

ARAH BARU LAYANAN KONSELING: BELAJAR DARI PENGALAMAN PANDEMI COVID-19

Latipun

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: latipun@umm.ac.id

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia telah memaksa manusia untuk mengubah berbagai pola kehidupannya secara sangat cepat, Perubahan tersebut juga terjadi pada model konseling, dari yang menekankan interaksi langsung ke penggunaan teknologi. Bagaimana penggunaan teknologi dalam layanan konseling? Tulisan ini berusaha menjelaskan kesadaran penggunaan teknologi dalam konseling serta kompetensi yang diperlukan bagi konselor dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi dalam layanan konseling, perubahan layanan konseling, indikator esensial dan instrumental, kompetensi konselor dan implikasi perubahan layanan konseling.

Kata kunci: *Arah baru, layanan konseling, pandemi covid-19*

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that has hit the world has forced humans to change various patterns of life very quickly. These changes have also occurred in the counseling model, from one that emphasizes direct interaction to the use of technology. How is technology used in counseling services? This paper attempts to explain the awareness of the use of technology in counseling as well as the competencies needed for counselors in relation to the use of technology in counseling services, changes in counseling services, essential and instrumental indicators, counselor competencies and the implications of changing counseling services.

Keywords: *New directions, counseling services, the covid-19 pandemic*

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan, yang selama ini menggunakan jargon: "no education without interaction, and no interaction without communication", tidak berubah. Namun, bagaimana interaksi itu harus dilakukan di masa pandemic Covid-19? Pandemi Covid telah mendorong manusia untuk mencari cara-cara baru dalam mendidik anak-anak dan bagaimana penyelenggaraan pendidikan dapat dilakukan. Pilihan terbaik yang diambil oleh sebagian besar lembaga pendidikan adalah mengubah pola penyelenggaraan pendidikan konvensional ke cara-cara baru yang dipandang lebih menyelamatkan dan terbebas dari kemungkinan terserang Covid-19.

Meskipun dirasakan bahwa perubahan model dan jenis layanan "baru" membuat banyak pihak mengalami kesulitan bagaimana mengelolanya, namun penanganan dengan layanan "baru" harus dijalankan sambil mencari model yang tepat dalam memberikan layanan. Tidak bisa tidak, berbagai perubahan telah terjadi dan mempercepat perubahan itu melebihi yang diramakan sebelumnya (Haley et al., 2013). Bagaimanakah perubahan model layanan konseling yang terjadi saat ini.

PEMBAHASAN

1. Konseling Konvensional Telah Berubah

Secara tektual, konsep konseling masih didominasi oleh pengertian konvensional. Teks-teks tentang konseling meskipun sedikit lambat, tetapi terus berkembang dari waktu ke waktu. Pemahaman umum tentang konseling masih berkutat di sekitar (1) terlaksana dengan cara tatap muka, (2) diselenggarakan dalam ruang tertutup, dan (3) kadang diperlukan sentuhan fisik seperti bersalaman, konselor memegang pundak klien.

Konsep konvensional itu telah berubah dengan cepat karena pandemic Covid-19. Aturan menjaga jarak secara fisik dalam berinteraksi serta penyelenggaraan pembelajaran online di sekolah memaksa layanan konseling juga menyesuaikan. Pandemi Covid-19 yang berlangsung relative lama, telah memberikan banyak inspirasi untuk mengubah model layanan konvensional menjadi layanan yang lebih sesuai dengan kondisi saat ini, termasuk penggunaan teknologi (Savitz-Romer et al., 2021).

Covid-19 telah mengubah cara an model lama ke cara baru. Banyak ahli menyebutkan dengan new-normal. Tentu istilah new normal dapat diinterpretasikan dengan berbagai versi. Pengertiannya bukan hanya kebiasaan menjaga kesehatan seperti mencuci tangan, menjaga jarak, dan menggunakan masker. Lebih dari itu, new normal dapat bermakna pola tatanan kehidupan baru yang menggunakan teknologi baru, khususnya teknologi informasi dalam berbagai layanan, termasuk dalam layanan konseling (Savitz-Romer et al., 2021).

Akhirnya, layanan konseling harus membuka diri dan kreatif, khususnya dalam mengembangkan model praktik konseling (Anthony, 2003; Steele et al., 2014, Mason et al. 2018). Perubahan yang sangat nampak adalah sebagai berikut.

Pertama, layanan konseling dari pertemuan langsung ke pertemuan virtual (Harrad & Banks, 2016; Mason et al. 2018, Carlson et al., 2006). Konsep face to face sebagai keunikan layanan konseling bukan lagi sebagai syarat utama. Konseling dapat dilakukan dengan pertemuan secara virtual dan layanan online lain. “Membaca keseluruhan gerak klien” sepanjang layanan konseling tidak harus dilakukan. Penggunaan konseling online telah menghilangkan pengamatan langsung perilaku dan gerak gerak klien. Apa yang disampaikan secara verbal oleh klien sepanjang konseling virtual dipandang sebagai sampel otentik klien (Harrad & Banks, 2016).

Kedua, durasi pertemuan konseling dipersingkat. Konseling secara wajar dilakukan dalam rentang waktu yang relatif lama, baik durasi setiap pertemuan maupun jumlah pertemuannya. Layanan yang lama dipandang memberikan hasil yang lebih memuaskan bagi klien. Kondisi pandemic telah mengubah waktu pemberian layanan. Konseling tidak lagi dilaksanakan dalam waktu yang lama.

Ketiga, perubahan dari hubungan interaksional ke penyelesaian masalah. Hubungan konseling itu pada dasarnya interaksi antara konselor dengan klien. Semua ahli konseling berpandangan bahwa layanan konseling mutlak adanya interaksi langsung konselor dengan klien. Perkembangan terakhir, interaksi itu dapat sedikit dikesampingkan (Liu et al., 2016, Holmes et al., 2015, Kacker & Joshi, 2019). Yang lebih dipentingkan adalah lebih berfokus pada penyelesaian masalah yang spesifik.

Keempat, konseling berubah dari berbasis aktivitas menuju substansial. Basis layanan konseling akhirnya sampai pada pemahaman bahwa yang terpenting adalah memberikan layanan yang lebih substansial (Shaw & Shaw, 2006). Konselor sekolah bukan lagi memberi

layanan di tempat kepada berapa klien, tetapi apa yang diberikan konselor kepada para klien secara substansi, khususnya dalam mencegah dan mengatasi masalah kliennya.

2. Indikator Esensial dan Instrumental

Motivasi diselenggarakan layanan konseling adalah membantu siswa dalam mengatasi masalah, khususnya masalah terkait dengan hambatan-hambatan psikologis dan perilaku kliennya. Hambatan psikologis yang dimaksud mencakup: minat atas pendidikan, hambatan berfikir dan emosi, sikap dan tanggung jawab, strategi menghadapi masalah dan keterampilan berperilaku yang tepat untuk diri dan lingkungannya.

Permasalahan tersebut dapat menghambat individu dalam menjalankan tugas kehidupannya, misalnya belajar, membuat perencanaan dan pengembangan karier, penyesuaian sosial dan aturan, pengembangan nilai dan potensi, dan sebagainya. Esensi konseling adalah membantu klien dalam menyelesaikan persoalan-persoalan psikologis, agar mereka lebih mudah dalam mewujudkan kecenderungan positifnya.

Teknologi informasi merupakan alat, bukan esensi dalam layanan konseling. Dalam pandangan lama, teknologi sebetulnya tidak penting. Alat utama dalam konseling adalah konselor sendiri dalam membantu klien. Dalam perkembangan saat ini, penggunaan teknologi informasi tidak dapat dikesampingkan oleh konselor, teknologi tidak dapat dikesampingkan dan dipisahkan dari proses layanan konseling.

Untuk keperluan teknis, pragmatis, dan kecenderungan kuat penggunaan teknologi informasi dalam interaksi antar individu, penggunaan teknologi dapat mempermudah dan meningkatkan peningkatan relasi antara konselor dengan klien. Dalam konteks kekinian, penggunaan konseling dipandang sama pentingnya dengan kehadiran konselor di depan klien. Dalam beberapa hal, hubungan langsung konselor dengan klien dapat digantikan dengan penggunaan teknologi informatika.

3. Kompetensi Konselor

Perubahan konsep tentang layanan konseling yang esensial dan instrumental, menuntut pengembangan kompetensi konselor diperbaharui terus menerus. Dua sisi yang harus dikembangkan, yaitu kemampuan personal konselor dalam memberikan layanan konseling dan kompetensi penggunaan teknologi (Sabella & Booker, 2003; Gros & Anthony, 2003).

Kemampuan personal dan profesional konselor perlu dikembangkan. Kemampuan yang dimaksud antara lain mengelola emosi dan kesehatan mental pribadi, meningkatkan kepekaan terhadap pribadi klien, kemampuan komunikasi, kemampuan penanganan berbagai masalah klien dan banyak klien, dan sebagainya, menjaga interest dan perhatian kepada kepentingan klien. Ada kecenderungan, konselor sekolah yang “senior” kurang memperhatikan teori ketika memberi layanan konseling. Mereka lebih menggunakan cara “common sense” dalam membantu klien. Kurangnya up-grade dalam pelayanan konseling, membuat mereka kurang inovatif dan konstruktif dan lebih konservatif.

Upaya pencegahan dan penyelesaian atas masalah klien tidak cukup dilakukan dengan tatap muka saja. Penggunaan teknologi itu sudah terjadi dari beberapa tahun sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Namun demikian, dorongan penggunaan teknologi dalam layanan konseling semakin kuat dan dipercepat oleh faktor pandemic Covid-19. Penggunaan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, telah mendorong layanan konseling menggunakan

juga teknologi sehingga mempermudah dan memperluas jangkauan layanan kepada klien/siswa (Rahbar, 2021).

Pengembangan model konseling berbasis teknologi, misal konseling ANIMASI dan machine learning, dapat terus ditingkatkan. Dalam konteks masa depan, dapat dikembangkan model layanan konseling yang berbasis machine learning. Yaitu suatu aplikasi yang mampu mengolah suatu data berdasarkan data base yang sudah dikumpulkan dan dijadikan dasar dalam menganalisis suatu fenomena, termasuk menganalisis masalah klien.

Konsep layanan tidak langsung telah menjadi bagian penting dari layanan konseling sejak pertengahan abad ke-20, termasuk pelibatan siswa atau teman sebaya dalam membantu teman-temannya yang bermasalah. Dalam konteks konseling kekinian, layanan tidak langsung ini bukan dilakukan "orang lain", tetapi oleh teknologi. Karena konselor perlu kompetensi tambahan yaitu kemampuan mengembangkan layanan dengan penggunaan teknologi. Untuk itu mereka perlu kreatif mentransfer layanan langsung ke layanan dengan menggunakan teknologi (Sabella & Booker, 2003; Carlson et al., 2006).

4. Beberapa Implikasi Perubahan Layanan Konseling

Perubahan dan perkembangan teknologi untuk keperluan layanan konseling di satu sisi dapat membantu konselor dalam mengembangkan, memudahkan dan mempercepat menjalankan tugas terkait layanan konseling. Namun di lain pihak, penggunaan teknologi itu akan menimbulkan efek negatif bagi layanan konseling (Reyes, 2006; Przeworski & Newman, 2012; People, 2015). Implikasi dan konsekwensi tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Hubungan konselor-klien tidak intens. Penggunaan teknologi dalam berbagai hal mengurusi bahkan meniadakan hubungan langsung antar manusia. Teknologi itu dibuat pola hubungan baru berupa manusia dengan mesin, bahkan mesin dengan mesin. Karena itu, penggunaan teknologi dalam layanan konseling berarti mengurangi hubungan langsung antara konselor dengan klien. Semakin banyak menggunakan teknologi, semakin sedikit relasi yang diharapkan terjadi antara konselor dengan klien.
2. Minimalisasi pertemuan konselor-klien. Karena beberapa urusan diselesaikan oleh mesin dan menggunakan teknologi dalam menyelesaikan masalah, maka pertemuan konselor dengan klien semakin berkurang. Bisa jadi, klien berinteraksi dengan konselor, tetapi melalui chat, dan tidak pernah berjumpa. Yang terjadi adalah minimalisasi pertemuan konselor-klien.
3. Layanan konseling lebih mudah diakses. Penggunaan teknologi akan mempermudah akses oleh siswa ke layanan konseling. Bagi siswa yang enggan datang dan jumpa dengan konselor dengan mudah mereka berinteraksi dan berkomunikasi dengan konselor secara online.
4. Layanan konseling "luar sekolah" terus berkembang. Internet telah membuka kesempatan kepada setiap individu memberi "layanan". Kecenderungan individu adalah mencari konsultannya di internet sebelum datang ke konselor sekolah, dan bahkan tidak mau lagi datang ke konselor sekolah. Karena itu dimungkinkan terjadi "degradasi" peran konselor sekolah.

Perubahan-perubahan ini perlu diantisipasi dan dipahami oleh konselor sekolah. Mereka ini perlu ambil bagian yang konstruktif agar posisinya sebagai konselor masih memiliki tempat di mata siswa dan kliennya.

PENUTUP

Perubahan terus terjadi dan semakin tidak terbentung. Tidak ada pilihan lain bagi konselor sekolah untuk menggunakan teknologi dalam meningkatkan layanan kepada siswanya. Namun kita menyadari, semakin berumur konselor itu semakin konservatif dan semakin pula tidak mampu mengikuti perkembangan dan perubahan teknologi yang digunakan oleh siswa. Belajar dan fleksibel dalam memahami perubahan merupakan kunci bagi eksistensi konselor.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, K. (2003). The use and role of technology in counselling and psychotherapy. *Technology in Counselling and Psychotherapy*, 13–35. https://doi.org/10.1007/978-0-230-50015-0_2
- Carlson, L. A., Awe Agahe Portman, T., & Bartlett, J. R. (2006). Professional school counselors' approaches to technology. *Professional School Counseling*, 9(3), 252-256. <https://doi.org/10.1177/2156759x>
- Goss, S. & Anthony, K. (2003). *Technology in counselling and psychotherapy: A practitioner's guide*. Palgrave Macmillan.
- Haley, M., Bourgois, A.L., & Gelgand, J. C. (2013). Technology and counseling. In D. Capuzzi & D. R. Gross (Eds.), *Introduction to the counselling profession* (pp. 176–202). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Harrad, R., & Banks, N. (2016). *Counselling in online environments*. In A. Attrill et al. (eds.), *Applied Cyberpsychology* (pp. 123–143).
- Holmes, C., Kozlowski, K. A. & Jernigan, D. M. (2015). A pilot survey of the integration of technology into counseling practice. *The Journal of Counseling Research and Practice (JCRP)*, 4(1), 102-118.
- Kackar, A. & Joshi, H. (2019). The use of information technology in counselling: A review. *International Journal of Research and Analytical Reviews* 6 (2), 75–77.
- Liu, L., Li, W., & Scherer, R. (2016). Technology in counseling education and practice: Case analysis and a dynamic course design. *International Journal of Technology in Teaching and Learning*, 12(2), 123–138.
- Mason, E. C. M., Griffith, C., & Belser, C. T. (2018). School counselors' use of technology for program management. *Professional School Counseling*, 22(1), 2156759X1987079. <https://doi.org/10.1177/2156759x19870794>
- People, C. Y. (2015). *The Use of Technology when Counselling Young People*. 272–283.
- Przeworski, A., & Newman, M. G. (2012). Technology in psychotherapy: Strengths and limitations. In L. L'Abate & D. A. Kaiser (Eds.), *Handbook of Technology in Psychology, Psychiatry, and Neurology: Theory, Research, and Practice* (pp. 235-259). New York: Nova Science Publishers.
- Rahbar (2021). *Psychosocial support during the COVID-19 pandemic: A training manual for counsellors*. Tata Institute of Social Sciences In collaboration with National Disaster Management Authority. https://tiss.edu/uploads/files/RAHBAR_NDMA-manual1_compressed1.pdf
- Reyes, J. A. (2006). *Online counseling: effectiveness, benefits, roadblocks , and ethical dilemmas*. Graduate Research Papers. 1391. <https://scholarworks.uni.edu/grp/1391>
- Sabella, R. A., & Booker, B. (2003). Using technology to promote your guidance and counseling program among stake holders. *Professional School Counseling*, 6, 206–213.
- Savitz-Romer, M., Rowan-Kenyon, H. T. Nicola, T. P., Alexander, E., & Carroll, S. (2021). When the kids are not alright: School counseling in the time of Covid-19. *AERA Open*, 20 (10), 1–16. <https://doi.org/10.1177/23328584211033600>
- Shaw, H. E., & Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling & Development*, 84, 41–53.
- Steele, T. M., Jacokes, D. E., & Stone, C. B. (2014). An examination of the role of online technology in school counseling. *Professional School Counseling*, 18(1), 125-135. <https://doi.org/10.1177/2156759x0001800118>