

KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM KONSELING **(Studi Deskriptif Kualitatif Tahapan Komunikasi Terapeutik dalam** **Pemulihan Trauma Korban Kekerasan Terhadap Istri di Rifka Annisa** ***Women's Crisis Center Yogyakarta*)**

Etik Anjar Fitriarti
Prodi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
etika.fitriarti@gmail.com

Abstrak. Kekerasan terhadap istri yang terjadi di Indonesia sampai sekarang masih banyak yang terjadi. Hal ini mengakibatkan berbagai isu seperti trauma korban (klien). Klien ini biasanya meminta bantuan di lembaga sosial seperti Rifka Annisa Women's Crisis Center sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang melindungi, membantu dan memberdayakan perempuan menjadi korban. Kekerasan. Pusat Krisis Wanita Rifka Annisa memberikan konseling bagi klien untuk meningkatkan kesadaran dan pemulihan trauma klien. Peneliti menemukan komunikasi terapeutik terjadi pada konseling karena pada konseling terjadi komunikasi yang bertujuan untuk menghilangkan trauma yang dirasakan oleh klien. Periset dianalisis menggunakan teori komunikasi terapeutik dan juga memasukkan teori 5 tahap kesedihan untuk mengetahui klien psikologis pada setiap tahap konseling yang ada yaitu penolakan, kemarahan, persembahan, kesedihan dan penerimaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah konselor psikologi yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapi dilakukan oleh konselor dalam konseling yang terjadi 4 langkah yaitu ada interaksi, orientasi, pekerjaan dan penghentian. Selain itu di setiap langkah komunikasi terapeutik adalah tahap penyembuhan kesedihan.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, konseling, kekerasan terhadap istri

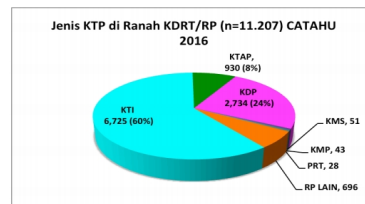
Abstract. *Violence against wives that occurred in Indonesia until now there are still many happened. This resulted in various issues such as the trauma of the victims (clients). This client usually ask for help in social institutions such as Rifka Annisa Women's Crisis Center as Non Governmental Organization (NGO) that protect, help and the empower women being a victim of violence. Rifka Annisa Women's Crisis Center give counseling for the client to raise awareness and recovery client's trauma. Researchers found communication therapeutic happened in counseling because in counseling happened communication that aims to relieve trauma felt by clients. Researchers analyzed use the theory of therapeutic communication and also put it to the theory of 5 stages of grief to know the psychological clients at each stage of the counseling there are denial, anger, offering, sorrow and acceptance. This research uses the method descriptive qualitative. Informants of research are counselors of psychology which were selected purposively sampling. Data is collected through in-depth interviews, observation the field and documentation. This research result indicates therapy communication is done by counselor in counseling that happened 4 steps there are pre interaction, the orientation, the work and the termination. In addition at every step of therapeutic communication was stages of recovery grief.*

Keywords : *Therapeutic communication, counseling, violence against wives*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, fenomena kekerasan dalam ranah rumah tangga masih ditemukan dalam jumlah yang tidak sedikit. Dalam Catatan Tahunan (Catahu) tentang Kekerasan Terhadap Perempuan yang diterbitkan pada 7 Maret 2016, salah satunya disebutkan bentuk Kekerasan Terhadap Istri disingkat sebagai KTI (selanjutnya peneliti menggunakan istilah KTI untuk merujuk kasus-kasus yang akan dibahas). Laporan Kekerasan terhadap Perempuan di ranah KDRT pada tahun 2015 adalah 11.207, di mana sebesar 60 % merupakan Kekerasan Terhadap Istri (KTI), 24 % kekerasan dalam pacaran (KDP), 8 % kekerasan terhadap anak perempuan (KTAP). Sisanya adalah kekerasan mantan suami (KMS), kekerasan mantan pacar (KMP), pekerja rumah tangga (PRT) dan ranah personal lain. Menurut data laporan kasus dari Rifka Annisa *Women's Crisis Center* menunjukkan angka kekerasan terhadap istri (KTI) lebih mendominasi dibandingkan kasus-kasus kekerasan yang lain yaitu sebanyak 223 kasus. Sementara itu kasus kekerasan dalam pacaran (KDP) sebesar 31, perkosaan (PKS) sebesar 41, pelecehan seksual (PEL-SEKS) 18, kekerasan dalam keluarga (KDK) sebesar 6 dan *trafficking* tidak ditemukan laporan. Hal ini digambarkan seperti pada gambar grafik berikut ini :

Gambar 1.
Grafik Data Kekerasan terhadap Perempuan di ranah KDRT Tahun 2015



Sumber :

Catatan Tahunan (Catahu) tentang Kekerasan Terhadap Perempuan yang diterbitkan pada 7 Maret 2016

Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak mengalami kekerasan oleh pasangan mereka (suami). Hal tersebut dapat dilihat sebagaimana pada tabel data berikut ini :

Tabel 1. Data Laporan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Di Rifka Annisa WCC Tahun 2015

Kategori/	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jml
KTI	16	17	24	17	21	18	9	24	25	14	15	23	223
KDP	1	2	7	2	0	2	2	3	1	2	6	3	31
PKS	3	6	1	4	5	0	1	3	3	3	2	2	41
PEL-SEKS	1	1	0	0	1	1	1	2	7	0	2	0	18
KDK	0	1	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0	6
TRAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	21	27	32	25	27	21	13	34	38	19	25	28	319

Sumber : Data Divisi Pendampingan Rifka Annisa *Women's Crisis Center* (WCC)

Fenomena KTI seringkali menyebabkan trauma pada korbannya. Berbagai metode digunakan untuk menangani korban KTI tersebut. Menurut UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) bahwa korban KDRT

harus mendapat perlindungan dan diberikan rasa aman oleh pihak keluarga, lembaga sosial (LSM), advokat, dan sebagainya. Penghapusan KDRT ini berdasar asas Hak Asasi Manusia (HAM), keadilan dan kesetaraan gender, nondiskriminasi, dan perlindungan korban. Pasal 22 menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan, pekerja sosial (konselor di LSM) harus melakukan konseling untuk menguatkan dan memberikan rasa aman bagi korban.

Salah satu fenomena kasus kekerasan terhadap istri (KTI) yang pernah ditangani oleh Rifka Annisa WCC yaitu kasus seorang istri bernama Mawar (nama disamarkan) yang mengalami kekerasan fisik, psikis bahkan ekonomi oleh suaminya. Keadaan semakin memburuk ketika suaminya berselingkuh dengan wanita lain. Selama pernikahan Mawar mengklaim bahwa dirinya jarang mendapatkan nafkah dari suami. Dia bekerja dengan menjual pakaian untuk bertahan hidup dengan anak-anaknya. Namun suatu ketika suaminya mengancam akan membakar barang dagangannya tersebut. Mawar semakin tertekan dengan perbuatan suaminya hingga akhirnya memutuskan pergi ke Rifka Annisa WCC untuk mendapatkan pertolongan.

Pada umumnya korban kasus kekerasan menjadi trauma dari segi psikologis karena telah mengalami berbagai macam tindak kekerasan. Biasanya ketika terjadi kasus kekerasan, korban lebih direkomendasikan untuk pergi ke lembaga bantuan hukum dan juga ke pusat pelayanan kesehatan seperti puskesmas atau rumah sakit guna menyembuhkan sakit atau luka fisik yang diderita. Namun dari segi psikologis korban seringkali kurang

mendapat perhatian sehingga korban masih terbebani dengan trauma psikologis.

Salah satu cara untuk memulihkan trauma menurut konselor di Rifka Annisa WCC pada korban yaitu dengan cara konseling. "Tujuan konseling ini juga adalah untuk membuat klien pulih, berdaya dan menjadi agen perubahan. Pulih diartikan dia menjadi berfungsi kembali, berdaya ditandai ketika dia dapat bermanfaat bagi orang lain," ujar Konselor tersebut. Selain itu menurut salah seorang Konselor lainnya di Rifka Annisa WCC bahwa konseling dalam ranah psikologi merupakan suatu terapi untuk korban kasus kekerasan. Hal itu dikarenakan di dalam prosesnya terdapat komunikasi yang efektif dengan klien yang dapat menjadi salah satu bentuk penanganan atau terapi dengan tujuan agar korban menjadi lega dan tidak lagi mengalami trauma (psikologis).

Salah seorang klien yang telah mendapat konseling di Rifka Annisa WCC menyebutkan bahwa sebelum ia datang ke Rifka Annisa WCC ia dalam kondisi kesedihan yang mendalam namun setelah beberapa kali mengikuti konseling ia merasa lebih baik dari sebelumnya. Menurutnya konseling dapat mengurangi beban trauma yang ia alami sebab konselor membantu mengatasi permasalahan klien dengan memberikan masukan dan mau mendengarkan persoalan klien.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian studi deskriptif yang termasuk metode penelitian kualitatif (*Qualitative Research*). Metode penelitian menggunakan riset lapangan (*field research*) dengan metode wawancara mendalam (*depth interview*) dan observasi (model partisipasi aktif) terhadap peristiwa

atau perilaku untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang berada di lokasi penelitian.

Subjek yaitu informan utama pada penelitian yaitu konselor psikologi di Rifka Annisa *Women's Crisis Center* dipilih secara *purposive sampling* dipilih peneliti berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu yaitu penelitian ini subjek tersebut mengetahui dan melaksanakan konseling psikologi kepada klien kasus kekerasan terhadap istri (KTI). Berdasarkan pertimbangan tersebut dalam penelitian ini jumlah subjek yang digunakan adalah 3 (tiga) orang konselor psikologi di Rifka Annisa *Women's Crisis Center*. Pelaksanaan penelitian ini terhitung dari bulan Januari hingga Maret 2013.

Little John (Suranto, 2011 : 3) memberikan definisi komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) yaitu komunikasi antara individu dengan individu yang lain. Berdasarkan kaitannya dengan komunikasi yang digunakan dalam proses terapi, Suryani (2015 : 5) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dengan orang lain. Komunikasi yang dilakukan oleh perawat dengan kliennya pada saat konseling dapat dikategorikan sebagai komunikasi interpersonal.

Northouse (Suryani, 2005 : 15) komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat (dalam konteks penelitian ini konselor) untuk membantu klien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis, serta belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain. Stuart dan Laraia (Suryani, 2005 : 15) menyatakan bahwa hubungan terapeutik perawat (konselor) dengan klien merupakan

hubungan interpersonal yang saling menguntungkan sehingga perawat (konselor) dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama serta memperbaiki pengalaman emosional klien. Kemudian disebutkan pula menurut Hibdon (Suryani, 2005 : 15) menyimpulkan bahwa pendekatan konseling yang memungkinkan klien menemukan siapa dirinya merupakan fokus dari komunikasi terapeutik. Jadi komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dirancang untuk tujuan terapi.

Komunikasi terapeutik dalam pelaksanaannya memiliki beberapa tahapan. Suryani (2015: 47) memaparkan struktur dalam proses komunikasi terapeutik terdiri dari 4 tahap yaitu, *pertama tahap* persiapan (pra interaksi) : konselor menggali perasaan, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. Konselor mencari informasi tentang klien dan kemudian merancang strategi untuk pertemuan pertama dengan klien. *Kedua*, tahap perkenalan (orientasi) : Membina rasa saling percaya, merumuskan kontrak bersama klien, menggali pikiran, merumuskan tujuan. *Ketiga*, tahap kerja : Konselor dan klien bekerja sama untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien (eksplorasi, refleksi, berbagi persepsi, memfokuskan dan menyimpulkan). *Keempat*, tahap terminasi (sementara atau akhir) : Evaluasi, tindak lanjut terhadap interaksi, membuat kontrak untuk pertemuan selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konseling untuk Pemulihan Trauma

Donald G. Mortenson and Alan M. Schmuller (Sukardi, 1985: 12) dalam bukunya yang berjudul : "Guidance in

Today's Schools", menyatakan konseling dapat diartikan sebagai suatu proses hubungan seorang dengan seseorang, di mana yang seseorang dibantu oleh orang lainnya untuk meningkatkan pengertian dan kemampuannya dalam menghadapi masalahnya

Konseling merupakan bentuk wawancara di mana klien ditolong untuk mengerti lebih jelas dirinya sendiri untuk dapat memperbaiki kesukaran penyesuaian. Dalam hubungan ini konseling dapat dilakukan secara mendalam atau secara dangkal. Bisa sekedar membantu memperbaiki hubungan dengan lingkungan, bisa juga mendalam dan meluas seperti tercapainya perubahan-perubahan struktur intrapsikis. Konseling ini biasanya dilakukan oleh mereka yang ahli (misalnya psikolog, psikiater, *social worker*, konselor, pendidik, dan lain-lain) dan sukar dipisahkan dari psikoterapi. (Sukardi, 1985 : 15)

Pada penelitian yang berjudul Pemulihan Diri pada Korban Kekerasan Seksual oleh Illenia dan Handadari (2011: 120) menyebutkan bahwa dalam penelitian Prigerson dan Maciejewski (2008) terdapat tahapan pemulihan diri Kubler-Ross yaitu lima tahap kesedihan yang umum digunakan sebagai teori pemulihan diri dari segala hal yang berhubungan dengan rasa kehilangan. Sanders (2002) juga menyebutkan penggunaan teori Kubler-Ross tersebut dalam pemulihan adiksi yang diakibatkan berbagai hal, salah satunya termasuk perceraian dan kegagalan hubungan (*relationships*). Selain itu, ada pula penelitian Rasmussen (2007) tentang penggunaan TOPA (*trauma outcome process*) yang menggunakan teori Kubler-Ross sebagai salah satu model TOPA sebagai cara menangani remaja yang pernah mengalami kekerasan seksual. Maka dari

itulah peneliti menjadikan teori Kubler-Ross sebagai teori untuk pemulihan trauma korban kekerasan terhadap istri (KTI).

Menurut Elisabeth Kubler Ross (terjemahan Wanti Anugrahani, 1998: 17) dalam bukunya *On Death and Dying* (Kematian sebagai Bagian Kehidupan) bahwa ada 5 tahap pemulihan kesedihan (*The 5 stages of grief*) yaitu :

- 1) Penyangkalan : merasa tidak percaya tentang apa yang terjadi padanya. Kubler Ross (terjemahan Wanti Anugrahani, 1998 : 48) menjelaskan fungsi penyangkalan sebagai sebuah penahan setelah berita mengejutkan yang tidak diharapkan.
- 2) Kemarahan : perasaan marah terhadap peristiwa tersebut mengapa terjadi pada dirinya. Kubler Ross (terjemahan Wanti Anugrahani, 1998 : 63) menjelaskan bahwa tahap kemarahan ini berlawanan dengan tahap penyangkalan.
- 3) *Bargaining* (penawaran) : melakukan hal yang kurang rasional agar tidak terjadi hal yang sama.
- 4) Kesedihan/depresi : Kehilangan gairah hidup.
- 5) Penerimaan : menerima apa yang terjadi pada dirinya secara intelektual dan emosional. Perkembangan hidupnya menjadi lebih positif. Menurut Kubler Ross (terjemahan Wanti Anugrahani, 1998 : 134) penerimaan ini bisa disebut sebagai penyerahan diri.

Jika seseorang mengalami trauma maka dapat dikatakan seseorang tersebut terganggu dari segi kesehatan mentalnya. Menurut Kamus Psikologi (Drever, 1988 : 498) memberi definisi trauma yaitu setiap luka, sakit, atau *shock* yang seringkali berupa fisik atau struktural, namun juga mental, dalam bentuk *shock* emosi, yang

menghasilkan gangguan, lebih kurang tentang ketahanan fungsi-fungsi mental.

Definisi lainnya menurut Mendatu (2010 : 16) trauma adalah menghadapi atau merasakan sebuah kejadian atau serangkaian kejadian yang berbahaya, baik bagi fisik maupun bagi psikologis seseorang yang membuatnya tidak lagi merasa aman, menjadikannya merasa tak berdaya dan peka dalam menghadapi bahaya.

Selanjutnya Mendatu (2010 : 22) menjelaskan berdasarkan keterlibatan seseorang dengan peristiwa itu, peristiwa traumatik bisa dibedakan dalam tiga level atau jenis yang berbeda, yakni trauma impersonal, trauma interpersonal, dan trauma kelekatan (*attachment*) :

1. Trauma Impersonal

Peristiwa traumtiknya tidak melibatkan perasaan seseorang dengan orang lain. Secara pribadi seseorang tidak ikut terlibat di dalamnya., misalnya seperti bencana alam, bencana terkait dengan manusia dan teknologi (kebocoran PLTN, keraunan makanan, dan sebagainya), dan kecelakaan.

2. Trauma Interpersonal

Peristiwa traumatiknya melibatkan perasaan seseorang karena melibatkan dirinya atau orang-orang terdekatnya sebagai korban, pelaku, atau saksi matanya.

3. Trauma Kelekatan

Sering juga disebut trauma perkembangan merupakan jenis trauma yang paling melibatkan perasaan. Biasanya trauma ini terjadi pada masa anak-anak.

Menurut Mendatu (2010 : 94) konseling kepada korban bencana dapat membantunya (korban) pulih dari trauma. Tujuan konseling untuk korban bencana

adalah untuk mendengarkan pengalaman trauma mereka dan memberikan bimbingan yang mereka perlukan dalam situasi stres pascatrauma. Konseling memerlukan lima keterampilan dasar yakni keterampilan membangun hubungan, bertanya dengan tepat, mendengarkan secara aktif, menyelesaikan masalah, dan memberdayakan korban. Berdasarkan teori-teori yang telah peneliti paparkan, berikut ini merupakan kerangka pikir penelitian sebagai dasar dalam membentuk alur berpikir terhadap teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Tahapan Komunikasi Terapeutik Konselor dalam Pemulihan Trauma pada Korban Kekerasan Terhadap Istri (KTI)

Tahap pertama yaitu pra interaksi atau persiapan sangat penting dilakukan sebelum berinteraksi dengan klien. Pada tahap ini, konselor melakukan introspeksi diri dengan menggali perasaan dan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. Salah satu cara konselor untuk mempersiapkan diri sebelum konseling dengan introspeksi diri yaitu melihat kondisi diri sendiri dalam hal kesiapan untuk melakukan konseling. Jika kondisi konselor pada waktu itu sedang dalam suasana hati yang baik maka konselor akan melakukan konseling tetapi jika konselor masih dalam suasana hati yang buruk seperti sedang mengalami kegalauan atau faktor fisik lain seperti lapar, dahaga dan sebagainya, maka secepat mungkin konselor mengatasinya. Terkait hal tersebut dilihat dari konteks komunikasi interpersonal dapat disebut dengan gangguan (*noise*) atau *barrier*.

Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

Pada tahap awal konseling ini dilakukan penggalian masalah yang dialami klien. Konselor bertugas untuk menganalisa terlebih dahulu apakah kasus klien termasuk dalam Kekerasan Terhadap Perempuan Berbasis Gender (KTPBG) atau mengalami masalah non-KTPBG. Jika klien mengalami masalah non-KTPBG, maka konselor akan memberikan informasi dan atau merujuk klien ke lembaga lain yang lebih berkompeten menanganinya. Namun apabila masalah yang dialami klien adalah masalah KTPBG maka dapat mengikuti tahap konseling selanjutnya.

Sebagaimana dalam pelaksanaan komunikasi yang efektif dan memiliki tujuan seperti halnya komunikasi terapeutik ini, seorang komunikator harus mempersiapkan dirinya agar komunikasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu dalam tahap pra interaksi ini lebih ditekankan pada persiapan diri konselor yang akan menghadapi klien. Terlebih lagi kondisi klien pada umumnya berbeda-beda, ada klien yang sudah kuat ada pula yang masih duduk dengan posisi senyaman mungkin dan *ketiga* konselor harus memulai belum stabil kondisi psikologisnya.

Tahap pra interaksi ini hal yang harus dilakukan konselor yaitu mengumpulkan data tentang klien. Kegiatan ini juga penting dilaksanakan karena dengan mengetahui informasi tentang klien, konselor dapat memahami klien dan mempermudah memulai interaksi dengan klien. Pada pertemuan pertama konseling yang dilakukan oleh konselor yaitu

melakukan *assessment* awal untuk mencari tahu apa saja kebutuhan klien terhadap permasalahan yang sedang dihadapinya. Kebutuhan klien yang digali berupa kebutuhan dari berbagai segi, pada umumnya kebutuhan baik dari psikologis maupun hukum. Selain itu konselor mengajak klien agar mau bercerita tentang kasus kekerasan yang dialaminya dan mencari tahu bagaimana latar belakang ekonomi, keluarga dan apakah klien memiliki *support system* atau tidak.

Tahap pra interaksi ini terjadi berbagai macam reaksi atau pelampiasan emosi pada diri klien. Hal yang paling umum terjadi pada klien di tahap awal ini menurut konselor di Rifka Annisa WCC yaitu terjadi penyangkalan pada klien dimana klien belum bisa menerima terhadap kasus kekerasan yang dialaminya. Penyangkalan pertama ini terjadi pada klien yang belum menyadari dan menerima bahwa suatu kejadian atau masalah menimpa dirinya. Penyangkalan, sedikitnya penyangkalan parsial, dilakukan oleh hampir semua klien, tidak hanya selama tahap pertama menderita atau setelah konfrontasi, namun juga berlanjut dari waktu ke waktu.

Klien yang ditemui pada awal konseling seringkali belum menyadari bahwa dirinya sebagai korban kekerasan bahkan klien masih menyalahkan dirinya sendiri atas kejadian tersebut. Klien merasa bahwa dirinya masih banyak kekurangan, seperti kurang cantik, kurang memuaskan suami dan sebagainya sehingga ia merasa pantas untuk mendapatkan kekerasan itu dari suaminya.

Seorang klien yang mengalami penyangkalan dalam dirinya cenderung sulit menerima kenyataan dan terkadang menyalahkan dirinya sendiri. Fase kemarahan ini berupa perasaan marah klien

terhadap peristiwa tersebut mengapa terjadi pada dirinya. Pada kondisi tersebut emosional klien masih belum stabil untuk dapat berpikir jernih terlebih mengambil keputusan terhadap kekerasan yang menimpanya. Peneliti mengamati pada kondisi psikologis seperti ini ada potensi klien akan mengalami kemarahan, baik marah terhadap dirinya sendiri, marah terhadap pelaku, atau marah terhadap orang-orang di sekitarnya.

Seperti halnya ketika seseorang dilanda permasalahan, ia membutuhkan seseorang untuk mendengarkan keluh-kesah dari permasalahan yang ia alami. Hal tersebut secara psikologis merupakan katarsis yaitu suatu saluran untuk melampiaskan emosi seseorang dengan tujuan setelah pelampiasan emosi tersebut kondisi psikologisnya dapat lebih baik (tenang). Hal itulah yang mendorong konselor untuk membiarkan klien melampiaskan perasaan atau emosinya ketika di ruang konseling. Konseling merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal sebab dalam proses konseling posisi sumber dengan komunikan dapat bertukar secara cepat. Klien pada awalnya menjadi komunikan dapat menjadi komunikator, begitu pula sebaliknya pada konselor. Klien dapat menyampaikan keinginannya untuk membagi keadaan yang ia rasakan pada dirinya, baik yang bersifat emosional ataupun informasi.

Ketika awal pertemuan dengan klien masih dalam keadaan emosi yang belum stabil, konselor tidak memaksa untuk memulai konseling. Konselor memberikan kesempatan klien untuk melampiaskan perasaan atau emosi yang sedang dirasakan. Dalam psikologi hal tersebut dikenal dengan istilah katarsis. Katarsis pada kasus ini yaitu ketika klien bercerita mengenai

permasalahan yang dialami dapat menjadi suatu terapi untuk mengurangi beban yang dirasakannya. Di dalam ruang konseling, konselor siap mendengarkan keluh kesah klien sehingga klien dapat merasakan ada pihak yang mendukungnya, mendengarkannya dan hal tersebut dapat berdampak positif terutama bagi psikologis klien. Walaupun pada tahap ini masih ditemukan klien yang mengalami fase kemarahan, konselor tidak memaksa untuk memulai konseling jika keadaan klien masih krisis seperti itu. Namun ditunggu dulu hingga emosi klien tersebut stabil maka akan dimulai konseling dan *assessment*. Katarsis merupakan bentuk komunikasi non verbal yang diungkapkan klien dengan cara melampiaskan emosinya baik dengan menangis, diam, berteriak, atau menggunakan nada suara yang tinggi dan hal-hal yang bersifat emosional lainnya.

Tahap kedua yaitu orientasi atau perkenalan merupakan kegiatan yang dilakukan konselor saat pertama kali bertemu dengan klien. Pada saat berkenalan, konselor harus memperkenalkan dirinya terlebih dahulu kepada klien. Ketika konselor memperkenalkan dirinya maka konselor tersebut bersikap terbuka pada klien, sehingga dapat diharapkan klien mau membuka dirinya.

Tujuan dari orientasi atau perkenalan ini yaitu untuk saling membuka diri dan membangun hubungan saling percaya. Hubungan saling percaya merupakan kunci dalam suatu hubungan terapeutik agar berjalan dengan sukses. Tanpa adanya rasa saling percaya, tidak mungkin terjadi keterbukaan di antara kedua belah pihak. Selain itu hubungan yang dibentuk dalam

proses konseling hendaknya tidak bersifat kaku tetapi harus dinamis disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada saat itu. Hal ini sesuai dengan ciri komunikasi interpersonal yang harus dilakukan dalam suasana yang non formal, dinamis, tidak kaku agar pertukaran pesan dua arah antara konselor dengan klien dapat dilakukan secara efektif. Upaya untuk mempertahankan atau memelihara hubungan saling percaya, konselor harus bersikap terbuka, jujur, ikhlas, menerima klien apa adanya, menepati janji, serta menghargai klien.

Konseling yang baik seharusnya terjadi dalam suasana yang nonformal. Lebih diarahkan agar komunikasi yang terjadi tidak berjalan secara kaku atau formal. Hal tersebut ditujukan agar mengurangi *gap* antara konselor dan klien sehingga komunikasi yang terjadi dapat berjalan secara efektif dan konselor dapat melakukan pendekatan yang baik dengan klien.

Tujuan dari orientasi atau perkenalan ini yaitu untuk saling membuka diri dan membangun hubungan saling percaya. Hubungan saling percaya merupakan kunci dalam suatu hubungan terapeutik agar berjalan dengan sukses. Tanpa adanya rasa saling percaya, tidak mungkin terjadi keterbukaan di antara kedua belah pihak. Selain itu hubungan yang dibentuk dalam proses konseling hendaknya tidak bersifat kaku tetapi harus dinamis disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada saat itu. Hal ini sesuai dengan ciri komunikasi interpersonal yang harus dilakukan dalam suasana yang non formal, dinamis, tidak kaku agar pertukaran pesan dua arah antara konselor dengan klien dapat dilakukan secara efektif. Upaya untuk

mempertahankan atau memelihara hubungan saling percaya, konselor harus bersikap terbuka, jujur, ikhlas, menerima klien apa adanya, menepati janji, serta menghargai klien.

Tahap orientasi ini juga diperlukan adanya kontrak antara konselor dengan klien. Kontrak ini sangat penting untuk menjamin kelangsungan sebuah interaksi. Tugas konselor adalah mengingatkan klien tentang kontrak yang telah dibuat. Kontrak yang harus disetujui bersama dengan klien, antara lain adalah tempat, waktu pertemuan, dan topik pembicaraan. Jika kontrak sudah dibuat pada pertemuan sebelumnya, tugas konselor pada tahap ini adalah mengingatkan klien tentang kontrak yang telah dibuat.

Berkaitan dengan kondisi psikologis yang pada umumnya terjadi pada tahap perkenalan atau orientasi ini, sama halnya seperti di tahap pra interaksi, klien dapat ditemukan dengan kondisi psikologis yang beragam. Data yang peneliti dapat dari konselor, klien pada tahap ini ada yang masih dalam fase kesedihan, kemarahan, dan juga penawaran (*bargaining*).

Tahap ini ada klien yang masih dalam fase kesedihan, masih menangis, dan konselor mempersilakan klien untuk meluapkan emosinya tersebut dalam hal ini dapat dilihat dari komunikasi non verbal klien dengan mengungkapkan kesedihan dengan menangis, dan sebagainya. Kondisi psikologis yang beragam pada tahap perkenalan ini mendorong konselor untuk melakukan penanganan yang tepat. Konselor tidak dapat memaksa memulai konseling dengan penggalan masalah jika kondisi klien belum stabil. Oleh karena itu perlu adanya kesabaran dalam menghadapi berbagai kondisi klien. Jika pada tahap ini belum terjadi interaksi yang mendalam

antara konselor dengan klien maka konselor membuat kesepakatan atau kontrak dengan klien untuk dapat bertemu lagi di pertemuan selanjutnya sembari menunggu keadaan psikologis klien membaik.

Tahap ketiga yaitu tahap kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik. Pada tahap ini, konselor dan klien bekerja sama untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien. Konselor dituntut untuk mempunyai kepekaan dan tingkat analisis yang lebih tinggi terhadap adanya perubahan dalam respons verbal maupun nonverbal klien. Pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan komunikasi terapeutik sangat menentukan keberhasilan konselor pada tahap ini.

Tahap kerja ini berhubungan dengan pelaksanaan rencana tindakan konseling agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pada tahap ini, konselor perlu melakukan *active listening* karena tugas konselor pada tahap ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien. Melalui *active listening*, konselor membantu klien untuk mendefinisikan masalah yang dihadapi, cara mengatasi masalahnya, serta mengevaluasi cara atau alternatif pemecahan masalah yang telah dipilih.

Konselor pada tahap ini berada pada posisi sebagai penerima atau komunikan yaitu seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Ini dapat terjadi antara konselor dan klien secara bersamaan. Pada awalnya konselor harus menjadi pendengar yang aktif agar dapat

menanggapi masalah yang dialami oleh klien.

Tahap ini konselor juga menggali masalah yaitu dengan kemampuan *active listening*, refleksi, klarifikasi. Kemampuan mendengarkan secara aktif pada tahap ini sangat diperlukan oleh konselor sebab dengan mendengarkan secara aktif ini bertujuan untuk menangkap apa masalah yang terjadi pada klien dan konselor harus mampu memberikan umpan balik atau *feed back* terkait masalah yang dihadapi klien dengan melakukan refleksi dan klarifikasi. Komunikasi interpersonal yang seperti ini mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik atau *feed back* dapat diketahui dengan segera.

Umpan balik atau *feed back* ini pada saat konseling dapat diberikan segera setelah komunikan menyimak pesan dari komunikator. Seperti konselor yang menanggapi cerita dari klien, seketika itu *feed back* diberikan konselor. Hal tersebut dilakukan untuk menunjukkan bahwa konselor menyimak pesan yang diceritakan oleh klien. Konsentrasi dan fokus terhadap pembicaraan dengan klien juga diperlukan oleh konselor sekaligus memberikan *support* kepada klien agar klien berani mengambil keputusan bagi dirinya.

Konseling merupakan interaksi pertukaran pesan antara konselor dengan klien yang terjadi arus pesan dua arah. Di dalam komunikasi interpersonal menempatkan komunikator dan komunikan dalam posisi yang sejajar. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Pada saat konseling posisi antara konselor dengan klien berada pada posisi yang sejajar. Komunikasi yang terjadi antara konselor dengan klien terjadi

secara dua arah, sehingga secara cepat posisi konselor sebagai komunikator dapat seketika bertukar menjadi komunikan ketika mendengarkan atau menyimak cerita atau keluh kesah dari klien.

Umumnya pada tahap ini masih sulit untuk sampai ke tahap penerimaan sebab kasus ini berbeda seperti kasus pemerkosaan yang umumnya bisa berakhir dengan proses hukum. Ketika seorang istri masih merasa bergantung pada suami seperti dari segi ekonomi maupun biologis, maka hal tersebut menjadi kendala bagi konselor untuk menemukan alternatif bagi klien (istri) tersebut. Padahal si klien sudah disakiti dari segi fisik maupun batin tetapi klien ada yang masih tidak ingin diceraikan karena tidak memiliki keberdayaan salah satunya dari segi ekonomi.

Trauma psikologis pada umumnya memerlukan waktu yang relatif lama untuk dapat dipulihkan. Pada kasus kekerasan terhadap istri (KTI), seorang istri (klien) dapat mengalami kekerasan fisik maupun psikologisnya. Ketika suami berselingkuh, istri merasakan sakit hati yang mendalam. Terkadang istri merasa bersalah sebab menganggap dirinya kurang menarik atau kurang memuaskan suami sehingga wajar suaminya melakukan hal itu terhadapnya. Dilihat dari sisi psikologis hal seperti itu sangat tidak menguntungkan bagi diri klien. Belum tentu hal tersebut merupakan kesalahan klien sebab hal yang dilakukan oleh suami itu juga bukanlah hal yang benar.

Sikap penerimaan memang tidak mudah dicapai oleh klien yang masih tertekan psikologisnya. Terlebih lagi bagi klien yang belum memiliki keberdayaan dari segi ekonomi. Hal tersebut menjadi salah satu hal yang mengakibatkan klien memiliki kelemahan karena harus

bergantung pada suami yang telah melakukan kekerasan terhadapnya. Klien pada tahap ini juga ditemukan mengalami tahap penawaran atau *bargaining*. Klien masih mentoleransi atas tindak kekerasan yang dialaminya dan masih bertahan hingga waktu yang belum ditentukan. Pada kondisi yang seperti itu peran konselor yaitu mengarahkan klien untuk memberikan batas atas toleransinya.

Toleransi atau penawaran terhadap kasus kekerasan seperti ini harus ada batasnya sebab jika tindakan seperti ini tidak dibatasi maka akan ada pihak yang dirugikan. Tujuan diberikannya toleransi itu sebagai masa perbaikan jika ada pihak yang berkeinginan untuk memperbaiki diri. Namun jika pelaku masih saja tidak ada niat baik untuk memperbaiki diri atau dengan kata lain masih melakukan kekerasan kepada klien, maka hal tersebut sudah tidak patut lagi ditoleransi.

Konselor juga dapat menyarankan perlunya dibuat kesepakatan antara klien dengan pelaku kekerasan sebagai bentuk batas toleransinya. Misalnya jika klien memaafkan pelaku kekerasan, setidaknya klien memiliki kesepakatan yang tercatat hitam di atas putih, jika kembali lagi terjadi kekerasan maka istri atau klien tersebut akan melaporkannya (pelaku) pada polisi. Cara tersebut membuat klien memiliki kekuatan atau *bargaining power* sehingga seorang klien atau wanita tidak dianggap lemah oleh pelaku kekerasan tersebut.

Pada tahap ini berpotensi terjadi penawaran atau *bargaining* pada diri klien. Hal ini karena klien sudah mendapat informasi yang cukup dari konselor sehingga dapat memiliki keputusan yang tidak merugikan dirinya. Namun jika klien tetap mentoleransi pelaku kekerasan, klien seharusnya tetap berusaha untuk memiliki

bargaining power agar tidak terus menerus menjadi korban kekerasan oleh pelaku.

Tahap keempat yaitu tahap terminasi merupakan akhir dari pertemuan konselor-klien. Tahap terminasi ada yang sifatnya terminasi sementara dan terminasi akhir. Mutia menjelaskan bahwa terminasi terjadi ketika masalah yang klien hadapi sudah selesai sehingga klien tidak lagi membutuhkan konseling. Pada saat itulah konseling sudah dapat diakhiri.

Pertemuan antara konselor dengan klien dalam konseling dapat terjadi beberapa kali. Terminasi sementara yaitu ketika konselor akan bertemu dengan klien kembali pada waktu yang telah disepakati bersama. Terminasi akhir terjadi jika konselor telah menuntaskan secara keseluruhan proses konseling. Pada tahap terminasi ini dilakukan evaluasi objektif antara konselor dengan klien apakah sejauh ini konseling yang telah dilaksanakan mampu mencapai harapan klien atau sebaliknya. Evaluasi objektif ini terkait pada hasil pembicaraan antara konselor dan klien pada konseling. Hal ini dapat dilakukan dengan bertanya kepada klien untuk evaluasi atau konselor dapat mengevaluasi dengan melihat buku perkembangan kasus klien.

Selain evaluasi objektif konselor juga melakukan evaluasi subjektif yaitu dilakukan dengan menanyakan perasaan klien setelah berinteraksi dengan konselor. Konselor perlu mengetahui bagaimana perasaan klien setelah berinteraksi dengan konselor, apakah klien merasa interaksi dapat membantu mengatasi kecemasannya, apakah ada manfaat dari konseling yang telah dijalani ataukah konseling menimbulkan suatu dampak yang tak diinginkan oleh klien.

Tahap terminasi juga terjadi proses monitoring. Pada umumnya monitoring dilakukan satu kali dalam sebulan kemudian akan dilakukan kembali sekali dalam tiga bulan. Pada proses monitoring tersebut hal dilakukan oleh konselor yaitu menanyakan terkait kondisi klien apakah klien sudah berdaya dari segi ekonomi atau bahkan klien sudah memiliki rumah tangga kembali bagi yang sudah bercerai. Bagi klien yang memilih untuk tetap bersama suami, konselor menanyakan terkait hubungannya sekarang dengan suami apakah sudah berjalan baik dan suami tidak lagi melakukan kekerasan atau tidak.

Pada tahap ini juga konselor dan klien harus menyepakati tindak lanjut terhadap interaksi. Misalnya untuk menindaklanjuti keputusan yang diambil oleh klien. Tindak lanjut dilakukan jika dalam tahap sebelumnya terjadi kesepakatan antara konselor dengan klien untuk melakukan tindakan berdasar keputusan klien. Misalnya ketika konselor memberikan pilihan kepada klien untuk mengatasi kecemasan dan kemarahannya. Pada pertemuan berikutnya dapat dilakukan evaluasi terhadap keberhasilan ataupun kegagalan alternatif tersebut.

Konselor juga perlu mengajak klien untuk bertemu di pertemuan berikutnya atau disebut dengan kontrak pertemuan. Kontrak ini penting dibuat agar terdapat kesepakatan antara konselor dengan klien untuk pertemuan berikutnya. Kegagalan pada tahap terminasi dapat terjadi apabila terminasi dilakukan secara tiba-tiba atau dilakukan sepihak tanpa penjelasan. Ketika kegiatan terminasi yang dilaksanakan kurang baik dapat menyebabkan rangkaian kegiatan proses komunikasi terapeutik pada klien berjalan tidak efektif. Hal tersebut dapat menyebabkan klien merasa bahwa

terminasi atau perpisahan terjadi secara tiba-tiba sehingga tidak tercapai tujuan yang jelas dari pelaksanaan konseling. Hal tersebut dapat mengakibatkan klien tetap mengalami tekanan psikologis sebab merasa konselor tidak memberikannya dukungan dan tidak sesuai dengan harapannya.

Terminasi adalah tahap mengakhiri konseling yang sudah disepakati dalam jangka waktu tertentu berupa rangkuman kasus, tugas rumah, rencana pertemuan selanjutnya ada di tahap ini. Setelah tahap penggalian masalah, konselor dapat melakukan rangkuman atas apa yang telah didiskusikan bersama dalam proses konseling dengan klien. Pada tahap ini konselor dan klien dapat bersama-sama merencanakan langkah-langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh klien setelah sesi konseling berakhir, dan menentukan tugas untuk tindak lanjut bagi klien ataupun merencanakan pertemuan selanjutnya. Ketika konseling masih akan berlanjut, konselor juga dapat memberi alternatif agar klien menghubungi konselor apabila terdapat masalah atau perkembangan baru dalam kasusnya.

Indikator klien sudah berdaya atau sudah memiliki sikap penerimaan salah satunya yaitu klien sudah mulai bersikap terbuka dan menyadari bahwa dirinya sebagai korban kekerasan dan harus bertindak untuk memperoleh keadilan bagi dirinya. Lebih baik lagi jika kondisi klien yang sudah mandiri dan berdaya untuk mengetahui resiko terhadap keputusan yang diambilnya. Selain itu keadaan psikologis klien yang dapat dikatakan sudah mapan atau stabil.

Islam memandang bahwa puncak segala kesempurnaan atau kebahagiaan selalu dikaitkan dengan hari akhirat,

sehingga segala macam pemulihan, pengobatan atau apapun istilah yang sering digunakan dalam dunia pengobatan jiwa (*psychotherapy*) selalu dikaitkan dengan iman. Iman berkaitan erat dengan kecerdasan emosional dan spiritual seseorang. Ketika secara emosi dan spiritual seseorang itu baik, maka hal tersebut akan menunjang kekuatan psikologis atau mentalnya. Hal tersebut membuat seseorang tidak mudah goyah ketika diuji dengan berbagai masalah. Hal ini dapat dikaitkan dengan sugesti positif. Seperti halnya dalam pengobatan medis, sugesti juga diperlukan dalam pemulihan. Jika dalam medis disebut dengan istilah plasebo yaitu ketika sugesti (positif) seseorang dapat memengaruhi kesembuhannya padahal pada obat yang dikonsumsi tidak mengandung zat aktif (obat) untuk mengobati penyakitnya.

Begitu pula dalam pemulihan trauma psikologis ini. Ketika seseorang dalam keadaan sakit, keadaan psikologis memiliki peran penting dalam proses penyembuhan. Adanya jiwa atau psikologis yang kuat dapat menunjang seseorang menjadi pulih kembali, setidaknya ia memiliki gairah dan semangat menjalani kehidupan. Pada hakikatnya penyakit atau permasalahan merupakan berkah bagi seseorang jika ia mampu bersabar. Hal ini seperti yang dikatakan dalam hadits yang diriwayatkan oleh Anas r.a bahwa Rasulullah bersabda, "Sesungguhnya Allah Ta'ala berfirman, 'Jika Aku uji hamba-Ku dengan dua kesayangannya (bermata buta) dan dia bersabar, maka akan Aku ganti dua kesayangannya itu dengan surga.'" (HR Bukhari)

Oleh karena itu hal ini dapat berkenaan dengan peranan konselor untuk menyelesaikan masalah-masalah yang

dihadapi klien dari segi psiko-spiritual ini dengan membantu klien untuk berpikir jernih, menguraikan kerumitan pikiran dan menguatkan kondisi psikologis klien. Jika seseorang mengalami trauma maka dapat dikatakan seseorang tersebut terganggu dari segi kesehatan mentalnya.

Trauma psikologis klien KTI inilah yang dapat dikategorikan ke dalam trauma interpersonal sebab klien melibatkan perasaannya sebagai korban dari pelaku kekerasan tersebut. Selain itu ada yang disebut trauma kelekatan. Trauma level inilah yang sangat melibatkan perasaan. Trauma jenis ini pula yang sering dialami oleh klien atau korban kekerasan. Trauma ini meliputi merasa cemas, takut, gangguan emosi, atau sulit tidur, gangguan pola makan dan sebagainya. Hal tersebut disebabkan oleh adanya perasaan cemas atau was-was ketika masih mengingat peristiwa traumatiknya. Seringkali orang yang mengalami trauma kelekatan ini menghindari hal-hal yang dapat membangkitkan ingatannya pada peristiwa traumatiknya, seperti tempat, situasi atau orang, sehingga ia berusaha keras untuk tidak kembali mengingat-ingat peristiwa tersebut.

Konseling kepada korban kekerasan (klien) dapat membantunya pulih dari trauma. Tujuan konseling untuk klien ini adalah untuk mendengarkan pengalaman trauma mereka dan memberikan arahan serta informasi yang mereka perlukan dalam situasi stres pascatrauma. Pada dasarnya konseling memerlukan berbagai keterampilan dasar yang dapat dikaitkan dengan tahapan komunikasi terapeutik yaitu keterampilan membangun hubungan saling percaya (pra interaksi), mengidentifikasi masalah (orientasi), mendengarkan secara aktif serta

menyelesaikan masalah (kerja), dan memberdayakan korban (terminasi).

KESIMPULAN

Saat proses konseling berlangsung terjadi komunikasi interpersonal antara konselor dengan klien atau korban Kekerasan Terhadap Istri (KTI) di Rifka Annisa *Women's Crisis Center* (WCC). Hal tersebut ditandai dengan adanya pertukaran pesan atau informasi antara komunikator dan komunikan (dalam konteks ini yaitu konselor dan klien) yang terjadi secara langsung atau tatap muka (*face to face*). Di dalam pelaksanaan konseling terjadi interaksi yang harus dilakukan pada jarak yang dekat yaitu konselor dan klien berada di dalam suatu ruang yang dinamakan ruang konseling di Rifka Annisa WCC. Selain itu konselor dan klien juga dapat saling memberikan umpan balik atau *feed back* baik secara verbal maupun non verbal.

Konselor saat melakukan konseling harus memiliki keterampilan untuk membantu klien mengatasi gangguan psikologisnya dan membangun hubungan yang baik antar keduanya, sehingga di dalam konseling antara konselor dan klien di Rifka Annisa WCC terjadi interaksi yang bertujuan untuk terapi atau pemulihan kondisi psikologis klien. Di dalam konseling di Rifka Annisa WCC, peneliti menyimpulkan ada empat tahap komunikasi terapeutik yaitu keterampilan membangun hubungan saling percaya (pra interaksi), mengidentifikasi masalah (orientasi), mendengarkan secara aktif atau *active listening* yang merupakan teknik untuk melakukan komunikasi efektif serta menyelesaikan masalah (kerja), dan memberdayakan korban (terminasi).

Konselor dalam melaksanakan setiap tahapan konseling berusaha menciptakan

suasana yang non formal agar komunikasi terapeutik yang dilakukan dapat berlangsung dengan dinamis dan tidak kaku. Hal ini dimaksudkan untuk mencairkan suasana dan menunjukkan sikap terbuka untuk memulai komunikasi. Sikap terbuka ini harus ditunjukkan dengan komunikasi yang tidak hanya berbentuk verbal tetapi juga komunikasi non verbal. Salah satunya ketika konselor menyatakan suatu ungkapan perhatian kepada klien maka ekspresi wajah maupun *gesture* konselor harus dapat menginterpretasikan ungkapan verbalnya. Hal ini dalam konteks komunikasi interpersonal disebut dengan suasana emosional berupa keselarasan antara komunikasi verbal dan reaksi non verbalnya.

Konselor juga berupaya untuk mengurangi atau meminimalisir *noise* sebagai salah satu karakteristik komunikasi interpersonal. Kondisi psikologis klien saat konseling terlihat dengan komunikasi non verbal seperti penyangkalan berupa *gesture* klien yang gelisah bahkan gemeteran, kemarahan dengan nada suara yang tinggi atau dengan teriakan, kesedihan diungkapkan dengan menangis, dan tahap penerimaan klien terlihat dari sikap yang tenang. Kondisi klien yang belum mau bercerita secara verbal menjadi salah satu indikator bahwa klien tersebut sedang mengalami trauma. Hal yang dapat ditunjukkan klien pada kondisi tersebut yaitu komunikasi non verbal dengan tidak berkata-kata namun ia gemeteran maupun menangis.

Konselor memahami kondisi psikologis klien dan mampu mengatasinya dengan katarsis yaitu membiarkan klien terlebih dahulu untuk meluapkan kondisi emosionalnya. Katarsis pada proses konseling ini terjadi komunikasi non verbal

oleh klien sebab ungkapan emosi dapat terlihat dari sikap dan *gesture* klien, baik berupa kemarahan, kesedihan atau bahkan penerimaan (sikap yang tenang). Selain itu di dalam konseling terjadi berbagai macam respon dari klien, ada yang menerima informasi dari konselor dan ada pula yang menolak yaitu ketika klien tetap memegang keputusannya tanpa mendengarkan konselor. Namun konselor tetap berusaha untuk mengarahkan agar klien tidak salah langkah dalam mengambil keputusan.

Konseling kepada korban kekerasan dapat membantunya pulih dari trauma. Tujuan konseling untuk klien ini adalah untuk mendengarkan pengalaman trauma mereka dan memberikan arahan serta informasi yang mereka perlukan dalam situasi stres pascatrauma. Setelah klien melakukan konseling terjadi perubahan dari psikologis klien. Konseling berguna sebagai terapeutik yaitu dapat menjadi terapi bagi klien yang mengalami trauma psikologis sebab di dalam konseling klien merasa diterima, lebih didengarkan, dan merasa ada orang lain yang mendukungnya sehingga tidak merasa memikul beban yang dialami sendiri. Ketika klien bercerita dengan konselor hal tersebut merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang ditujukan sebagai terapeutik.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an dan Terjemahannya. 2005. Diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an/Disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung : CV Penerbit Diponegoro.

Buku

- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Drever, James. 1988. *Kamus Psikologi (ed.terjemahan)*. Jakarta. Bina Aksara.
- DEPDIKBUD. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Hambali, Iftachul'ain. 2011. *Islamic Pineal Therapy*. Jakarta : Prestasi.
- Hawari, Dadang. 1997. *Al Qur'an : Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Jiwa*. Yogyakarta. PT Dana Bhakti Prima Yasa.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Kubler-Ross, E. terjemahan Wanti Anugrahani. (1998). *On death and dying (ed.terjemahan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Langgung, Hasan. 1986. *Teori-Teori Kesehatan Mental*. Jakarta. Pustaka Al-Husna.
- Liliweri, Alo. 2013. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Mendatu, Achmanto. 2010. *Pemulihan Trauma ; Strategi Penyembuhan Trauma untuk Diri Sendiri, Anak dan Orang Lain di Sekitar Anda*. Yogyakarta. Panduan.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif ; Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sahara, Elfi, dkk. 2013. *Harmonious Family*. Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sukardi, Dewa Ketut. 1985. *Pengantar Teori Konseling (Suatu Uraian Ringkas)*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Suryani. 2015. *Komunikasi Terapeutik : Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
1974. Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz XXI (Bahrun Abubakar, K.Anshori Umar Sitanggal, Hery Noer Aly). Semarang : CV Tohaputra.
1992. *Terjemahan singkat Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. (H. Salim Bahreisy dan H. Said Bahreisy. Terjemahan). Surabaya : PT Bina Ilmu.
1992. *Terjemahan singkat Tafsir Ibnu Katsir Jilid 7*. (H. Salim Bahreisy dan H. Said Bahreisy. Terjemahan). Surabaya : PT Bina Ilmu.
- Jurnal**
- Dewi, Retasari. 2015. *Komunikasi Terapeutik Konselor Laktasi Terhadap Klien Relaktasi*. Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 3, No. 2, Desember 2015, Halaman 192-211. Bandung : Universitas Padjajaran.
- Illenia dan Handadari. 2011. *Pemulihan Diri pada Korban Kekerasan Seksual*. Jurnal INSAN Vol. 13 No. 02, Agustus 2011. Surabaya : Departemen Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Prigerson, H.G. & Maciejewski, P.K. 2008. *Grief and acceptance as opposite sides of the same coin: setting a research agenda To study peaceful acceptance of loss*. *The British Journal of Psychiatry*, 193, 435-437.
- Rasmussen, L.A. (2007). *Challenging traditional paradigms: Applying the trauma outcome process (TOPA) model in treating sexually abusive youth who have histories of abusive trauma*. San Diego State University, School of Social Work.
- Sanders, M. (2002, November). *Blending grief therapy with addiction recovery: What to do when your client suffers a loss in recovery*. Available at <http://www.onthemarkconsulting25.com/Documents/Blending> Diakses pada 20 Oktober 2016 pukul 20:00 WIB
- Suliyati, Titiek dan Emmy Riyanti. 2005. *Kajian Bentuk Kekerasan Terhadap*

Istri. Semarang : Pusat Penelitian Gender Lembaga Penelitian Universitas Diponegoro.

- Widyaningrum, Rachmawati. 2014. *Komunikasi Terapeutik Konselor Adiksi pada Korban Penyalahgunaan Narkoba di Rumah Palma Therapeutic Community Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 2, No. 2, Desember 2014, halaman 173-185. Bandung : Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).
- Kusuma, Andra Widya. 2016. *Komunikasi Terapeutik Pasien Skizofrenia : Studi Deskriptif Kualitatif antara Perawat dan Pasien di Rumah Sakit Jiwa Grahasia Yogyakarta*. Yogyakarta : Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga.
- Data dan dokumen Divisi Pendampingan Rifka Annisa *Women's Crisis Center* Tahun 2015-2016.
- Lembar Catatan Tahunan (Catahu) 2016 Komnas Perempuan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Pasal 22.

Digital/Internet

<http://www.rifka-annisa.org/id/2013-10-04-07-06-57/sejarah> diakses pada 18 September 2016