

**KONSELING BERCORAK BUDAYA : PENERAPANNYA DALAM  
KOMUNIKASI KONSELING**  
**Dra Hj Sitti Hartinah DS MM**  
**Universitas Pancasakti Tegal**

**Abstrak**

Keseluruhan spektrum tugas pokok dan kegiatan konselor memang lebih luas dari “sekedar” proses konseling. Kegiatan pengelolaan, keorganisasian dan kolaborasi profesional tidak lain berujung pada pengembangan proses konseling yang efektif demi peningkatan mutu profesi konselor. Dalam proses konseling konselor dan konseli selalu berhubungan dengan orang lain, dan memerlukan sarana berupa komunikasi. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari konselor kepada konseli melalui media tertentu untuk menghasilkan efek atau tujuan dengan mengharapkan *feedback* atau umpan balik. Dalam berkomunikasi akan menimbulkan efek, yakni berupa penambahan wawasan atau pengetahuan (kognisi), sikap (afeksi), atau perubahan perilaku (psikomotorik). Selain komunikasi bermanfaat untuk mendidik (*to educate*), meyakinkan (*persuade*), menghibur (*to entertain*), dan menginformasikan (*to inform*). Berdasarkan tujuan dan manfaatnya dari komunikasi konseling selalu berhubungan dengan interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari para siswa, oleh karena itu makalah ini membahas mengenai penerapan nilai-nilai budaya dalam komunikasi konseling

Kata Kunci : Konseling Lintas Budaya dan Komunikasi.

**A. Pengertian Budaya**

George F. Kneller (1965) kata budaya sendiri bermakna semua cara-cara hidup yang dilakukan orang dalam suatu masyarakat. Dengan budaya dimaksudkan keseluruhan cara hidup bersama dari sekelompok orang, yang meliputi bentuk mereka dalam berpikir, berbuat dan merasakan yang diekspresikan, misalnya dalam kepercayaan, hukum, bahasa, seni, dan adat istiadat, juga dalam bentuk produk-produk benda seperti rumah, pakaian, dan alat-alat.

Menurut George F. Kneller (1965) salah satu gejala budaya berupa ideologi yang berisi pengetahuan, nilai-nilai dan kepercayaan. Gejala budaya inilah yang saya gunakan dalam makalah ini, yaitu nilai-nilai dan kepercayaan yang secara umum hidup pada sebagian besar suku-suku bangsa Indonesia. Hal ini sesuai dengan klasifikasi yang dibuat Ralph Linton (1965) bahwa nilai-nilai dibedakan menjadi tiga kelompok, umum (universal) yaitu pikiran, perbuatan dan perasaan yang hidup pada semua orang dewasa yang hidup dalam suatu masyarakat, misalnya antara lain bahasa, rumah, hubungan keluarga, pakaian, kepercayaan dan nilai-nilai. Khusus adalah gejala budaya yang hanya berlaku bersama pada sekelompok masyarakat, misalnya para usahawan atau para profesional lain. Alternatif adalah nilai-nilai yang hidup pada

sejumlah terbatas individu-individu, misalnya pemuka agama, seniman dan ahli filsafat. Kelompok nilai-nilai universal itulah yang saya gunakan dalam makalah ini.

Ciri gejala budaya lain menurut George Kneller (1965) ialah budaya adalah ideal dan manifes atau menampak. Budaya ideal mencakup cara-cara dalam mana seorang percaya bahwa mereka seharusnya berlaku, atau dalam mana mereka hendak-nya berlaku, atau dalam mana mereka percaya berlaku. Budaya manifes atau menampak berupa tingkah laku aktual mereka. Misalnya, nilai tenggang rasa pada waktu sekarang mungkin lebih bersifat ideal daripada manifes atau aktual. Jadi budaya dalam makalah ini berupa nilai-nilai yang bersifat universal, yaitu hidup dalam sebagian besar suku-suku bangsa Indonesia, dan baik yang bersifat ideal maupun manifes atau aktual.

Budaya dalam arti nilai-nilai atau kepercayaan, yang bersifat universal dan dalam bentuk ideal serta manifes dapat disebut sebagai budaya nasional, dan nilai-nilai George Kneller (1965) itu dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut.

1. Pandangan bahwa manusia Indonesia adalah monodualistik, yaitu sebagai makhluk pribadi dan juga sebagai makhluk sosial, yang berakibat bahwa manusia Indonesia tidak otonom;
2. Pandangan bahwa pada dasarnya individu memelihara asas keserasian, keselarasan, keseimbangan dengan masyarakat dalam kehidupan. Berdasarkan pandangan itu timbullah nilai-nilai: kekeluargaan, tolong menolong, gotong royong, tenggang rasa, dan sebagainya;
3. Menghormati dan menunjukkan kesetiaan kepada orang tua;
4. Kepercayaan kepada kekuatan supranatural;
5. Dalam komunikasi dengan orang lain individu sangat mementingkan konteks atau situasi dalam mana komunikasi itu berlangsung. Demi untuk memelihara hubungan baik dengan pihak lain maka orang dapat berkata kepada orang lain yang mungkin bertentangan dengan apa yang ada dalam hatinya;
6. Menjadi dewasa artinya meningkat kemampuan orang dalam pengendalian diri perasaan.

## **B. Konseling Lintas Budaya**

Di dalam kerangka berpikir Barat, konseling adalah kegiatan kelas-menengah orang kulit putih Amerika yang memegang teguh nilai-nilai dan ciri-ciri yang berbeda dengan nilai-nilai kelompok-kelompok orang yang berasal dari dunia Ketiga di Amerika (Sue, 1981). Timbul persoalan jika konseling dengan nilai-nilai hidup kelas-menengah orang kulit putih diberlakukan bagi kelompok-kelompok minoritas yang berasal dari Dunia Ketiga di Amerika Serikat, yang mempunyai nilai-nilai dan ciri-ciri yang berbeda.

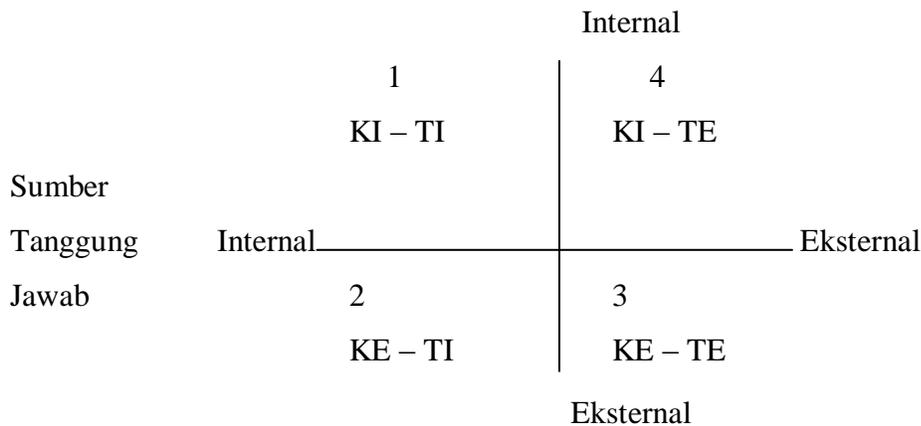
Dalam hubungan ini, Sciarra (2004) mengemukakan perbandingan antara nilai-nilai budaya orang Amerika Kulit Putih kelas-menengah dengan orang Amerika keturunan Asia sebagai berikut.

<b>Dimensi</b>	<b>Kelompok Etnis</b>
----------------	-----------------------

	<b>Orang Amerika Putih Kelas-Menengah</b>	<b>Orang Amerika Keturunan Asia</b>
Hubungan Manusia dengan Alam	Menguasai alam	Keserasian dengan alam
Orientasi waktu	Masa depan	Masa lalu dan kini
Definisi diri	Individu	Kelateral
Bentuk kegiatan yang disukai	Berbuat	Berbuat
Sifat dasar individu	Baik dan buruk	Baik

D.W. Sue & Sue (2003) menambahkan dimensi konseling itu dengan pandangan hidup, yaitu konsep perbedaan letak kendali dan letak tanggung jawab antara budaya standar Amerika Euro putih dengan budaya minoritas.

### Sumber Kendali



Sumber kendali dan sumber tanggung jawab masing-masing dapat bersifat internal dan eksternal. Dengan demikian terjadi empat pandangan hidup berdasarkan kombinasi berbeda sumber kendali dan sumber tanggung jawab internal dan eksternal. Menurut Sue (2003), kuadran 1, dalam mana berisi sumber kendali internal dan sumber tanggung jawab internal (KI – TI) menggambarkan pandangan hidup budaya putih kelas-menengah. Nilai tinggi bagi pemecahan masalah ditempatkan pada sumber-sumber pribadi: percaya-diri, pragmatisme, individualisme, perolehan status melalui usahanya sendiri, dan kekuasaan atau kendali atas orang lain, benda binatang, dan kekuatan alam (Sue, 2003).

Sciarra (2004) lebih lanjut mengemukakan pola umum budaya berbagai suku bangsa Asia di Amerika. Saya pikir klien Indonesia mempunyai persamaan ciri-ciri dengan berbagai suku bangsa Asia, karenanya dapat berlaku pola budaya berbagai suku bangsa Asia. Pola umum budaya tersebut sebagai berikut.

1. *Kesetiaan kepada orang tua.* Anak-anak Amerika keturunan Asia pada segala usia diharapkan untuk menghormati dan setia kepada orang tua mereka. Bagi remaja, hal ini bisa berarti merupakan tekanan budaya bagi pemilihan karir karena harus sesuai dengan yang dikehendaki orang tua mereka.
2. *Saling bergantung dalam Keluarga.* Budaya Amerika-Euro Putih menyamakan kematangan perkembangan dengan kemampuan memenuhi kebutuhan diri, dalam budaya orang Amerika keturunan Asia, kematangan perkembangan berarti meningkatnya kemampuan memenuhi kebutuhan keluarga. Segala hal yang mungkin merusak keserasian dan fungsi keluarga terlarang. Segala sesuatu yang negatif mengenai anggota keluarga perorangan dapat membawa rasa malu bagi seluruh keluarga. Potensi konflik antara anak-anak dengan orang tua sangat besar bila anak-anak mengalami akulturasi budaya Barat dengan cepat.
3. *Sistem Patriakat.* Dengan beberapa kecualian, budaya orang Amerika keturunan Asia cenderung bersifat patriakat, lebih memberikan hak dan keistimewaan kepada anak laki daripada perempuan. Bila konselor melakukan konsultasi bagi kedua orang tua, konselor sekolah hendaknya mempersilahkan lebih dahulu sang ayah sebagai bukti pengakuan dari sistem patriakat.
4. *Pengendalian emosi.* Budaya Amerika-Asia tidak menyenangi penampakan emosi dan perasaan sebagaimana adanya dalam diri mereka jika situasi tidak mengijinkan, dan berbicara mengenai masalah seksual dianggap tabu.
5. *Komunikasi konteks-tinggi.* Komunikasi orang Amerika-Asia cenderung bersifat konteks tinggi, yaitu situasi menentukan makna lebih daripada kata-kata aktual. Misalnya, kata tidak bisa berarti ya atau tidak tergantung atas konteks (nada suara, intonasi, dan tanda-tanda nonverbal yang menyertai pesan). Juga konteks menentukan apakah jenis pesan verbal tertentu diperbolehkan atau tidak. Misalnya, seorang siswa Amerika keturunan Asia mungkin mengatakan ya kepada konselor karena konteks tidak dapat mengijinkan siswa untuk berkata tidak, meskipun tidak adalah apa yang dimaksud siswa. Atau siswa Amerika keturunan Asia mungkin menghindari kontak mata dengan konselor, yang hal ini adalah tanda menghormati dalam budaya siswa, tetapi dalam budaya dominan tentu saja, hal itu tidak hormat.

Dipesankan oleh Sciarra bahwa konselor yang terdidik dengan tradisi Barat harus peka terhadap perbedaan-perbedaan itu bila bekerja dengan siswa Amerika keturunan Asia dan orang tua mereka. Saya berpendapat, peringatan itu juga berlaku bagi konselor kita yang terdidik dengan

pendekatan konseling Barat, kita harus peka dan pandai-pandai menyesuaikan dengan latar belakang nilai-nilai klien kita. Demikian juga Corey (2001) pada setiap akhir dari bab yang membahas pendekatan-pendekatan konseling selalu mengemukakan keterbatasan dari segi lintas budaya.

Lebih rinci, Sciarra (2003) mengemukakan perbedaan dalam pendekatan konseling antara klien Amerika keturunan Asia berhadapan dengan konselor terdidik-Barat.

<b>Dimensi Konseling</b>	<b>Klien Amerika Asia</b>	<b>Konselor terdidik Barat</b>
Perkembangan diri	Kolektivisme keluarga dan kelompok saling bergantung	fokus Fokus individu bebas
Hubungan konselor-klien	Hirarkis	Sederajat
Kematangan psikologis	Pengendalian emosi	Ekspresi emosi
Pemecahan masalah	Tanggung jawab konselor	Tanggung jawab klien
Gangguan mental	Memalukan	Masalah seperti masalah lain

Sue dkk (1982) memberi batasan konseling lintas budaya "Suatu hubungan konseling dalam mana dua peserta atau lebih berbeda dalam latar belakang budaya dan gaya hidup". Definisi menggambarkan pandangan yang luas yakni semua konseling pada sifat dasarnya menjadi lintas budaya. Tetapi, konseling lintas budaya dikonsepsi-kan dan dikaji dalam istilah yang jauh lebih sempit, mengacu terutama kepada hubungan konseling bila konselor kulit putih dan klien seorang anggota kelompok minoritas etnis atau suku bangsa. Dalam kepustakaan konseling lintas budaya, pembahasan mengenai konselor dari minoritas etnis atau suku bangsa dengan klien kulit putih jarang terjadi. Bahkan lebih jarang lagi membahas mengenai peserta konseling yang berasal dari dua kelompok minoritas berbeda. Jadi penggunaan istilah lintas budaya memuat perbandingan antara dua kelompok, kelompok standar dan kelompok lain yang berbeda budaya (Susettel dkk, 1991).

Jika kita menggunakan definisi sempit mengenai konseling lintas budaya seperti diuraikan di muka, yaitu kajian mengenai konselor kulit putih dengan klien berasal golongan minoritas etnis di Amerika maka konseling lintas budaya tidak tepat kita gunakan. Konseling di Indonesia,

konselor dan klien bisa berasal dari satu suku bangsa yang sama atau yang berbeda, misalnya konselor orang suku bangsa Jawa dengan klien orang Jawa atau konselor orang Sumatera dengan klien dari suku bangsa Sulawesi. Tetapi kesemuanya baik konselor dan klien dari suku bangsa yang sama atau yang berbeda berada dalam rumpun budaya nasional yang sama. Di Indonesia tidak dikenal budaya standar atau dominan (seperti budaya kulit putih kelas-menengah di Amerika) tetapi kelompok-kelompok budaya daerah berada dalam kedudukan sederajat. Budaya nasional, nilai-nilai yang pada umumnya dijunjung oleh kelompok-kelompok etnis, kita jadikan sumber acuan bagi pelaksanaan konseling di Indonesia dan sudah barang tentu, nilai-nilai universal konseling dari Barat dapat kita jadikan juga sumber rujukan dalam rangka memadukan kedua nilai budaya itu

### **C. Implementasi Nilai-Nilai Budaya Dalam Komunikasi Konseling**

Ivey (1988) menyarankan bahwa penggunaan keterampilan komunikasi konseling hendaknya memperhatikan latar belakang budaya dan kebiasaan klien perorangan, timbul dilematis tentang nilai-nilai budaya yang relevan untuk penerapan dalam komunikasi konseling dan penerapannya seperti apa?

#### **1. Nilai-Nilai Budaya Yang Relevan**

Untuk melaksanakan ketrampilan komunikasi konseling bagi klien Indonesia maka kita perlu memperhatikan latar budaya mereka, yang di sini kita rangkumkan nilai-nilai budaya klien Amerika Asia (klien Indonesia termasuk) bersama dengan nilai-nilai budaya nasional yang relevan.

Nilai-nilai budaya yang relevan itu antara lain:

- a. Hubungan konselor-klien bersifat hirarkis, bukan sederajat seperti di Barat;
- b. Pengembangan diri berfokus pada keluarga atau kelompok, dan mereka saling bergantung;
- c. Kematangan psikologis berarti kemampuan meningkat dalam pengendalian emosi;
- d. Sumber kendali dan sumber tanggung jawab terletak di luar diri (*external* bukan internal seperti Barat);
- e. Pemecahan masalah menjadi tanggung jawab konselor;
- f. Empati atau tenggang rasa yaitu peka dan memahami perasaan orang lain;
- g. Menghormati dan setia kepada orang tua;

- h. Komunikasi dengan pengaruh tinggi konteks atau situasi;
- i. Keserasian dengan lingkungan alam dan orang lain;
- j. Berorientasi waktu lalu dan kini, bukan waktu datang seperti orientasi waktu Barat.

## **2. Penerapan Nilai-Nilai Budaya**

Di bawah ini dikemukakan beberapa contoh penerapan nilai-nilai budaya dalam ketrampilan komunikasi dengan klien Indonesia.

### **a. Keterampilan Memperhatikan**

Keterampilan memperhatikan terdiri atas empat dimensi: kontak mata, bahasa tubuh, kualitas suara, penelurusan verbal.

Kontak mata. Jika Anda berbicara dengan orang lain, pandanglah dia (Barat). Tingkah laku ini tidak seluruhnya tepat bagi klien Indonesia. Kebiasaan sehari-hari jika kita berbicara dengan orang lain, kita tidak terus menerus menatap muka lawan bicara, apa lagi orang lain itu orang lebih usia, tidaklah sopan mengarahkan pandangan mata kepadanya. Klien akan mengasosiasikan pembicaraan konseling seperti pembicaraan dengan kontak mata keseharian kepada orang tua.

Bahasa tubuh. Di masyarakat kita, orang tidak biasa menggunakan bahasa tubuh untuk menyertai pembicaraan kita dengan orang, kecuali yang banyak kita lakukan adalah penggunaan gerakan tangan.

Kualitas suara. Bahasa Indonesia yang kita gunakan tidak termasuk bahasa berlagu, klien dalam kehidupan sehari-hari dalam percakapan biasa mendengar kata-kata orang lain dengan intonasi yang lebih mendatar. Klien mendengarkan kata-kata konselor dengan intonasi suara yang lebih variatif mungkin klien akan merasa asing dalam komunikasi itu.

### **b. Keterampilan Memantulkan Perasaan**

Hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah ketrampilan konselor dalam pemilihan kata-kata perasaan negatif dalam pemantulan perasaan, terutama bagi perasaan terhadap orang tua. Keterampilan memantulkan perasaan klien yang negatif kepada orang tua hendaknya dilakukan dengan hati-hati karena nilai budaya klien tidak mengijinkan menggunakan kata-kata perasaan negatif yang sangat keras terhadap orang tua.

### **c. Keterampilan Menggunakan Pertanyaan Untuk Membuka Interviu**

Pada umumnya di Barat, interviu dimulai dengan pertanyaan terbuka diikuti dengan pertanyaan tertutup untuk diagnosis dan klarifikasi. Bagi klien Indonesia, mungkin lebih efektif jika dimulai dengan pertanyaan tertutup dari pada pertanyaan terbuka, karena kebiasaan berpikir klien dari hal yang kongkrit baru kemudian ke yang lebih abstrak. Misalnya, "Dapatkah Anda katakan kepada saya apa yang hendak dibicarakan dengan saya mengenai ....." (pertanyaan terbuka) mungkin lebih sesuai apabila menggunakan pertanyaan tertutup. "Anda sedang mengikuti kuliah ? Apakah hambatan khusus belajar yang Anda alami?"

#### **d. Keterampilan Menstruktur**

Penstrukturan adalah ketrampilan konselor untuk pembatasan pembicaraan agar proses konseling dapat berjalan pada tujuan yang ingin dicapai. Salah satu pembatasan adalah penegasan peran konselor, yaitu peran konselor bukan untuk membuat keputusan bagi klien, bukan untuk memberikan pemecahan masalah. Tetapi, bagi klien Indonesia penegasan peran konselor demikian tidak bisa dimengerti karena tidak sesuai budaya yang dia ikuti bahwa konselor dianggap sebagai tokoh yang dia minta bantuan untuk pemecahan masalah adalah tokoh yang mau dan mampu memberikan pilihan jalan keluar dari masalah yang dialami.

#### **e. Keterampilan Pemecahan Masalah**

Salah satu dari tahap-tahap pemecahan masalah ialah memperjelas nilai-nilai yang ada di belakang pilihan pribadi. Menurut budaya klien Indonesia, pertimbangan atas nilai-nilai bersangkutan dengan keluarga atau orang tua hendaknya mendapat bobot yang tinggi. Anak dituntut untuk menunjukkan penghormatan dan kesetiaan kepada orang tua pada penentuan pilihan atau keputusan.

#### **f. Keterampilan Memahami Jalan Pikiran Klien**

Pandangan Barat menyatakan bahwa individu yang sehat jika pola pikir mereka lebih berdasar pada kerangka acuan internal, lebih menekankan pada otonomi pribadi dan sumber kendali internal serta sumber tanggung jawab internal. Klien Indonesia, berdasar budaya menalar sesuatu peristiwa lebih meninjau dari kerangka acua eksternal dengan sumber kendali eksternal dan sumber tanggung jawab eskternal pula.

#### **g. Keterampilan Memahami Tingkah Laku Klien**

Konteks dan situasi sesaat dalam komunikasi serta guna memelihara keserasian hubungan dengan orang lain maka klien Indonesia dapat menjawab tidak atau ya atas pertanyaan yang dia terima, meskipun yang sebenarnya bukan seperti apa yang dikatakan.

Dan sudah barang tentu masih banyak lagi isu-isu budaya terkait dengan ketrampilan komunikasi yang harus dapat dijawab dengan baik oleh konselor kita. Pertanyaannya ialah bagaimana agar isu-isu budaya itu dapat dijawab dengan baik oleh konselor kita? Jawabannya adalah konselor yang mempunyai kompetensi budaya, yaitu konselor yang memiliki wawasan dan ketrampilan tinggi dalam konseling Barat, memiliki wawasan luas mengenai budaya nasional, dan mempunyai kemampuan memadukan secara kreatif pendekatan konseling Barat dengan budaya nasional. Secara teoritis, usaha memadukan itu tidak akan berhasil baik oleh konselor berwawasan tinggi konseling Barat tetapi berwawasan rendah mengenai budaya nasional, atau oleh konselor yang berwawasan rendah mengenai konseling Barat tetapi berwawasan tinggi mengenai budaya Nasional, apalagi oleh konselor yang berwawasan Barat rendah dan juga berwawasan budaya nasional rendah.

#### **D. Simpulan**

Di Amerika telah tumbuh gerakan pendekatan konseling lintas budaya atau multikultural, yaitu pendekatan konseling yang berorientasi kepada klien yang bukan mempunyai nilai-nilai budaya standard orang Amerika kulit putih kelas-menengah, yaitu klien yang berasal dari keturunan Asia, Afrika, Amerika Latin dan sebagainya.

Konselor kita terdidik dengan materi bimbingan dan konseling dari Amerika, yang pada dasarnya materi bimbingan dan konseling itu adalah pencerminan nilai-nilai budaya orang Amerika kulit putih kelas-menengah, maka jika kita menerapkan pendekatan konseling di Indonesia itu hendaknya kita secara cerdas menyesuaikannya dengan nilai-nilai budaya nasional, yaitu nilai-nilai yang hidup di lingkungan suku-suku bangsa Indonesia. Karena itulah diperlukan konselor yang mempunyai kompetensi budaya.

#### **R U J U K A N**

Corey, G., 2001. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Belmont,. C.A. Brooks/Cole.

- Gunawan, G.P. 1986. Citra Manusia Dalam Pandangan Hidup Bangsa Indonesia dalam *Mencari Konsep Manusia Indonesia*. Penyunting : Darmanto JT. dan Sudharto PM. Jakarta Penerbit Erlangga.
- Ibrahim, F.A. 1991. Contribution of Cultural Worlview to Generic Counseling and Development dalam *Journal of Counseling and Development*. Vol. 70. The American Association for Counseling and Development. Virginia.
- Ivey, A.E. dan Ivey, M.B. 2003. *Intentional Interviewing and Counseling*. Singapore. Thomson Brooks Cole.
- Kneller, G.F. 1965. *Educational Anthropology : An Introduction*. New York John Wiley and Sons, Inc.
- Linton, R. 1965. dalam *Educational Anthropology. An Introduction*. New York. John Wiley and Sons, Inc.
- Sastrapratedja, M. 1992. Pancasila sebagai Ideologi dalam Kehidupan Budaya dalam *Pancasila sebagai Ideologi*. Jakarta. BP – 7.
- Sciarra, D.T. 2004. *School Counseling Foundations and Contemporary Issues*. Singapore Thomson Brooks/Cole.
- Sue, D.W. 1981. *Counseling The Culturally Different : Theory and Practice*. New York John Wiley and Sons, Inc.
- Sue, D.W. dan Sue, D. 2003. *Counseling The Culturally Diverse Theory and Practice*. New York John Wiley and Sons, Inc.
- Susettel, S. 1991. A Redefinition of Multicultural Counseling dalam *Journal of Counseling and Development*. Vol. 70 Virginia. The American Association for Counseling and Development.