

# REVITALISASI KETERAMPILAN KONSELING PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL: KAJIAN STUDI PUSTAKA ATAS STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF DAN RELASI TERAPEUTIK

Sika Raemif Akbar<sup>1</sup>, Heri Kurniawan<sup>2</sup>, Sri Hidayati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Magister Studi Islam, Institut Agama Islam Negeri Pontianak, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Magister Studi Islam, Institut Agama Islam Negeri Pontianak, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Magister Studi Islam, Institut Agama Islam Negeri Pontianak, Indonesia

Email : [sikaraemif@gmail.com](mailto:sikaraemif@gmail.com)<sup>1</sup>, [kurniawanheri381@gmail.com](mailto:kurniawanheri381@gmail.com)<sup>2</sup>, [shidayati.stainptk@gmail.com](mailto:shidayati.stainptk@gmail.com)<sup>3</sup>

E-Issn: 3063-8313

Received: Juni 2025

Accepted: Juli 2025

Published: Agustus 2025

## Abstract :

*The development of digital technology has revolutionized the interaction between guidance and counseling teachers (BK) and students. Communication in counseling practice is no longer limited to face-to-face, but extends through digital media such as Zoom, WhatsApp, and the Learning Management System (LMS). This condition demands a readaptation of classic counseling skills such as empathy, reflection, and active listening to remain relevant in an online context. This research aims to describe educational counseling skills that are appropriate for the digital era, analyze effective communication strategies in online counseling, and examine how to build therapeutic relationships through digital media. The method used is qualitative descriptive with a literature study approach through document analysis and scientific literature. The results of the study show that digital counseling skills require mastery of technology-based therapeutic competencies, the selection of communication strategies that are in accordance with media richness, and an in-depth understanding of the dynamics of therapeutic relationships based on the framework of Working Alliance Theory (Bordin, 1979) and Transactional Model of Communication (Barnlund, 1970). This research provides theoretical contributions in the development of adaptive educational counseling models as well as practical implications for BK teachers and counselors in building empathetic, responsive, and sustainable relationships through digital communication.*

**Keywords :** *counseling skills, digital communication, therapeutic relationships, educational counseling, digital age*

## Abstrak :

Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara interaksi antara guru bimbingan dan konseling (BK) dengan siswa. Komunikasi dalam praktik konseling tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka, melainkan telah meluas ke berbagai platform digital seperti Zoom, WhatsApp, dan Learning Management System (LMS). Perubahan ini menuntut penyesuaian ulang terhadap keterampilan inti dalam konseling—seperti empati, refleksi, dan mendengarkan aktif—agar tetap relevan dalam konteks daring. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi keterampilan konseling yang sesuai dengan era digital, (2) menganalisis strategi komunikasi yang efektif dalam konseling daring, dan (3) mengkaji cara membangun hubungan terapeutik melalui media digital. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi pustaka melalui analisis dokumen dan literatur ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling digital yang efektif memerlukan penguasaan kompetensi terapeutik berbasis teknologi, pemilihan strategi komunikasi yang sesuai dengan teori kekayaan media (media richness theory), serta pemahaman mendalam mengenai dinamika hubungan terapeutik berdasarkan kerangka teori Working Alliance (Bordin, 1979) dan Model Transaksional Komunikasi (Barnlund, 1970). Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model konseling pendidikan yang adaptif, serta implikasi praktis bagi guru BK dan konselor



dalam membangun relasi yang empatik, responsif, dan berkelanjutan melalui komunikasi digital.

**Kata Kunci:** keterampilan konseling; komunikasi digital; hubungan terapeutik; konseling pendidikan; era digital

## **PENDAHULUAN**

Transformasi teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam dunia pendidikan, termasuk dalam praktik bimbingan dan konseling (BK). Di era ini, guru BK dan konselor pendidikan tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, melainkan harus mampu menjangkau peserta didik melalui berbagai platform digital seperti Zoom, WhatsApp, Google Meet, dan Learning Management Systems (LMS). Interaksi ini menjadi krusial, terutama dalam konteks pandemi dan pasca-pandemi yang memaksa relasi pembelajaran dan konseling berpindah ke ruang virtual (Du & Phromphithakkul, 2025).

Perubahan medium komunikasi ini juga menuntut adanya adaptasi keterampilan konseling klasik, seperti empati, mendengarkan aktif, refleksi, serta kepekaan emosional. Dalam dunia digital, keterampilan tersebut harus diterjemahkan ke dalam bentuk komunikasi berbasis teks, suara, maupun video sebuah tantangan yang tidak sederhana. Menurut Yu (2024) efektivitas konseling online membutuhkan integrasi keterampilan bantu profesional dengan pendekatan komunikasi berbasis sistem digital yang tepat sasaran.

Namun, integrasi antara strategi komunikasi digital, keterampilan konseling, dan pembentukan hubungan terapeutik masih minim dibahas secara menyeluruh. Banyak penelitian terdahulu hanya mengkaji salah satu aspek saja, misalnya keterampilan komunikasi atau efektivitas platform, tanpa membahas bagaimana relasi terapeutik terbentuk dalam lingkungan digital. Penelitian oleh Erişen & Bavlı (2024) menyoroti kurangnya kompetensi interpersonal guru dalam menghadapi peserta didik generasi Z secara digital sebuah kesenjangan yang penting untuk dijembatani.

Lebih jauh, relasi terapeutik dalam konseling digital tidak sekadar soal menyampaikan pesan atau nasihat, tetapi juga soal kehadiran virtual yang mampu menghadirkan rasa aman, terbuka, dan empatik meskipun tanpa tatapan langsung. Ini mengarah pada kebutuhan untuk merumuskan ulang pemahaman kita tentang keterampilan konseling pendidikan di era digital, serta strategi komunikasi efektif yang dapat menciptakan relasi terapeutik yang kuat meski tanpa kehadiran fisik.

Karena alasan inilah, diperlukan sebuah kajian teoretis yang komprehensif berbasis studi pustaka untuk mendeskripsikan ulang konsep dan praktik keterampilan konseling pendidikan berbasis digital yang tidak hanya adaptif terhadap teknologi, tetapi juga tetap manusiawi dan bermakna.

Berdasarkan hal tersebut peneliti bertujuan untuk Mendeskripsikan bentuk keterampilan konseling pendidikan yang relevan di era digital, Menganalisis strategi komunikasi efektif dalam konseling pendidikan masa kini dan Mengkaji bagaimana relasi terapeutik dibangun melalui media digital dalam konteks pendidikan. Dengan demikian penelitian ini diharapkan secara teoretis Memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan teori

keterampilan konseling dan komunikasi digital, Memperluas perspektif literatur dalam integrasi antara media digital, pendekatan komunikasi efektif, dan relasi terapeutik dalam pendidikan. Kemudian secara praktis Menjadi referensi praktis bagi guru BK, konselor, dan pendidik dalam mengembangkan keterampilan komunikasi dan konseling daring yang adaptif dan efektif, serta Memberikan kerangka berpikir untuk pengembangan pelatihan keterampilan konseling digital bagi tenaga pendidik.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Teori Keterampilan Konseling**

Keterampilan konseling dalam pendidikan dapat dilakukan dengan pendekatan Carl Rogers (1951) dalam teori Person-Centered Therapy menyebut bahwa hubungan terapeutik dibangun atas dasar tiga kondisi inti: Kongruensi (keaslian), Empati, dan Unconditional Positive Regard (penerimaan tanpa syarat). Di era digital, ketiga prinsip ini tetap relevan, namun bentuk ekspresinya harus melalui media berbasis teknologi seperti teks atau video call. Studi oleh Räuchle et al (2025) menekankan perlunya latihan simulatif bagi konselor agar mampu menyampaikan empati dan keterbukaan melalui komunikasi non-verbal digital (intonasi suara, ekspresi wajah via webcam, dll).

Kemudian Dalam konteks pendidikan digital, strategi komunikasi terapeutik berpijak pada prinsip-prinsip dari model Transactional Model of Communication oleh Barnlund (1970). Model ini menekankan pentingnya umpan balik dua arah dalam komunikasi yang bermakna. Dalam konseling berbasis daring: Noise (gangguan teknis) bisa memengaruhi makna pesan, Komunikasi sinkron (Zoom) dan asinkron (email, LMS) memiliki tantangan tersendiri dalam mempertahankan hubungan emosional. Silburn (2025) mengusulkan konsep "Digital Therapeutic Presence", yakni upaya konselor menciptakan rasa kehadiran emosional dalam platform digital melalui gaya bahasa yang inklusif, afirmatif, dan reflektif.

Dalam hal ini relasi terapeutik dalam ruang daring dapat dibangun dengan pandangan Working Alliance Theory milik (Bordin, 1979) yang membagi hubungan terapeutik dalam tiga komponen: 1) Goals (tujuan bersama), 2) Tasks (tugas yang disepakati), 3) Bond (ikatan emosional). Dalam konteks digital, teori ini diperluas oleh Brauner et al (2025) yang menggarisbawahi perlunya pelatihan komunikasi digital untuk menjaga bond agar tidak luntur karena absennya kontak fisik. Agar hubungan terjalin dengan baik maka pendekatan emosional menjadi begitu penting agar komponen-komponen tersebut dapat tercapai.

Salah satu model kecerdasan emosional dalam konseling daring yang sangat relevan adalah model Emotional Intelligence (EI) oleh Goleman (1995) yang memiliki kriteria kompetensi EI yaitu: Kesadaran diri, Regulasi emosi, Empati, dan Keterampilan sosial yang menjadi pilar dalam menyampaikan komunikasi terapeutik yang hangat secara daring. Ghobain et al. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan ekspresi linguistik yang empatik dalam komunikasi digital berdampak langsung pada persepsi klien terhadap "kedekatan emosional". Namun efektifitas dari konseling itu sendiri juga

didasarkan kepada media komunikasi yang digunakan sebagaimana dalam Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) yang menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi bergantung pada kekayaan media yang digunakan. Konseling daring perlu memilih media yang memungkinkan ekspresi emosi secara optimal contoh dari Media kaya adalah video call, telekonseling. Kemudian Media kurang kaya seperti teks/email yang memerlukan strategi khusus berupa simbol empati, emoji, atau penjadwalan sesi lanjutan

### **Perubahan Keterampilan Konseling Pendidikan di Era Digital**

Perkembangan teknologi telah mengubah bentuk interaksi konseling secara signifikan. Keterampilan seperti empati, refleksi, dan pendengaran aktif kini harus diterjemahkan dalam komunikasi berbasis video, teks, atau suara. Penelitian oleh Räuchle et al. (2025) menekankan pentingnya pelatihan simulatif berbasis role-play untuk menyesuaikan keterampilan terapeutik dengan lingkungan virtual. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepekaan konselor dalam membaca ekspresi non-verbal melalui video.

Selain itu, Brauner et al. (2025) menunjukkan bahwa video-reflexive ethnography dapat digunakan untuk melatih konselor dalam menetapkan tujuan konseling bersama klien dalam ruang digital. Ini menegaskan bahwa kompetensi komunikasi dan interaksi sosial perlu dikembangkan kembali untuk konteks digital agar hubungan terapeutik tetap terbangun kuat.

### **Strategi Komunikasi Efektif dalam Konseling Digital**

Komunikasi yang efektif menjadi tulang punggung dalam konseling online, Yosep et al. (2025) dalam tinjauan mereka mengenai intervensi konseling berbasis keluarga menekankan bahwa komunikasi dua arah, penggunaan bahasa empatik, dan fleksibilitas penggunaan media menjadi kunci keberhasilan intervensi digital. Selain itu, Silburn (2025) menekankan pentingnya "empowerment digital" dalam interaksi konseling online, yakni pemberdayaan klien melalui pendekatan komunikasi yang mendukung pemahaman dan partisipasi aktif mereka. Strategi komunikasi yang berbasis pada empati dan klarifikasi terus-menerus menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan klien dalam sesi daring.

### **Relasi Terapeutik dalam Konteks Digital Pendidikan**

Relasi terapeutik yang kuat tetap menjadi inti dari praktik konseling, bahkan ketika berpindah ke platform digital. Manevich (2025) mengeksplorasi bagaimana teknologi berbasis seni misalnya, menulis atau ekspresi kreatif melalui digital tools yang dapat meningkatkan ikatan emosional antara konselor dan klien termasuk di dalamnya konteks keluarga dan caregiving. Sementara itu, Ghobain et al (2024) mengkaji bagaimana ekspresi emosi dalam konteks digital dapat meningkatkan persepsi keaslian hubungan antara pendidik dan peserta didik. Dalam pendidikan digital, aspek "kehadiran psikologis" menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan klien.

Dari berbagai kajian di atas, jelas bahwa keterampilan konseling di era digital memerlukan pengembangan ulang secara metodologis dan teknologis.

Konselor pendidikan dituntut untuk mampu mengadaptasi keterampilan klasik ke format virtual, menguasai strategi komunikasi berbasis empati dan keterlibatan, serta membangun kehadiran terapeutik dalam ruang digital.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yakni pendekatan yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena sosial atau pendidikan secara mendalam dan kontekstual berdasarkan data non-numerik (Miles et al., 2014) (Creswell, 2014). Penelitian kualitatif sangat sesuai digunakan dalam studi yang mengkaji makna, persepsi, dan pemahaman terhadap suatu konsep, seperti keterampilan konseling dan komunikasi terapeutik dalam konteks digital pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka (library research), yaitu teknik pengumpulan dan analisis data yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan, seperti buku akademik, artikel jurnal ilmiah, prosiding, dan dokumen penelitian terdahulu. Studi pustaka digunakan untuk mengeksplorasi dan menyintesis teori dan temuan ilmiah secara sistematis guna membangun kerangka konseptual yang komprehensif. Menurut George (2008) studi pustaka efektif untuk mengembangkan pemahaman teoritis dan menemukan gap riset. Sedangkan Zed (2004) menyatakan bahwa penelitian pustaka bukan sekadar mengutip, melainkan menafsirkan dan menstrukturkan informasi secara kritis.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis dokumen dan literatur ilmiah yang relevan dengan tema penelitian. Sumber literatur mencakup: Jurnal ilmiah internasional (Springer, Frontiers, IEEE, Wiley, dsb.), Buku teori konseling dan komunikasi digital, Prosiding akademik dari konferensi pendidikan, Laporan penelitian lembaga resmi. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan relevansi tema, kualitas sumber (peer-reviewed), dan keterbaruan (terbit dalam 5–10 tahun terakhir), sebagaimana disarankan oleh Hart (1998) dan Torraco (2005).

Analisis data dilakukan dengan mengadopsi model Miles dan Huberman (1994), yang mencakup tiga langkah utama yaitu: 1) Reduksi Data, Proses penyaringan dan seleksi informasi penting dari dokumen yang dianalisis. Informasi dikategorikan berdasarkan tiga fokus utama: keterampilan konseling, komunikasi digital, dan relasi terapeutik. 2) Penyajian Data (Data Display), Informasi yang telah direduksi disajikan dalam bentuk tabel, matriks, dan visual tematik untuk memudahkan pemahaman dan identifikasi pola atau keterkaitan antar konsep. 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, Kesimpulan sementara dirumuskan berdasarkan pola tematik yang muncul dan diverifikasi melalui pembacaan ulang dan triangulasi antar sumber pustaka. Model ini relevan dalam analisis literatur kualitatif karena membantu menyaring, mengorganisasi, dan menyimpulkan data teks secara sistematis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Keterampilan konseling klasik seperti empati, refleksi, dan mendengarkan aktif merupakan fondasi utama dalam menciptakan hubungan

terapeutik antara konselor dan peserta didik. Namun, dalam konteks digital, keterampilan ini tidak dapat diekspresikan secara langsung melalui gestur atau tatapan mata. Maka, bentuk baru keterampilan konseling perlu dikembangkan sebagaimana yang disebut oleh beberapa peneliti sebagai "digital therapeutic competencies" (Räuchle et al., 2025).

Misalnya, dalam sesi konseling berbasis Zoom atau Google Meet, konselor perlu memperhatikan aspek visual seperti ekspresi wajah dan gestur tubuh yang tertangkap kamera. Dalam konseling berbasis teks (misalnya melalui WhatsApp atau LMS), penggunaan kalimat afirmatif dan struktur pesan yang mendukung kejelasan emosi menjadi sangat penting. Di sini terlihat bahwa keterampilan konseling kini harus memperhitungkan dimensi teknologis dan mediatif dalam penyampaian pesan. Studi oleh Brauner et al. (2025) menunjukkan bahwa pelatihan berbasis video-refleksi sangat efektif dalam membantu konselor memahami dinamika interaksi digital dan bagaimana menyesuaikan respons mereka agar tetap menjaga prinsip konseling humanistik. Inisiasi ini tentu menjadi angin segar bagi para konselor sebab dari keterampilan konseling yang sedemikian rupa, konselor dapat dengan mudah membangun hubungan yang baik dengan klien untuk mencapai tujuan dari konseling itu sendiri.

Dalam ruang digital, efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada media dan gaya penyampaiannya. Media komunikasi digital memiliki karakteristik yang disebut media richness (Daft & Lengel, 1986), di mana video dianggap lebih kaya dibanding teks karena memungkinkan ekspresi non-verbal. Komunikasi yang menampilkan audio visual secara langsung menampilkan ekspresi dan gestur dari penerima pesan sehingga konselor dapat memahami psikologis dari klien dalam proses konseling yang berbasis digital. Dalam hal ini Silburn (2025) menekankan perlunya strategi komunikasi yang dapat menciptakan "kehadiran psikologis" misalnya dengan penggunaan bahasa yang inklusif, penggunaan metafora empatik, dan konfirmasi berkala terhadap pemahaman klien. Hal ini sangat penting dalam komunikasi asinkron seperti email atau LMS, di mana keterlambatan respons dapat mengganggu kesinambungan hubungan. Pendapat ini menggambarkan bahwa dalam komunikasi digital perlu adanya strategi khusus untuk menciptakan dan membangun kehadiran psikologis antara pemberi pesan dan penerima pesan sehingga diperlukan pemilihan bahasa serta konfirmasi bertahap terhadap pemahaman klien.

Di sisi lain, Yosep et al. (2025) menemukan bahwa dalam konteks konseling keluarga berbasis digital, penggunaan teknik komunikasi dua arah dengan penguatan positif secara eksplisit sangat membantu menumbuhkan rasa percaya klien. Ini menunjukkan bahwa komunikasi digital bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga soal kualitas hubungan interpersonal yang tetap dijaga melalui gaya interaksi tertentu. Maka merujuk kepada gambaran tersebut di atas perlu adanya strategi untuk membangun hubungan interpersonal dengan model komunikasi tertentu yang disesuaikan dengan klien yang ditangani.

Relasi terapeutik adalah inti dari keberhasilan intervensi konseling.

Dalam pendekatan Bordin (1979), relasi ini terbentuk dari tujuan bersama (goals), tugas yang disepakati (tasks), dan ikatan emosional (bond). Tantangan dalam dunia digital adalah bagaimana bond atau ikatan emosional dapat tetap tercipta ketika interaksi dilakukan melalui layar. Penelitian oleh Ghobain et al. (2024) mengungkapkan bahwa penggunaan ekspresi emosional secara eksplisit dalam teks (misalnya: "saya mendengar kekhawatiran Anda..." atau "itu pasti sulit bagi Anda") memiliki dampak signifikan terhadap persepsi keaslian dan kedekatan hubungan. Di sinilah kecerdasan emosional (Goleman, 1995) sangat dibutuhkan oleh konselor agar mampu membaca nuansa perasaan klien meski dalam format komunikasi tidak langsung.

Lebih lanjut, Manevich (2025) menunjukkan bahwa relasi terapeutik dapat diperkuat dengan penggunaan teknologi berbasis ekspresi kreatif (seperti journaling digital, penugasan reflektif melalui platform daring) yang melibatkan klien secara aktif dalam proses konseling. Hal ini membuktikan bahwa relasi terapeutik tidak bergantung pada ruang fisik, tetapi pada kedalaman interaksi emosional yang dibangun melalui media apa pun. Berdasarkan kajian literatur, dapat ditarik benang merah bahwa keterampilan konseling pendidikan di era digital membutuhkan transformasi bukan hanya dalam konten, tetapi juga dalam cara penyampaian dan media yang digunakan. Konselor perlu mengembangkan strategi komunikasi yang berbasis empati digital dan memiliki sensitivitas terhadap keterbatasan dan potensi dari setiap media. Sementara itu, relasi terapeutik tetap dapat dibangun dalam ruang virtual asalkan didukung oleh kehadiran emosional yang autentik, strategi komunikasi adaptif, dan pendekatan reflektif yang inklusif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam dunia pendidikan menuntut adaptasi mendalam dalam praktik bimbingan dan konseling. Keterampilan konseling klasik seperti empati, refleksi, dan mendengarkan aktif tetap menjadi fondasi utama, namun kini perlu diekspresikan melalui platform digital yang memiliki keterbatasan non-verbal. Konselor pendidikan dituntut untuk mengembangkan bentuk keterampilan terapeutik digital, termasuk kepekaan emosional dalam komunikasi berbasis teks dan video.

Strategi komunikasi yang efektif dalam konteks ini tidak hanya menekankan kejelasan informasi, tetapi juga menciptakan kehadiran emosional yang autentik. Bahasa yang afirmatif, gaya komunikasi yang humanis, serta pemanfaatan media yang sesuai (media richness) menjadi faktor penentu keberhasilan komunikasi konseling daring.

Relasi terapeutik yang mencakup keterikatan emosional, kesepakatan tujuan, dan kolaborasi tugas antara konselor dan klien dapat tetap terbangun meski melalui media digital. Kunci utamanya adalah pemahaman yang

mendalam terhadap kebutuhan peserta didik, penggunaan pendekatan reflektif, serta strategi komunikasi yang memberdayakan. Konseling digital bukanlah pengganti konseling konvensional, melainkan perluasan ruang relasi yang menuntut kompetensi baru dalam praktik profesional guru BK/konselor pendidikan.

Dengan kesimpulan ini, penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan teoritis dan praktis dalam merancang ulang pendekatan konseling pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta tetap menjunjung nilai-nilai kemanusiaan dan psikologis dalam relasi antarmanusia.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barnlund, D. C. (1970). A transactional model of communication (K. K. Sereno & C. D. Mortensen (ed.)). Harper & Row.
- Bordin, E. S. (1979). The Generalizability of The Psychoanalytic Concept of The Working Alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 16(3), 252-260.
- Brauner, L., Neijenhuis, K., Dalemans, R., Wees, P. J. van der, & Gerrits, E. (2025). Perspectives on Goal Setting: Video-Reflexive Ethnography with Speech-Language Therapist and Clients. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 60(1), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1460-6984.13138>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daft, R., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554-571. <https://doi.org/http://www.jstor.org/stable/2631846>
- Du, P., & Phromphithakkul, W. (2025). Counselling Through Information Technology Shanxi Province , China Research Objectives. *Nimitmai Review journal*, 8(1), 175-187.
- Erişen, Y., & Bavlı, B. (2024). Can we really teach the Generation Z? Opportunities and challenges at secondary level. *Qualitative Research Journal*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QRJ-03-2024-0060>
- George, M. W. (2008). *The Elements of Library Research*. Princeton University Press.
- Ghobain, E. A., Mahdi, H. S., & Al-Nofaie, H. (2024). Editorial: Words and emotions. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1486294>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Hart, C. (1998). *Doing a Literature Review: Releasing the Social Science Research Imagination*. SAGE Publications.
- Manevich, A. (2025). Letter-writing to the deceased among family caregivers of individuals living with dementia: exploring the role of technology-based interventions. *Frontiers in Medicine*, 12, 9-12.

<https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1576298>

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3 Rd). SAGE Publications.
- Räuchle, J., Kühne, F., Zacharias, A., Große, G., Weck, F., & Maaß, U. (2025). Insights From Roleplays With Standardised Patients and Live Supervision for Psychotherapy and Counselling Training—A Qualitative Study. *Counselling and Psychotherapy Research*, 25(2), 1–11. <https://doi.org/10.1002/capr.70018>
- Rogers, C. (1951). *Client-Centered Therapy*. Houghton Mifflin.
- Silburn, A. (2025). Navigating Online Health Information: Empowerment vs. Misinformation. *Frontiers in Digital Health*, 7. <https://doi.org/doi:10.3389/fdgth.2025.1555290>
- Torraco, R. J. (2005). Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples. *Human Resource Development Review*, 4(3), 356–367. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1534484305278283>
- Yosep, I., Mardhiyah, A., Hazmi, H., & Hikmat, R. (2025). Exploring nursing interventions in family-based approaches for preventing bullying among children and adolescents: a scoping review. *BMC Nursing*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03221-7>
- Yu, K. (2024). MindScape Continuum: Advancing Online Counseling with Bert-Based Strategy Classification and Professional Helping Skills. 2024 International Conference on Digital Technology and Intelligent Education (ICDTIE), Shenzhen, China, 2024, 35–41. <https://doi.org/10.1109/ICDTIE65977.2024.00014>
- Zed, M. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.