EKONSTIKULTURAL

(E-KONSELING MULTIKULTURAL DI ERA DIGITAL)

Ummu Habibah

Universitas Negeri Semarang, ummuhabib18@gmail.com

Abstrak

Revolusi industri 4.0 dewasa ini semakin mendapatkan perhatian dari berbagai lapisan masyarakat. Bersamaan munculnya era industri digital ini, seringkali permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat muncul berawal dari dunia digital/online, oleh sebab itu penyelenggaraan konseling perlu diadakannya pembaruan yakni dengan e-konseling. E-konseling memanfaatkan berbagai media online misalnya email, instagram dan beberapa aplikasi pesan instan seperti skype, whatsapp, line dan media teleconference lainnya. Teknologi pun menjadi kekuatan pendorong dalam melakukan layanan e-konseling multikultural. Ketika penggunaan teknologi tidak pada tempatnya, masalah multikultural dapat menjadi pemicu yang membahayakan individu atau kelompok. Untuk alasan ini, konselor profesional siap untuk memahami perbedaan dan menghormati setiap keunikan. Konselor profesional harus memperlengkapi diri dan terbuka terhadap perubahan yang terjadi. Mereka harus menggunakan teknologi sebagai pengayaan pelengkap dan tenaga kerja yang memiliki nilai positif untuk layanan konselor di era digital saat ini.

Kata Kunci: Revolusi indutri 4.0, e-konseling, multikultural, konselor profesional

LATAR BELAKANG

Indonesia dengan kekayaan yang beragam (suku, agama, budaya, bahasa yang berbeda) tentunya memiliki keunikanya masing-masing, dan dapat dipastikan melekat dalam diri kebanyakan individu menjadikan ciri dari mereka. Begitu juga siswa sebagai pribadi yang memiliki warna yang berbeda, mulai dari

karakter, pola asuh, penanaman nilai-nilai kehidupan tentunya memiliki perbedaan satu sama dengan yang lain. Kemajuan teknologi informasi, perubahan sosial pada masyarakat, dan globalisasi yang terjadi membuat hilangnya sekat yang memisahkan antar bangsa. Selain itu, pergeseran nilai-nilai kehidupan yang memiliki perbedaan yang semakin nyata menimbulkan berbagai konflik baru.

Perubahan sosial yang pesat dan semakin kompleksnya keadaan masyaraka terlah terjadi di belahan dunia manapun. Tak terkecuali di Indonesia, banyak perubahan yang terjadi diberbagai macam sektor. Perubahan-perubahan ini perlahan melahirkan diferensiasi dan situasi global yang berbeda. Perubahan dan perkembangan yang terjadi menuntut setiap individu untuk melakukan penyesuaian diri agar mampu bertahan hidup (*suvive*) sehingga tetap bertahan dan tergerus perkembangan zaman.

Melihat permasalahan tersebut maka diperlukan kehadiran konselor untuk menjawab zaman seiring dengan pesatnya kemajuan era digital. Masalah dan kebutuhan masyarakat yang semakin bervariasi juga menuntut pada bentuk layanan yang harus diberikan semakin beragam jenisnya. Salah satu permaslahan yang seringkali dihadapi siswa/masyarakat berawal dari dunia *online*, dilain sisi hadirnya teknologi informasi dan komunikasi membuka era baru dalam profesi konseling (Zeng,2010). Kondisi ini tentu saja menjadi tantangan tersendiri bagi guru BK/ konselor.

(Csiernik,2006) menyatakan bahwa teknologi informasi juga dapat secara sosial mengisolasi dan telah menyebabkan masalah sosial baru khususnya dikalangan anak-anak dan remaja. Seiring pesatnya teknologi informasi di era digital ini, pelayanan e-konseling selayaknya menjadi alternatif dalam penyelenggaraan konseling. E-konseling secara khusus dapat memanfaatkan media online ataupun media sosial yang bisa digunakan untuk penyeengaraab konseling secara online.

Dengan hadirnya era digital 4.0 ini, penyelenggaraan konseling dapat menghadirkan pembaharuan melalui e-konseling. Penyelenggaraan e-konseling dengan menimbang keberagaman yang dimiliki bangsa Indonesia, guru BK/konselor tidak bisa hanya berpatokan kepada pengetahuan dasar yang

dimiliknya, tetapi harus aktif dan mampu melakukan pengembangan yang kreatif untuk membangn generasi baru yang mampu mambangun dirinya seoptimal mungkin. Untuk itu, alternatif strategi pelayanan konseling berbasis kearifan lokal di era industri ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan e-konseling multikultural.

PEMBAHASAN

E-Konseling

Proses *e-konseling* atau konseling *online* bukanlah sebuah proses yang sederhana. Menurut Koutsonika (2009) : konseling online bukanlah merupakan sebuah proses yang simple. Sebaliknya sebuah proses yang kompleks dengan sejumlah isu yang berbeda dan menantang yang memiliki karakteristik tersendiri. Secara spesifik penyedia konseling online secara rinci biasanya memberikan tata cara dalam melakukan proses konseling online.

Guru BK/konselor dapat bertemu dengan klien/konseli dengan memanfaatkan teknologi. Kondisi ini bertujuan untuk memudahkan konselor dalam membantu kliennya, memberikan kentamanan kepada klien dalam bercerita dengan menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor tanpa harus melakukan pertemuan tatap muka secara langsung. Ifdil (2011) menyebutkan beberapa media yang biasa digunakan diantaranya: website/situs, telephone, email,video conferencing, chat dan jejaring sosial lainnya.

Finn & barak (2010) melakukan penelitian terhadap 93 konselor online menunjukkan bahwa secara keseluruhan konselor online puas dengan praktik mereka dan mereka percaya bahwa pelaksanaanya efektif. Lebih lanjut (Zamani, 2010), meneliti sebanyak 20 responden dipilih sebagai subyek dan data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pemanfaaatan e-konseling antara konselor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun responden memandang positif konseling online, namun konselor sendiri mengaku lebih suka melakukan konseling dengan tatap muka untuk memberikan jasa mereka kepada klien. Namun penelitian ini bisa dikatakan efektif karena

kedepannya e-konseling aka semakin diminati,baik oleh klien mauoun para konselor.

Konseling Multikultural

Dalam layanan konseling, keragaman budaya menyadarkan Guru BK (konselor) tentang pentingnya kesadaran multikultural dalam menghadapi perbedaan, sekecil apapun perbedaan tersebut. Guru BK perlu mengubah persepsi mereka, mencukupkan diri dengan pengetahuan tentang budaya, memahami bentuk-bentuk diskriminasi, stereotip dan rasisme (Holcomb-McCoy, 2004,294). Guru BK sekolah, harus menghargai keberagaman konseli (Depdiknas, 2007, 12), Konselor perlu memiliki kesadaran multikultural yaitu menghargai perbedaan dan keragaman nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, menyadari adanya bias-bias dan kesadaran akan keterbatasan diri dalam hal budaya.

Guru BK memahami pandangan hidup dan latar belakang budaya diri dan konseli serta mengembangkan strategi konseling yang sesuai budaya. Semakin meningkatnya kebutuhan akan layanan sosial-emosional (seperti terhadap kelompok miskin, penyalahgunaan obat, korban kekerasan) dan kelompok masyarakat terpinggirkan, maka Guru BK dihadapkan dengan jangkauan layanan kesehatan mental yang lebih luas dibandingkan tahun-tahunsebelumnya.

Dengan demikian Guru BK perlu meningkatkan kesadaran terhadap keragaman untuk efektifitas layanan konseling. Dalam perspektif teoritis, Konselor dalam menghadapi perbedaan dan keragaman budaya tidak cukup hanya dengan penggunaan pendekatan konvensional, karena hal itu dapat kurang efektif ketika melayani etnis yang beragam. Tuntutan terhadap kesadaran multikultural semakin relevan dengan telah disyahkannya profesi konselor (guru BK) sebagai profesi yang harus memiliki keterampilan dan kualifikasi profesional yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konseli yang beragam karakteristik dan budaya, terampil berkomunikasi secara efektif, mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati, terampil dalam pengungkapan diri dan pemahaman informasi pribadi (Hayden Davis, 2006).

Konseling multikultural tidak mengabaikan pendekatan tradisional yang monokultur, melainkan mengintegrasikannya dengan perspektif budaya yang beragam (Rakhmat, 2008), tujuannya adalah memperkaya teori dan metode konseling yang sesuai dengan konteks. Dalam konseling terhadap beragam perbedaan budaya, Guru BK perlu mengambil sikap proaktif terhadap perbedaan budaya, mengenali dan menghargai budaya setiap konseli serta memiliki keyakinan, sikap dan kesadaran, pengetahuan dan keterampilan. Ketiga kemampuan tersebut oleh Sue (2005) disebut kompetensi konseling multikultural.

Kesadaran merupakan pondasi dari kompetensi multikultural, maka penelitian ini membatasi pada dimensi kesadaran multikultural. Berdasarkan studi pendahuluan tentang kesadaran multikultural serta semakin dibutuhkannya layanan yang efektif terhadap konseli, maka penelitian ini relevan dan perlu dilakukan dengan tujuan untuk menemukan pendekatan pelatihan yang efektif untuk meningkatkan kesadaran multikultural Guru BK

Berdasar pentingnya kesadaran multikultural dalam kehidupan multikultural, dan realitas kurangnya pelatihan kesadaran multikultural guru BK (konselor), maka upaya peningkatan kesadaran multikultural konselor dengan menerapkan model pelatihan yang sesuai merupakan hal yang penting. Mendasarkan pandangan Pedersen (2003, 23), bahwa kesadaran merupakan pondasi dan modal dari kompetensi multikultural, maka dengan pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran multikultural konselor.

Era Digital.

Dampak dari revolusi industri 4.0 pada kehidupan manusia, khususnya remaja dirasakan padasemua bidang kehidupan pribadi, sosial, belajar, dan karier. Pada bidang perkembangan pribadi adatuntutan bagi setiap remaja untuk menguasai kompetensi di bidang IT. Pribadi yang menguasaikompetensi ini harus memelihara rasa percaya dirinya bahwa “saya bisa”, mereka harus salingpercaya, harus inteligen, harus memelihara kesehatan fisiknya, harus mengambil tanggungjawabmoral spiritual atas penggunaan IT-nya, harus menghormati karya tanpa plagiasi, harus adil, haruspeduli dengan diri dan orang lain, dan harus menjaga sebagai warga negara yang baik, misalnya tidakmenyebar hoax.

Pada perkembangan sosial, hal penggunaan IT ini harus benar-benar dijaga, sebabdalam banyak kasus penggunaan IT mengganggu hubungan sosial antar manusia. Pada perkembanganbelajar, sebagaimana diurai sebelumnya, bahwa setiapindividu saat ini harus melek IT agar mampumenyesuaikan dengan otomatisasi kehidupan saat ini. Terakhir, dalam hal perkembangan karier jelasjelasterpengaruh luar biasa.

Perubahan dalam era digital tidak bisa dianggap enteng. Karena hampir seluruh dunia yang mengerti perkembangan teknologi dapat merasakan manfaatnya bagi kehidupan, dan dapat juga menjadi penghalang perilaku manusia, saat tidak mampu memanfaatkannya sesuai porsi kebutuhan.Pendapat Alaydrus dalam Sri Rejeki Retnaningdyastuti (2018) karakteristik guru Bimbingan Konseling (BK)/konselor di era disrupsi, idealnya memiliki karaktersitik berikut:

a. Life-long learner. Pembelajar seumur hidup. Guru BK perlu meng-upgrade terus pengetahuannya dengan banyak membaca serta berdiskusi dengan pengajar lain atau bertanya pada para ahli. Tak pernah ada kata puas dengan pengetahuan yang ada, karena zaman terus berubah dan guru BK wajib up to date agar dapat mendampingi siswa berdasarkan kebutuhan mereka.
b. Kreatif dan inovatif. Siswa yang kreatif lahir dari guru BK yang kreatif dan inovatif. Guru diharap mampu memanfaatkan variasi sumber belajar untuk menyusun kegiatan baik di dalam kelas maupun di luar kelas
c. Mengoptimalkan teknologi. Dengan cara blended learning, gabungan antara metode tatap muka tradisional dan penggunaan digital dan online media.
d. Reflektif. Guru BK yang reflektif adalah guru BK yang mampu menggunakan penilaian proses dan hasil layanan untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling.
e. Kolaboratif. Guru BK dapat berkolaborasi dengan siswa dalam layanan bimbingan dankonseling. Selalu ada mutual respect dan kehangatan sehingga layanan bimbingan dan konseling berlangsung lebih

menyenangkan. Selain itu guru BK juga membangun kolaborasi dengan orang tua melalui komunikasi aktif dalam memantau perkembangan anak.

f. Menerapkan student centered. Dalam hal ini, siswa memiliki peran aktif dalam pembelajaran sehingga guru hanya bertindak sebagai fasilitator.
g. Menerapkan pendekatan diferensiasi. Dalam menerapkan pendekatan ini, guru BK mendesain layanan bimbingan dan konseling berdasarkan gaya belajar siswa, pengelompokkan siswa berdasarkan minat, kemampuan dan permasalahannya. Dalammelakukan penilaian guru BK menerapkan assessment alternative.

Konselor Profesional

Di lingkup sekolah ada kelompok guru yang telah dewasa dan mumpuni untuk mendampingi setiap anak-anak yang hadir di sekolah. Seperti yang tertera dalam undang-undang sistem pendidikan nasional tahun 2003. Konselor profesional multikultural memiliki yang nanamya adanya kepekaan budaya, menghargai diversita budaya, melepaskan diri dari bias-bias budaya, menghargai diversitas budaya, ketrampilan komunikasi yang responsive secara kultural, adanya kesadaran bahwa individu dan kelompok yang dihadapi memiliki keunikannya masing-masing.

Konselor memiliki pengetahuan, keterampilan. Seluruhnya terintegrasi dalam mencapai tujuan dari pelayanan multikultural. Seperti: adanya kesadaran konselor bahwa dirinya harus mampu merasa nyaman dalam keadaan/semua perbedaan yang mungkin sangat jelas antar dirinya, dan konseli, nyaman dalam menghadapi ras, etnik, serta budaya yang tidak sama. Pengalaman sebagai keluarga yang memiliki keluarga sepupu, ibu bersaudara, kakek bersaudara, kakak ipar, adik ipat, serta keponakan yang menikah lintar budaya. Belajar menerima dan memahami.

Memang awalnya tidak mudah, tetapi situasi dan kondisi yang ada membuat masing-masing pihak untuk bisa beradaptasi. Memang, tidak seluruhnya anggota keluarga dapat beradaptasi. Misalnya, ada yang ulang tahun yang diundang hanya mertuanya saja untuk makan malam, atau sebagian berkumpul, tetapi ada yang

makan hanya dirinya semata tidak menawarkan ke orang lain, karena orang lain dianggap sudah makan, atau melakukan kegiatan keluarga sangat senang seluruh keluarga dilibatkan, dan rumahnya menjadi tempat singgah keluarga. Konselor memiliki pengetahuan tentang kebudayaan siswa.

Konselor perlu memiliki pengetahuan tentang perbedaan gaya komunikasi yang dapat menimbulkan konflik. Konselor harus terampil mengunakan pendekatan dan teknik konseling yang menggambarkan perbedaan tersebut. Konselor juga dituntut untuk memiliki kesehatan mental yang baik, fleksibel menyikapi keunggulan budaya orang lain untuk melihat budaya secara "multiperspektif". Pemahaman terhadap konseling multikultural/lintas budaya akan efektif untuk mengeliminir dengan tidak menggunakan budayanya sendiri sebagai acuan dalam proses konseling yang dijalani.

Proses konseling multikultural disekolah: penerimaan yang benar dan menghargai siswa dalam kaitannya dengan diri sendiri, orang lain dan lingkungannya, meningkatkan kesadaraan budaya sendiri dan budaya orang lain, melalui artikel yang dibaca, kegiatan refleksi, pengalaman, sharing.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pemahaman terhadap konseling multikultural/lintas budaya akan efektif untuk mengeliminir dengan tidak menggunakan budayanya sendiri sebagai acuan dalam proses konseling yang dijalani. Konselor perlu memiliki pengetahuan tentang perbedaan gaya komunikasi untuk mengurangi resiko munculnya konflik. Selain itu konselor profesional harus terbuka dengan datangnnya era digital ini. Era digital membuka tantangan baru untuk melakukan pembaruan untuk penyelenggaraan konseling. Dengan datangnya era digital ini, strategi e-konseling multikultural dapat dipakai untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dan dihadapi masyarakat di era ini.

E-konseling multikultural dapat menjadi pilihan klien yang tidak dapat bertatap muka secara langsung untuk melakukan konseling. Konselor profesional yang mampu memahami multikultural akan semakin mudah nampak, karena adanya media teknologi yang tersedia yang membantu percepatan pemahaman

konselor tentang beragam dan corak yang berbeda antar budaya, tetapi yang menjadi fokus adalah "manusia" yang memiliki perbedaan dalam banyak aspek. Untuk itu, teknologi/e-konseling dapat digunakan sebagai wadah untuk membantu konselor profesional memahami secara utuh keunikan masing-masing individu dalam proses pelayanan konseling.

Semoga kedepan para guru bk/konselor akan semakin melek teknologi, mampu mengunakan maupun memanfaatka n teknologi informasi dan mampu membantu memahami kebergaman budaya dan keunikan masing-masing individu. Dan semoga dimasa mendatang akan ada lembaga khusus konseling yang menangani masalah khusus konseling online dan pelayanan e-konseling secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L., & Rishchynski, G, M. (2006). Information technology and social work- The dark side or light side? *Journal of Evidence-Based Social Work, 3* (3-4), 9-25.

Depdiknas. (2007). *Naskah Akademik Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling Dalam Jalur Pendidikan Formal.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Finn, J., Barak, A. (2010). A descritive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research, 10* (4), 268-277

Koutsonika, Helen. (2009). *E-Counseling: the new modality. Online Career Counseling-achallenging opportunity for greek tertiary education.* In: Proceeding of the WedSci'09: Society On-Line, 18-20 March 2009, Athens, Greece. (In Press)

Hayden Davis, A. M. (2006). *Multicultural Counseling Competencies Of School Counselors.* Athens, Georgia: The University Of Georgia.

Holcomb-McCoy, C. (2004). Assessing the multicultural competence of school counselors: A checklist. *Professional School Counseling, 7(3)* , 178-183.

Ifdil. (2011). *Penyelenggaraan Layanan Konseling Online sebagai Salah Saru Bentuk Pelayanan E-Konseling dalam Syamsu Yusuf LN (2011)*

Contemporary and Creative Counseling Techniques: How to Improve Your Counseling Skill and to be more Creative in Counseling Session. Bandung: Rizqi Press.

Pedersen. (2003). Multicultural Training in Schools as an Expansion of The Counselor's Role. In P. B. (Eds.), *Multicultural Counseling in Schools* (pp. pp. 190-210). Boston: Pearson Education.

Rakhmat, C. (2008). *Paradigma Konseling Berbasis Budaya: Metateori yang membumikan Konseling dalam konteks Budaya. Pidato pengukuhan Guru Besar pada FIP UPI.* Bandung : UPI

Retnaningdyastuti, S. R. (2018). *Tantangan dan peluang siswa dan guru BK di era disrupsi*. Prosiding UPGRIS Semarang. ISBN 9786021180389.

Sue, D.W. & Sue, D. (2003). *Counseling Culturally Diverse: Theory and Practice Fourth Edition.* USA: John Wiley & Sons. Inc.

Zamani, Z. A., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors ini Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Science 5*, 585-589.

Zeng, W., Yi, C., Chen, H., & Yusooff, F. (2010). *Web peer counseling system.* Paper presented at the International Conference on Educatinal and Information Technology.