

Mengembangkan keterampilan konseling untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Beta Ria Sonata

Sekolah Tinggi Teologi Moriah, Tangerang, Indonesia

*email Koresponden Penulis: betariapakpahan@gmail.com

Info Artikel

Riwayat Artikel

Diajukan: 2024-04-29

Diterima: 2024-06-03

Diterbitkan: 2024-06-07



Lisensi: cc-by-sa

Copyright © 2024 Penulis

ABSTRAK

Kesehatan mental adalah salah satu aspek penting dari kesejahteraan manusia. Namun sering sekali terganggu oleh karena berbagai faktor seperti lingkungan keluarga, teman sebaya, masyarakat, dan media sosial. Oleh sebab itu Brave to Talk and Share Community hadir untuk memberikan lingkungan yang kondusif, aman, dan nyaman bagi para siswa dan mahasiswa binaan sebagai wadah untuk menceritakan permasalahan mereka. Lingkungan kondusif seperti ini tercipta jika para mentor memiliki keterampilan konseling seperti teknik listening, understanding, analytical, dan empathy. Dengan demikian, pelatihan ini dilakukan untuk melengkapi para mentor memiliki pemahaman dan keterampilan dasar konseling. Metode yang dilakukan dalam kegiatan PkM ini adalah service learning. Teknis pelaksanaannya dilakukan dengan tiga tahap, pertama yaitu melakukan pengamatan, wawancara, dan diskusi bersama Pendiri Brave to Talk and Share Community. Tahap kedua adalah pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan secara daring melalui aplikasi zoom meeting. Tahap ketiga adalah melakukan evaluasi terhadap kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan melakukan observasi, wawancara, dan memberikan form evaluasi melalui google form. Hasil yang diperoleh adalah peserta memahami konsep teori, dan mampu mempraktikkannya dalam latihan konseling. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan telah terlaksana dengan baik dan mencapai target yang diharapkan.

Kata Kunci: konseling; listening; understanding; analytical; empathy

Cara mensitasi artikel:

Sonata, B. R. (2024). Mengembangkan keterampilan konseling untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(2), 359–372. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i2.21887>

PENDAHULUAN

Kesehatan mental adalah salah satu aspek penting dari kesejahteraan manusia. Namun, dalam beberapa dekade terakhir, masalah kesehatan mental telah menjadi salah satu isu kesehatan global yang mendesak dan semakin meresahkan. Satu dari tiga remaja (34.9%), setara dengan 15.5 juta remaja Indonesia, memiliki satu masalah kesehatan mental dalam 12 bulan terakhir. Masalah-masalah kesehatan mental tersebut diantaranya depresi, kecemasan, stress pasca trauma, masalah perilaku, masalah terkait pemusatan perhatian dan/atau hiperaktivitas. Gangguan kecemasan merupakan gangguan mental yang paling banyak dialami oleh remaja. Di samping itu, hanya 2.6% dari remaja dengan masalah kesehatan mental yang pernah mengakses layanan yang menyediakan



dukungan atau konseling untuk masalah emosi dan perilaku dalam 12 bulan terakhir (Wahdi et al., 2022). Ditambah lagi hasil penelitian yang ditemukan oleh Risesdas 2018, prevalensi gangguan emosional kelompok usia 15-24 tahun sebesar 10% atau 157.695, kelompok usia 25-34 tahun sebesar 8,5% atau 152.522, dan kelompok usia 35 – 44 tahun sebesar 9% atau 144.800. Prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk provinsi Jawa Timur berusia 15 tahun ke atas adalah sebesar 6,8 % atau 111.878. Prevalensi depresi pada penduduk Jawa Timur adalah sebesar 4,5% atau 111.879 (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Di samping itu, penelitian lain menemukan prevalensi kecemasan dan depresi akan terus meningkat di Indonesia (Erskine et al., 2017).

Masalah gangguan mental dapat menimbulkan dampak buruk yaitu gangguan fungsi pada beberapa aspek. Penelitian yang dilakukan oleh I-NAMHS, 64.7% melaporkan mengalami gangguan dalam domain keluarga, 41.1% mengalami gangguan dalam domain teman sebaya, 39.3% mengalami gangguan dalam domain sekolah/pekerjaan, 27,2% mengalami gangguan dalam domain distress personal (Wahdi et al., 2022). Selain itu, individu dengan gangguan mental seperti depresi dapat memengaruhi prestasi akademis, seperti penelitian yang menemukan 33,3% remaja yang mengalami depresi berat dan 28% mengalami depresi ringan memiliki prestasi akademis di bawah rata-rata (Praptikaningtyas et al., 2019).

Ada berbagai faktor yang menyebabkan seseorang mengalami gangguan mental atau emosional, seperti lingkungan keluarga, teman sebaya, sekolah, masyarakat, dan media sosial (Santrock, 2022). Dalam lingkungan keluarga, status ekonomi yang rendah dapat menimbulkan gangguan emosi seperti depresi, kecemasan, dan *low self-esteem* (Chaudry et al., 2021; Simon et al., 2017; Zhou et al., 2018). Selain itu, pola asuh orang tua yang otoriter dan permisif juga dapat memiliki peluang untuk meningkatkan gangguan emosi pada anak (Fitri et al., 2019). Orang tua yang otoriter biasanya memiliki tuntutan yang tinggi sehingga terlihat memaksa kepada anak. Mereka juga biasanya kurang responsive sehingga anak-anak dari orang tua yang otoriter sering kali merasa tidak bahagia, takut, dan cemas jika membandingkan dirinya dengan orang lain (Santrock, 2022).

Penerimaan dari teman sebaya juga menjadi hal yang penting bagi individu. Individu yang tidak diterima oleh rekan sebayanya akan merasa kesepian dan meningkatkan resiko depresi (Coplan et al., 2019). Di samping itu, peningkatan penggunaan internet khususnya media sosial menimbulkan kekhawatiran tentang ketidakpuasan terhadap *body image* (Burnette et al., 2017) dan menurunnya *psychological well-being* (Twenge et al., 2018).

Keterbukaan untuk menceritakan masalah pribadi bukanlah suatu hal yang mudah. Banyak orang yang tidak berani terbuka karena takut dihakimi, ditolak, dan diabaikan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu komunitas yang dapat memberikan dukungan sosial untuk menciptakan suasana yang kondusif seperti rasa nyaman, aman, dan percaya (Putri Calista et al., 2020). Suasana kondusif ini tercipta jika seseorang merasa dimengerti, diterima, didengarkan, dan dihargai perasaan, pikiran, dan tingkah laku yang ia ceritakan. Oleh sebab itu, peningkatan terhadap kemampuan untuk menciptakan suasana yang kondusif seperti itu

menjadi urgen. Brave to Talk and Share Community hadir untuk menciptakan suatu kondisi yang nyaman, aman, bisa menerima diri mereka apa adanya, dan memberikan ruang untuk menceritakan permasalahan hidup mereka. Penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa *support system* yang baik dapat menolong individu untuk meningkatkan kesehatan mentalnya (Nawindah, 2022; Wardasari & Destrity, 2023).

Brave to Talk and Share Community merupakan suatu komunitas yang melayani siswa dan mahasiswa dan terletak di Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Komunitas ini memiliki visi menjadi wadah bagi para binaan untuk berbagi dan menceritakan permasalahan hidup. Visi ini dicapai dengan antara lain, pertama, mengadakan bincang-bincang *online* atau *onsite* tentang topik-topik yang berkaitan dengan masalah kesehatan mental, kepribadian, dan spiritual. Kedua, membahas isu-isu yang sedang naik daun yang berkaitan dengan kehidupan para binaan.

Komunitas ini memiliki 4 orang mentor yang akan mewadahi para binaan untuk menceritakan dan mendiskusikan isu-isu kesehatan mental dan yang berkaitan dengan hal tersebut. Gejala-gejala kesehatan mental yang ditangani oleh para mentor adalah gejala atau masalah umum yang tidak masuk dalam area gangguan klinis. Jika didapatkan individu dengan gangguan klinis maka akan dirujuk kepada profesional lain. Oleh sebab itu, para mentor ini perlu dibekali dengan beberapa pengetahuan dasar tentang psikologi dan kemampuan dasar konseling seperti *analytical, understanding, acceptance, listening, reflecting*, dan *empathy* agar mereka dapat menganalisa kasus-kasus yang sedang berkembang dan mampu mendengar, merefleksikan, menerima, mengerti, dan berempati kepada para binaan.

Konseling merupakan suasana percakapan antara konselor dan konsele, yang kondusif, yang memungkinkan konsele untuk mengenal dan mengerti apa yang sedang terjadi pada dirinya, persoalan, kondisi hidupnya, sehingga ia mampu melihat tujuan hidupnya dan mencapai tujuan itu dengan kemampuan dan talenta yang sudah diberikan kepadanya (Susabda, 2009).

Beberapa teknik konseling yang diperlukan diantaranya, *analytical skill* adalah kemampuan melihat komponen-komponen yang membangun timbulnya masalah dalam hidup. Komponen-komponen ini terdiri dari faktor bawaan dan faktor pencetus (Susabda, 2007). *Understanding skill* adalah kemampuan untuk mengerti dan memahami apa yang sedang dipikirkan dan dirasakan oleh seseorang, dan mengapa ia bertingkah laku demikian ketika menghadapi masalahnya. Dengan kata lain, sikap penuh pengertian dari konselor (Susabda, 2007). *Acceptance skill* adalah kesediaan untuk menerima keberadaan klien sebagai pribadi yang utuh. Sikap ini ditunjukkan dengan tidak menghakimi dan netral. Kegunaannya adalah pertama, supaya klien berani terbuka dan menceritakan permasalahannya. Kedua, klien merasa bebas untuk mengekspresikan dirinya. Ketiga, tidak merasa dihakimi dan dipersalahkan atas apa yang diputuskan dan dilakukannya (Susabda, 2007).

Listening skill adalah kemampuan untuk menangkap, merasakan, membayangkan, membaca, dan mengerti apa yang ingin dikatakan dibalik

perkataan dan sikap klien baik secara verbal maupun non-verbal (Susabda, 2009). *Reflective listening* adalah kemampuan merefleksikan apa yang telah ditangkap melalui *listening skill* secara tepat, yang pada akhirnya akan membawa klien untuk masuk dalam proses menemukan *self-awareness*-nya. Kemampuan ini ditunjukkan dengan konselor mengekspresikan ulang dengan kata-kata konselor, konselor mengekspresikan perasaan/pikiran klien yg mungkin tidak secara langsung diungkapkan dalam kata-kata tetapi bisa terlihat dari ekspresi dan nada suara, dan menolong klien menyadari dan menemukan sesuatu yang baru tentang diri mereka. *Empathy skill* adalah kemampuan untuk dapat merasakan perasaan klien. Ia mampu untuk menempatkan diri di posisi klien dan melihat realita hidup dari perspektif dan kacamata klien (Susabda, 2009). Dengan kata lain, mampu masuk ke dunia orang lain.

Penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas dari konseling awam. Suatu penelitian menyoroti pentingnya metode partisipatif dalam membangun hubungan dan menyampaikan informasi penting mengenai proyek-proyek yang akan dikerjakan (Maman et al., 2009). Demikian pula (Magasana et al., 2016) menekankan pentingnya yang diberikan oleh konselor awam dalam meningkatkan akses terhadap pengobatan dan perawatan di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah. Studi ini menemukan layanan konseling dan tes berkualitas tinggi yang diberikan oleh konselor awam, dengan tingkat kepuasan klien yang tinggi. Pentingnya keterampilan konseling awam ini juga menolong orang lain dalam memberikan dukungan untuk menghadapi tantangan atau kesulitan yang dialami (Eleftheriou et al., 2023; Phillips et al., 2018).

Tujuan dari pelatihan konseling awam ini adalah memperlengkapi para mentor Brave to Talk and Share Community agar dapat memahami dan memiliki keterampilan dasar konseling seperti *analytical, understanding, acceptance, listening, reflecting, dan empathy*. Dengan demikian, manfaatnya diharapkan para mentor dapat menciptakan lingkungan yang kondusif, aman, dan nyaman bagi para binaan untuk menceritakan permasalahan mereka.

METODE

Peserta pelatihan konseling awam ini adalah mentor-mentor Brave to Talk and Share Community Surabaya, Jawa Timur, sebanyak 7 peserta. Metode yang dilakukan dalam kegiatan PkM ini adalah *service learning*. Metodologi *service learning* merupakan suatu pendekatan pembelajaran yang unik dan inovatif yang menggabungkan pengalaman nyata dalam masyarakat dengan pembelajaran akademis (Rusli et al., 2022). Teknis pelaksanaannya dengan mengadakan sesi seminar, pelatihan dan workshop untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait topik tertentu. Kegiatan ini dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama yaitu melakukan pengamatan, wawancara, dan diskusi bersama Pendiri Brave to Talk and Share Community untuk mendapatkan informasi mengenai kemampuan para mentor, visi misi dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh komunitas. Selain itu juga untuk mendapatkan informasi mengenai masalah dan kebutuhan dari para binaan. Setelah itu, didapatkan kebutuhan dari para mentor untuk mendapatkan keterampilan dasar dalam menunjang visi misi

dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan ini dilakukan secara daring melalui aplikasi *zoom meeting*. Tahap ketiga adalah melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan dengan melakukan observasi, wawancara, dan pengisian form evaluasi melalui *google form*.

Tabel 1. Jadwal pelatihan

Waktu	Materi	Metode
Sesi 1	Pengertian Konseling dan Pentingnya Memiliki Skill Konseling	Kuliah dan Latihan
Sesi 2	Bagaimana masalah berkembang dan melumpuhkan fungsi hidup	Kuliah dan Latihan
Sesi 3	General Skill (Analytical, Acceptance, Understanding)	Kuliah dan Workshop
Sesi 4	General Skill (Listening, Reflecting, Empathy)	Kuliah dan Workshop

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan yang dilakukan pada mentor Brave to Talk and Share Community sebanyak 4 sesi dengan waktu yang berbeda-beda. Sesi 1 dilaksanakan pada 14 April 2024. Pada sesi pertama pelatihan ini, peserta diberikan materi penjelasan teori-teori dasar tentang konseling seperti pengertian, keunikan-keunikan kepribadian yang dimiliki oleh individu, ciri-ciri konselor yang efektif, hal-hal yang perlu diwaspadai ketika berelasi dengan orang lain, dan pentingnya memiliki kemampuan konseling. Teori-teori dasar ini diberikan kepada peserta agar mereka memahami konsep dasar dari konseling karena seluruh peserta pelatihan merupakan pemula dalam hal ini. Selama sesi berlangsung, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya terkait topik yang disampaikan agar mereka benar-benar dapat memahami materi. Selain itu, peserta diberikan latihan mengenali keunikan diri mereka sendiri melalui latihan pengenalan diri dengan menjawab beberapa pertanyaan yang diberikan oleh pemateri. Hal ini bertujuan agar para mentor dapat memahami teori dan praktiknya. Mengenali keunikan mereka dan nantinya diharapkan juga dapat mengenali keunikan orang lain. Setelah mereka menjawab pertanyaan untuk pengenalan diri, peserta kemudian menceritakannya ke forum. Hasil yang didapatkan adalah mereka mampu mengenali keunikan mereka, ada yang mampu mengenali bagaimana mereka menghadapi kegagalan di masa lampau. Ada juga yang mengenali caranya berelasi dengan orang lain yaitu kadang-kadang melakukan *transference* terhadap orang lain.



Gambar 1. Pelaksanaan pelatihan sesi 1

Pengenalan keunikan diri penting sekali dimiliki peserta agar mereka terlebih dahulu mengenali pola pikir, perasaan, dan tingkah laku ketika menghadapi situasi tertentu (Susabda, 2007). Pengenalan keunikan diri ini juga penting agar peserta menyadari apakah pola-pola tersebut sehat atau tidak. Jika tidak sehat maka mereka dapat mengubah diri dan mengadopsi pola-pola yang sehat (Gladding, 2018). Pengenalan keunikan diri yang baik akan menuntun seseorang untuk memiliki kehidupan mental yang sehat. Mental yang sehat akan membuat mereka dapat menghadapi orang lain dengan baik. Terakhir, pengenalan diri yang baik juga menuntun seseorang untuk dapat mengenali keunikan orang lain (Susabda, 2007). Dengan demikian, mentor dapat mengenali keunikan orang-orang yang mereka layani dan memperlakukan orang lain sesuai dengan keunikannya masing-masing. Kemampuan mereka menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pemateri menunjukkan bahwa mereka memahami teori yang diberikan dan mampu mempraktikkannya.

Sesi 2 dilaksanakan pada 24 April 2024. Pada sesi pertama pelatihan ini, peserta diberikan penjelasan teori-teori dasar tentang perkembangan psikososial manusia dan bagaimana masalah manusia berkembang dan melumpuhkan fungsi hidup. Perkembangan psikososial diambil dari teori Erik Erikson yang menjelaskan perkembangan psikososial manusia mulai dari kelahiran sampai dewasa (Santrock, 2022). Setelah itu dilakukan latihan analisa diri tentang karakteristik yang dimiliki oleh setiap mentor. Hasil analisa diri ini kemudian diceritakan ke forum. Hasil yang ditemukan adalah mentor mampu menganalisa dirinya, perkembangan diri yang dialami, dampak yang dihasilkan dari perkembangan diri tersebut, dan cara menangani masalah yang dialami. Latihan ini dilakukan agar dapat melihat pemahaman peserta terhadap materi dan pengaplikasiannya dalam kehidupan nyata. Hasil yang ditemukan adalah mereka memahami materi dan mampu mempraktikkannya.



Gambar 2. Pelaksanaan pelatihan sesi 2

Pengenalan diri yang baik dibutuhkan oleh mentor jika ingin melayani orang-orang yang memiliki masalah umum terkait kesehatan mental. Jika mentor tidak dapat mengenali perkembangan diri manusia maka ia juga akan sulit mengenali bagaimana orang-orang yang mereka layani berkembang. Pengenalan perkembangan diri ini menolong peserta untuk mengetahui dan memecahkan

masalah yang timbul dari perkembangan diri yang kurang sehat (Santrock, 2022). Oleh sebab itu, penjelasan materi mengenai perkembangan masalah manusia dan dampaknya terhadap fungsi hidup sangat penting untuk dipahami.

Perkembangan masalah dalam diri individu sering dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya dari dalam diri individu tersebut, dari orang tua, dan lingkungan (Santrock, 2022). Oleh sebab itu, peserta diajarkan mengenali diri sendiri, orang tua, dan lingkungan tempat mereka berada. Pengenalan yang utuh seperti ini dapat memberikan pemahaman yang holistik untuk melihat kepribadian seseorang. Dengan demikian, mentor dapat mengerti apa yang terjadi dengan diri seseorang dan berempati jika seseorang menunjukkan perilaku tertentu bahkan sekalipun perilaku itu tidak sehat (Susabda, 2009). Pemahaman ini juga dapat menolong mentor untuk siap menghadapi dan melayani para binaan mereka.

Perkembangan diri dan masalah manusia sering sekali memberikan dampak buruk terhadap fungsi hidup. Banyak orang mengalami masalah dan tidak mengerti bagaimana menghadapi dan memecahkan masalah tersebut sehingga mereka sulit berfungsi (Susabda, 2009). Fungsi hidup yang terganggu tidak hanya merugikan diri sendiri tetapi juga orang-orang sekitarnya.

Dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada para peserta, pemateri dapat melihat dan mengetahui bahwa peserta memahami materi yang disampaikan. Ini dapat dilihat dari jawaban mereka ketika bercerita, diskusi, dan hasil analisa yang dilakukan.

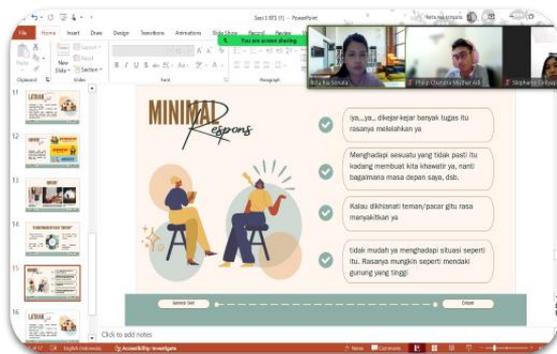
Sesi 3 dilaksanakan pada 1 Mei 2024. Pada sesi ini, peserta diberikan penjelasan tentang beberapa kemampuan konseling seperti *analytical*, *acceptance*, dan *understanding*. Kemampuan ini dijelaskan agar peserta memahami apa yang menjadi tugasnya ketika menjadi mentor. Hasil menunjukkan bahwa peserta memahami materi. Hal ini terlihat dari hasil diskusi melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh pemateri. Peserta mengatakan bahwa menganalisa perilaku seseorang dapat dilakukan dengan melihat pola pikir, emosi dan tingkah laku. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Susabda, 2009) bahwa kemampuan menganalisa bertujuan agar mereka mengerti bagaimana cara kerja jiwa manusia dengan pola pikir, perasaan, dan tingkah laku ketika menghadapi situasi tertentu.

Setelah itu peserta melakukan latihan untuk menganalisa diri dan orang lain, bagaimana pola pikir, perasaan, dan tingkah laku yang dimiliki dalam situasi tertentu. Hasil Analisa diri ini kemudian dibagikan ke forum. Hasil yang ditemukan adalah peserta mampu menganalisa diri dengan baik. Peserta mampu mengenali dan menjelaskan pola pikirnya, emosi yang ditimbulkan dari pola pikir tersebut, dan bagaimana ia bertingkah laku sesuai dengan emosi. Latihan analisa diri ini dilakukan agar peserta mampu mempraktikkan teknik analisa yang dimulai dari diri sendiri lalu kemudian dilakukan kepada orang lain.

Keterampilan *understanding* dan *acceptance* sangat penting ketika berhadapan dengan seseorang. Sebagai konselor, penting untuk mengerti dan menerima orang lain apa adanya atau tanpa syarat agar orang lain merasa nyaman, aman, tidak dihakimi, dan diterima seutuhnya (Corey, 2017). Kondisi seperti ini

dapat menciptakan suasana yang kondusif agar orang yang bercerita dapat dengan leluasa membukakan diri dan permasalahannya (Susabda, 2007). Setelah teori diberikan, lalu peserta melakukan workshop untuk mempraktikkan langsung teknik-teknik konseling tersebut. Satu peserta berperan sebagai konselor dan satu peserta lainnya berperan sebagai klien dan setelah itu mereka bergantian. Peran klien adalah menceritakan satu pengalaman yang bermuatan emosi. Sedangkan peran konselor adalah menggunakan skill *understanding*, *acceptance*, dan tidak memberikan solusi ataupun nasehat.

Hasil yang ditemukan adalah peserta mampu mempraktikkan teknik *understanding* dan *acceptance*. Peserta mencoba mengerti dan menerima apapun yang diceritakan oleh pemeran klien dengan memberikan tanggapan minimal dan panjang. Namun demikian, oleh karena peserta adalah pemula maka teknik ini perlu dilatih terus menerus dalam kehidupan nyata atau bisa melakukan *roleplay* bersama peserta yang lain di luar sesi pelatihan. Selain itu, peserta yang berperan sebagai klien membutuhkan waktu untuk menceritakan pengalaman mereka. Bagian ini mungkin cukup sulit karena harus memikirkan cerita yang siap untuk dibukakan di depan orang lain.



Gambar 3. Pelaksanaan pelatihan sesi 3

Sesi 4 dilaksanakan pada 15 Mei 2024 memberikan pemahaman tentang beberapa kemampuan konseling lainnya yaitu *listening*, *reflecting*, dan *empathy*. Hasil yang ditemukan adalah peserta memahami ketiga teknik tersebut Hal ini dapat dilihat dari kemampuan peserta menjawab pertanyaan dan diskusi yang dilakukan. Peserta mengatakan bahwa mendengar ternyata tidak hanya apa yang dikatakan klien saja tetapi juga apa maksud dibalik perkataannya tersebut. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Susabda (2007) bahwa orang lain sering memilih kata-kata atau topik tertentu yang mereka inginkan, namun sebagai konselor, perlu disadari bahwa setiap pemilihan kata ada makna tertentu dibalikinya. Bukan hanya kata-kata verbal saja, tetapi juga ekspresi, mimik wajah, dan gerak tubuh tertentu yang ditunjukkan oleh seseorang.

Dengan kemampuan mendengar tersebut, seorang konselor dapat merefleksikan apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh klien (Corey, 2017). Kemampuan merefleksikan ini ditunjukkan dengan mengekspresikan ulang dengan kata-kata sendiri, mengekspresikan perasaan atau pikiran klien yang

mungkin tidak secara langsung diungkapkan dalam kata-kata tetapi bisa terlihat dari ekspresi dan nada suara, dan merefleksikan atau menolong klien menyadari dan menemukan sesuatu yang baru tentang diri mereka (Susabda, 2007).

Selanjutnya adalah teknik *empathy*. Peserta juga dapat memahami apa yang dimaksud dengan empati. Peserta mengatakan bahwa empati sangat diperlukan agar orang lain dapat dimengerti. Hal ini sesuai dengan pengertian dari empati itu sendiri yaitu kemampuan untuk dapat merasakan perasaan klien. Ia mampu untuk menempatkan diri di posisi klien dan melihat realita hidup dari perspektif dan kacamata klien. Empati ini berguna untuk membuat klien merasa dimengerti, diterima, dan tidak dihakimi. Dengan demikian terciptalah suasana yang nyaman, aman, dan kondusif untuk klien dapat menceritakan dan menemukan apa yang terjadi dengan dirinya sendiri (Susabda, 2007).



Gambar 4. Pelaksanaan pelatihan sesi 4

Workshop dilakukan dengan melakukan role play bersama dengan peserta. Satu peserta berperan sebagai konselor dan satu peserta lainnya berperan sebagai klien dan setelah itu melakukan pergantian peran. Peran klien adalah menceritakan satu pengalaman yang bermuatan emosi. Sedangkan peran konselor adalah menggunakan teknik *listening*, *reflective listening*, dan *empathy*, dan tidak memberikan solusi ataupun nasehat.

Hasil yang ditemukan adalah peserta mampu mempraktikkan teknik *listening*, *reflective listening*, dan *empathy*. Peserta mencoba mendengar dengan menangkap maksud dibalik kata-kata klien dan berempati terhadap cerita klien dengan memberikan respons-respons minimal misalnya "hhhmmm, sulit ya", "ga mudah ya jadi kamu", "iya ya.." dan panjang sesuai dengan apa yang dikatakan dalam pelatihan konseling (Corey, 2017). Pada bagian ini, reflektif lebih sulit digunakan karena peserta kesulitan memberikan kata-kata sendiri secara spontan terhadap klien. Oleh sebab itu diperlukan kosakata dan latihan yang banyak agar peserta terbiasa memberikan respons dengan cepat (Susabda, 2007). Namun demikian, oleh karena peserta adalah pemula maka teknik ini perlu dilatih terus menerus dalam kehidupan nyata atau bisa melakukan *roleplay* bersama peserta yang lain di luar sesi pelatihan.

Tahap terakhir, peserta melakukan pengisian form evaluasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hasil kepuasan dan efektivitas dari pelatihan ini. Hasil yang ditemukan adalah:

Tabel 2. Hasil survei evaluasi kegiatan PkM

No.	Item	Skala	Persentase
1	Saya puas dengan konten yang disampaikan selama pelatihan ini	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	12,5 %
		sangat setuju	87,5 %
2	Materi disampaikan dengan jelas selama pelatihan ini	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	12,5 %
		sangat setuju	87,5 %
3	Pelatihan ini membantu saya memahami pentingnya memiliki skill konseling	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	25 %
		sangat setuju	75 %
4	Pelatihan ini membantu saya memahami bagaimana masalah berkembang	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	25 %
		sangat setuju	75 %
5	Pelatihan ini membantu saya memahami skill konseling	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	25 %
		sangat setuju	75 %
6	Pelatihan ini memberikan kesempatan yang memadai untuk praktek dan keterampilan langsung dalam konseling	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	12,5 %
		sangat setuju	87,5 %
7	Saya akan merekomendasikan pelatihan ini kepada orang lain	sangat tidak setuju	-
		tidak setuju	-
		netral	-
		setuju	50 %
		sangat setuju	50 %

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa item 1 menunjukkan bahwa 87,5% peserta sangat setuju dan 12,5% peserta setuju dengan materi yang disampaikan selama pelatihan berlangsung. Dengan demikian mayoritas peserta sangat puas dengan konten yang disampaikan selama pelatihan. Tingkat kepuasan peserta ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan dapat memenuhi kebutuhan mereka untuk mendapatkan pengetahuan tentang konseling dan bagaimana mempraktikkannya.

Item 2 menunjukkan sebanyak 87,5% dan 12,5% peserta menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa materi pelatihan disampaikan dengan jelas. Dengan demikian mayoritas peserta sangat setuju dengan kejelasan materi yang disampaikan selama pelatihan. Persentase yang besar ini menunjukkan bahwa

peserta dapat dengan jelas mendengar dan memahami penjelasan yang diberikan selama pelatihan.

Item 3 menunjukkan bahwa 75% peserta sangat setuju dan 25% peserta setuju dengan materi yang disampaikan di sesi 1 yaitu penyampaian materi "Pengertian Konseling dan Pentingnya Memiliki Skill Konseling". Dengan demikian mayoritas peserta sangat setuju memahami topik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peserta dapat dengan jelas memahami dan mengaplikasikan teori dengan praktiknya karena di dalam pelatihan sesi 1 ini, peserta diberikan kesempatan untuk melatih diri.

Item 4 menunjukkan bahwa 75% peserta sangat setuju dan 25% peserta setuju memahami materi yang disampaikan di sesi 2 yaitu penyampaian materi "Bagaimana masalah berkembang dan melumpuhkan fungsi hidup". Dengan demikian mayoritas peserta sangat setuju memahami topik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peserta dapat dengan jelas memahami teori-teori yang disampaikan dan mengaplikasikan teori dengan praktiknya karena di dalam pelatihan sesi 2 ini, peserta diberikan kesempatan untuk latihan menganalisa diri.

Item 5 menunjukkan bahwa 75% peserta sangat setuju dan 25% peserta setuju memahami materi yang disampaikan di sesi 3 yaitu penyampaian materi "*General Skill: Analytical, Acceptance, Understanding*". Dengan demikian mayoritas peserta sangat setuju memahami topik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peserta dapat dengan jelas memahami teori-teori yang disampaikan.

Item 6 menunjukkan bahwa 87,5% peserta sangat setuju dan 12,5% peserta setuju memahami materi yang disampaikan di sesi 4 yaitu penyampaian materi "*General Skill: Listening, Reflecting, Empathy*". Dengan demikian mayoritas peserta sangat setuju memahami topik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peserta dapat dengan jelas memahami teori-teori yang disampaikan dan mengaplikasikan teori dengan praktiknya karena di dalam pelatihan sesi 4 ini, peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan langsung teknik-teknik konseling.

Item 7 menunjukkan bahwa 50% peserta sangat setuju dan 50% peserta setuju untuk merekomendasikan pelatihan ini kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa peserta mendapatkan manfaat dari pelatihan ini dan ingin merekomendasikannya.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui pelatihan konseling awam pada mentor brave to talk and share community berjalan dengan baik. Pelatihan ini meliputi pemberian edukasi dengan metode kuliah, latihan, dan workshop. Keberhasilan dari pelatihan ini dilihat dari pemahaman dan kemampuan keterampilan dasar konseling seperti *analytical, understanding, acceptance, listening, reflecting*, dan *empathy*. Keberhasilan pelaksanaan pelatihan ini dicapai sebesar 98%. Pemahaman konsep dasar konseling dapat dilihat dari kemampuan peserta menjawab beberapa pertanyaan, diskusi, dan analisa diri dengan baik sesuai dengan teori pada setiap sesi. Kemampuan teknik konseling dapat dilihat dari kemampuan peserta dalam melakukan *analytical, understanding, acceptance, listening, reflecting*, dan *empathy* pada saat workshop. Keberhasilan dari pelatihan

ini juga dilihat dari hasil evaluasi yang diberikan, dimana sebagian besar peserta mengatakan dapat memahami materi dengan sangat baik, menolong mereka mempraktikkan teknik-teknik konseling, dan merasa puas terhadap pelatihan.

Oleh karena peserta adalah pemula dalam bidang ini maka perlu dilakukan tindak lanjut. Pertama, peserta melakukan latihan berkelanjutan seperti melakukan *roleplay* bersama peserta yang lain. Kedua, melakukan pendampingan bagi para mentor dalam menjalankan tugas mereka di setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Brave to Talk and Share Community.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pendiri komunitas Brave to Talk and Share Community yaitu Ekawaty Rante Liling yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan pelatihan ini dan kepada peserta yaitu para mentor Brave to Talk and Share Community yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk berlatih di pelatihan konseling awam ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Burnette, C. B., Kwitowski, M. A., & Mazzeo, S. E. (2017). "I don't need people to tell me I'm pretty on social media:" A qualitative study of social media and body image in early adolescent girls. *Body Image*, 23, 114–125. <https://doi.org/10.1016/J.BODYIM.2017.09.001>
- Chaudry, A., Taryn, M., Weiland, C., & Yoshikawa, H. (2021). *Cradle to kindergarten : a new plan to combat inequality*. Russell Sage Foundation.
- Coplan, R. J., Schneider, B. H., Ooi, L. L., & Hipson, W. E. (2019). Peer-based interventions with behaviorally inhibited, withdrawn, and socially anxious children. In B. Laursen, B. P. Laursen, K. H. Rubin, & W. M. Bukowski (Eds.), *Handbook of Peer Interactions, Relationships, and Groups* (2nd ed.). Guilford Publications.
- Corey, G. (2017). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. In *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (10th ed.). Cengage Learning.
- Eleftheriou, G., Butera, R., Sangiovanni, A., Palumbo, C., & Bondi, E. (2023). Long-Acting Injectable Antipsychotic Treatment during Pregnancy: A Case Series. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2023, Vol. 20, Page 3080, 20(4), 3080. <https://doi.org/10.3390/IJERPH20043080>
- Erskine, H. E., Baxter, A. J., Patton, G., Moffitt, T. E., Patel, V., Whiteford, H. A., & Scott, J. G. (2017). The global coverage of prevalence data for mental disorders in children and adolescents. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 26(4), 395–402. <https://doi.org/DOI: 10.1017/S2045796015001158>
- Fitri, A., Neherta, M., & Sasmita, H. (2019). Faktor – faktor yang memengaruhi masalah mental emosional remaja di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) swasta se kota padang panjang tahun 2018. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*. <https://doi.org/10.36341/jka.v2i2.626>
- Gladding, S. T. (2018). *Counseling : a Comprehensive Profession*. (8th ed.). Pearson Education UK.

- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Laporan Nasional RISKESDAS 2018*.
- Magasana, V., Zembe, W., Tabana, H., Naik, R., Jackson, D., Swanevelde, S., Doherty, T., Tabana, H., Naik, R., & Doherty, T. (2016). An assessment of quality of home-based HIV counseling and testing performed by lay counselors in a rural sub-district of KwaZulu-Natal, South Africa. *SAHARA-J: Journal of Social Aspects of HIV/AIDS*, 13(1), 188–196. <https://doi.org/10.1080/17290376.2016.1248477>
- Maman, S., Lane, T., Ntongwisangu, J., Modiba, P., vanRooyen, H., Timbe, A., Visrutaratna, S., & Fritz, K. (2009). Using Participatory Mapping to Inform a Community-Randomized Trial of HIV Counseling and Testing. *Field Methods*, 21(4), 368–387. <https://doi.org/10.1177/1525822X09341718>
- Nawindah, N. (2022). Decision support system for early detection of student mental health using fuzzy simple additive weighting. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 8(3). <https://doi.org/10.33197>
- Phillips, R., Williams, D., Bowen, D., Morris, D., Grant, A., Pell, B., Sanders, J., Taylor, A., Choy, E., & Edwards, A. (2018). Reaching a consensus on research priorities for supporting women with autoimmune rheumatic diseases during pre-conception, pregnancy and early parenting: A Nominal Group Technique exercise with lay and professional stakeholders. *Wellcome Open Research*, 3. <https://doi.org/10.12688/WELLCOMEOPENRES.14658.1>
- Praptikaningtyas, A. A. I., Wahyuni, A. A. S., & Aryani, L. N. A. (2019). Hubungan tingkat depresi pada remaja dengan prestasi akademis siswa SMA Negeri 4 Denpasar. *Jurnal Medika Udayana*, 8(7), 1–5. <https://jurnal.harianregional.com/eum/id-51773>
- Putri Calista, A., Sariatmi, A., Tiyas Budiyantri, R., & Kesehatan Masyarakat, F. (2020). Pengaruh Dukungan Sosial dan Proses Adaptasi dengan Status Kesehatan Mental Ibu Rumah Tangga Akibat Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kota Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(3), 197–206. <https://doi.org/10.14710/JMKI.8.3.2020.197-206>
- Rusli, T. S., Boari, Y., Amelia, D., Rahayu, D., & Setiaji, B. (2022). *Pengantar Metodologi Pengabdian Masyarakat* (M. Nur, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Santrock, J. W. (2022). Essentials of Life-span development. In *McGraw-Hill Higher Education*. (7th ed., Vol. 29, Issue 2). McGraw-Hill Education.
- Simon, P., Camenga, D. R., Kong, G., Connell, C. M., Morean, M. E., Cavallo, D. A., & Krishnan-Sarin, S. (2017). Youth E-cigarette, Blunt, and Other Tobacco Use Profiles: Does SES Matter? *Tobacco Regulatory Science*, 3(1), 115. <https://doi.org/10.18001/TRS.3.1.12>
- Susabda, Y. B. (2007). *Menjadi Konselor yang profesional*. Andi.
- Susabda, Y. B. (2009). *Pastoral Konseling* (1st ed.). Gandum Mas.
- Twenge, J. M., Martin, G. N., & Campbell, W. K. (2018). Decreases in psychological well-being among American adolescents after 2012 and links to screen time during the rise of smartphone technology. *Emotion*, 18(6), 765–780. <https://doi.org/10.1037/EMO0000403>

- Wahdi, A. E., Setyawan, A., Putri, Y. A., Wilopo, S. A., Erskine, H. E., & Blum, R. (2022). *Indonesia – National Adolescent Mental Health Survey (I-NAMHS): Laporan Penelitian*.
- Wardasari, N., & Destriy, N. A. (2023). Support Group Communication untuk Kesehatan Mental pada Pasien Covid-19 di Kota Malang. *Jurnal Komunikasi*, 17(2). <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol17.iss2.art5>
- Zhou, Q., Fan, L., & Yin, Z. (2018). Association between family socioeconomic status and depressive symptoms among Chinese adolescents: Evidence from a national household survey. *Psychiatry Research*, 259, 81–88. <https://doi.org/10.1016/J.PSYCHRES.2017.09.072>