

# **Menggunakan bahasa yang selaras untuk membangun Rapport**

Danang Setyo Budi Baskoro, M.Psi., Psikolog

- Definisi Rapport
- Faktor yang memengaruhi resistensi
- Bagaimana mengatasi resistensi?
- Menggunakan bahasa (verbal & non verbal) yang **selaras**

# Definisi Rapport

- **Rapport** (dibaca Rapo) berasal dari bahasa perancis. Artinya adalah hubungan atau dapat diartikan menjalin hubungan, relasi yang hamonis, nyaman, serasi, percaya satu sama lainnya.
- **Rapport building** : prosedur untuk membangun keakraban dalam proses komunikasi agar baik sender (pengirim pesan) maupun receiver (penerima pesan) memiliki pandangan yang sama mengenai hal yang dikomunikasikan sehingga proses komunikasi berjalan efektif

# Faktor yang mempengaruhi resistensi

- **Faktor Klien.**

Klien memunculkan resistensi bisa karena malu, tidak siap, tidak mau mencapai kemajuan, mungkin juga ini adalah karena simtomnya (hypochondria, malingering), karena paksaan.

- **Faktor Terapis**

1.) Kesalahan dalam membangun rapport, 2) Ekspektasi tentang perubahan yg kaku, sehingga menyangka klien resisten, 3) Teknik yang digunakan menimbulkan resisten

- **Faktor Lingkungan Sosial**

Adanya orang yang menghambat klien mencapai kesembuhan.

# Bagaimana mengatasi Resistensi?

- **Edukasi** mengenai resistensinya dan bagaimana dampaknya pada proses terapi
- Mengajukan **pertanyaan-pertanyaan** yang menggiring klien untuk keluar dari resistensinya
- Mengizinkan klien membuat **pilihan-pilihan** dan menjadi lebih aktif dalam konseling/terapi (pertanyaan terbuka akan banyak membantu)
- **Berempati** mengenai perasaannya saat resisten
- Memaksimalkan **Self-Driving** Klien dalam sesi terapi
- **Diskusi** mengenai kasus yang dihadapi klien
- Menggunakan bahasa (verbal & non verbal) yang **selaras** dengan klien

Menggunakan bahasa yang **selaras**  
untuk membangun rapport

# Konsep Rapport (1)

- Rapport sejatinya adalah hasil.
- Proses mencapainya dinamakan pacing atau penyelarasan.
- Pacing berarti berusaha memahami orang lain dengan menyamakan cara berpikir, berbicara, dan bertindak yang akan membuat kita memahami “state” yang ia alami.
- “State” adalah induk dari suatu perilaku.
- Dengan memahami state klien, maka kita bisa mengerti kondisi klien dan apa yang bisa kita lakukan. Kedua, kita menggiringnya ke kondisi yg lebih baik.

# Konsep Rapport (2)

- Melakukan pacing adalah dengan melakukan proses matching dan mirroring.
- Matching dan mirroring adalah proses untuk menyamakan cara berpikir dan berperilaku kita dengan orang lain.
- Matching dan mirroring dilakukan untuk fisiologi, suara, posisi tubuh, gerakan tubuh, ekspresi wajah, gerakan mata, kata-kata, gerakan kepala dan lain-lain.



# Verbal Pacing

- Orang yang memiliki preferensi visual biasanya akan banyak menggunakan kata-kata yang berorientasi visual. Begitu juga dengan auditory dan kinestetik.
- Fungsi predikat dalam berbahasa adalah sebagai *process word*, yaitu kata-kata untuk memproses informasi lain yang ingin kita sampaikan.
- Melakukan verbal pacing adalah menyamakan predikat dengan klien.

# Latihan mencocokkan predikat

- Saya melihat masalah ini sangat besar
- V :.....
- A :.....
- K :.....
  
- Saya mendengar masalah saya ramai dibicarakan orang
- A :.....
- V:.....
- K:.....

# Non Verbal Pacing

- Nonverbal Pacing dilakukan dengan mencermati gerak mata dan gerak tubuh.
- Eyes Accessing Cues : ada korelasi antara gerak mata dengan proses internal yang dialami seseorang.
- Dengan melihat gerak bola mata klien, maka kita bisa menentukan kata/kalimat apa yang bisa kita katakan kepadanya sehingga ia bisa merasa nyaman.

# Eye Accessing Cues

Penjelasan: melihat gambar yang tidak pernah dilihat sebelumnya atau menciptakan (meng-construct) gambar yang belum pernah dilihat sebelumnya.

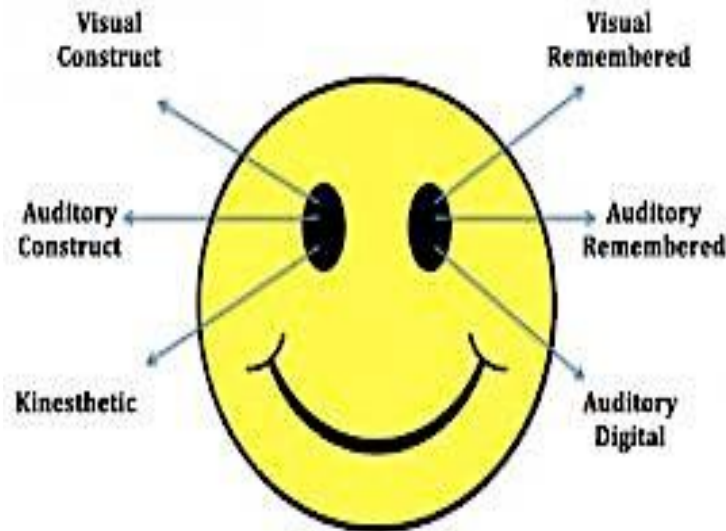
Contoh pertanyaan untuk mengakses "Vc": "Dapatkah Anda membayangkan gajah berkepala singa dan berbuntut kuda?"

Penjelasan: Melihat gambar yang pernah dilihat sebelumnya, sama persis dengan yang dilihat sebelumnya.

Contoh pertanyaan untuk mengakses "Vr": "Apa warna bangku yang Anda duduki waktu Anda SMP dulu?"

Penjelasan: Mendengar suara yang tidak pernah didengar sebelumnya atau menciptakan (meng-construct) suara yang belum pernah didengar sebelumnya.

Contoh pertanyaan untuk mengakses "Ac": "Coba dengarkan lagu "Gangnam Style" dinyanyikan dalam dialek lokal"



Mendengar suara yang pernah didengar sebelumnya, sama persis dengan yang didengar sebelumnya. Contoh pertanyaan untuk mengakses "Ar": "Coba dengarkan suara Ibu Anda memanggil nama kecil Anda?"

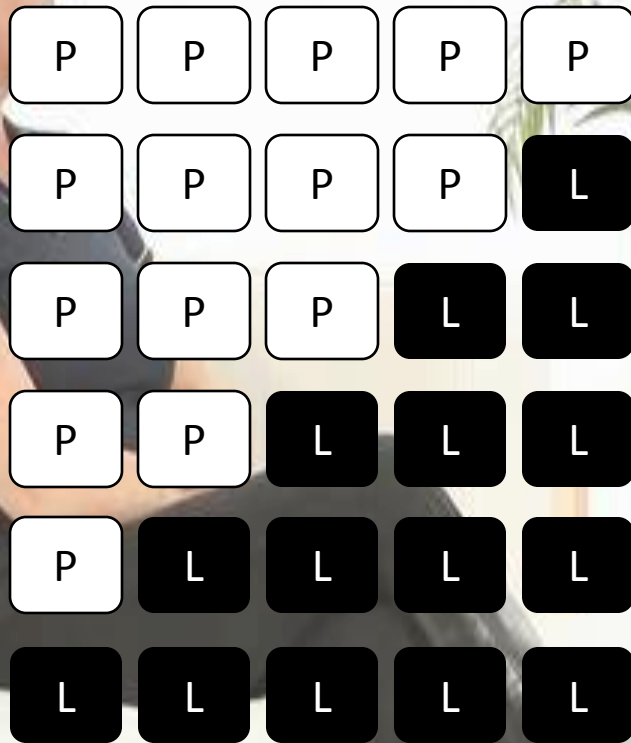
Penjelasan: Merasakan sesuatu; 1. Dalam bentuk feeling (emosi), misal: senang, sedih, bahagia, dsb. atau 2. Dalam bentuk sentuhan fisik. Contoh pertanyaan untuk mengakses "K": "Coba rasakan terakhir kali Anda merasa bahagia?" (emosi), atau "Coba rasakan ujung jempol kanan Anda" (fisik).



Penjelasan: Berbicara dalam hati, berbicara pada diri sendiri, internal dialogue. Contoh pertanyaan untuk mengakses "Ad": "Apa yang Anda katakan pada diri Anda sebelum memutuskan untuk membeli sesuatu?"

# PACING - LEADING

## Strategi pola Pacing - Leading



**“Yes-Set Conditioning”**

### **Pacing**

Menyelaraskan peta internal lawan bicara

### **Leading**

Mengarahkan lawan bicara

Video

# Rapport Building Tips (1)

- **Gunakan active listening** untuk memahami cerita mereka. Berusahalah untuk membuat mereka mengerti bahwa anda memahaminya.
- **Perhatikan irama kedekatan anda.** Beberapa klien memiliki budaya juga kepribadian yang berbeda, sehingga mungkin perlu waktu.
- **Keberhasilan pertama.** Anda bisa mengawali keberhasilan kecil pada sesi awal, anda bisa membantunya mengatasi beberapa hal kecil yang menghambat. Ini ditujukan agar klien bisa percaya kepada anda untuk intervensi yg lebih lanjut.
- **Perlakukan klien dengan penuh hormat dan kepedulian.** Busana yg sesuai, waktu, sudah menyiapkan segala sesuatu.

# Rapport Building Tips (2)

- **Mencocokkan/matching gaya.**
- **Menjadi kompeten/meningkatkan kompetensi.** Hal ini penting karena klien biasanya bisa lebih mengembangkan kepercayaan dg yang kompeten. Jika perlu katakan keadaan anda yang sebenarnya.
- **Keterbukaan.** Cukup penting untuk membuat klien merasa nyaman dengan kita.



# Summer

- Nystul, M. S. (2001). Overcoming resistance through individual psychology and problem solving. *Journal of Individual Psychology*, 58, 182-189
- Watson, J. C. (2006). Addressing Client Resistance: Recognizing and Processing In-Session Occurrences. *Journal of American Counseling Association*.