

# KOMUNIKASI KONSELING

## A. PENDAHULUAN



Penyelenggaraan pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, institusi pendidikan, orang tua dan masyarakat. Keberhasilan pendidikan akan mudah dicapai bila semua komponen memberi dukungan. Untuk itu seluruh komponen penyelenggara pendidikan diharapkan mampu mengembangkan kerjasama yang baik dalam upaya mendorong keberhasilan belajar peserta didik. Keberhasilan dalam membina kerjasama sangat ditentukan oleh kemampuan seluruh komponen dalam berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun, baik antara sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua, dan masyarakat, serta dengan peserta didik atau konseli.

## B. TUJUAN PELATIHAN



Peserta diharapkan :

- Dapat menerapkan keterampilan mendengarkan dan keterampilan merespon dalam komunikasi konseling
- Terampil mendengar untuk menciptakan kondisi konseling yang nyaman, akrab, saling percaya dan mencapai keterbukaan diri (*self disclosure*)
- Terampil merespon untuk membantu peserta didik atau konseli untuk terlibat secara emosional dalam proses konseling maupun bimbingan.

## C. MEDIA DAN ALAT PEMBELAJARAN



*In focus, powerpoint, lembar kerja*

## D. LANGKAH KEGIATAN



### Pendahuluan

Pelatih:

- Menjelaskan kaitan keterampilan komunikasi dalam rangka memahami konseli.
- Membagi peserta menjadi kelompok kecil (pendengar/konseli, komunikator/konselor dan pengamat)

### Kegiatan inti

Peserta melakukan simulasi dan refleksi

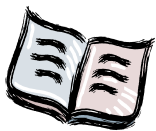
- Bagi kelompok @ 3 orang : yang berperan sebagai Konselor – Konseli - Pengamat
- Kelompok membentuk pasangan-pasangan untuk bermain peran
- 2 orang anggota melakukan **bermain peran** percakapan antara Konselor – Konseli yang terjadi saat konseling atau konsultasi di kampus
- pelatih menayangkan dan menjelaskan tugas sebagai berikut :

- Setiap kelompok bersama-sama melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
    - a. Duduk saling membelakangi, salah seorang berperan sebagai konseli berbicara dan konselor mendengarkan dengan perhatian, yang dua orang lainnya menjadi pengamat.
    - b. Setelah kira-kira 3 menit dosen pelatih meminta peserta berotasi (berganti peran) kemudian melakukan kegiatan selanjutnya yaitu, duduk berhadapan. Konseli berbicara dan konselor tidak memberi perhatian terhadap lawan bicaranya, pengamat mencatat apa yang terjadi.
    - c. Setelah kira-kira 3 menit pelatih meminta peserta berotasi (berganti peran) kemudian melakukan kegiatan selanjutnya yaitu, duduk berhadapan. Konseli berbicara kemudian konselor dengan melakukan kontak mata mendengarkan dan memperhatikan.
    - d. Setelah 3 menit pelatih meminta peserta dan pengamat menyelesaikan catatan observasinya selama 3 menit
  - Pengamat melakukan evaluasi terhadap proses simulasi yang terjadi.
- Peserta melakukan praktek komunikasi konseling :
- Setelah mendapat wawasan konsep komunikasi konseling, peserta pelatihan berlatih menerapkan respon-respon verbal (*attending* dan *influencing* secara kelompok ( 4 orang), dengan rincian 2 orang berpasangan mempraktekan dan bergantian peran. 2 orang sebagai pengamat dan penilai
  - Pengamat dan penilai menggunakan lembar kerja 2 dan 3.
  - Perwakilan setiap kelompok melakukan refleksi terhadap hasil praktek.
  - Diskusikan bersama dengan seluruh peserta dipimpin pelatih :
    - Apa yang terjadi ketika bermain peran berlangsung pada tiap tahap/ yang dilakukan oleh masing-masing peran?
    - Bagaimana perasaan dan pikiran konselor di tiap-tiap tahap? Bagaimana perasaan konseli di tiap-tiap peran? Apa yang terjadi?
    - Pelatih mencatat ungkapan peserta dengan menggunakan lembar kerja pada *flipchart* atau *white board*
    - Melakukan evaluasi mengenai manfaat latihan bagi peserta
- Dosen memberi materi :
- Untuk menguatkan pembelajaran pelatih menampilkan *power point* tentang “Komunikasi Konseling”.

## Penutup

- Pelatih memberi penguatan terhadap hasil pelatihan.
- Penugasan mandiri bacalah handout 2.2 tentang Komunikasi Konseling, pilihlah 2 metode komunikasi yang sangat jarang anda gunakan dan buatlah perencanaan penggunaan metode tersebut.

## E. LEMBAR KERJA



Lembar Kerja sesi 2.2  
Lembar Kerja 1. Refleksi Simulasi

	Konselor	Konseli
--	----------	---------

	Pikiran	Perasaan	Pikiran	Perasaan
Bermain peran 1				
Bermain peran 2				
Bermain peran 3				

Lembar Kerja 2. Evaluasi Perilaku *Attending*

Nama Peserta: ..... Tanggal: .....

No	Aspek yang dinilai	Pengamat I	Pengamat II	Pembimbing
I	Muka 1. Ekspresi wajah 2. Mata			
II	Kepala 1. Anggukan/geleng 2. Posisi			
III	Posisi Tubuh 1. Posisi badan (tubuh) 2. Jarak Konselor – konseli 3. Posisi duduk			
IV	Tangan/Lengan 1. Variasai gerakan 2. Isyarat 3. Menyentuh 4. Gerakan untuk menekankan ucapan			
V	Mendengarkan 1. Kesabaran 2. Diam 3. Perhatian			

(Willis, 2009)

**Keterangan:**

Penilaian dengan menggunakan huruf:

B = Baik

S = Sedang

K = Kurang

Aspek-aspek yang dinilai pada perilaku *attending* yang dikatakan kategori baik, sedang dan kurang adalah sebagai berikut:

- ✓ **Kategori Baik**, artinya bahwa peserta telah menampilkan perilaku *attending* sesuai dengan asumsi teoritis yang dibutuhkan oleh konseli. Suatu penampilan konselor yang *attending* tentu akan membuat konseli senang dan mau terlibat dalam pembicaraan dengan konselor secara terbuka.

- ✓ **Kategori Sedang**, artinya bahwa peserta menampilkan perilaku *attending* cukup sesuai dengan asumsi teoritis yang dibutuhkan oleh konseli.
- ✓ **Kategori Kurang**, artinya bahwa peserta menampilkan perilaku *attending* kurang sesuai dengan asumsi teoritis yang dibutuhkan oleh konseli.

Lembar Kerja 3. Kriteria Penilaian Perilaku *Attending* (Penampilan Konselor)

No	Aspek	Baik	Tidak Baik
I	Muka		
	1. Ekspresi wajah	Cerah, ceria, dan tenang.	Kaku, muram & melamun.
	2. Mata	Melakukan kontak mata, alamiah/ spontan, melihat saat yang lain berbicara.	Mengalihkan pandangan terutama saat yang lain berbicara.
II	Kepala		
	1. Anggukan/geleng	Melakukan anggukan jika setuju, menggeleng jika tidak setuju	Kaku
	2. Posisi	Tegak	Miring/kebelakang/menunduk
III	Posisi Tubuh		
	1. Posisi badan (tubuh)	Agak condong ke arah konseli	Tegak/ kaku, bersandar atau miring.
	2. Jarak Konselor – konseli	Agak dekat ke konseli	Menjauh.
	3. Posisi duduk	Akrab, berhadapan, atau menyemping.	Berpaling, kurang akrab.
IV	Tangan/Lengan		
	1. Variasai gerakan	Gerakan berubah-ubah sesuai keadaan.	Kaku, monoton
	2. Isyarat	Digunakan	Tidak bertujuan
	3. Menyentuh	Jika perlu	Tak karuan
	4. Gerakan untuk menekankan ucapan	Untuk menekankan ucapan konselor.	Tanpa makna
V	Mendengarkan		
	1. Kesabaran	Sampai ucapan konseli selesai.	Memutus pembicaraan konseli.
	2. Diam	Menanti saat yang tepat.	Bicara terus tanpa diam.
	3. Perhatian	Terarah lawan bicara.	Terpecah, buyar.

(Willis, 2009)

## F. BAHAN BACAAN



Handout 2.2. Komunikasi Konseling

## **Handout 2.2 Komunikasi Konseling**

### **A. Pendahuluan :**

Hubungan konseling secara umum dimaknai sebagai hubungan yang membantu (*helping relationship*) antara konselor sebagai profesional dengan konseli, bertujuan untuk memudahkan perkembangan individu. Hubungan konseling memiliki makna bagi konselor maupun konseli dalam upaya mencapai perkembangan konseli. Hubungan terjadi dalam suasana keakraban, mengacu pada perkembangan potensi dan pemecahan masalah konseli, disertai komitmen antara kedua pihak.

Pada hubungan konseling, ketulusan, kejujuran, saling menghargai dan keutuhan konselor dan konseli amat penting. Hubungan konseling terjadi atas persetujuan bersama, disertai kerjasama, dan konselor harus dapat menunjukkan sebagai pribadi yang mudah didekati, mudah menerima orang lain, hangat, menampilkan keaslian diri dan dapat dipercaya.

Hubungan konseling pada prinsipnya ditekankan bagaimana konselor mampu mengembangkan hubungan konseling yang ditandai keakraban, keharmonisan, kesesuaian, kecocokkan, dan saling tarik menarik (terbentuk *rapport*), melalui komunikasi verbal dan non verbal.

Untuk itu hal yang perlu dikuasai konselor adalah menguasai keterampilan dalam merespon konseli dengan teknik komunikasi yang benar dan sesuai dengan keadaan konseli saat itu. Respon yang baik adalah pernyataan-pernyataan verbal dan non verbal yang dapat menyentuh, merangsang, dan mendorong keterbukaan konseli dalam menyatakan pikiran, perasaan dan pengalamannya.

### **B. Keterampilan Komunikasi Konseling**

Beberapa keterampilan merespon yang harus dikuasai konselor baik verbal maupun nonverbal dalam komunikasi konseling akan diuraikan berikut ini.

#### **I. Respon *Attending***

- Perilaku *attending*
- Bertanya
- Minimal *Encourage*
- Klarifikasi
- Refleksi Perasaan
- Empati
- Paraphrase (*Reflection of Content*)
- *Attending Summarization* (kesimpulan sementara)

1. **Perilaku attending** adalah perilaku penampilan yang mencakup komponen kontak mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan yang menghampiri konseli. Perilaku *attending* yang baik, merupakan kombinasi ketiga komponen ini, sehingga akan memudahkan konselor untuk membuat konseli terlibat pembicaraan dan terbuka. *Attending* yang baik akan meningkatkan harga diri konseli, menciptakan suasana aman, memudahkan ekspresi perasaan konseli secara bebas.

Perilaku penampilan (*attending*) yang baik :

- Muka : ekspresi wajah tenang, senyum, ceria
- Kepala : melakukan anggukan jika setuju
- Posisi tubuh : agak condong ke arah konseli, jarak perlu diperhatikan tidak terlalu jauh/dekat, duduk akrab berhadapan atau berdampingan
- Tangan : variasi gerakan tangan sesuai dengan ucapan, spontan dan berubah-ubah untuk menekankan ucapan atau sebagai isyarat
- Mendengarkan aktif penuh perhatian, menunggu ucapan konseli hingga selesai, tidak memotong pembicaraan konseli, diam, perhatian pada lawan bicara.

## 2. Bertanya

Pada proses konseling kebanyakan konselor kesulitan untuk membuka percakapan dengan konseli. Untuk memudahkan membuka percakapan, maka konselor harus memiliki keterampilan bertanya melalui pertanyaan terbuka yang memungkinkan munculnya pernyataan-pernyataan baru dari konseli, melalui kalimat “Apa sebabnya” dan “Mengapa sampai hal itu bisa terjadi”, “Bagaimana perasaan anda saat itu”, “Dapatkah anda menjelaskan kejadian pada saat itu”. Pertanyaan konselor dapat juga bersifat tertutup untuk menjernihkan atau memperjelas informasi, memfokuskan pembicaraan konseli, memperoleh informasi tertentu. Pertanyaan tertutup dapat dilakukan melalui kalimat “Anda tinggal dimana”, “Saat ini IP anda mencapai berapa”

## 3. Dorongan Minimal (*minimal encouragement*)

Upaya utama konselor adalah agar konseli selalu terlibat dalam pembicaraan dan dirinya terbuka, sehingga pembicaraan mencapai tujuan. Dorongan minimal adalah suatu dorongan langsung

yang singkat terhadap apa yang telah dikatakan konseli. Respon yang diberikan oleh konselor sesedikit mungkin dengan tujuan memberikan kesempatan kepada konseli berbicara lebih lanjut. Misalnya dengan mengatakan “terus“, “lalu...“, “ya”...“dan”...., “hm”, dapat juga dengan isyarat anggukan.

Dorongan minimal dilakukan secara selektif, pada saat konseli kelihatan akan mengurangi atau menghentikan pembicaraan, atau kurang memusatkan pikirannya pada pembicaraan.

4. **Klarifikasi**, adalah ketrampilan untuk menjernihkan ucapan-ucapan konseli yang kurang jelas, samar-samar dan agak meragukan.

Tujuan :

- Memeriksa kembali isi pesan konseli
- Memperjelas pesan konseli
- Memeriksa ketepatan pesan konseli dengan persepsi konselor .

Contoh :

Konselor: “ Apakah yang kamu maksudkan .... ( isi pesan konseli) “

“ Apakah yang kamu katakan bahwa .... (isi pesan) “.

5. **Refleksi perasaan**, merupakan upaya konselor memantulkan kembali perasaan, pikiran, dan pengalaman yang diungkapkan oleh konseli melalui pernyataan, intonasi dan sikap konseli. Ada tiga jenis refleksi, yaitu ; refleksi perasaan, refleksi pikiran, dan refleksi pengalaman.

Tujuan :

- Konseli dapat mengungkapkan diri secara luas.
- Bertanya untuk membuka percakapan
- Konselor dapat mendalami masalah yang dialami oleh konseli
- Pertanyaan-pertanyaan terbuka yang dapat digunakan dimulai dengan kata-kata: “Apakah”, “ Bagaimana “, “ Dimana “, “ Siapa “, “ Bolehkah “

Contoh :

#### **Refleksi Perasaan**

“Kamu merasa bingung menghadapi situasi seperti sekarang ini?”

“Saat ini kamu sedang kecewa karena hasil studi semester ini kurang memuaskan”

#### **Refleksi Pikiran**

“Adakah yang kamu maksudkan adalah.....”

“Nampaknya kamu akan mengatakan.....”

### **Refleksi Pengalaman**

“Apakah yang anda maksudkan suatu peristiwa .....”

“Nampaknya pada saat itu anda berada pada situasi.....”

## **6. Menangkap pesan utama (Paraphrasing)**

Konselor perlu menangkap pesan utama dari ide, perasaan, dan pengalaman yang dikemukakan konseli. Kemudian menyampaikan kembali kepada konseli dengan bahasa sederhana dan mudah difahami konseli. Hal ini perlu karena seringkali konseli mengungkapkan perasaan, pikiran, dan pengalamannya berputar-putar. Biasanya digunakan kata awal ”adakah.....”, dan ”nampaknya.....”

Contoh:

Ki: ”Biasanya dia selalu senang dengan saya, namun tiba-tiba dia memusuhi saya”

Ko: ”Adakah yang anda katakan bahwa perilakunya tidak konsisten?”

Ki: ”Itu suatu pekerjaan yang baik. Akan tetapi saya tidak akan mengambilnya. Saya tidak tahu mengapa?”

Ko: ”Nampaknya anda masih ragu”

7. **Empati**, kemampuan konselor untuk memahami permasalahan konseli, melihat melalui sudut pandang konseli, peka terhadap perasaan-perasaan konseli, merasa dan berfikir bersama konseli dan bukan untuk atau tentang konseli, sehingga konselor mengetahui bagaimana konseli merasakan perasaannya. Selain itu, konselor dapat memahami permasalahan konseli tidak hanya pada permukaan, tetapi lebih dalam. Empati dilakukan bersamaan dengan perilaku *attending*.

Tujuan :

- Mendorong konseli mengekspresikan perasaan positif maupun perasaan negatif tentang suatu hal.
- Membantu konseli untuk lebih merasakan perasaannya secara mendalam agar lebih sadar akan masalah yang belum terselesaikan.
- Membantu konseli untuk mengenali perasaan-perasaan yang mendominasi mereka



- Konselor menggunakan pertanyaan terbuka, sehingga memberi peluang kepada konseli untuk memberikan jawaban yang panjang dan luas.

Untuk melakukan empati, konselor harus mampu; mengosongkan perasaan dan pikiran egoistic, memasuki dunia dalam konseli, melakukan empati primer dengan mengatakan

Contoh :

- ▣ “Saya dapat memahami pikiranmu”
- ▣ “Saya merasakan kepedihan kamu”.
- ▣ “Saya mengerti keinginanmu”

Kemudian melakukan empati tingkat tinggi, dengan mengatakan

Contoh:

- ▣ “Setelah mendengar ungkapanmu, saya menjadi mengerti mengapa kamu merasa kecewa, dan saya ikut terluka dengan pengalamanmu”.

## 8. Menyimpulkan sementara (*Summarization*)

Hal ini dilakukan konselor bersama konseli setiap periode waktu tertentu, agar diperoleh pemahaman terhadap apa yang sudah dibicarakan.

Tujuan:

- Memberi kesempatan konseli untuk mengambil feedback dari hal yg sudah dibicarakan
- Menyimpulkan kemajuan hasil pembicaraan secara bertahap
- Meningkatkan kualitas diskusi
- Mempertajam atau memperjelas fokus wawancara konseling

## II. Kompetensi Verbal Influencing

- h) Pemberian pertanyaan lanjut (*probing* lanjut) merupakan upaya konselor menyadarkan proses berpikir asosiasi (korteks asosiatif).
- h) Penelaahan reaksi potensi emosional (*expression of feeling*) adalah untuk merangsang otak emosi/ sistem limbik agar berfungsi mengorganisir kelancaran berpikir konseli dalam rangka mengaktualisasikan diri.
- h) Penelaahan potensi konseli (*ability potential*) merupakan rangsangan terhadap potensi otak kiri dan otak kanan secara terpadu untuk diaktifkan (*frontal lobus*).

- h) Penelahaan terhadap kebersamaan (*self disclosure*) untuk merangsang kesadaran diri bertindak menyelesaikan masalah.
- h) *Interpretation, Direction, Confrontation, Information Giving, dan Influencing Summarization.*

### **9. Mendekatkan diri (disclosing self)**

Konselor harus memiliki kemampuan membuka informasi-informasi personal dengan tujuan membuat konseli menjadi lebih terbuka. Kegiatan ini dilakukan biasanya pada saat awal pertemuan konseling, untuk menciptakan kenyamanan, perasaan aman, perasaan diterima, dan menumbuhkan kesediaan konseli untuk mengikuti konseling.

### **10. Memimpin (leading)**

Konselor harus mampu memimpin arah pembicaraan sehingga mencapai tujuan.

Tujuan :

- Konseli tidak menyimpang dari fokus pembicaraan
- Arah pembicaraan terfokus pada tujuan konseling

Contoh:

”Saat ini perhatian anda tertuju pada kuliah sambil bekerja, mungkin anda tinggal merinci apa saja yang menjadi perhatian itu. Mengenai pacaran apakah termasuk perhatian anda juga?”

### **11. Memudahkan (facilitating)**

Adalah suatu ketrampilan membuka komunikasi agar konseli mudah berbicara dengan konselor dan menyatakan permasalahannya secara bebas dan memberdayakan konseli untuk mencapai tujuan-tujuannya, dengan cara a.l.

- Membantu konseli untuk bersikap terbuka terhadap konflik
- Membantu konseli untuk mengatasi hambatan berkomunikasi langsung
- Menciptakan situasi yang aman dan memberikan keberanian bagi konseli untuk mengambil resiko

Contoh :

Konselor :

“Saya yakin kamu akan berbicara apa adanya karena saya akan mendengarkan sebaik-baiknya”.

“Saya mengerti perasaan saudara, saya yakin bahwa jika kita berdiskusi tentu masalah saudara akan mudah diatasi”

12. **Pemberian Informasi** (*Information Giving*), dilakukan oleh konselor pada saat konseli membutuhkan informasi untuk memperjelas pengetahuan dan pemahamannya tentang berbagai hal. Baik itu informasi mengenai tujuan, proses dan kode etik proses konseling yang akan diikuti konseli, maupun informasi lainnya. Jika konselor kurang menguasai informasi yang dibutuhkan konseli, maka dapat diarahkan agar konseli mencari langsung kepada sumbernya.

Contoh:

Konselor:

”Mengenai informasi persyaratan masuk sekolah tinggi statistik, saya sama sekali tidak menguasainya. Karena itu saya sarankan anda langsung saja ke Biro Pusat Statistik atau ke sekolah tinggi statistik yang bersangkutan”

13. **Konfrontasi** (*Confrontation*), teknik komunikasi yang menantang konseli, karena adanya ketidaksesuaian yang terlihat dalam pernyataan dan tingkah laku konseli, karena terjadi inkonsistensi antara perkataan dan perbuatan, ide awal dengan ide berikutnya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan agar konfrontasi dapat terlaksana secara efektif:

- Adanya kesenjangan yang diungkapkan konseli.
- Konselor telah memahami masalah konseli secara mendalam
- Telah terbinanya keakraban antara konselor dan konseli secara mendalam
- Bertujuan meredakan ketegangan yang ada dalam bathin konseli
- Mendorong konseli mengadakan penelitian secara jujur
- Meningkatkan potensi konseli
- Membawa konseli pada kesadaran adanya diskrepansi, konflik atau kontradiksi dalam dirinya
- Disampaikan dengan bahasa yang lugas; ringkas, tepat, jelas mudah dipahami konseli. Tidak menyalahkan atau menilai, disertai perilaku attending, disampaikan pada waktu yang tepat.

Contoh :

Konselor :

“Kamu mengatakan bahwa kamu rela tetapi wajah kamu terlihat kecewa”

”Kamu mengatakan sudah memaafkannya, tetapi kamu masih mengungkapkan kekesalan”

#### 14. Memberikan penguatan

Konselor merangsang konseli untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkah laku yang positif dengan cara memberi pujian, penghargaan dan mendengarkan pembicaraan konseli dengan sungguh-sungguh.

Contoh :

Konselor : “Saya kagum atas perjuangan saudara dalam mengatasi persoalan-persoalan hidup selama ini”

#### 15. Diam

Diam adalah amat penting. Diam bukan berarti tidak ada komunikasi, akan tetapi melakukan komunikasi non verbal. Diam yang paling ideal antara 5 – 10 detik dan selebihnya diganti dengan dorongan minimal.

Tujuan:

- Menunggu konseli berpikir
- Proses jika konseli bicara berputar-putar atau berbelit-belit
- Menunjang perilaku *attending* dan empati sehingga konseli bebas berbicara.

Contoh:

Ki: ”Saya tidak senang dengan perilaku dosen itu.....dan saya .....(berpikir)

Ko: .....Diam

Ki: ”Saya harus bagaimana.....saya tidak tahu.....”

Ko: .....Diam

#### 16. Menyimpulkan ( *Influencing Summarization* )

Pada akhir pelayanan konseling, konselor dapat membantu konseli untuk menyimpulkan hasil pembicaraan yang menyangkut :

- Bagaimana keadaan konseli saat ini terutama menyangkut tema tertentu.
- Memantapkan rencana konseli yang akan datang.
- Pokok-pokok yang akan dibicarakan pada sesi berikut.

Contoh :

Konselor : “Apakah sudah dapat kita buat kesimpulan ...“

“Coba kita rumuskan bersama mengenai hal-hal yang telah kita bicarakan”

### C. Penggunaan teknik komunikasi dalam tahap konseling

Proses konseling terdiri atas tiga tahapan, yaitu: (1) tahap awal atau tahap mendefinisikan masalah, (2) tahap pertengahan disebut juga tahap kerja, dan (3) tahap akhir atau tahap perubahan dan tindakan (*action*).

Setiap tahapan konseling memiliki teknik-teknik komunikasi tertentu. Adapun teknik-teknik yang dapat digunakan pada setiap tahapan konseling, antara lain:

<b>TAHAP AWAL (Definisi Masalah)</b>	<b>TAHAP PERTENGAHAN (Tahap Kerja)</b>	<b>TAHAP AKHIR (Action)</b>
◆ <i>Attending</i>	* Menyimpulkan sementara	# Menyimpulkan
◆ Mendengarkan	* Memimpin	# Merencanakan
◆ Empati	* Memfokuskan	# Menilai
◆ Refleksi	* Konfrontasi	# Mengakhiri
◆ Eksplorasi	* Menjernihkan ( <i>clarification</i> )	konseling
◆ Bertanya	* Memudahkan	
◆ Menangkap pesan Utama	* Mengarahkan	
◆ Mendorong dan Dorongan minimal	* Dorongan minimal	
	* Diam	
	* Mengambil inisiatif	
	* Memberi nasehat	
	* Memberi informasi	
	* Menafsirkan	

(Willis, 2009)