

## **PENGEMBANGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL : KONSELING KELOMPOK**

*Basuki<sup>4</sup>*

### **Abstrak**

*Komunikasi interpersonal bersifat pribadi dan memerlukan adanya keterbukaan, kemampuan memahami dan mendengarkan dengan penuh empati, mampu mengungkapkan pernyataan serta mampu melakukan umpan balik secara baik. Kemampuan lain yang terkait dengan kemampuan interpersonal adalah berhubungan atau bekerjasama dengan orang lain, termasuk didalamnya : empati, memahami orang lain, dan mudah bergaul. Selain itu juga harus memiliki kemampuan interpersonal, yaitu kemampuan mawas diri dan mampu melihat diri sendiri dengan cara bagaimana orang melihat dirinya*

*Salah satu tujuan konseling kelompok adalah pengembangan komunikasi dan interaksi sosial, individu memperoleh umpan balik yang sangat berarti dan berguna untuk meningkatkan penampilannya. Dalam konseling kelompok suasananya adalah suasana yang demokratis yang didasari adanya penerimaan, kepercayaan dan rasa aman serta memberikan kesempatan klien untuk mendapatkan latihan perilaku baru. Selanjutnya suasana tersebut memungkinkan klien untuk belajar menghadapi masalah, mengekspresikan gagasan, berkomunikasi dan mengembangkan keberanian.*

**Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Konseling Kelompok**

### **Pendahuluan**

Manusia sebagai makhluk sosial selain harus dapat berdiri sendiri juga harus dapat berhubungan dengan orang lain. Pada waktu mereka bertemu dan berkumpul terbentuklah suatu kelompok dan dalam waktu

---

<sup>4</sup> Dosen PPB FIP UNY

itu pula terjadilah komunikasi antara individu yang satu dengan yang lain, apakah dalam bentuk percakapan, bertukar informasi/pikiran, berdiskusi atau aktivitas komunikasi lainnya yang semuanya dilakukan dalam bentuk bahasa lisan atau tulisan. Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting didalam interaksi manusia.

Kemampuan manusia dalam melakukan interaksi dengan lingkungan sekitar disebut komunikasi. Menurut Rakmhat (1998) komunikasi adalah media penyampaian energi dari satu pihak ke pihak lain, baik berupa sistem organisasi dari indera ke pusat syaraf. Komunikasi terjadi ketika pihak yang berinteraksi saling memberikan informasi atau gagasan tertentu. Informasi bisa disampaikan secara verbal yaitu dengan kata-kata atau dengan non verbal, namun akan lebih baik lagi apabila komunikasi yang digunakan oleh individu dalam bersosialisasi dengan menggunakan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal lebih bersifat pribadi dan memerlukan adanya keterbukaan, kemampuan memahami dan mendengarkan dengan penuh empati, mampu mengungkapkan pernyataan serta mampu melakukan umpan balik secara baik. Kemampuan lain yang terkait dengan kemampuan interpersonal adalah berhubungan atau bekerjasama dengan orang lain, termasuk didalamnya : empati, memahami orang lain, dan mudah bergaul. Selain itu juga harus memiliki kemampuan interpersonal, yaitu kemampuan mawas diri dan mampu melihat diri sendiri dengan cara bagaimana orang melihat dirinya.

Berhubungan dengan orang lain dapat terjadi karena adanya dorongan sosial. Dengan adanya dorongan sosial, maka manusia memiliki keinginan untuk berhubungan dengan orang lain dan melakukan hubungan sosial. Dalam mengembangkan kemampuan sosialnya manusia cenderung bergabung dengan kelompok dan banyak

berpartisipasi dalam aktivitas sosial. Kelompok sosial merupakan tempat atau wadah untuk berkreaitivitas dan memberikan kesempatan bagi para anggotanya untuk mengembangkan kemampuan sosialnya, selain itu juga sebagai wadah untuk belajar berinteraksi sehingga menjadi tempat berkembangnya prinsip-prinsip dalam interaksi sosial.

Di era keterbukaan seperti sekarang ini, setiap orang tidak perlu lagi merasa takut untuk mengkomunikasikan atau mengekspresikan pendapat. Kebebasan berekspresi ini bahkan telah dijamin oleh negara secara konstitusional dalam batas-batas yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam setting non formal kecenderungan orang sangat lancar dan baik dalam berkomunikasi seperti hal ketika mereka ngobrol, bercerita atau ketika bercakap-cakap. Pada etting non formal ini pula kadang mereka justru dapat berekspresi secara bebas dan lancar. Namun ketika dalam setting yang formal sering kali dijumpai adanya hambatan dalam menyampaikan suatu informasi atau berekspresi. Sering kita jumpai orang grogi, takut atau terjadi hambatan. Hal ini seperti juga terjadi pada diri seorang siswa ketika di kelas ada perasaan takut bertanya, grogi, bahkan dapat dijumpai siswa tidak dapat menjawab bukan karena tidak tahu jawabannya tetapi sangat sulit dalam penyampaian jawaban. Hal ini karena berbicara dengan orang lain pada seting formal sangat membutuhkan pembiasaan dan latihan dengan baik, sehingga komunikasi akan lancar, runtut, dan tidak ada perasaan takut atau malu. Bila berhubungan dengan orang lain diliputi dengan berbagai hambatan maka tentu akan menderita, cemas, dan frustrasi. Bila dikemudian ada hambatan komunikasi dan kemudian menarik diri dari lingkungan pergaulan maka akan menimbulkan penderitaan baik secara psikis atau fisik. Oleh karena itu dalam situasi seperti ini membutuhkan orang lain untuk mendorong keberaniannya dalam berhubungan dengan orang lain dalam melatih keterampilan berkomunikasi. Proses latihan

dapat dilakukan di sekolah-sekolah, lembaga-lembaga pelatihan bahasa dan juga melalui organisasi tertentu.

Bimbingan dan Konseling dewasa ini tidak lagi terbatas hanya kepada lingkungan pendidikan sekolah, melainkan juga dalam seting luar sekolah dan kemasyarakatan. Pelayanan bimbingan dapat dilakukan secara kelompok dengan beranggotakan sejumlah orang dengan menggunakan dinamika kelompok. Masalah-masalah yang dibahas merupakan masalah perorangan yang muncul dalam kelompok, yang meliputi berbagai masalah dalam segenap layanan bimbingan yaitu; a) bidang pribadi, b)bidang sosial, c) bidang belajar, dan d) bidang karir. Selanjutnya dapat dijelaskan dalam bidang bimbingan sosial kegiatan penyelenggaraan bimbingan, masalah-masalah yang berkenaan dengan :

- a. Kemampuan berkomunikasi, serta menerima dan menyampaikan pendapat secara logis, efektif, dan produktif
- b. Kemampuan bertingkah laku dan berhubungan sosial dengan menjunjung tinggi tata krama, norma, dan nilai-nilai agama, adat istiadat dan kebiasaan yang berlaku
- c. Hubungan dengan teman sebaya
- d. Pengenalan dan pengamalan pola hidup sederhana yang sehat dan bergotong royong.

### **Pengertian Komunikasi**

Untuk menyatakan pendapat, perasaan, kemauan, dan keinginan agar orang lain dapat memahaminya diperlukan suatu alat, yang dapat dipahami orang dan digunakan semua orang. Dan bila itu terjadi maka terjadilah suatu komunikasi antara pihak satu dengan pihak lain. Dalam hal itu pihak yang satu mengirimkan satu mengirimkan suatu berita atau informasi sedang yang menerima informasi itu, sehingga terjadilah innteraksi antara kedua belah pihak.

Secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirim seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut verbal berupa kata-kata, atau bersifat non verbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dan gerak tubuh (Jonhson and Jonhson, 1981). Secara luas komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu sehingga juga merupakan bentuk komunikasi (A. Supratiknya).

Komunikasi ada sejak manusia ada, tetapi ternyata pelaksanaan komunikasi itu merupakan suatu hal yang rumit, karena menyangkut dan mengikut sertakan semua pikiran, perasaan dan juga mengikut sertakan beberapa bagian tubuh kita. Semuanya digerakkan atas dasar koordinasi yang rapi demi kejelasan informasi yang dikirimkan agar penerima informasi tidak salah tangkap.

Proses komunikasi berlangsung melalui tiga media yaitu ; a) visual, b) oral, dan c) written (Henry Guntur Tarigan, 1984). Komunikasi sering merupakan suatu campuran dari dua atau tiga media diatas, tetapi demi kemudahan dan kesederhanaan biasanya diperbincangkan secara terpisah. Komunikasi lisan dan tulis sangat erat hubungan sifat penggunaannya yang saling berkaitan dalam bahasa. Terdapat sejumlah situasi yang sekaligus membutuhkan kedua-duanya, dan situasi-situasi lainnya yang membutuhkan dua bahkan tiga jenis media.

Komunikasi dengan orang lain dapat diistilahkan dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih dengan melibatkan aspek-aspek pribadi. Komunikasi ini dilakukan untuk menjalin hubungan dan

mengenai pribadi orang lain secara mendalam. Komunikasi ini merupakan pesan verbal yang diberikan pengirim pesan kepada penerima pesan disertai faktor afeksi yang disadari dari masing-masing pihak yang berperan aktif dalam proses komunikasi (Johson and Johson, 1991).

Menurut Liliweri (1994) komunikasi interpersonal adalah proses interaksi dimana seseorang mengirimkan pesan yang disampaikan melalui media tertentu, misalnya; penglihatan, perabaan, perasaan, dan pendengaran. Pesan diinterpretasikan oleh penerima pesan, kemudian penerima pesan memberikan umpan balik sebagai tanggapan atas pesan yang diterima. Komunikasi ini merupakan proses transaksi seseorang dengan lingkungan dalam situasi tertentu sehingga terbentuk hubungan sosial, misalnya sebagai teman, keluarga, saudara bahkan orang lain yang sama sekali belum dikenal.

### **Keterampilan Dasar Komunikasi**

Agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain, kita perlu memiliki sejumlah keterampilan dasar berkomunikasi. Menurut Jonhson and Jonhson (1981), beberapa keterampilan dasar yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Harus mampu saling memahami. Secara rinci, kemampuan ini mencakup beberapa subkemampuan, yaitu sikap percaya, pembukaan diri, keinsyafan diri, dan penerimaan diri. Agar dapat saling memahami, pertama-tama kita harus saling percaya. Sesudah saling percaya, kita harus saling membuka diri, yakni saling mengungkapkan tanggapan terhadap situasi yang sedang dihadapi, termasuk kata-kata yang diucapkan atau perbuatan yang dilakukan komunikasi. Untuk dapat membuka diri seperti itu, tentu saja sebelumnya harus menginsyafi diri kita, yaitu menyadari perasaan-perasaan kita maupun tanggapan batin lainnya.

- b. Harus mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan secara tepat dan jelas. Kemampuan ini juga harus disertai kemampuan menunjukkan sikap hangat dan rasa senang serta kemampuan mendengarkan dengan cara yang menunjukkan saling memahami lawan komunikasi.
- c. Harus saling menerima dan saling memberikan dukungan atau saling menolong, yaitu menunjukkan sikap memahami dan bersedia menolong sambil memberikan bimbingan dan contoh seperlunya, agar orang mampu menemukan pemecahan-pemecahan yang konstruktif terhadap masalahnya.
- d. Harus memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah lain yang mungkin muncul dalam komunikasi kita dengan orang lain melalui cara-cara yang konstruktif.

Carr (dalam Firiana, 2002) mengemukakan enam tujuan orang melakukan komunikasi interpersonal :

- a. Untuk menyelidiki suatu realita.
- b. Mengetahui identitas diri
- c. Meningkatkan harga diri
- d. Mengontrol lingkungan sosial
- e. Berbagi informasi
- f. Mengalami kesenangan

### **Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal**

De Vito (1996) mengungkapkan aspek-aspek komunikasi interpersonal yang sesuai dengan kondisinya yaitu :

- a. Keterbukaan (*openness*)
- b. Empati (*empathy*)
- c. Dukungan (*supportiveness*)
- d. Kepositifan (*positiveness*)
- f. Kesamaan (*equality*)

### **Konseling Kelompok**

Layanan konseling kelompok memungkinkan siswa memperoleh kesempatan bagi pembahasan dan pengentasan masalah yang dialami melalui dinamika kelompok. Layanan konseling kelompok merupakan layanan konseling yang diselenggarakan dalam suasana kelompok. Pelaksanaan dilakukan di seting sekolah ataupun luar sekolah seperti di masyarakat luas. Konseling kelompok bersifat pencegahan dalam arti klien-klien yang bersangkutan mempunyai kemampuan untuk berfungsi secara wajar dalam masyarakat tetapi mungkin memiliki titik lemah dalam kehidupannya sehingga mengganggu kelancaran berhubungan dengan orang lain. Apabila konseling kelompok berhasil, titik-titik lemah itu akan segera dapat ditanggulangi tanpa terjadi gangguan kepribadian yang gawat (Rochman Natawidjaja, 1987). Konseling kelompok bersifat memberi kemudahan dalam pertumbuhan dan perkembangan individu dalam arti bahwa konseling kelompok itu menyajikan dan memberikan dorongan kepada individu yang bersangkutan untuk mengubah dirinya selaras dengan minatnya sendiri. Dalam hal ini, individu-individu tersebut didorong untuk melakukan tindakan yang selaras dengan kemampuannya semaksimal mungkin melalui perilaku perwujudan diri. Menilik berbagai aspek penting konseling kelompok, dapat dimengerti bahwa layanan tersebut dapat menyajikan pengalaman terapeutik bagi individu-individu normal yang tidak mengalami permasalahan emosional serius. Tujuan yang ingin dicapai dalam konseling kelompok yaitu a) pemecahan masalah, dan b) pengembangan komunikasi dan interaksi sosial (Prayitno, 1994).

Tenaga yang diandalkan untuk dapat menyelenggarakan konseling kelompok adalah konselor. Konselor yang efektif dalam konseling perorangan akan efektif juga dalam konseling kelompok. Menurut George M. Gazda (1971), konseling kelompok adalah proses interpersonal yang dinamis yang memusatkan pada lkesadaran berfikir



dan bertingkah laku, serta melibatkan pada fungsi-fungsi terapi yang dimungkinkan, serta berorientasikan pada kenyataan-kenyataan, membersihkan jiwa, saling percaya mempercayai, pemeliharaan, pengertian, penerimaan dan bantuan. Merle M. Ohlen (1970) menyatakan bahwa konseling kelompok adalah suatu hubungan antara konselor dengan satu atau lebih klien yang penuh perasaan, penerimaan, kepercayaan, dan rasa aman. Dalam hubungan ini klien belajar menghadapi, mengekspresikan dan menguasai perasaan-perasaan, serta pemikiran-pemikiran yang menganggunya dan merupakan suatu masalah baginya. Mereka mengembangkan keberanian dan rasa percaya diri sendiri, mengamalkan apa yang dipelajarinya dalam mengubah tingkah lakunya.

Konseling kelompok bersifat penyembuhan bagi klien yang “terperangkap” dalam perilaku yang cenderung menyalahkan diri sendiri, akan tetapi persoalan dan kesalahan tindakannya itu tidak terlalu parah (Rochman Natawidjaja, 1997). Sesungguhnya klien yang bersangkutan masih dapat menyelesaikan sendiri tanpa bimbingan, dalam hal ini konseling kelompok hanya mempercepat dan memperlancar penyelesaian masalah yang dihadapi oleh individu-individu yang bersangkutan.

### **Penutup**

Keterampilan berkomunikasi merupakan suatu proses perkembangan yang menuntut pengalaman, waktu, kesempatan, latihan-latihan keterampilan khusus dari seorang pembimbing. Dalam konseling kelompok merupakan sarana belajar dan berlatih, serta mendapat suasana aman dan demokratis untuk meningkatkan komunikasi. Salah satu tujuan konseling kelompok adalah pengembangan komunikasi dan interaksi sosial, individu memperoleh umpan balik yang sangat berarti dan berguna untuk meningkatkan penampilannya.

Dalam konsep kelompok suasananya adalah suasana yang demokratis yang didasari adanya penerimaan, kepercayaan dan rasa aman serta memberikan kesempatan klien untuk mendapatkan latihan perilaku baru. Selanjutnya suasana tersebut memungkinkan klien untuk belajar menghadapi masalah, mengekspresikan gagasan, berkomunikasi dan mengembangkan keberanian .

### **Daftar Pustaka**

- George Gazda, 1978. *Group Counseling : A Developmental Approach*.  
Boston : Allyn an Bacon Inc.
- Henry Guntur Tarigan, 1994 : *Menulis Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung : Kaifa.
- Prayitno, dan Erman Amti, 1984: *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* : Bandung : Rineka
- Jonhson and Jonhson, 1981. *Reaching Out Interpersonal Effectivennes and Self-Actualization*. Englewoodcliffa Prentice-Hall
- Rochman Natawidjaja, 1987. *Penyuluhan Kelompok 1*. Bandung : CV Diponegoro