

Kepekaan Multibudaya Bagi Konselor Dalam Layanan Konseling

Agung Nugraha, Dewang Sulistiana^{*)}

^{*)} Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya

✉ (e-mail) agung.nugraha@umtas.ac.id, dewang@umtas.ac.id

Abstract. Multicultural sensitivity both theoretical and empirical needs to be owned by counselors in the counseling service. Multicultural sensitivity is important in the counseling process because of its multicultural sensitivity counselor at counseling services can be predicted to be more effective. Counselors are required to have a multicultural sensitivity as access to better know, understand and appreciate the whole cultural experience that is owned by the counselee as well as exploring the potential counselee with a fixed packing uniqueness. The counselor with a keen sensitivity better understand and appreciate the cultural bias between the counselor and counselee which is predicted to be able to direct the counselee to develop optimally

Keywords : Multicultural Sensitivity, Counselor, Counseling Service

Rekomendasi Citasi: Nugraha, Agung & Sulistiana, Dewang. (2017). Kepekaan Multibudaya Bagi Konselor dalam Layanan Konseling. *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research*, 1 (1): pp. 9-18

Article History: Received on 12/15/2016; Revised on 12/24/2016; Accepted on 01/10/2017; Published Online: 12/16/2017. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. © 2017 Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research

Pendahuluan

Salah satu pernyataan yang tertuang dalam Rambu-rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal (2007) menyatakan salah satu kompetensi konselor adalah harus menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat dengan sub kompetensi peka, bersikap empati, serta menghormati keragaman dan perubahan. Pernyataan tersebut mengindikasikan seorang konselor diharapkan memiliki kemampuan untuk memahami dan peka atau sensitif terhadap perubahan serta keberagaman individu.

Menilik pada proses layanan konseling dimana merupakan suatu layanan dengan sifat layanan kuratif serta mengedepankan keterampilan komunikasi baik melalui komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal saat proses konseling untuk membantu konseli dalam menyelesaikan masalahnya, para ahli

dalam beberapa karya tulisnya sering menemukan proses konseling dimana konselor kurang peduli terhadap adanya perbedaan budaya serta atributnya antara konseli dan konselor yang berdampak pada munculnya jarak antara konseli dan konselor dalam proses konseling. Didalam proses konseling konselor dan konseli baik secara langsung atau tidak langsung nampak atau tidak nampak membawa serta seluruh atribut psikofisik yang unik meliputi kecerdasan, bakat, minat, sikap, motivasi dan sosio-budaya. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bolton-Brownlee Supriadi (Nugraha, 2012: 7) yang menyatakan proses konseling yang dilakukan oleh konselor sejauh ini hanya menitikberatkan pada aspek-aspek psikologis (kecerdasan, minat, bakat, kepribadian, dll) dan masih kurang memperhatikan terhadap latar belakang budaya konselor maupun konseli yang ikut membentuk perilakunya dan menentukan efektivitas proses konseling.

Memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih jauh dan mendalam bagi seorang konselor terhadap permasalahan multibudaya dalam layanan konseling dapat artikan sebagai kepekaan multibudaya (*culturally sensitive*) konselor dalam menyikapi perkembangan masalah multibudaya dalam layanan konseling yang selalu dinamis. Kepekaan multibudaya sangat penting bagi seorang konselor dan akan sangat berguna pada saat konselor dihadapkan dalam proses konseling yang beratmosfer perbedaan budaya terutama dalam kondisi konselor dengan konseli memiliki latar belakang budaya berbeda. Supriadi (Nugraha, 2012: 9) memaparkan perlunya konselor yang memiliki kepekaan multibudaya (*culturally sensitive counselor*) untuk dapat memahami dan membantu klien/konseli. Profil konselor tersebut merupakan seorang konselor yang menyadari benar bahwa dilihat dari sisi budaya, individu memiliki karakteristik yang unik dan dibawa dalam proses konseling sehingga secara tidak langsung diperlukan pemahaman yang benar dan mendalam tentang latar belakang budaya konseli. Hal tersebut senada dengan pemaparan Ibrahim & Heuer (2016: 4) yang menyatakan "*understanding the importance of core values and cultural identity in all its complexity will help clinicians when counseling in a culturally sensitive and relevant manner in a diverse society.*"

Selanjutnya Hays & Erford (2010: 30) yang menyatakan

" Counselor sensitive to the needs of understand and integrate numerous terms within the the client's particular group and culture....., If a counsellor can do this successfully, they may be able to further their knowledge about the client's family, values, attitudes, beliefs and behaviours ".

Pernyataan tersebut tersebut dapat diartikan bahwa seorang konselor yang sensitif membutuhkan pengetahuan tentang dirinya sendiri serta tentang konseli yang berasal dari kelompok dan budaya tertentu. Sehingga jika seorang konselor mampu melakukan semua hal tersebut dengan baik maka konselor akan mendapatkan pengetahuan lebih jauh tentang latar belakang konseli, nilai-nilai, sikap, keyakinan dan perilaku konseli, sehingga

bantuan yang diberikan lebih tepat guna dan berjalan efektif.

Berdasarkan beberapa kajian para ahli yang telah dipaparkan dapat dipahami betapa pentingnya suatu kepekaan multibudaya bagi seorang konselor demi keberlangsungan layanan konseling yang. Pernyataan tersebut mengarahkan pada suatu kondisi dimana kepekaan multibudaya bagi seorang konselor sudah seharusnya terbangun sedini mungkin sebagai kemampuan dasar bagi seorang konselor. Proses pembentukan dalam mempersiapkan konselor yang peka terhadap keberagaman dalam layanan konseling (sensitif) merupakan suatu kebutuhan yang segera.

Pembahasan

Hakikat sifat layanan konseling merupakan layanan kuratif yang menuntun konselor berperan sebagai memberi fasilitas, motivator, dan evaluator terhadap kesesuaian potensi yang dimiliki konseli terhadap langkah penyelesaian masalah konseli.

Selain itu dalam layanan konseling konseling konselor mengimplementasikan keterampilan-keterampilan sosial dalam setiap sesi konseling. Layanan konseling merupakan proses dimana konselor dan konseli mempertemuakan atribut-atribut psikofisik seperti kecerdasan, bakat, minat, sikap, motivasi dan sosio-budaya. Selanjutnya layanan konseling merupakan suatu kondisi atau bentuk lain dalam interaksi budaya. Selama berlangsungnya proses konseling secara tidak langsung seluruh atribut budaya diantara konselor dan konseli akan muncul yang mewakili keunikan individu masing-masing.

Layanan konseling menjadi lebih optimal andai kompetensi multibudaya serta pemahaman atribut psikofisik diri sendiri dan atribut psikofisik konseli yang dibawa dalam layanan konseling dimiliki oleh konselor sehingga pemahaman dan penghayatan mendalam mengenai identitas budaya dapat dijadikan jembatan yang menghubungkan kesenjangan antara atribut psikofisik konselor dan atribut psikofisik konseli serta dapat mewujudkan layanan konseling yang efektif. Selanjutnya Sue, Arredondo, & McDavis

(Chung, 2005: 264) memaparkan kompetensi multibudaya merupakan suatu respon terhadap ras, etnik, dan populasi budaya yang beragam. Pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa kompetensi multibudaya seorang konselor adalah reaksi dari perbedaan dinamika budaya antara budaya konselor itu sendiri dengan dinamika budaya konselor yang berasal dari suatu tingkatan sosial.

Baruth & Manning (Nugraha, 2012: 26) dimensi multibudaya dalam layanan konseling merupakan suatu layanan konseling yang pertama kali dilakukan oleh sekelompok kecil konselor dan psikolog yang tertarik pada perbedaan budaya. Baruth & Manning memaparkan dimensi multibudaya dalam layanan konseling dimulai pada tahun 1960 dimana perkembangan status ras, etnis dan berbagai bentuk diskriminasi (latar belakang budaya berbeda) di masyarakat Amerika telah diakui (Nugraha, 2012: 26). Adanya pengakuan status dari semua bentuk deskriminasi tersebut bagi layanan konseling pada saat itu merupakan suatu bidang layanan baru untuk menumbuhkan individu yang berasal dari kelompok latar belakang budaya tertentu (*special population*) menjadi lebih optimal dan sehat secara mental.

Selanjutnya istilah multibudaya (*the term multiculturalism*) dan budaya pada dasarnya merupakan bentuk integrasi dari identitas budaya (*cultural identity*) yang terbangun dari beberapa dimensi budaya Hays & Erford dalam Nugraha (2012: 26) diantaranya :

- a. *Culture*, didefinisikan sebagai pengalaman total dari seorang individu dalam konteks sosial. Pengalaman sosial individu tersebut ditunjukkan melalui media biologis, psikologis, sejarah dan politik. Budaya mencakup perilaku, sikap, perasaan, dan pikiran yang berhubungan dengan identitas kehidupan. Definisi budaya dapat dibatasi menjadi tiga definisi sebagai berikut. 1) *Universal culture*, mengacu pada *commonality* yang dibagi oleh semua budaya dan umat manusia seperti penggunaan bahasa sebagai sebuah metode komunikasi, pendirian norma sosial, fungsi tubuh atau respon fisiologis. 2) *Group culture*, mengacu pada sebuah karakteristik tertentu yang dibagi kedalam beberapa kelompok seperti Asia- Amerika, perempuan, serta demografi individu tinggal. 3) *Individual culture*, mengacu pada keunikan perilaku, sikap dan kognitif seorang individu yang termasuk dalam *universal culture* dan *group culture*.
- b. *Cultural Encapsulation*, merupakan cara pandang terhadap dunia dan budaya yang lain dengan menggunakan hanya satu budaya saja. Hal ini dapat dimaknai bahwa dalam layanan konseling konselor diharapkan mampu memandang suatu masalah tidak hanya dari perspektif pribadi konselor melainkan juga harus dari perspektif konseli.
- c. *Individualism and Collectivism*, mengarah pada perilaku dan sikap yang membimbing individu pada determinasi diri (*self-determination*) atau pada kebebasan diri seperti kompetisi, *self-disclosure*, *agency*, kebebasan dan pengembangan diri. Sementara *collectivism* menekankan kemampuan individu untuk mampu bekerjasama pada kelompok baik itu berupa penyampaian suatu pendapat, ide atau suatu keputusan.
- d. *Race and Ethnicity*, ras dan etnis merupakan dua klasifikasi kelompok yang besar dalam isu konseling multibudaya. *Race* atau kelompok rasial menekankan pada klasifikasi konstruk sosial berdasarkan pada aspek fisik seperti warna kulit, tekstur rambut, bentuk wajah, dan bentuk mata. *Ethnicity* mengacu pada pembagian karakteristik budaya, keagamaan, dan bahasa seperti Latin Amerika dan Arab-Amerika.
- e. *Generational status*, mengacu pada pengelompokan kelompok umur dalam suatu kelompok sosial dan konteks sejarah. Tipe pengelompokan ini berkisar pada 15 sampai 20 tahun.
- f. *Gender*, merupakan ekspresi dari kategori sosial. Kategori sosial ini mengarah pada pengetahuan peraturan gender dimana perilaku dan sikap merupakan bagian dari seorang pria dan wanita. Terdapat tiga istilah yang dapat digunakan untuk mengartikan gender diantaranya: *masculinity*, *femininity* dan *androgyny*. *Masculinity* dan *femininity* merupakan ekspresi normative dari suatu pandangan dan penerimaan sosial terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pria atau wanita, sedangkan

- androgyny* merupakan pembauran diantaranya.
- g. *Sexual Orientation*, mengacu pada dorongan seksual dan cinta pada kesamaan atau berlawanan gender. *Sexual identity* menggambarkan derajat identifikasi terhadap orientasi seksual seperti heteroseksual, *gay*, lesbian, dan biseksual.
 - h. *Socioeconomic Status*, merupakan tipe identifikasi pada penghasilan rumah tangga, tingkat pendidikan, status pekerjaan, penggunaan fasilitas umum dan akses kesehatan.
 - i. *Disability*, mengacu pada kerusakan mental atau fisik yang berpengaruh terhadap aktivitas sehari-hari.
 - j. *Spirituality*, merupakan suatu aspek penting dalam variabel budaya bagi sebagian besar individu dan mengacu pada hubungan individu dan dirinya dan secara universal. Aspek ini memberikan pemahaman langsung mengenai maksud, tujuan dan arahan bagi individu. Istilah yang berkaitan dalam aspek ini adalah *religion* yang mengacu pada perilaku dan kepercayaan seorang individu.
 - k. *Advocacy, Privilege, and Oppression*, merupakan aspek-aspek yang mengacu pada kemampuan atau kinerja seorang individu beserta kebijakan-kebijakan yang diambil oleh individu dalam rentang kehidupannya. *Advocacy*, mengacu pada pengembangan ide dan kebijakan yang dapat mengembangkan status sosial. *Privilege*, mengacu pada ketidaksadaran dan kekuatan yang didapatkan tanpa usaha seperti berdasarkan ras, etnis, kepercayaan, dll. *Oppression*, mengacu pada kekurangan dari kemampuan yang dimiliki.
 - l. *Worldview*, didefinisikan sebagai konseptualisasi individu terhadap hubungan individu tersebut dengan lingkungan. Dalam aspek ini terdapat istilah yang berkaitan diantaranya, *Locus of responsibility* yang mengacu pada suatu sistem yang akuntabel bagi individu untuk sukses atau gagal dalam melakukan sesuatu serta memandang dan memahami kesuksesan atau kegagalan tersebut. *Locus of control*, adalah derajat penguasaan dan penerimaan diri dalam hubungannya dengan lingkungan.

Pemahaman dan penghayatan konselor secara mendalam terhadap budaya konseli ataupun konselor dapat diartikan sebagai kepekaan budaya seorang konselor. Surya (2003: 65) kepekaan mempunyai makna bahwa konselor sadar akan kehalusan dinamika yang timbul dalam diri klien/konseli dan konselor sendiri. Kepekaan pada diri konselor sangat penting dimiliki terutama aplikasinya dalam layanan konseling, dikarenakan dengan kepekaan budaya konselor akan dengan mudah mengakses dinamika ekspresi budaya konseli yang unik atau sebaliknya. Jika hal itu terjadi maka diprediksi akan memunculkan jaminan rasa aman bagi klien/ konseli dan akan merasa lebih percaya diri manakala berkonsultasi. Pemahaman dinamika yang terjadi dalam diri konseli dan konselor dapat dimaknai sebagai atribut psikofisik meliputi berinteraksinya seluruh budaya konselor dan konseli sehingga kepekaan multibudaya yang dimiliki oleh seorang konselor akan sangat diperlukan dalam kondisi konselor dihadapkan pada proses konseling dengan konseli yang memiliki latar belakang budaya berbeda.

Stewart (Nugraha, 2012 : 38) memaparkan kepekaan multibudaya dalam layanan konseling dapat diartikan sebagai pengetahuan diri konselor untuk dapat merasakan perbedaan atau jarak antara latar belakang konseli dan konselor. Selanjutnya kepekaan juga dapat diartikan sebagai suatu upaya mempersepsikan konseli sebagai suatu individu total yang terbentuk dari pengalamannya (Pedersen *at al.* 1981: 83). Hal senada juga dipaparkan oleh Hays & Erford (2010: 30) yang menyatakan konselor yang peka terhadap keberagaman budaya konseli yang dihadapi dalam layanan konseling ialah konselor yang mengetahui, mengerti, paham dan mampu meramu konteks budaya serta identitas budaya secara tepat.

Selanjutnya dikuatkan pula oleh pernyataan Arredondo (Fawcett & Evant, 2013: 8) yang menyatakan bahwa kepekaan budaya dan konselor yang kompeten mampu memahami bahwa permasalahan yang terjadi pada diri seseorang tidak hanya dikarenakan unsur budaya seperti ras dan warna, melainkan dapat pula pada nilai budaya yang dianut oleh konseli. Sehingga dapat diartikan bahwa

walaupun ras dan warna kulit sama namun nilai budaya tetap berbeda.

Untuk memiliki kepekaan multibudaya konselor dituntut untuk mempunyai pemahaman yang kaya tentang berbagai budaya diluar budayanya sendiri, khususnya berkenaan dengan latar belakang budaya klien/konseli Supriadi (Nugraha, 2012:10).

Pemaparan tersebut mengandung pengertian bahwa konselor harus mampu memahami diri sendiri serta konseli secara menyeluruh baik secara fisiologis dan psikologis yang merupakan atribut dalam proses konseling. Adanya pemahaman mendalam mengenai karakteristik diri sendiri dan konseli mengarahkan konselor untuk mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan konseling berdasarkan pemahaman budaya antara konseli dan konselor.

Selanjutnya menurut Pedersen (Nugraha, 2012: 40) kepekaan multibudaya konselor dalam layanan konseling terbangun atas dasar konstruk empati. Dapat diartikan bahwa kepekaan multibudaya dalam layanan konseling diartikan sebagai suatu pengetahuan diri konselor untuk sadar, merasakan, mengerti dan paham terhadap perbedaan atau jarak antara latar belakang/dunia konseli dan konselor. Dapat diartikan kepekaan juga sebagai suatu upaya mempersepsikan konseli sebagai suatu individu total yang terbentuk dari pengalamannya.

Selanjutnya seorang ahli lain Carl Rogers (Ivey & Auther, 1978: 128) memaparkan empati sebagai *"to sense the client's private world as if it were your own, but without losing the 'as if' quality."* pemaparan tersebut dapat diartikan bahwa empati merupakan suatu kemampuan untuk merasakan dunia pribadi konseli sama seperti konselor merasakan dunianya sendiri. Senada dengan pendapat Gladding (Nugraha, 2012: 40) yang mendefinisikan empati *"is the ability to enter the private world of someone else and be thoroughly at home in it."*

Carl Rogers (Hackney & Cormier, 2009: 67) memaparkan empati *"mean that the therapist senses accurately the feelings and personal meanings that the client is experiencing and communicates this acceptant understanding to the client."* dapat diartikan bahwa empati merupakan kemampuan

merasakan seorang terapis/konselor secara akurat baik merasakan dan memahami apa yang sedang dirasakan oleh konseli dan mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada konseli.

Hogan (1969, p. 308) memaparkan empati *"empathy as the intellectual or imaginative apprehension of another's condition or state of mind without actually experiencing that person's feelings."* dan Clark (1980, p. 187) *"defined empathy as the unique capacity of the human being to feel the experience, needs, aspirations, frustations, sorrows, joys, anxieties, hurt, or hunger of others as if they were his or her own."* (Hojat, 2007: 6). Empati merupakan kemampuan intelektual dan imajinasi untuk merasakan kondisi orang lain dan kapaitas unik untuk merasakan pengalaman, kebutuhan, aspirasi, frustasi, duka cita, kebahagiaan, kecemasan atau kesakitan orang lain seperti layaknya pada diri sendiri.

Empati dapat dibatasi pada suatu dipaparkan suatu definisi empati sebagai kemampuan untuk memahami (*kognitif*) dan merasakan (*emosional*) secara akurat kondisi yang sedang dialami oleh konseli. Berdasarkan batasan definisi tersebut empati terbangun dari dua komponen utama yaitu komponen kognitif dan komponen afektif. Pada komponen kognitif menitikberatkan pemahaman terhadap perasaan yang sedang dirasakan orang lain dan kemampuan untuk memahami perspektif orang lain. Komponen afektif menitikberatkan pada komponen emosional dimana observer (konselor) merespon keadaan emosional orang lain (konseli). Selanjutnya Davis dalam Nugraha (2012: 41) memaparkan komponen kognitif dalam empati meliputi sebagai berikut.

- a. *Fantasy* (FS) merupakan kecenderungan seseorang untuk mengubah diri secara imajinatif dalam mendalami perasaan dan tindakan individu lain. Kecenderungan respon secara imajinatif dalam mendalami perasaan/tindakan individu tersebut ditandai dengan pengenalan secara mendalam terhadap karakter fiktif dalam buku/novel, film dan permainan drama. Fantasi merupakan aspek yang berpengaruh pada reaksi emosi terhadap orang lain dan menimbulkan perilaku menolong. Indikator

b. *Prespective Taking* (PT) mencerminkan kecenderungan atau kemampuan seseorang dalam mengambil sudut pandang psikologis orang lain secara spontan yang ditandai dengan kemampuan dalam mengangkat visi atau segi pandang dari individu lain.

Selanjutnya komponen afektif dalam empati meliputi,

a. *Empathic Concern* (EC) merupakan ekspresi perasaan yang berorientasi pada orang lain dan perhatian terhadap kemalangan orang lain yang ditandai dengan rasa bersahabat/kehangatan, belas kasihan dan perhatian terhadap individu lain yang sedang mengalami pengalaman negatif/kemalangan.

b. *Personal Distress* (PD) menitikberatkan pada kecemasan pribadi yang berorientasi pada diri sendiri serta kegelisahan dalam menghadapi hubungan interpersonal yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan menunjukkan perasaan ketidaknyamanan dan kecemasan ketika berjumpa dengan kondisi negatif dalam hubungan interpersonal.

Dalam cakupan budaya Pedersen, Crether & Carlson (Nugraha, 2012: 44) memaparkan empati sebagai berikut "*cultural empathy is therefore the learned ability of counselors to accurately understand and respond appropriately to each culturally different client.*" Dapat dipahami empati budaya adalah kemampuan konselor untuk memahami secara akurat dan respon yang tepat terhadap perbedaan budaya konseli. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa empati merupakan suatu kemampuan bagi seorang konselor dalam memahami dan merasakan latar belakang kehidupan yang dibawa oleh konseli dan berpengaruh terhadap keadaan konseli saat proses konseling berlangsung.

Hays & Erford (2010: 30) yang menyatakan bahwa konselor yang peka adalah konselor yang mengerti dan paham terhadap perbedaan dan keberagaman budaya pribadi konselor dan konseli yang dihadapi dalam layanan konseling. Mengerti dan paham terhadap perbedaan budaya merupakan suatu kemampuan yang muncul antara pribadi konselor dan konseli yang dapat terbangun melalui kemampuan-kemampuan multibudaya

konselor dimana didalamnya terdapat kemampuan menyadari dan paham mengenai budaya diri konselor, menyadari dan paham mengenai budaya konseli. Senada dengan pendapat Hackney & Cormier (2009: 15) menyatakan bahwa konselor yang peka adalah konselor yang mampu menyadari dan memahami konteks budaya sendiri dan konseli. Berdasarkan pemaparan tersebut kepekaan multibudaya secara lebih jauh dapat terbangun melalui kemampuan-kemampuan konselor dalam menyikapi perbedaan budaya antara diri konselor dan konseli. Peningkatan kemampuan termasuk informasi budaya yang spesifik mengenai intervensi yang tepat dalam penanganan.

Leong & Kim (1991: 113) menguatkan pernyataan tersebut "*increasing counselors cultural sensitivity with-out providing some tentative culture-specific information about interventions would invite frustrated paralysis on the part of the these counselors.*"

Kemampuan-kemampuan multibudaya tersebut menurut Arredondo (1999: 103-105); Hays dan Erford (2010 : 22); Baruth & Manning (2007: 51-54); Sue & Sue (2003: 17-21); Nugraha (2012: 43) sebagai berikut.

1. Kesadaran konselor mengenai nilai budaya sendiri beserta bias budaya sendiri (*awareness of own cultural values and biases*) yang terdiri atas sub aspek dan indikator-indikator sebagai berikut.

a) Kepercayaan dan perilaku

- 1) Mempercayai bahwa kesadaran-diri terhadap nilai budaya dan kepekaan warisan budaya adalah hal yang penting dalam proses konseling.
- 2) Menyadari latar belakang budaya dan merasakan pengaruhnya terhadap sikap, nilai, dan polemik mengenai proses psikologis.
- 3) Menyadari keterbatasan kompetensi dan keahlian multibudaya pada diri sendiri.
- 4) Menyadari sumber ketidaknyamanan dengan perbedaan budaya antara diri sendiri dengan konseli.

b) Pengetahuan

- 1) Memiliki pengetahuan spesifik mengenai warisan budaya dan pengaruhnya, baik secara pribadi maupun profesional terhadap definisi dan polemik mengenai normalitas, abnormalitas, dan proses konseling.
 - 2) Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh ketidakadilan, rasisme, diskriminasi, dan persamaan, baik secara pribadi maupun profesional terhadap proses konseling.
 - 3) Memiliki pengetahuan mengenai dampak sosial diri sendiri terhadap konseli.
 - 4) Mengetahui perbedaan dan dampak gaya komunikasi dalam proses konseling.
- c) Keterampilan
- 1) Aktif mencari pengalaman pendidikan, konsultasi, dan pelatihan untuk memperkaya pemahaman dan efektivitas dalam bekerja dengan konseli yang berbeda budaya.
 - 2) Menyadari batasan kompetensi diri sendiri sehingga : (a) mencari konsultasi, (b) mencari pelatihan atau pendidikan lanjutan, dan (c) melakukan referral kepada individu atau sumber yang lebih berkualifikasi.
 - 3) Aktif mencari pemahaman diri sebagai makhluk hidup yang memiliki ras, etnik, suku, dan budaya serta secara aktif mencari identitas nonrasis.
2. Memahami pandangan hidup konseli yang berbeda budayanya (*awareness of client's world view*) yang terdiri atas sub aspek dan indikator-indikator sebagai berikut.
- a) Kepercayaan dan perilaku.
- 1) Menyadari reaksi emosional negatif diri sendiri terhadap kelompok ras, etnik, suku, dan budaya lain yang mungkin terbukti membahayakan konseli dalam proses konseling.
 - 2) Berani mempertentangkan kepercayaan dan perilaku diri sendiri dengan konseli yang berbeda budaya tanpa menghakimi.
- 3) Menyadari stereotipe terhadap kelompok minoritas ras, etnik, suku, dan budaya konseli.
- b) Pengetahuan
- 1) Memiliki pengetahuan dan informasi mengenai kelompok budaya tertentu yang diajak bekerja sama.
 - 2) Menyadari perbedaan pengalaman hidup, warisan budaya, dan latar belakang sejarah diri sendiri dengan budaya konseli.
 - 3) Memahami pengaruh ras, budaya, dan etnis terhadap formasi pribadi, pilihan vokasional, manifestasi gangguan psikologis, perilaku mencari bantuan, dan kesesuaian pendekatan konseling.
 - 4) Memahami dan memiliki pengetahuan mengenai pengaruh sosial politik terhadap kehidupan kaum minoritas ras dan etnis.
- c) Keterampilan
- 1) *Familiar* dengan penelitian relevan dan penemuan terbaru mengenai kesehatan dan gangguan mental dari beragam kelompok etnis dan ras
 - 2) Aktif mencari pengalaman pendidikan yang memperkaya pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan multibudaya.
 - 3) Terlibat secara aktif dengan individu kaum minoritas di luar setting konseling (kegiatan masyarakat, fungsi sosial dan politik, perayaan, persahabatan, kelompok tetangga).
3. Mampu mengembangkan strategi dan intervensi budaya yang tepat (*culturally appropriate intervention strategies*) yang terdiri atas sub aspek dan indikator-indikator sebagai berikut.
- a) Keterampilan dan Perilaku
- 1) Menghargai kepercayaan, nilai spiritual, dan nilai religius mengenai fungsi fisik dan psikologis.
 - 2) Menghargai kealamian praktik membantu dan menghargai jaringan kerja pemberi bantuan bagi masyarakat kaum minoritas.

- 3) Menghargai *bilingualisme* dan tidak memandang bahasa lain sebagai penghambat konseling.
- b) Pengetahuan
- 1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang jelas dan eksplisit mengenai karakteristik umum konseling (nilai budaya, ikatan budaya, ikatan kelas, dan *monolingual*).
 - 2) Memiliki pengetahuan mengenai potensi polemik dalam menilai instrumen, menggunakan prosedur, dan menginterpretasikan penemuan yang disesuaikan dengan karakteristik pikiran dan bahasa konseli yang berbeda budaya.
 - 3) Memiliki pengetahuan tentang struktur, hierarki, nilai, dan kepercayaan keluarga, serta karakteristik masyarakat dan sumber dalam masyarakat seperti yang diketahui keluarga.
- c) Keterampilan
- 1) Melibatkan diri dalam beragam respon verbal dan nonverbal. Dapat mengirim dan menerima pesan verbal dan nonverbal secara akurat dan sesuai.
 - 2) Mengantisipasi dan memodifikasi gaya membantu ketika merasa memiliki keterbatasan dan tidak sesuai sehingga tidak terikat hanya pada satu metode atau pendekatan untuk membantu konseli tetapi menyadari bahwa gaya membantu dan pendekatan dapat terikat oleh budaya.
 - 3) Mampu untuk tidak menolak mencari konsultasi dengan penyembuh tradisional, pemimpin religius dan spiritual atau para praktisi perawatan konseli yang memiliki budaya berbeda.
 - 4) Bertanggung jawab untuk berinteraksi dalam bahasa yang diminta oleh konseli; hal ini memungkinkan dilakukan referral kepada sumber luar. Jika tidak, konselor harus mampu : (a) mencari penterjemah dengan pengetahuan budaya dan latar belakang profesional; (b) merujuk kepada konselor bilingual yang kompeten ketika keterampilan bahasa tidak cocok dengan bahasa konseli.
 - 5) Mengikuti pelatihan dan keahlian dalam penggunaan asesmen dan instrumen tes tradisional. Konselor tidak hanya memahami aspek teknis instrumen, tetapi juga menyadari batasan budaya dalam penggunaan instrumen tes.
 - 6) Menyadari konteks sosial politik dalam melaksanakan evaluasi, menyediakan intervensi, dan mengembangkan sensitifitas terhadap permasalahan ketidakadilan, sukuisme, seksisme, dan rasisme.
 - 7) Bertanggung jawab dalam mendidik konseli pada proses intervensi psikologis/konseling, seperti tujuan, harapan, hak-hak, dan orientasi.
- Berdasarkan pemaparan mengenai batasan definisi dan konstruksi kepekaan, posisi kepekaan multibudaya bagi konselor dalam praktik layanan konseling merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki dan digunakan oleh seorang konselor sebagai salah satu muara dari identifikasi secara akurat dan intervensi yang tepat terhadap keragaman budaya konseli.
- Kepekaan multibudaya dalam layanan konseling merupakan akses bagi seorang konselor untuk lebih mengetahui, memahami dan mengerti secara utuh pengalaman budaya yang dimiliki oleh konseli sebagai seorang individu yang unik. Seorang konselor yang memiliki kepekaan yang tinggi lebih memahami dan mengerti terhadap perbedaan budaya antara dirinya dan konseli sehingga diharapkan mampu mengarahkan konseli untuk berkembang optimal.

Simpulan

Layanan konseling merupakan layanan yang memiliki sifat kuratif guna merespon konseli dengan permasalahan yang harus segera di tangani secara holistik dan optimal. Keberlangsungan layanan konseling yang optimal pada dasarnya bersumber dari dua unsur yaitu kualitas diri konselor dan kualitas pengetahuan dan pemahaman secara holistik

konselor terhadap konseli. Kualitas diri konselor meliputi unsur psikofisik konselor, sedangkan kualitas pengetahuan dan pemahaman konseli yang meliputi peka, bersikap empati dan mampu menghormati keragaman dan perubahan sehingga seorang konselor diharapkan memiliki kemampuan untuk memahami dan peka atau sensitif terhadap perubahan serta keberagaman individu.

Bersikap peka atau sensitif bagi konselor terutama dalam menyikapi perbedaan budaya yang disebut dengan *culturally sensitive counselor* merupakan salah satu elemen dasar bagi seorang konselor terutama dalam melaksanakan layanan konseling. Pemaparan tersebut mengandung pengertian bahwa konselor harus mampu memahami diri sendiri serta konseli secara menyeluruh baik secara fisiologis dan psikologis yang merupakan atribut dalam proses konseling. Adanya pemahaman mendalam mengenai karakteristik diri sendiri dan konseli mengarahkan konselor untuk mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan konseling berdasarkan pemahaman budaya antara konseli dan konselor.

Dengan bersikap peka atau sensitif terhadap perbedaan budaya konselor akan memiliki pemahaman yang lebih dalam terhadap konseli dan akan memberikan keuntungan yang signifikan atau dapat dikatakan sebagai *entry point* keberlangsungan proses layanan konseling yang lebih efektif dan optimal. Dikatakan layanan konseling lebih efektif dan optimal karena dengan bersikap peka maka akan dengan mudah mengakses dinamika ekspresi budaya serta tabiat dan atau kebiasaan konseli yang unik serta diprediksi akan memunculkan jaminan rasa aman dan nyaman bagi konseli sehingga konseli akan merasa lebih percaya diri manakala berkonsultasi.

Kepekaan multibudaya bagi konselor terbangun berdasarkan tiga dimensi dasar diantaranya

1. Kesadaran konselor mengenai nilai budaya sendiri beserta bias budaya sendiri (*awareness of own cultural values and biases*)
2. Memahami pandangan hidup konseli yang berbeda budayanya (*awareness of client's world view*)

3. Mampu mengembangkan strategi dan intervensi budaya yang tepat *culturally appropriate intervention strategie*

Ketiga dimensi dasar kepekaan multibudaya tersebut bagi konselor sangat perlu dimiliki sebagai pembentuk konselor yang peka terhadap dinamika budaya konseli yang unik. Konselor memiliki peran utama dan signifikan dalam pelaksanaan layanan konseling, salah satu peran konselor sebagai seorang fasilitator konseli dalam menyelesaikan segala permasalahannya secara unik sesuai dengan kemampuan konseli sehingga konselor memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat berat. Konsekuensinya peningkatan mutu dan pembaharuan kompetensi konselor menjadi suatu aspek yang mutlak terjadi seiring dengan semakin kompleksnya ruang lingkup permasalahan yang ditangani layanan konseling. Dengan semakin luasnya penyebaran informasi dan luasnya determinasi budaya yang menjadikan karakteristik konseli selalu berbeda dari generasi kegenerasi maka konselor diharuskan memiliki kompetensi kepekaan budaya yang harus selalu *ter-update* agar setiap permasalahan konseli dapat terselesaikan dengan optimal.

Referensi

- ABKIN. (2007). *Rambu-rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Bandung.
- Arredondo. (1999). Multicultural Counseling Competencies as Tools to Address Oppression and Racism. *Journal of Counseling & Development*, Vol. 78, winter 1999, pp 103-105.
- Baruth, Leroy G. & Manning, M. Lee. (2007). *Multicultural Counseling and Psychotherapy; A Lifespan Approach*. New Jersey: Pearson.
- Chung, Rita Chi-Ying. (2005). Women, Human Rights, and Counseling: Crossing International Boundaries. *Journal of Counseling & Development*, Vol. 83, No. 1, Summer 2005, pp. 262–268.

- Fawcet, Mary L. & Evans, Kathy M. (2013). *Experiential Approach for Developing Multicultural Counseling Competence*. USA: SAGE.
- Hackney, Harold L. & Cormier, Sherry. (2009). *The Professional Counselor; A Process Guide to Helping*. New Jersey: Pearson.
- Hays, Danica G. & Erford, Bradley T. (2010). *Developing Multicultural Counseling Competence: A Systems Approach*. New Jersey: Pearson.
- Hojat, Mohammadreza .(2007). *Empathy in Patient Care; Antecedents, Development, Measurement, and Outcomes*. New York: Springer.
- Ibrahim, Farah A. & Heuer, Jianna R. (2016). *Cultural and Social Justice Counseling Client-Specific Interventions*. Switzerland: Springer.
- Ivey, Allen E. & Auther, Jerry. (1978). *Micro Counseling; Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation: Second Edition*. USA: Charles C Thomas Publisher.
- Leong, Frederick & Kim, Helen H.W. (1991). Going Beyond Cultural Sensitivity on the Road to Multiculturalism: Using the Intercultural Sensitizer as a Counselor Training Tool. *Journal of Counseling & Development*, Vol. 70, September/Oktober, pp. 112–118.
- Nugraha, Agung. (2012). Program *Experiential Based Group Counseling Untuk Meningkatkan Kepekaan Multibudaya Calon Konselor (Penelitian Pra Eksperimen di Jurusan PPB FIP UPI Tahun Akademik 2011/2012)*. Tesis. Bandung: SPs UPI (tidak diterbitkan).
- Pedersen, Paul B., Crether & Carlson. (2008). *Inclusive Cultural Empathy; Making Relationships Central in Counseling and Psychotherapy*. Washington D.C: APA.
- Pedersen, Paul B., Draguns, Juris G., Lonner, Walter J., and Trimble, Joseph E.. (1981). *Counseling Across Cultures*. USA: The East-West Center by The University Press of Hawaii.
- Sue, D. W. & Sue, D. (2003). *Counseling the Culturally Diverse; Theory and Practice*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Surya, Mohamad. (2003). *Psikologi Konseling*. Bandung: C. V. Pustaka Bani Quraisy.