

# **MENINGKATKAN KECERDASAN EMOSIONAL MELALUI LAYANAN KONSELING KELOMPOK**

**Siti Fitriana  
Agus Suharno**

**Abstrak:** Banyak orang yang meyakini bahwa sukses hidup seseorang sebagian besar ditentukan oleh kecerdasan akal. Padahal kesuksesan hidup seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada salah satunya adalah kecerdasan emosional. Layanan konseling kelompok merupakan suatu layanan yang sangat baik untuk memberi kesadaran pada diri individu tentang berbagai perilaku yang sehat dan perilaku yang bermasalah. Kecerdasan emosional dibentuk melalui empat keterampilan yaitu kesadaran emosional, penerimaan, kesadaran aktif, dan empati. Empat keterampilan inilah yang dipakai sebagai tolok ukur memahami kecerdasan emosional seseorang. Kecerdasan emosi sangat penting dalam kehidupan kita, baik yang bersifat ke dalam maupun dalam hubungannya dengan orang lain atau situasi lain karena akan berpengaruh terhadap tingkah laku kita. Dengan adanya konseling kelompok diharapkan mampu memberikan dampak yang baik terhadap emosi sehingga akan memunculkan perilaku yang positif.

**Kata-kata Kunci:** Kecerdasan emosional, konseling kelompok

Kesuksesan hidup seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dulu orang selalu menganggap bahwa orang yang hidupnya sukses ditentukan oleh tinggi rendahnya kecerdasan intelektual (IQ). Sekarang ini ternyata tidaklah demikian bahkan menurut Daniel Goleman (2001:34) mengatakan kecerdasan intelektual ternyata hanya menyumbang 20% dari sukses hidup seseorang sedangkan 80% lainnya ditentukan oleh kecerdasan emosional. Contoh yang jelas misalnya kita sedang menjalani wawancara untuk menjadi pegawai di sebuah perusahaan, kesan pertama yang muncul dan mempengaruhi pewawancara adalah bagaimana calon pegawai itu membawakan diri. Jika ia berlaku sopan, tidak sombong, tutur bahasanya halus, rendah hati, maka si pewawancara sudah terpengaruh secara positif.

Di Amerika Serikat, Departemen Kehakiman menyebutkan selama kurun waktu empat tahun sejak 1992 sampai saat ini jumlah remaja yang bermasalah meningkat drastis yakni kira-kira 68%. Masalah-masalah itu diantaranya adalah pembunuhan, menyerang orang lain, perilaku menjengkelkan, perampokan, dan pemerkosaan. Mengapa bisa terjadi demikian? Para kriminolog menyebut miskinnya ketrampilan sosial seperti tidak mampu merasakan apa yang dirasakan orang lain, kurangnya latihan pengendalian emosi, serta kompetensi sosial yang lainnya.

Tindakan-tindakan seperti pemukulan terhadap guru, perkelahian antar geng, asal demo saja, merusak fasilitas umum, kecilnya pengakuan hak-hak orang lain, menyontek secara terang-terangan, bahkan tidak lagi ada rasa malu ketika ia berbuat tercela menunjukkan perilaku emosional, tidak jujur dan merugikan pihak lain. Perilaku-perilaku tersebut belum menunjukkan emosi yang cerdas. Bagaimanapun, norma-norma dan nilai-nilai kejujuran, sosial, tenggang rasa, hormat kepada orang lain, pengakuan terhadap hak orang lain, tetap menjadi pedoman utama untuk terciptanya masyarakat yang aman, damai, dan sejahtera.

Orang yang cerdas emosinya adalah orang yang mampu mengelola emosinya dalam posisi seimbang dengan pikirannya, ia mampu mempertimbangkan secara cermat untung ruginya sebelum berbuat sesuatu. Aristoteles, dalam *The Nicomachean Ethies*, memberi pelajaran bahwa “orang menjadi marah itu mudah, tetapi marah dengan orang lain yang tepat, waktu yang tepat, dan dengan cara yang tepat, maksud yang jelas itulah yang sangat sulit”. Berbagai layanan konseling yang sudah diselenggarakan di sekolah, dimaksudkan agar para siswa mampu mengatasi masalah yang dihadapinya secara mandiri, terutama masalah emosinya sendiri, baik yang bersifat pribadi maupun dalam kapasitasnya sebagai makhluk sosial.

Sekolah yang baik memiliki fasilitas kegiatan bimbingan dan konseling yang memadai. Rasio antara jumlah guru pembimbing dan jumlah siswa yang ideal adalah satu guru pembimbing melayani 150 siswa. Jika demikian, maka tujuan-tujuan bimbingan cenderung dapat dicapai. Jika fasilitas dan jumlah guru pembimbing maka guru pembimbing harus memilih layanan-layanan yang dirasakan mendesak yang dapat menjangkau sebanyak mungkin siswa. Layanan konseling kelompok merupakan suatu layanan yang sangat baik baik untuk memberi kesadaran pada diri individu tentang

berbagai perilaku yang sehat dan perilaku yang bermasalah. Layanan konseling kelompok mempunyai kekuatan-kekuatan sebagai berikut: (1) lebih praktis, mampu mencapai banyak sasaran, (2) menjadi media yang baik dalam berkomunikasi dengan tamu, (3) sebagai media belajar ketrampilan sosial, (4) terjadi saling memberi dan saling menerima, (5) siswa dapat menemukan kebutuhan pengakuan dan berafiliasi, (6) siswa dapat mengatakan siapa dirinya/eksistensi sendiri, (7) terjadi transfer perilaku, (8) menjadi media berbagai pengalaman dan sharing.

Melihat tujuan yang ingin dicapai dalam layanan konseling kelompok, menunjukkan kegiatan bahwa kegiatan layanan konseling kelompok dapat memberikan sumbangan yang memadai terbangunnya kecerdasan emosional. Oleh karena itu, layanan konseling kelompok yang dikemas dalam rencana yang baik, tujuan yang jelas, pelaksanaannya dijiwai oleh semangat keikhlasan membantu, berdasarkan cinta, saling melayani, kegembiraan, saling menghormati, diharapkan dapat memberikan sumbangan positif terhadap kecerdasan emosional.

Beberapa penelitian telah nyata menunjukkan, bahwa anak-anak yang mendapat perlakuan pengembangan ketrampilan sosial dan emosional telah membuahkan hasil. Misalnya: Erik Schops dari pusat Studi Pengembangan Anak, Oakland California, Mark Greenburg dari Universitas Washington DC, J. David Houking dari kelompok riset pengembangan sosial, Rogers Weissburg dari program promosi kompetensi sosial Universitas Illinois Chicago dibandingkan kelompok yang tidak memperoleh perlakuan sosial dan emosional. Responden penelitian menunjukkan perilaku yang (1) lebih bertanggung jawab, (2) lebih tegas, (3) lebih dikenal, (4) lebih suka membantu orang lain, (5) lebih mudah memahami orang lain, (6) lebih perhatian, (7) lebih terampil memecahkan masalah, (8) lebih serasi dan seimbang, (9) lebih demokratis, (10) lebih bisa mengendalikan diri, (11) lebih bijak, (12) tidak membuat onar, (13) lebih toleransi, (14) kenakalan berkurang, dan (15) prestasi lebih baik.

## **KECERDESAN EMOSIONAL**

Kita mengenal bahwa ranah yang ingin dikembangkan dalam kegiatan pendidikan adalah ranah kognisi, afeksi, dan psikomotorik. Ranah kognisi bertalian dengan daya

pikir, ranah afeksi bertalian dengan daya merasa, dan ranah psikomotorik bertalian dengan perilakunya. Para ahli banyak yang berpendapat bahwa manusia itu adalah makhluk monoduo, dalam satu individu terdapat dua kecenderungan yang seolah kebalikan atau paradok. Ahli lain menyebutkan bahwa manusia itu makhluk bipolar atau dua kutub serba dua, yaitu laki-laki dan perempuan, jasmani dan rokhani, sosial dan individual, moral dan ethis, theis dan atheis.

Kadang-kadang manusia bisa berperilaku seolah-olah tak punya akal, sangat individualis, dan bisa amoral. Betapa susahnyanya mencandera manusia, kadang-kadang orang juga menyebutnya sebagai makhluk misterius. Driyakara (dalam munib, 2004: 15), usaha pendidikan itu sebagai usaha memanusiakan manusia, artinya manusia dewasa berusaha meningkatkan harkat dan martabat manusia belum dewasa menjadi lebih bermakna sebagai manusia. Manusia dapat mengelola hakikat-hakikatnya menjadi manusia yang lebih sempurna daripada kemanusiaannya yang dulu. Manusia mampu mengelola kedua hakikatnya yang paradoksal itu menjadi serasai, sehingga manusia itu disebut juga sebagai makhluk monodua harmonise paradoksal. Goleman (2001: 11) menjelaskan bahwa pikir dan rasa itu adalah sesuatu yang berbeda. Pikir digunakan ketika seseorang menghadapi masalah-masalah yang memerlukan pemecahan secara rasional, sedang perasaan dipergunakan ketika seorang menghadapi masalah-masalah yang memerlukan kebijaksanaan.

Dulu, banyak orang bahkan ahli meyakini bahwa sukses hidup seseorang sebagian besar ditentukan oleh kecerdasan akal. Skor IQ menjadi penentu banyak hal. Tetapi banyak bukti yang menunjukkan bahwa pemimpin yang sukses, pengusaha yang berhasil, diplomat yang mendapat hadiah nobel, ternyata banyak diantara mereka yang IQ-nya kurang dari 120. keberhasilan mereka ternyata didukung pula oleh kecerdasan emosional. Fenomena ini kemudian menjadi kajian penting. Aristoteles prihatin atas kejadian-kejadian yang emosional sebagai berikut: (1) anak usia sembilan tahun mengamuk dan menuangkan cat pada bangku sekolah, komputer dan printer, (2) delapan anak muda terluka karena ada penembak membabi buta, (3) 57% angka kecelakaan yang menyebabkan kematian karena ulah orangtuanya sendiri, (4) seorang warga Jerman mencoba membunuh lima gadis Turki sementara mereka sedang tidur, (5) dan masih banyak lagi kejadian-kejadian yang didorong oleh emosi yang tak terkendali.

Mengapa mereka berbuat seperti itu? Bagaimana kerja otak ketika kita sedang emosional, marah, sedih, berontak, malu, dan sebagainya? Hal-hal semacam itu sampai kini masih menjadi misteri. Apabila kerja otak sama saja ketika kita sedang berfikir, berasa, membayangkan sesuatu atau sedang mimpi. Mungkin yang sudah kita kenali adalah ketika orang sedang stress, produksi kerja adrenalin menjadi meningkat dan mendorong kerja jantung menjadi meningkat pula dan hal itu akan merugikan fungsi kerja faali. Masih banyak hal yang perlu dicari jawabnya. Aristoteles mencoba menjelajahnya melalui kerja otak, keturunan, kerusakan akibat penyakit dan kecelakaan atau karena pengaruh obat dan narkoba.

Kejadian-kejadian di sekitar kita pun banyak yang mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional itu menjadi perhatian kita misalnya: (1) beberapa anak sekolah tidak lagi merasa malu berbuat curang dengan mencontek, (2) para wakil rakyat meminta fasilitas lebih, sementara yang diwakilinya hidupnya serba berkekurangan, (3) dengan mudah suami menceraikan istrinya dan tidak bertanggung jawab atas nasib anak-anak yang ditinggalkannya, (4) dengan mudah merusak hak milik orang lain dengan alasan ajarannya sesat.

Pengertian emosi ini akan menjadi jelas misalnya ketika seseorang dalam keadaan marah, takut, susah, sedang bercinta, melakukan tindakan atau mengadakan reaksi yang tidak sesuai dengan yang secara rasional harus dilakukan.

Ada dua hal utama dalam kehidupan jiwa manusia yaitu pikir dan rasa. Pikir mempunyai daya nalar, berguna ketika menghadapi situasi dan harus bereaksi secara nalar dan logis. Sedangkan rasa yang kadang-kadang disamakan artinya dengan emosi mempunyai daya yang sebaliknya dengan pikir. Orang menyebut tindakan emosional sama dengan tindakan illogikal atau irasional. Berpikir menggunakan kepala, sedangkan merasa menggunakan hati. Dalam situasi-situasi tertentu, hati lebih "melihat" daripada "mata".

Daniel Goleman (2001: 34) dalam bukunya Emotional Intelligence memberikan pengertian kecerdasan emosi sebagai berikut: "kecerdasan emosional adalah kemampuan yang mendorong seseorang untuk bertindak sesuatu, ketika menghadapi frustrasi, perasaan yang meluap, pengkhianatan, janji yang tidak dipenuhi, dan hal-hal yang lain yang serupa dengan masih menggunakan daya pikirannya. Pada awalnya kecerdasan emosional itu

melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan umum dan pendekatan khusus. Pendekatan umum berhubungan dengan melalui memaknai kecerdasan emosional dari sudut pandang yang luas, sedangkan pendekatan khusus memaknai dari ketrampilan khusus.

Daniel Goleman (2001: 20) pengertian kecerdasan emosional itu bagi kedalam 5 hal yaitu: (1) mengerti emosi, (2) mengelola emosi, (3) memotivasi diri, (4) memahami perasaan orang lain, dan (5) menjaga relasi. Daniel Goleman (2001: 20) menyatakan bahwa kesuksesan hidup seseorang itu didukung oleh kira-kira 20% faktor IQ sedang 80% sisanya ditentukan oleh faktor lain, diantaranya adalah kecerdasan emosional. Selanjutnya Fox, Suzy, dan Paul berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mencapai prestasi yang diharapkan. Ciarrochi, Yoseph V, dan Peter Salovey (1999) dalam penelitiannya tidak menemukan korelasi antara kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ). EQ berkorelasi dengan jenis kepribadian, pengendalian suasana hati atau suasana batin. Taylor, Graeme, Parker, dan James (1999) dalam studinya tentang korelasi antara kecerdasan emosional dan kerja otak mengindikasikan bahwa ketika seseorang berada dalam keadaan marah, lebih banyak syaraf otak yang bekerja daripada ketika seseorang berada dalam suasana gembira. Patton (1997) mengartikan kecerdasan emosional kemampuan seseorang untuk secara sadar mempertahankan harga diri (*self esteem*) kemampuan itu adalah tindakan mengendalikan emosinya ketika berhadapan dengan situasi tertentu demi menjaga harga diri. ia tidak membiarkan emosinya dapat mengakibatkan harga dirinya menjadi jatuh atau merosot.

Seperti yang telah disebut dimuka bahwa orang yang cerdas emosinya itu adalah orang yang mampu menyeimbangkan antara perasaan dan pikirannya, maka masalahnya mana yang lebih kuat. Masalahnya mana yang lebih kuat, daya emosi atau daya pikirnya. Inilah pertanyaan yang sulit dijawab, sebab walaupun sudah ada penelitian bertahun-tahun, berapa banyaknya unsur yang mendorong emosi dan berapa pula yang mendorong pikir, belumlah diketahuilah secara pasti, masih misterius.

Apakah ada jaminan, seseorang akan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya sekalipun ia tergolong ber-IQ tinggi? Kenyataan menyebutkan banyak orang-orang ber-IQ tinggi mengalami nasib yang jelek. Ini artinya nasib orang itu, sebagian ditentukan oleh tingkat kecerdasan emosinya.

## CARA-CARA MENCERDASKAN EMOSI

Seperti halnya IQ, dapatkah kecerdasan pikir seseorang ditingkatkan? Jawabnya masih beragam. Ada ahli yang menyatakan; tidak bisa, ada pula yang menyatakan bisa saja. Tentu mereka mempunyai argumentasi yang berbeda pula. Demikian halnya dengan daya emosi, dapatkah kecerdasan emosi itu ditingkatkan?

Peter Salovey, dari Departemen Psikologi Universitas Yale Amerika melalui ranah-ranah yang terkandung dalam emosi memberi petunjuk sebagai berikut: (1) berusaha menyadari diri, pemahaman diri, ketika menghadapi situasi tertentu: siapa, aku, di mana aku, apa peranku, bagaimana keadaanku saat ini, (2) mengelola emosi secara benar, (3) memotivasi diri, dengan cita-cita atau tujuan yang jelas, seseorang akan terdorong untuk berbuat sesuatu untuk mencapainya. Dengan selalu berlatih diri, selalu menetapkan tujuan yang jelas, apa yang menjadi kebutuhannya, emosinya menjadi terarah, sehingga tindakannya pun menjadi terarah, (4) berlatih memahami orang lain, mencoba menjadikan orang lain menjadi diriku, berempati, teposeliro, (5) berusaha selalu menjaga hubungan baik dengan orang lain. Apabila hubungan seseorang dengan orang lain itu baik, maka cenderung orang tersebut dapat mengendalikan emosinya.

Kecerdasan emosional merupakan bagian dari ranah afeksi yang dikembangkan dalam pproses belajar. Proses belajar itu adalah proses perubahan tingkah laku, baik yang bersifat mental maupun fisik. Perubahan perilaku yang bersifat mental misalnya dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari sikap kurang sopan menjadi sopan. Sedangkan yang bersifat fisik misalnya dari belum terampil mengelas menjadi terampil mengelas (*welding*) menjadi terampil mengelas. Perubahan dari belum atau tidak menjadi sudah atau ya, dicapai melalui sebuah proses yang disebut proses belajar.

Proses belajar mencerdaskan emosi, dibawah ini dipaparkan beberapa teori sebagai berikut:

### 1. Teori daya

Prinsip dasar dari teori daya mengatakan bahawa didalam jiwa manusia terdapat daya-daya atau potensi-potensi. Potensi-potensi ini dapat dilatih agar dapat berkembang. Latihan yang berulang-ulang akan menghasilkan kualitas hasil belajar yang optimal (Dimiyati, 1999:46). Kegiatan layanan konseling kelompok ada sebagian dari tujuannya yang berupa mencerdaskan emosi. Apabila frekuensi layanan konseling kelompok

frekuensinya meningkat, maka perolehan hasil belajar yang berupa emosi cerdas akan meningkat pula.

## 2. Teori kondisioning skinner

Prinsip dasar teori ini mengatakan bahwa proses belajar itu terjadi dalam sebuah kondisi. Kondisi dapat direkayasa sedemikian sehingga memberi peluang bagi seseorang untuk memperoleh pengalaman. Pengalaman itu adalah proses sekaligus hasil belajar. Kondisi merupakan stimulus dan pembelajaran merupakan respon serta perubahan tingkah laku menjadi hasil belajar. Respon positif yang diharapkan dapat ditingkatkan melalui penguatan atau *reinforcement*. Kegiatan layanan konseling kelompok dapat dikondisikan sedemikian rupa sehingga memberi peluang sebesar-besarnya kepada peserta didik untuk memperoleh pembelajaran emosi. Guru pembimbing yang profesional merupakan syarat agar kedua layanan tersebut dapat menyumbang mencerdaskan emosi.

## 3. Teori Humanisme Rogers

Prinsip dasar pendapat kaum humanis adalah bahwa belajar itu harus mengarah kepada meningkatnya martabat manusia. Manusia yang bermartabat diantaranya ditandai oleh adanya tingginya rasa tanggung jawab, tingginya penguasaan ilmu dan teknologi, serta tingginya moral. Setiap orang mempunyai hak untuk mengembangkan potensinya sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Proses belajar harus dikemas dalam suasana yang menyenangkan. Atas dasar pendapat kaum humanis ini kecerdasan emosional ini dapat ditingkatkan melalui kegiatan layanan konseling kelompok. Jiwa dan semangat yang terkadang dalam layanan konseling kelompok sejalan dengan kaum humanis. Apabila kegiatan layanan konseling kelompok dapat didesain dalam suasana yang akrab, menghargai, penuh keikhlasan, kesediaan membantu, kesediaan menolong, dan bertanggung jawab, akan memberikan pembelajaran dalam ranah emosi.

## 4. Teori motivasi-terbentuknya perilaku

Handoko (1992) memberi penjelasan proses terbentuknya perilaku itu sebagai berikut:

**Tahap 1:** persepsi (*perception*), pada tahap ini orang akan menerima rangsangan dari luar kemudian masuk melalui indera-inderanya. Rangsangan itu misalnya dalam bentuk informasi.



**Tahap 2:** penilaian (*appraisal*), pada tahap ini rangsangan yang masuk kedalam otaknya selanjutnya akan dinilai dengan ukuran-ukuran nilai yang ada pada dirinya.

**Tahap 3:** emosi (*emotion*), apabila hasil penilaian itu cocok atau sejalan dengan nilai dirinya maka akan timbul rasa senang, dan jika tidak sejalan dengan dirinya maka akan timbul perasaan tidak senang.

**Tahap 4:** ekspresi (*expression*), pada tahap ini emosi yang muncul akan mendorong seseorang untuk menyatakan ungkapan dirinya. Ungkapan tersebut dapat berupa ekspresi verbal dan non verbal.

**Tahap 5:** tindakan (*action*), pada tahap ini tindakan akan muncul yang disertai emosi. Persepsi atau pemahaman yang benar mengenai layanan konseling kelompok, secara positif akan memberi peluang pada klien untuk berubah perilakunya dari yang kurang atau belum positif menjadi positif.

## **PENTINGNYA KECERDASAN EMOSIONAL**

Emosi memegang peranan penting dalam hidup kita. Peranannya sama pentingnya dengan pikir kita. Bahkan pada situasi-situasi tertentu, emosi mengambil peranan lebih besar daripada pikiran. Emosi dapat mengarahkan kesadaran kita, emosi menjaga keselamatan diri kita. Emosi memberi tahu kita tentang hal-hal yang penting seperti pengendalian diri, motivasi dan kebutuhan diri kita.

Dalam dunia pendidikan, sebagaimana pendidikan dimaknai sebagai usaha memanusiakan manusia, manusia yang belum dewasa dibantu, ditolong agar menjadi dewasa. Dewasa yang dimaksud adalah dewasa secara mental. Mental yang dewasa ditandai oleh adanya rasa tanggung jawab, baik bertanggung jawab terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain. Tanggung jawab itu dimaknai sebagai kesediaan menanggung resiko atas perbuatannya. Perbuatan itu digerakkan oleh daya pikir dan rasa atau kognisi dan emosi. Oleh karena itu dalam dunia pendidikan, penggarapan pada ranah emosi ini hādala penting. Emosi yang tidak cerdas nyata-nyata dikatakan oleh Joseph P, dkk (2001) akan mengakibatkan relasi yang jelek, kesehatan mental yang buruk, serta karirnya tidak sukses.

Pengertian pendidikan bermakna ganda yaitu mendidik dan mengajar. Mendidik bernuansa pada bidang penggarapan emosi kaitannya dengan perilaku. Hasil yang

diharapkan adalah emosi yang cerdas yang muncul dalam bentuk perilaku sopan, hormat, tenggang rasa, tahu diri, sedia berkorban, suka membantu, adil, bijak, dan perilaku lain yang membuat masyarakat menjadi sejahtera. Mengajar bernuansa "transfer of knowledge" yang berisi sains dan teknologi. Hasil yang diharapkan penguasaan ilmu dan teknologi.

Dalam dunia kerja, David Carruso dan Charles Walfe dalam *Emotional Intelligence In the Workplace* (2001) menjelaskan bahwa banyak perusahaan yang telah mengenakan tes emosi pada calon karyawannya. Emosi yang cerdas berkorelasi positif dengan karir, loyalitas, bijaksana, relasi baik dengan suasana yang pada akhirnya dapat menguntungkan perusahaan.

Dalam hidup perkawinan, Jullie Fitness dalam *Emotional Intelligence and Intimate Relationship* dari Dep. Psikologi Universitas Macquarie Australia menjelaskan bahwa untuk menjaga agar hidup perkawinan anda tetap dalam keadaan aman maka katakanlah maaf kalau anda bersalah dan tak usah banyak bicara kalau anda benar benar. Itu artinya pasangan itu cerdas emosinya, mereka bisa saling mengontrol emosinya, berempati, dan mengerti kebutuhan pasangannya.

Dalam dunia kesehatan, Jeanne Segal (1997:9) dalam "Meningkatkan kecerdasan emosional" merasa yakin akan pentingnya memasukkan aspek emosi kedalam penyembuhan pasien secara holistic. Kenyataan menunjukkan, beberapa pasien kanker bisa bertahan hidup dalam waktu yang cukup lama. Jeanne percaya, diantaranya terdapat hubungan yang kuat dan jelas antara emosi pasien dengan penyakit yang dideritanya. Hal-hal penting yang dapat membantu menyembuhkan penyakit itu adalah semangat hidup, motivasi, dan mengisi batin pasien.

Kini kamar-kamar pasien di beberapa rumah sakit sudah menerapkan terapi holistic semacam itu. Pasien tidak lagi merasa di rumah sakit. Jadwal besuk pun tidak lagi seketat dulu. Anggota keluarga, tetangga, serta teman handai tolan pasien yang datang silih berganti, dikelola oleh para perawat sehingga muncul perasaan pada pasien yang optimis. Dokter dan perawat hadir dengan sapaan yang hangat, simpatik, dan penuh pelayanan.

Dalam dunia pendidikan, kehadiran divisi bimbingan dan konseling, dalam kapasitasnya sebagai unsur penting dalam mencapai tujuan pendidikan pun, terutama

menggarap aspek afeksi ini. Kasus-kasus seperti pemukulan terhadap guru oleh siswa. Perusakan gedung sekolah, tawuran antar sekolah, mencontek, menempuh jalan pintas untuk lulus, serta perbuatan lain yang tidak terpuji dapat diminimalisasi, bahkan kalau mungkin dapat dihilangkan. Kini kita menjadi sadar bahwa emosi itu penting dalam kehidupan kita, baik yang bersifat kedalam maupun dalam hubungannya dengan oranglain atau situasi lain.

Daniel Goleman (2001:20) membedakan kecerdasan emosional kedalam 5 domain yaitu kecerdasan emosional, mengelola emosi, memotivasi diri, memahami perasaan orang lain dan menjaga relasi dengan orang lain. Aspek-aspek emosi yang menjadi pertanda cerdas tidaknya emosi adalah kemarahan, kecemasan dan ketakutan, kebahagiaan, kesusahan, muak, cemburu dan iri hati, duka cita, cinta dan rasa malu.

### **MENGUKUR KECERDASAN EMOSIONAL MELALUI PERILAKU**

Kecerdasan emosional dibentuk melalui empat keterampilan yaitu kesadaran emosional, penerimaan, kesadaran aktif, dan empati. Empat keterampilan inilah yang dipakai sebagai tolok ukur memahami kecerdasan emosional seseorang. Cerdas bagi diri sendiri maupun cerdas dalam hubungannya dengan orang lain, alat ukurnya berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan empat hal tersebut. Ia juga memberikan peta jawaban yang menunjukkan kecerdasan emosional yang tinggi dan rendah. Jawaban atas 15 pertanyaan itu memerlukan kejujuran terhadap diri sendiri.

Orang yang memiliki kesadaran emosional tinggi adalah orang yang mempunyai perasaan yang kuat. Perasaan yang kuat ini melebihi jenis kecerdasan yang lain. Ketika harus mengambil keputusan, unsur perasaannya yang dominan. Orang yang memiliki keterampilan penerimaan diri yang kuat, ditandai oleh adanya kemampuan menerima kelemahan-kelemahan yang dimilikinya. Ia tidak takut mengalami perasaan yang menyakitkan. Apabila ia menerima perlakuan yang menyakitkan hatinya, rasa takut itu tidak berlangsung lama. Ia tidak membiarkan emosi orang yang dicintainya memanipulasi dirinya. Ia rela memberi tanpa mengorbankan diri.

Orang yang memiliki kesadaran aktif yang tinggi apabila ia dapat menjaga keseimbangan emosional ketika menghadapi situasi yang serba menuntut. Ia tetap dapat menjaga integritas pribadinya, meskipun berada pada situasi yang keras. Ia tidak

menyalahkan orang lain dan tidak pula menyalahkan diri sendiri. Ia dapat mengontrak perasaannya dari waktu ke waktu. Ia mengerti batas-batas, sehingga ia dapat menempatkan diri secara tepat. Ia tahu apa yang ia mau. Orang yang memiliki keterampilan empati adalah orang yang dapat memahami kebutuhan orang lain ditengah keadaan krisis. Ia dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain tanpa menjadi orang lain.

## **LAYANAN KONSELING KELOMPOK**

Konseling kelompok adalah bagian dari proses pendidikan yang teratur dan sistematis yang terwujud dalam suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli yang disebut konselor kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah pada akhirnya individu atau klien itu dapat mengatasi masalah yang dihadapinya. Proses bantuan itu melalui kegiatan dinamika kelompok (Prayitno, 1995: 95).

Yacobs, Harvill, dan masson (1994:22), dalam *Group Counseling* edisi kedua memberi petunjuk bahwa konseling kelompok tidak untuk semua orang, walaupun ada asas kesukarelaan untuk menjadi anggota. Orang-orang yang akan ikut dan ditengarai dapat menimbulkan kekacauan atau gangguan (*disruptive*) lebih baik ditolak atau setidak-tidaknya dikonsultasikan dulu dengan anggota kelompok yang lain. Hal senada juga disampaikan oleh Corey (1990) dalam *Group Counseling a Developmental Approach* memberi pengertian konseling kelompok adalah sebuah proses interpersonal yang dinamis yang terfokus pada kesadaran, pikiran dan perilaku yang berguna sebagai fungsi terapi, pemahaman yang benar, pelepasan (*katarsis*), membangun kepercayaan saling peduli, saling memahami, saling menerima, dan saling mendukung.

Samuel Gladding (1995:422) dalam *Group Work: a counseling Specialty* menyatakan bahwa kerja kelompok itu dapat saling membantu apa yang menjadi kebutuhan mereka. Disana ada proses dinamika, saling mengubah saling menghargai, saling menyembuhkan, dan mempromosikan. Dengan kata lain kerja kelompok itu dapat menjadi wahana pengembangan diri kearah keterampilan hidup (*life skill*) yang baik. Nilai-nilai yang tumbuh dalam kerja kelompok juga sejalan dengan nilai-nilai yang ingin diperoleh dari kegiatan layanan konseling kelompok.

Layanan konseling kelompok memungkinkan sejumlah siswa yang secara bersama-sama memperoleh berbagai informasi dari nara sumber yaitu guru pembimbing serta informasi dari teman-teman anggota kelompoknya yang berguna untuk menunjang kehidupan sehari-hari, baik sebagai individu maupun sebagai anggota kelompok, yang pada akhirnya ia dapat mengambil keputusan sendiri.

Layanan konseling kelompok dan bimbingan kelompok memang hampir sama, banyak hal yang sama. Bedanya hanya terletak pada muatan materi yang didukungnya. Pada konseling kelompok materi yang didukungnya bersifat individual sedangkan pada bimbingan topik muatan bersifat umum. Prayitno (1995) mencirikan kelompok sebagai berikut: (1) adanya interaksi diantara orang-orang dalam kumpulan itu, (2) adanya ikatan emosional sebagai pernyataan kebersamaan, (3) ada tujuan bersama yang ingin dicapai, (4) adanya kepatuhan terhadap pimpinan, (5) adanya norma yang harus ditaati bersama.

### **KEANGGOTAAN DAN DINAMIKA DALAM KONSELING KELOMPOK**

Anggota yang akan mendukung terselenggaranya proses konseling kelompok yang ideal adalah: (1) anggota yang memiliki kualitas sebagaimana ciri-ciri yang memenuhi kelompok yang ideal, (2) jumlahnya kurang lebih 10 orang, (3) anggota masuk secara sukarela, (4) anggota terhadap agar kepentingannya dapat terpenuhi dalam kelompok itu, (5) ia tertarik dengan masalah pribadi temannya, (6) ia merasa dapat menerima dan diterima oleh anggota kelompok yang lain, (7) usia mereka kurang lebih seumur. Konseling kelompok akan berjalan secara dinamis apabila ditandai oleh adanya: (1) masing-masing anggota bersemangat tinggi, (2) ada kesediaan membantu kebutuhan anggota kelompok lain, (3) ada kerjasama yang mantap, (4) ada saling percaya, (5) arus lalu lintas berjalan sesuai dengan norma yang berlaku, (6) tidak terjadi suasana yang mencekam, (7) sifat kemandirian masing-masing anggota tetap dipertahankan.

### **PERANAN PEMIMPIN DAN ANGGOTA KONSELING KELOMPOK**

Konseling kelompok benar-benar akan semakin hidup mengarah pada tujuan dan membuahkan manfaat bagi masing-masing terutama anggota yang mempunyai masalah pribadi itu akan terwujud apabila masing-masing anggota menajlankan peranan sebagai berikut: (1) menciptakan suasana akrab antar anggota, (2) terlibat secara emosional dalam

kegiatan itu, (3) perhatiannya terfokus pada masalah yang sedang dibahas, tidak keluar dari tema, (4) masing-masing berusaha membantu tercapainya tujuan bersama, (5) patuh pada norma yang sudah disepakati bersama, (6) aktif berpartisipasi, (7) menyampaikan pendapat secara terbuka, tidak menyindir, (8) berusaha membantu dengan ikhlas, (9) tidak mendominasi pembicaraan, (10) menyadari betul bila kegiatan ini penting.

Keberhasilan kegiatan konseling kelompok sebagian besar ditentukan oleh keterampilan, sikap dan peranan pemimpin kelompok. Pemimpin kelompok dipersyaratkan mempunyai keterampilan sikap dan peran sebagai berikut: (1) mampu mengenal dan menguasai dinamika kelompok, menguasai fungsi pemimpin dan mampu menciptakan relasi yang baik diantara anggota kelompok, (2) dapat menerima orang lain sebagai anggota tanpa tendensi apapun, (3) bersikap moderat, (4) mampu mengempati anggota kelompok, (5) mampu memelihara hubungan baik, tegas namun bersahabat, (6) mempunyai keyakinan diri yang kuat, (7) mampu menciptakan suasana humor, simpatik namun tetap dalam bingkai serius, (8) mampu mengembalikan arah pembicaraan yang menyimpang, (9) mampu memberikan umpan balik apabila suasana kelompok nampak pasif, (10) berwatak tut wuri dan mengayomi.

## **TAHAP-TAHAP KONSELING KELOMPOK**

### **a. Tahap Pembentukan**

Tahap ini berisi: penerimaan anggota, pengenalan diri, penyampaian tujuan, penyampaian norma, penyampaian cara jalannya kegiatan, permainan penghangatan, menampung dan menanggapi suara, pendapat dan usulan yang muncul. Pada tahap ini peranan pemimpin kelompok lebih menonjol dibandingkan dengan peranan anggota.

### **b. Tahap Peralihan**

Pada tahap ini mungkin terjadi suasana yang belum baik, masih terjadi ketidakseimbangan antara harapan pemimpin kelompok dan harapan pemimpin anggota. Pada tahap ini mungkin justru muncul banyak usul, protes, tidak setuju, salah pengertian, walaupun tentu ada anggota yang dapat menerima topik yang dipilih, cara yang ditempuh, norma yang berlaku dalam kegiatan nanti. Dalam kondisi semacam itu terkadang menjadi batu ujian bagi pemimpin kelompok.

c. Tahap Kegiatan

Tahap ini merupakan kegiatan yang sesungguhnya. Kelompok sudah menyepakati topik yang dipilih, norma yang berlaku. Suasana kelompok diwarnai oleh bagaimana suasana yang muncul pada tahap I dan pada tahap II. Berkat keterampilan pemimpin kelompok, suasana dapat diubah menjadi suasana yang hangat, menyenangkan, saling percaya, dan saling mendukung. Setelah tumbuh relasi yang baik barulah kegiatan ini berlangsung, yang meliputi: tukar pengalaman, berbagi rasa, saling mengempati, bebas menyampaikan pendapat, tukar pendapat, saling membantu, saling menerima, saling menguatkan, saling percaya akan kerahasiaan orang lain, tidak menyinggung perasaan, tidak menyalahkan, tidak menasehati, tidak mengambil kesimpulan.

Pada tahap ini, boleh dikatakan hampir seluruh waktu dan suasana menjadi milik anggota. Peran pemimpin tinggal mengamati atau sesekali mengarahkan kembali jika ada sesuatu yang menyimpang dari tujuan serta jalannya konseling. Apabila masalah pribadi yang menarik biasanya masalah-masalah yang bertalian dengan *interest* mereka kini dan disini.

d. Tahap Pengakhiran

Persoalan waktu terkadang menjadi pembatas kapan kegiatan konseling kelompok ini berakhir, walau suasana pembahasan masih berlangsung seru dan menarik. Pada tahap akhir ini, peran pemimpin kelompok kembali muncul. Ia mempertanyakan hal-hal sebagai berikut untuk bahan evaluasi: apakah anda memperoleh manfaat dari kegiatan ini?, apakah jalannya kegiatan ini sudah memuaskan?, kapan kegiatan ini akan diteruskan?, apakah anda masih bersedia datang/, apakah anda kira-kira dapat menjalani apa yang menjadi keputusan anda?, kesan-kesan lain apakah yang perlu anda sampaikan?, tulis dalam kertas yang tersedia!.

Program bimbingan dan konseling di sekolah dimaksudkan untuk membantu para siswa agar dapat mengatasi masalah yang ia hadapi. Di sekolah para siswa tentu menghadapi banyak masalah. Diantaranya adalah masalah belajar, masalah pribadi, masalah sosial, dan masalah karir. Program bimbingan dan konseling di sekolah disusun berdasarkan prioritas. masalah-masalah yang mendesak cenderung diprioritaskan. Bantuan untuk mengatasi masalah-masalah siswa itu muncul dalam program bimbingan dan konseling di sekolah.

Esensi untuk layanan konseling kelompok adalah agar terjadi pemecahan masalah pribadi atas bantuan anggota keluarganya. Disana terjadi kesukarelaan, berkorban, membantu secara tulus, saling menghargai, saling percaya, belajar menahan diri, dan belajar merasakan apa yang orang lain rasakan. Nuansa semacam ini merupakan media yang baik untuk saling mengasah kepekaan emosi menjadi cerdas.

Emosi yang cerdas memegang peranan penting dalam hidup seseorang. ia bisa sukses, selamat, diterima, dan menerima sesamanya, tindakannya bijaksana, relasinya banyak, hidupnya merasa untung dan bermakna. Ia dapat menyeimbangkan antara pikiran, perasaan, dan tindakan yang harus diambilnya. Selanjutnya pendidikan emosi memberi sumbangan yang besar untuk menciptakan masyarakat yang bermartabat. Apabila layanan konseling kelompok dilaksanakan secara benar dan sungguh dijiwai oleh semangat yang dapat menumbuhkan kembangkan kecerdasan emosional maka terdapat kontribusi layanan konseling kelompok terhadap kecerdasan emosional.

## **PENUTUP**

Kecerdasan emosional dibentuk melalui empat keterampilan yaitu kesadaran emosional, penerimaan, kesadaran aktif, dan empati. Empat keterampilan inilah yang dipakai sebagai tolok ukur memahami kecerdasan emosional seseorang. Cerdas bagi diri sendiri maupun cerdas dalam hubungannya dengan orang lain, alat ukurnya berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan empat hal tersebut. Ia juga memberikan peta jawaban yang menunjukkan kecerdasan emosional yang tinggi dan rendah.

Program bimbingan dan konseling di sekolah dimaksudkan untuk membantu para siswa agar dapat mengatasi masalah yang ia hadapi. Di sekolah para siswa tentu menghadapi banyak masalah. Diantaranya adalah masalah belajar, masalah pribadi, masalah sosial, dan masalah karir. Program bimbingan dan konseling di sekolah disusun berdasarkan prioritas. masalah-masalah yang mendesak cenderung diprioritaskan. Bantuan untuk mengatasi masalah-masalah siswa itu muncul dalam program bimbingan dan konseling di sekolah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Corey, G. 2006. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. USA. Brooks/Cole.
- Dimiyati dan Mudjiono. 1999. *Belajar dan pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fox, Suzy, Paul E. 2000. *Relation of Emotional Intelligence, Practical Intelligence, general Intelligence, and trait effectivity with interview outcomes*: Journal of Organizational Behavior. Vol 21, March 2000, 203-204.
- Goleman, D. 2001. *Emotional Intelligence*. USA: New York Broadway.
- Gladding, Samuel. 1995. *Group Work: a counseling Specialty*. USA: New York Broadway.
- Handoko. 1992. *Motivasi Daya penggerak Tingkah Laku*. Yogyakarta: Kanisius.
- Masson, Yacob. 1994:22, dalam *Group Counseling*. USA: New York Broadway.
- Munib, Ahmad. 2004. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Semarang: UNNES Press.
- Prayitno. 1995. *Layanan Bimbingan dan Konseling kelompok*. Jakarta: Ghalia Indonesia.