konselor memaksimalkan manfaat bagi klien.

#### 7. Sikap Menghargai Keragaman

Konselor harus menghargai latar belakang budaya, ras, agama, orientasi seksual, dan identitas klien yang beragam serta menghindari bias dan prasangka Indrawan Siregar (2008: 40). Kualitas-kualitas ini memungkinkan konselor untuk membangun hubungan terapeutik yang kuat, memfasilitasi pemahaman diri klien, dan mendorong perubahan positif dalam kehidupan klien. Konselor harus memiliki kualitas yang efektif dikarenakan untuk membangun hubungan terapeutik yang kuat dengan klien, memfasilitasi perubahan positif dan pencapaian tujuan konseling, serta meningkatkan kepuasan dan hasil bagi klien.

## KESIMPULAN

Menjadi konselor yang efektif merupakan proses yang membutuhkan kombinasi keterampilan, pengetahuan, dan kualitas pribadi yang kuat. Konselor yang efektif harus memiliki empati yang mendalam dan kemampuan untuk memahami perspektif unik setiap klien. Mereka harus mampu membangun hubungan kepercayaan dengan menjaga kerahasiaan dan kejujuran. Keterampilan komunikasi seperti mendengarkan aktif, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan mengekspresikan diri dengan jelas juga sangat penting. Selain itu, konselor yang efektif memiliki pengetahuan teoretis yang luas dan kemampuan untuk menerapkan berbagai pendekatan konseling sesuai kebutuhan klien. Keterampilan interpersonal seperti membangun hubungan, menunjukkan rasa hormat, dan memfasilitasi diskusi secara terbuka juga merupakan aspek kunci.

Konselor harus bersikap sabar dan fleksibel dalam menghadapi tantangan selama proses konseling. Di atas semua itu, mematuhi standar etika yang ketat menjadi landasan penting bagi praktik konseling yang efektif dan profesional. Menghargai keragaman budaya, menghindari eksplorasi, dan

menjaga kompetensi dalam batasan praktik adalah prinsip-prinsip etis yang harus dijunjung tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barajah Abubakar. 2004. *Psikologi Konseling dan Teknik Konseling*, Jakarta: Study Press.
- Priyanto dan Erman Amti. 2004. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tohirin. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hafied Cangara. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhibbin Syah. 2011. *Psikologi Belajar*, Jakarta: Rajawali Press.
- Uchjana Effendy. 2009. *Human Elation and Public Relation*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Suhertina. 2008. *Pengantar Bimbingan Konseling di Sekolah*, Riau: Suska Press. Dewa Ketut Sukardi. 2002. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrawan Siregar. 2008. *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurin Na'im. 2012. *Peran Guru Bimbingan Konseling dalam Upaya Peningkatan Internalisasi Nilai-Nilai Akhlak*, Blitar: Lautan Ilmu.
- Corey, G. (2009) Theory And Practice Of Counseling And Psycoterapy. New York: Brooks/Cole Publishing Company
- Ivey, A. E., Ivey, M.B., & Zalaquett, C.P. (2010). *Intentional interviewing and counseling*. Belmont: Brooks/Cole
- Neukrug, E. (2007). *The Word Of the Counselor : An Introduction to the Counseling Profession*, USA : Thomson Brooks/cole
- M.S, Corey. (2011). *Becoming a Helper*, USA:Thomson Brooks/cole
- Okun, B.F. (2002). *EffectiveHelping, Interviewing and Counseling Techniques*.Canada. Wadsworth Group