

Menelisis Efek Kecerdasan Budaya Konselor terhadap Keberhasilan Konseling: Perspektif Systematic Literature Review

Santy Andrianie¹, Laily Tiarani Soejanto², Khairul Bariyyah³, Restu Dwi Ariyanto¹
Universitas Nusantara PGRI Kediri¹, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang², Universitas Negeri Malang³,
lailytiarani@unikama.ac.id

ABSTRACT

Cultural intelligence is a competency that must be possessed by counselors. With cultural intelligence possessed by counselors, they will be able to understand clients from various different cultural backgrounds. Of course, this will affect the success of the counseling process. This study uses the literature review method with the help of the PRISMA flow diagram application and secondary data. The secondary data obtained were 5539 articles, which, after going through the selection process, resulted in 20 articles that were worthy of analysis. Based on the analysis of the literature review, an understanding was obtained that cultural intelligence can influence counseling.

Keywords: *cultural intelligence, counseling, counselor, systematic literature review*

Kecerdasan budaya adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh konselor, dengan kecerdasan budaya yang dimiliki oleh konselor maka akan dapat memahami klien dari berbagai latar belakang budaya yang berbeda. Tentunya hal ini akan mempengaruhi keberhasilan dalam proses konseling. Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka menggunakan bantuan aplikasi diagram flow PRISMA dengan menggunakan data sekunder. Data sekunder yang diperoleh sejumlah 5539 artikel yang setelah melewati proses seleksi diperoleh 20 artikel yang layak untuk dianalisa. Berdasarkan analisa kajian literatur diperoleh pemahaman bahwa kecerdasan budaya dapat mempengaruhi konseling

Kata Kunci: kecerdasan budaya, konseling, konselor, systematic literature review

PENDAHULUAN

Konseling adalah hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang dalam mana konselor melalui hubungan itu dengan kemampuan-kemampuan khusus yang dimilikinya, menyediakan situasi belajar. Dalam hal ini konseli dibantu untuk memahami diri sendiri, keadaannya sekarang, dan kemungkinan keadaannya masa depan yang dapat ia ciptakan dengan menggunakan potensi yang dimilikinya, demi untuk kesejahteraan pribadi maupun masyarakat. Lebih lanjut konseli dapat belajar bagaimana memecahkan masalah-masalah dan menemukan kebutuhan-kebutuhan yang akan datang (Tolbert, 2019)

Konselor dalam melaksanakan konseling seringkali menemui klien dengan segala bentuk latar belakang budaya yang berbeda beda, Budaya sangat mempengaruhi cara seseorang mengenai keberadaannya, perilakunya, hubungan interpersonal, pengertian tentang suatu makna, peristiwa dan sebagainya (Block, 2013). Dalam layanan konseling, konselor diharapkan untuk dapat memahami, mengerti, serta mampu mengendalikan diri disaat melakukan proses konseling yang berbeda dari segi sosial budaya dengan klien(Koç & Kafa, 2019). Pemetaan

- 1 Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal
- 2 Best Practice Penanganan Bullying
- 3 Best Practice Penanganan Intolerance
- 4 Best Practice Penanganan Sexual Harrashment
- 5 Best Practice Students Wellbeing
- 6 Kompetensi Konselor Multibudaya
- 7 Assessment, Inovasi, Dan Manajemen BK

problematika serta kondisi sosial dan budaya klien juga dapat mempercepat serta mendukung keefektifan dan kelancaran dalam memberikan layanan konseling yang diperlukan (Owen, 2018). Klien yang berasal dari suatu kebudayaan tertentu, biasanya cenderung menjadikan kebudayaannya sebagai kerangka acuan dalam berperilaku, budaya dapat mempengaruhi proses konseling yang sedang berjalan, misalnya saja berupa demografi yang meliputi usia, jenis kelamin, kemudian variabel status yang meliputi jenjang Pendidikan yang di tempuh, ekonomi dan politik, serta variabel etografi yang meliputi adat istiadat, nilai nilai yang terkandung serta agama atau kepercayaan yang dapat mempengaruhi proses konseling lintas budaya (Zamudio et al., 2020). Oleh karena itu dengan adanya konseling yang berbasis budaya, konselor dapat memahami konseli dengan latar belakang yang dimiliki. Hal ini menuntut kesensitifan, toleransi, dan respon positif konselor dalam memahami perbedaan kebudayaan klien, serta menjadi kunci keberhasilan dari proses konseling yang diberikan konselor terhadap konseli (Banks, 2019)

Dalam proses konseling, kesadaran akan bias budaya sendiri sangat penting dalam menjelaskan pemicu dan konsekuensi dari dinamika interaksi seseorang dengan individu yang beragam budaya. Hal ini merupakan kombinasi dari refleksi yang dilakukan secara terus-menerus pada kesadaran, dan kemampuan serta kemauan untuk mengubah perilaku yang diperlukan agar sesuai dengan tuntutan interaksi lintas budaya, yang memungkinkan untuk latihan kompetensi budaya (Goh & Yang, 2007). Dalam dua studi kompetensi budaya praktisi yang kompeten secara budaya secara konsisten menunjukkan keluwesan secara kognitif dan mudah beradaptasi dan terus-menerus menyusun strategi dengan cara yang lebih baik untuk berkomunikasi dan berhubungan antar budaya (Goh et al., 2007, 2015).

Konsep kecerdasan budaya pada dasarnya memiliki kemiripan dengan konsep kompetensi multibudaya dalam bidang bimbingan dan konseling. Istilah kompetensi multibudaya didefinisikan sebagai pengetahuan, kesadaran, dan keterampilan konselor yang digunakan dalam bekerja dengan beragam budaya klien. Konselor perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan kecerdasan budaya., mengingat bahwa pada dasarnya semua proses konseling merupakan multibudaya, baik konselor maupun klien membawa budayanya masing masing ke dalam proses konseling. Dengan perspektif seperti ini, seorang konselor perlu memiliki kompetensi kecerdasan budaya sebagai kompetensi dasar dalam proses konseling, dengan kecerdasan budaya dapat mempengaruhi keberhasilan konseling yang dilakukan (Goh et al., 2007) Sikap cerdas secara budaya merupakan salah satu sikap dasar yang mutlak harus dimiliki oleh konselor (Sue et al., 2022) . Fenomena yang terjadi dalam proses konseling lintas budaya adalah konselor tidak mengenal dan memahami latar belakang budaya klien sedangkan klien juga tidak mengenal serta memahami budaya yang dimiliki oleh konselor, yang seringkali menimbulkan kesalahpahaman dan intoleransi dalam proses konseling(Sue, 2001) Peristiwa seperti ini sering terjadi dalam layanan konseling yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam proses konseling, penelitian ini

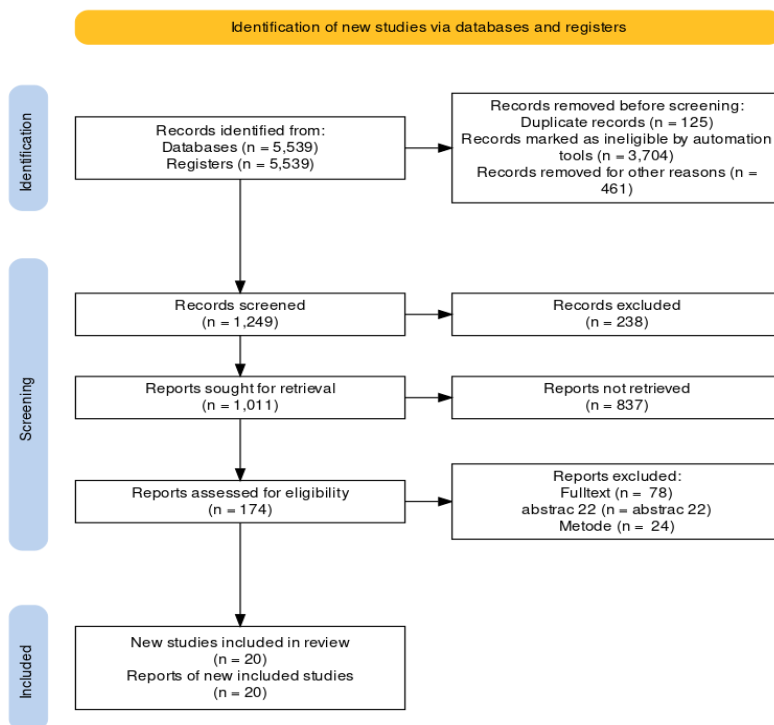
- 1 Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal
- 2 Best Practice Penanganan Bullying
- 3 Best Practice Penanganan Intolerance
- 4 Best Practice Penanganan Sexual Harrassment
- 5 Best Practice Students Wellbeing
- 6 Kompetensi Konselor Multibudaya
- 7 Assessment, Inovasi, Dan Manajemen BK

bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan budaya yang dimiliki oleh konselor terhadap keberhasilan konseling

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kajian pustaka, data yang digunakan merupakan data sekunder yang berasal dari buku atau laporan ilmiah primer yang tercantum dalam artikel ilmiah baik yang tercetak maupun tidak tercetak. Sumber data diseleksi dengan kriteria sebagai berikut : 1) Provenance yaitu yakni aspek kredensial penulis dan dukungan bukti, misalnya sumber utama sejarah; 2) Objectivity, yaitu apakah ide perspektif dari penulis memiliki banyak; 3) Persuasiveness, yakni apakah penulis termasuk dalam golongan orang yang dapat diyakini; dan (4) Value (Fink, 2019). Studi ini menggunakan item pelaporan pilihan untuk tinjauan sistematis menggunakan bantuan diagram flow PRISMA (Haddaway et al., 2022). Menggunakan sistematika ini berbeda karakteristik dibandingkan dengan meta-analisis, dalam tinjauan sistematis, kajian dipandu dengan rumusan pertanyaan untuk mengidentifikasi, memilih, dan menilai secara kritis penelitian yang relevan dan mengumpulkan serta menganalisis data dari penelitian dimasukkan dalam ulasan tanpa pendekatan statistik (Moher, 2009)

Pencarian literatur mengikuti protocol PRISMA Pencarian *literatur review* sesuai ditemukan 5539 artikel . Tahap kedua artikel yang sudah screening ditemukan 1249 artikel dengan tahun publikasi 2000-2015 dan duplikasi. langkah selanjutnya adalah proses screening berdasarkan kelengkapan jurnal dengan kriteria artikel fulltext, abstraksi, metode riset dan artikel dalam bahasa Inggris didapatkan sejumlah 249 Kemudian di tahap terakhir dilakukan studi kelayakan untuk mengeliminasi duplikasi artikel sebanyak 75 dan artikel sehingga di dapatkan sebanyak 20 artikel. Hasil dari diagram flow PRISMA adalah sebagai berikut :



1.1. Bagan Diagram Prisma

Dalam literatur review diperoleh pemahaman bahwa kecerdasan budaya serupa dengan kecerdasan yang berfokus pada domain konten tertentu, seperti kecerdasan sosial (Thorndike & Stein, 1937), kecerdasan emosional (Salovey & Mayer, 2004), dan kecerdasan praktis (R J Sternberg, 2021). Kecerdasan Budaya juga berfokus pada *setting* domain khusus, dan dimotivasi oleh realitas praktis globalisasi di tempat kerja [18] [19] Kecerdasan budaya dikonseptualisasikan sebagai bentuk spesifik kecerdasan yang difokuskan pada kemampuan individu untuk memahami dan alasan yang benar dalam situasi yang ditandai dengan keragaman budaya. Sama seperti kecerdasan emosional (EQ) yang melengkapi kecerdasan kognitif (IQ), bahwa keduanya penting bagi seorang individu untuk menemukan keberhasilan di tempat kerja dan dalam hubungan pribadi di dunia yang semakin saling bergantung (Earley et al., 2007), Kecerdasan budaya merupakan bentuk lain yang melengkapi kecerdasan yang dapat menjelaskan variabilitas dalam menghadapi keragaman dan berfungsi dalam setting budaya baru. Karena norma-norma interaksi sosial bervariasi dari budaya ke budaya maka tidak mungkin kecerdasan kognitif, kecerdasan emosional, atau kecerdasan sosial akan diterjemahkan secara otomatis ke penyesuaian dan interaksi lintas budaya yang efektif (Ang et al., 2015). Konseptualisasi kecerdasan budaya dibangun di atas wawasan dari kecerdasan penelitian menunjukkan kecerdasan adalah multifaset. Mengintegrasikan berbagai pandangan tentang kecerdasan, (Robert J Sternberg, 2018) mengemukakan bahwa kecerdasan berada pada lokus indifferen dalam individu yakni biologi, kognisi (termasuk metakognisi), motivasi, dan perilaku. Berdasarkan pandangan Sternberg & Detterman inilah (Thomas Rockstuhl & Van Dyne, 2018) membangun model kecerdasan budaya yang terdiri dari empat dimensi: (1) kecerdasan budaya metakognitif, yang mencerminkan kemampuan mental individu untuk memperoleh dan memahami pengetahuan budaya; (2) kecerdasan budaya kognitif, yang mencerminkan pengetahuan individu tentang budaya dan perbedaan budaya; (3) kecerdasan budaya motivasi, yang mencerminkan kemampuan individu untuk mengarahkan dan mempertahankan usaha menuju berfungsi dalam situasi antarbudaya; dan (4) perilaku kecerdasan budaya, yang mencerminkan kemampuan individu untuk perilaku fleksibilitas dalam interaksi lintas budaya. Keempat dimensi ini dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pengalaman, dan pendidikan. Oleh karena itu, kecerdasan budaya berkonsentrasi pada pengembangan kerangka teoritis global untuk mengidentifikasi dan memahami keterampilan, pengetahuan, dan perilaku budaya yang diperlukan untuk berfungsi secara efektif dalam masyarakat yang beragam budaya (T Rockstuhl, 2018).

Keberhasilan konseling sangat bergantung pada seberapa jauh konselor memperhatikan bekerjanya nilai tersebut dalam penerapan teknik tekniknya dalam menghadapi klien yang berbeda budaya antara satu dan lainnya. konselor dapat mempelajari latar belakang sosial budaya dalam membantu proses penanganan tersebut (Eleftheriadou, 2010). Dengan begitu menjadi lebih efisien dalam menentukan jalan keluar yang baik (Whaley, 2008). Penyediaan optimal layanan konseling, diperlukan bagi konselor untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dari konseling terutama dari budaya yang dimiliki oleh klien (McAllister & Irvine, 2000).

- 1) Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal
- 2) Best Practice Penanganan Bullying
- 3) Best Practice Penanganan Intolerance
- 4) Best Practice Penanganan Sexual Harrashment
- 5) Best Practice Students Wellbeing
- 6) Kompetensi Konselor Multibudaya
- 7) Assessment, Inovasi, Dan Manajemen BK

Berdasarkan rangkuman kajian literatur diperoleh hasil bahwa keberhasilan dalam konseling budaya adalah sebagai berikut: 1) Makin besar kesamaan harapan tentang tujuan konseling antar budaya yang ada pada diri klien dan konselornya maka dimungkinkan konseling itu akan berhasil. 2) Makin besar kesamaan pemahamn tentang ketergantungan, komunikasi terbuka dan berbagai aspek hubungan konseling lainnya pada diri klien dan konselornya makin besar kemungkinan konseling itu berhasil. 3) Makin besar kemugkinan penyederhanaa harapan yang ingin dicapai oleh klien menjadi tujuan-tujuan operasional yang bersifat tingkah laku makin efektiflah konseling dengan klien tersebut. 4) Makin bersifat personal dan penuh dengan suasana emosional suasana konseling antar budaya makin mungkinlah klien menanggapi pembicaraan dalam konseling dengan bahasa dan makin mungkinlah konselor memahami sosialisasi klien dalam budayanya. 5) Keefektifan konseling antar budaya tergantung pada kesensitifan konselor terhadap proses komunikasi pada umumnya (baik verbal maupun nonverbal) dan terhadap gaya komunikasi dalam budaya klien. 6) Latar belakang dan latihan khusus serta pemahaman terhadap permasalahan hidup sehari-hari yang relevan dengan budaya tertentu akan meningkatkan keefektifan konseling dengan klien yang berasal dari latar belakang budaya tersebut. 7) Makin klien kurang memahami proses konseling semakin perlu konselor atau program konseling antar budaya memberikan pengarahan / pengajaran / latihan kepada klien itu tentang ketrampilan berkomunikasi, pengambilan keputusan dan transfer mempergunakan ketrampilan tertentu pada situasi-situasi yang berbeda. 8) Keefektifan konseling antar budaya akan meningkat sesuai dengan pemahaman (klien dan konselor) tentang nilai-nilai dan kerangka budaya asli klien dalam hubungannya denganbudaya sekarang dan yang akan datang. 9) Konseling antar budaya akan meningkat keefektifannya dengan adanya pengetahuan dan dimanfaatkankelompok-kelompok antar budaya yangberpandangan amat menguntungkan klien. 10) Keefektifan konseling antar budaya akan bertambah dengan meningkatnya kesadaran konselor tentang proses adaptasi terhadap kecemasan dan kebingungan yang dihadapi individu yang berpindah dari budaya satu ke budaya lainnya dan dengan pemahaman konselor tentangberbagai ketrampilan yang diperlukan bagi klien untuk memasuki budaya yang baru. 11) Meskipun konseling antarbudaya yang efektif memerlukan pertimbangan tentang kehidupan sekarang dan kemungkinan tugas / tugasatau kegiatan yang akan datang namun fokus yang paling utama adalah hal-hal yang amat dipentingkan oleh klien. 12) Meskipun terdapat perbedaan yang besar tentang berbagai aspek dalambudaya yang berlainan bahasa dan teori teori konseling, sebagian besar elemen pokok dalam konseling anatar budaya sebenarnya tidak jauh berbeda dengan elemen-elemen pokok dalam konseling pada umumnya. Elemen-elemen tersebut meliputi ciri-ciri konselor sebagai seseorang yang bertoleransi tinggi terhadap kecemasan klien, luwes dalam pemberian respon secara positif kepada klien, meyakinkan dalam pemberian informasi dan sistem kepercayaannya,serta memberikan perhatian besar terhadap klien sebagai seorang pribadi. 13) Model konseling yang khusus dirancang untuk pola budaya tetentukan efektif digunakan terhadap klien klien yang berasal dari budaya tersebut daripada budaya lainnya. 14) Konseling antar budaya akan efektif apabila konselor memperlihatkan perhatian kepada kliennya sebagai seorang individu yang spesial (Hays, 2008; Jaladin, 2011; Leuwerke, 2005; Lin & Shen, 2020; Shen et al., 2017).

- 1 Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal
- 2 Best Practice Penanganan Bullying
- 3 Best Practice Penanganan Intolerance
- 4 Best Practice Penanganan Sexual Harrasment
- 5 Best Practice Students Wellbeing
- 6 Kompetensi Konselor Multibudaya
- 7 Assessment, Inovasi, Dan Manajemen BK

KESIMPULAN DAN SARAN

Kecerdasan budaya mutlak untuk dimiliki oleh konselor dalam melaksanakan konseling dengan klien yang berasal dari berbagai latar belakang budaya. Karena masalah yang dialami oleh individu berbeda tergantung dari mana pertumbuhan dan perkembangan di budaya yang dia miliki. Konseling lintas budaya mengacu pada layanan yang mengintegrasikan kesadaran budaya, pengetahuan budaya, dan keterampilan budaya ke dalam interaksi konseling. Dan dapat disimpulkan bahwasanya dengan seorang konselor memahami latar budaya dengan begitu layanan konseling dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Ang, S., Rockstuhl, T., & Tan, M. L. (2015). Cultural intelligence and competencies. *International Encyclopedia of Social and Behavioral Sciences*, 2, 433–439.
- Banks, N. (2019). *White Counsellors–Black Clients: Theory, research and practice*. Routledge.
- Block, C. B. (2013). Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy Experience. *Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy: Pergamon General Psychology Series*, 93, 177.
- Earley, P. C., & Gibson, C. B. (2002). *Multinational work teams: A new perspective*. Routledge.
- Earley, P. C., Murnieks, C., & Mosakowski, E. (2007). Cultural intelligence and the global mindset. In *The global mindset*. Emerald Group Publishing Limited.
- Eleftheriadou, Z. (2010). Cross-cultural counselling psychology. *Handbook of Counselling Psychology*, 3.
- Fink, A. (2019). *Conducting research literature reviews: From the internet to paper*. Sage publications.
- Goh, M., Koch, J. M., & Sanger, S. (2015). Cultural intelligence in counseling psychology: Applications for multicultural counseling competence. In *Handbook of cultural intelligence* (pp. 275–288). Routledge.
- Goh, M., Starkey, M., Skovholt, T. M., & Jennings, L. (2007). In search of cultural competence in mental health practice: a study of expert multicultural counseling therapists. *115th Annual Convention of the American Psychological Association, San Francisco, CA*.
- Goh, M., & Yang, A. (2007). The developmental model of intercultural sensitivity: A study of culturally competent exemplars. *115th Annual Convention of the American Psychological Association, San Francisco, CA*.
- Haddaway, N. R., Page, M. J., Pritchard, C. C., & McGuinness, L. A. (2022). PRISMA2020: An R package and Shiny app for producing PRISMA 2020-compliant flow diagrams, with interactivity for optimised digital transparency and Open Synthesis. *Campbell Systematic Reviews*, 18(2), e1230. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/cl2.1230>
- Hays, P. A. (2008). *Addressing cultural complexities in practice: Assessment, diagnosis, and therapy* (Vol. 10). American Psychological Association Washington, DC.
- Jaladin, R. (2011). How to successfully engage with culture and diversity issues in a cross-cultural counselling process: From research to better practice. *Unpublished Doctoral Dissertation*. Monash University, Melbourne, Victoria Australia.
- Koç, V., & Kafa, G. (2019). Cross-cultural research on psychotherapy: The need for



- 1 Pembelajaran Berbasis Kearifan Lokal
- 2 Best Practice Penanganan Bullying
- 3 Best Practice Penanganan Intolerance
- 4 Best Practice Penanganan Sexual Harrassment
- 5 Best Practice Students Wellbeing
- 6 Kompetensi Konselor Multibudaya
- 7 Assessment, Inovasi, Dan Manajemen BK

- a change. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 50(1), 100–115.
- Leuwerke, W. (2005). Fostering the Development of Multicultural Counselling Competencies: Training, Growth and Development for White Counsellors. *Guidance & Counselling*, 21(1), 21–29.
- Lin, X., & Shen, G. Q. P. (2020). How formal and informal intercultural contacts in universities influence students' cultural intelligence? In *Asia Pacific Education Review* (Vol. 21, Issue 2, pp. 245–259). <https://doi.org/10.1007/s12564-019-09615-y>
- McAllister, G., & Irvine, J. J. (2000). Cross cultural competency and multicultural teacher education. *Review of Educational Research*, 70(1), 3–24.
- Moher, D. (2009). Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, Group TP. *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement*. *PLoS Med*, 6(7), e1000097-6.
- Owen, J. (2018). Introduction to special issue: Cultural processes in psychotherapy. *Psychotherapy*, 55(1), 1.
- Rockstuhl, T. (2018). A bi-factor theory of the four-factor model of cultural intelligence: Meta-analysis and theoretical extensions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 148, 124–144. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2018.07.005>
- Rockstuhl, Thomas, & Van Dyne, L. (2018). A bi-factor theory of the four-factor model of cultural intelligence: Meta-analysis and theoretical extensions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 148(October 2016), 124–144. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2018.07.005>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (2004). *Emotional intelligence*. Dude publishing.
- Schwarzenthal, M., Juang, L. P., Schachner, M. K., & van de Vijver, F. J. R. (2019). A multimodal measure of cultural intelligence for adolescents growing up in culturally diverse societies. *International Journal of Intercultural Relations*, 72(January), 109–121. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2019.07.007>
- Shen, Y.-J., Ting, S.-M., & Shen, H.-J. (2017). Enhancing multicultural counselling competencies and services. *International Journal of Services and Standards*, 12(1), 1–30.
- Sternberg, R J. (2021). Understanding and assessing cultural intelligence: maximum-performance and typical-performance approaches. *Journal of Intelligence*, 9(3). <https://doi.org/10.3390/jintelligence9030045>
- Sternberg, Robert J. (2018). *Theories of intelligence*.
- Sue, D. W. (2001). Multidimensional facets of cultural competence. *The Counseling Psychologist*, 29(6), 790–821.
- Sue, D. W., Sue, D., Neville, H. A., & Smith, L. (2022). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice*. John Wiley & Sons.
- Thorndike, R. L., & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin*, 34(5), 275.
- Tolbert, J. B. L. (2019). Prisms of Whiteness: A critical analysis of the multicultural competence of pre-service teachers. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 18(4), 141–157.
- Whaley, A. L. (2008). Cultural sensitivity and cultural competence: Toward clarity of definitions in cross-cultural counselling and psychotherapy. *Counselling Psychology Quarterly*, 21(3), 215–222.
- Zamudio, G., Wang, C. D. C., & Jin, L. (2020). Adult attachment, social self-efficacy, familismo, and psychological wellbeing: A cross-cultural comparison. *The Counseling Psychologist*, 48(7), 922–952.