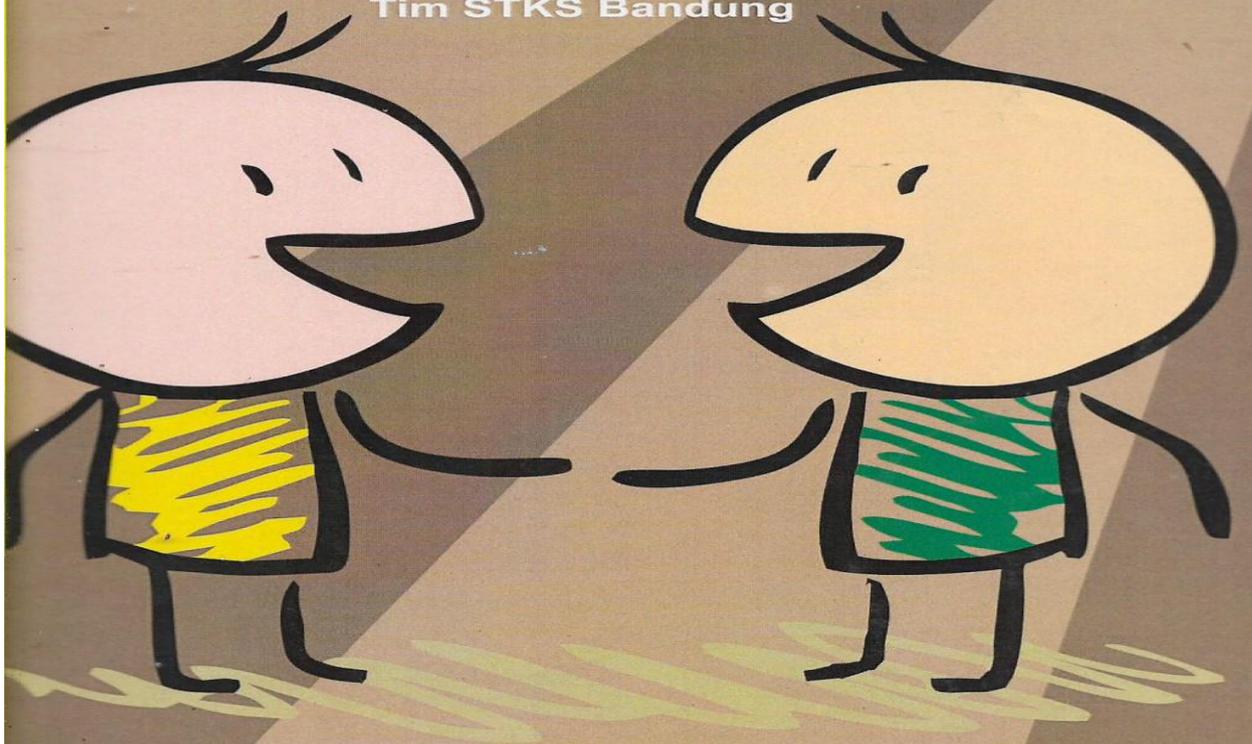


KOMUNIKASI KERJAAN SOSIAL

Oleh:
Tim STKS Bandung



SEKOLAH TINGGI KESEJAHTERAAN SOSIAL BANDUNG

KOMUNIKASI PEKERJAAN SOSIAL

**Tukino
Herry Koswara
Nurani Kusnadi
Epi Supiadi
Nurjanah
Eni Rahayuningsih**



**SEKOLAH TINGGI KESEJAHTERAAN SOSIAL (STKS)
BANDUNG
2018**

Daftar Isi

Kata Pengantar
Daftar Isi

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : DASAR-DASAR KOMUNIKASI PEKERJAAN SOSIAL

Definisi komunikasi

Fungsi-fungsi komunikasi

Bentuk-bentuk komunikasi

Model-model komunikasi

Proses pengolahan informasi

○ *Exposure* (pemaparan)

○ *Attention* (perhatian)

○ *Comprehension* (pemahaman)

○ *Acceptance* (penerimaan)

○ *Retention* (pengalihan ke memori)

Hambatan-hambatan dalam komunikasi

BAB III : RELASI

Definisi relasi

Fungsi relasi

Dimensi-dimensi relasi

Faktor-faktor penentu relasi

Karakteristik relasi

Tahap-tahap perkembangan relasi

BAB IV : WAWANCARA

Definisi

Struktur wawancara

Keterampilan dalam wawancara

Bentuk-bentuk pertanyaan wawancara

BAB 1

PENDAHULUAN

Eric Townsend, seorang anak laki-laki usia 9 tahun, murid SD kelas 3, mengalami depresi setelah ia menjadi korban pelecehan seksual oleh Tn. Donovan-pelatih bisball-nya, sementara ayah dan ibunya yang setiap hari sibuk mengurus perusahaannya, tidak mengetahui kejadian yang menimpa Eric. Kedua orang tua Eric mendapati anaknya menjadi pendiam, tidak seperti biasanya Eric sebagai anak yang periang dan banyak bicara. Sudah berkali-kali ayah dan ibunya menanyakan mengapa Eric menjadi pendiam, namun Eric tetap membisu-tidak mau menceritakan kejadian yang menimpanya karena ia takut pada Tn. Donovan yang mengancam akan membunuh keluarganya kalau Eric berceritera yang sebenarnya. Pada akhirnya ayah Eric meminta bantuan social worker untuk menangani Eric. Joanne van Bulen (Lindsay Wagner, pemeran dalam film *Bionic Woman*) yang pada film ini memerankan social worker, berhasil mengungkap apa yang terjadi pada diri Eric. Melalui proses yang panjang, Joanne berhasil mengembalikan keceriaan Eric, sekaligus menyadarkan kedua orang tuanya betapa pentingnya komunikasi di keluarga, sekaligus membawa Tn. Donovan ke pengadilan untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya. Ceritera ini merupakan sinopsis dari film yang berjudul *Child's Cray* (1986).

Ibu "Wi" - sebut saja demikian namanya, prempuan usia 70 tahun, sudah setahun berada di shelter pengungsian ketika tim pendamping psikososial pascabencana datang ke shelter. Kondisi fisiknya cukup sehat, namun secara mental ia mengalami gangguan psikologis, yaitu belum bisa menerima kenyataan bahwa ketiga cucunya telah meninggal dunia sebagai korban bencana erupsi Merapi. Hingga bulan Oktober 2011 klien "Wi" tidak berkeinginan untuk melihat makam ketiga cucunya tersebut dan tidak mau kembali ke kampung asalnya, karena ia marah merasa dibohongi oleh anggota keluarganya bahwa cucu-cucunya tersebut masih hidup ketika bencana terjadi, dan diinformasikan bahwa ketiga cucunya tersebut berada di kampung halaman. Setelah dua bulan bencana erupsi, klien "Wi" baru tahu bahwa ketiga cucunya telah meninggal dunia. Akibat masalah psikologis yang dialaminya, klien "Wi" lebih banyak diam dan menangis selama berada di shelter, ia jarang bergaul dengan sesama pengungsi lainnya. Ketika salah seorang anggota tim pendamping datang ke shelter ibu "Wi" untuk melakukan reassesmen, beberapa saat kemudian pendamping tersebut mendatangi supervisor dan mengatakan ia sulit reassesmen klien "Wi" karena ketika diajak berbicara ia terus menangis sehingga sulit diajak berkomunikasi.

Seorang pendamping kelompok remaja, pada saat melakukan pendampingan merasa kesulitan ketika para remaja dalam kelompoknya tersebut saling berebutan berbicara kepada pendamping. Pendamping itu kemudian berusaha keras agar para remaja berbicara secara bergantian dan tertib, sehingga proses komunikasi dapat berjalan lancar. Pada peristiwa lain, seorang pembimbing masyarakat melakukan tugasnya untuk menyampaikan kepada masyarakat yang datang ke balai desa tentang berbagai program pembangunan bidang kesejahteraan sosial. Pembimbing tersebut bermaksud menerapkan bentuk komunikasi massa dengan cara berpidato dihadapan orang banyak.

Keempat cerita di atas menunjukkan bahwa ternyata komunikasi itu tidak semudah yang kita duga. Memang banyak orang menganggap bahwa komunikasi itu mudah dilakukan, semudah bernapas, karena kita biasa melakukannya sejak lahir. Kegagalan orang tua memahami pesan nonverbal anaknya dalam ilustrasi pertama, atau kegagalan seorang pendamping memahami apa yang dialami orang lain seperti dalam ilustrasi kedua, menunjukkan bahwa berkomunikasi itu memerlukan pengetahuan, sikap, dan keterampilan, termasuk di dalamnya bagaimana kemampuan untuk membangun *rapport* (relasi yang ditandai dengan adanya keekatan/keakraban hubungan) dengan klien. Dalam ilustrasi ketiga dan keempat, kesalahan memaknai komunikasi kelompok

dan komunikasi massa, dapat mengakibatkan kegagalan pula dalam mencapai tujuan dari komunikasi yang dijalkannya.

Menyadari bahwa komunikasi itu sangat luas, ada dalam setiap aspek kehidupan manusia, tim penulis buku ini mencoba menempatkan komunikasi dalam praktik pekerjaan sosial untuk membantu calon-calon pekerja sosial dalam melaksanakan tugas-tugas pertolongan secara umum, dan secara khusus membantu para penyandang masalah kesejahteraan sosial agar dapat menjalankan keberfungsian sosialnya secara optimal.

Jika kita berbicara tentang komunikasi pekerjaan sosial, maka ini tidak harus berarti bahwa pembicaraan kita hanya dibatasi pada pembicaraan tentang bagaimana pekerja sosial berkomunikasi dengan kliennya. Ketika seorang pekerja sosial melaksanakan perannya didalam praktik pertolongan, maka dia tidak hanya berhubungan dan berkomunikasi dengan klien, melainkan juga dengan *significant others* maupun *stake-holder* dalam rangka pelaksanaan program pertolongannya. Diluar itu semua, dia pun masih harus berhubungan dengan orang-orang lain dalam lingkup kehidupan sosialnya. Singkatnya, begitu penting bagi seorang pekerja sosial memiliki keterampilan komunikasi dalam berhubungan dengan orang-orang lain secara lebih efektif, dalam membangun kemiteraan, menginformasikan dan mempengaruhi orang lain, memecahkan masalah, dalam melaksanakan kepentingan pribadinya maupun dalam rangka melaksanakan relasi kerja profesional.

Pemenuhan kebutuhan dalam relasi pertolongan pekerjaan sosial sangat tergantung pada keterampilan komunikasi pekerja sosial. Apakah klien bisa mencapai kebahagiaannya, mencapai pemenuhan pribadinya ataupun mencapai tujuan pertolongannya, semua ini ditentukan oleh terampil tidaknya pekerja sosial berkomunikasi. Bisa dibayangkan, seandainya pekerja sosial tidak memiliki keterampilan membentuk kontak dengan klien maka tentunya tidak akan muncul kepercayaan klien kepada pekerja sosial. Kasus-kasus praktik dimana klien tidak mau berbicara dengan pekerja sosial, tidak mau terbuka kepada pekerja sosial, bahkan bersikap memusuhi terhadap pekerja sosial, antara lain disebabkan oleh kurang terampilnya pekerja sosial berkomunikasi. Dapat dikatakan bahwa komunikasi dalam pekerjaan sosial merupakan inti dari praktik pekerjaan sosial itu sendiri. Dalam banyak literatur pekerjaan sosial, komunikasi dipandang sebagai keterampilan dasar (*basic skill*) yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pekerja sosial (Dubois & Milley). Komunikasi juga dipandang sebagai salah satu prinsip dasar dalam pekerjaan sosial (Friedlander), dan praktik pekerjaan sosial itu sendiri tidak terlepas dari komunikasi (Siporin:1975)

Kita semua tidak dilahirkan dengan kepemilikan keterampilan komunikasi. Keterampilan komunikasi dibangun melalui hubungan dengan orang lain, melalui cara-cara maupun pola-pola hubungan saling merespon yang dibangun sejak kita dilahirkan. Keefektipan komunikasi tergantung dari pola-pola saling merespon diantara komunikator (orang-orang yang berkomunikasi). Keefektipan komunikasi ditentukan oleh bangunan pola hubungan yang telah dikembangkan sebelumnya. Hal ini tidak untuk menyatakan bahwa ketika kita telah memiliki pola komunikasi yang sebelumnya yang menentukan efektif tidaknya komunikasi yang dilakukan, kita tidak dapat mengubahnya. Kita masih dapat mengubah pola komunikasi kita sehingga bisa lebih efektif. Keterampilan komunikasi dibangun dan dikembangkan melalui proses belajar. Dalam kaitan ini, pekerja sosial (maupun calon pekerja sosial) harus lebih memiliki kesadaran tentang bagaimana keterampilan komunikasi dibangun dan dikembangkan, sehingga proses belajar keterampilan komunikasi menjadi disadari.

Pentingnya komunikasi bagi pekerjaan sosial dapat dikaji lebih dalam melalui beberapa fungsi dasar komunikasi yang mencakup:

1. Komunikasi berfungsi untuk memahami diri sendiri dan orang lain (*self-other understanding*).

Ketika kita berupaya untuk mengetahui dan memahami orang lain, sebenarnya kita juga sedang berupaya memahami siapa diri kita, dan ketika kita berupaya memahami diri sendiri, kitapun sedang belajar bagaimana orang lain mempengaruhi kita. Dengan kata lain, untuk mengembangkan kesadaran diri (*self-awareness*), kita

tergantung pada komunikasi. Untuk memahami diri sendiri kita harus dipahami oleh orang lain. Untuk dipahami oleh orang lain kita harus memahami orang lain. Sepanjang waktu kita membutuhkan *feedback* dari orang lain, begitu juga orang lain secara konstan

membutuhkan *feedback* dari kita. Melalui komunikasi yang dilakukan secara interpersonal, dalam kelompok kecil maupun didalam publik, kita memiliki berbagai kesempatan untuk menemukan/mengungkap diri sendiri dan orang lain. Melalui pertemuan-pertemuan komunikasi kita dapat belajar mengapa kita dipercaya atau tidak dipercaya oleh orang lain, bagaimana kita membuat pemikiran dan perasaan menjadi jelas, dan dibawah kondisi apa kita memiliki daya untuk mempengaruhi orang lain, serta apakah kita dapat membuat keputusan, memecahkan konflik dan masalah secara efektif.

2. Komunikasi berfungsi untuk mewujudkan relasi yang penuh makna (*establish meaningful relationships*).

Dalam membangun suatu relasi kita tidak dapat sepenuhnya memperhatikan diri kita sendiri, tetapi harus juga mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan orang lain. Melalui kontak yang efektif kebutuhan sosial dasar dapat terpenuhi. Komunikasi memberikan pilihan untuk pemuasan tiga macam kebutuhan yang dikenal sebagai kebutuhan untuk inklusi (*needs for inclusion*), kebutuhan untuk kontrol (*needs for control*) dan kebutuhan afeksi (*needs for affection*).

Kebutuhan untuk inklusi adalah kebutuhan kita untuk bersama-sama dengan orang lain, kebutuhan untuk membentuk kontak sosial. Kita ingin merasa bahwa orang lain menerima dan menghargai kita, dan kitapun menginginkan seorang partner didalam suatu relasi. Kebutuhan untuk kontrol adalah kebutuhan kita untuk merasa bahwa kita mampu dan bertanggungjawab, bahwa kita mampu terlibat dengan lingkungan dan dapat mengelola lingkungan kita. Kita merasa bahwa kita dapat mempengaruhi orang lain. Kebutuhan untuk afeksi adalah kebutuhan kita untuk mengekspresikan dan menerima cinta. Komunikasi yang kita lakukan dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, jika kita mampu berkomunikasi secara berarti dengan orang lain.

3. Komunikasi berfungsi untuk menguji dan mengubah sikap dan perilaku (*examine and change attitude and behavior*).

Selama interaksi yang dilakukan, setiap individu memiliki kesempatan untuk mempengaruhi orang lain secara mendasar maupun terbuka. Kita membutuhkan waktu untuk mencaoba membujuk seseorang untuk berfikir seperti yang kita pikirkan, untuk bertindak seperti yang kita lakukan, untuk menyukai seperti yang kita sukai. Terkadang upaya kita berhasil dengan sukses dan terkadang pula tidak. Pada setiap kasus, pengalaman persuasi kita mempengaruhi dan menimbulkan pilihan untuk melakukan upaya mempengaruhi kepada orang lainnya, sehingga selalu mencoba untuk merealisasikan tujuan-tujuan.

Orang-orang yang ditolong maupun pekerja sosial dapat berfungsi efektif apabila mempunyai kompetensi dan keefektipan berkomunikasi. Oleh sebab itu, kita sebelumnya harus memiliki kemampuan berkomunikasi sebelum melakukan pertolongan. Sedangkan orang yang ditolong (klien) yaitu yang mengalami disfungsi sosial umumnya mereka mengalami masalah/hambatan dalam komunikasi. Oleh sebab itu dalam praktik pekerjaan sosial, perhatian dan upaya pertolongan hendaknya diarahkan untuk memahami dan mengatasi kesulitan-kesulitan komunikasi yang menghambat atau mengganggu kerjasama dan koordinasi sumber-sumber baik didalam badan-badan sosial maupun sistem kesejahteraan sosial.

Dalam kerangka di atas, buku ini berupaya menyajikan tulisan sebagai bahan pemikiran di dalam memahami komunikasi pekerjaan sosial dengan mendasarkan pada referensi dan rujukan dari berbagai ahli, mulai dari dasar-dasar komunikasi pekerjaan sosial yang mencakup; pengertian, tujuan dan fungsi-fungsi komunikasi, konteks atau sistem komunikasi meliputi; komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa. Konteks atau sistem komunikasi ini menjadi penting bagi pekerja sosial, khususnya dalam melihat dengan siapa pekerja sosial melakukan komunikasi, apakah klien secara individual, kelompok (kecil) atau dengan masyarakat. Sesuai kebutuhan dalam praktik pekerjaan sosial, komunikasi interpersonal mendapat penekanan khusus, mengingat praktik pekerjaan sosial sebagian besar merupakan implementasi dari komunikasi

interpersonal, yakni komunikasi antara pekerja sosial dengan klien. Selanjutnya disajikan pula secara singkat proses dan model-model komunikasi, hal ini bertujuan agar para pekerja sosial mampu menerapkan strategi komunikasi mana yang dipandang efektif ketika berkomunikasi dengan klien, khususnya dikaitkan dengan karakteristik individual dari klien yang dihadapinya.

Komunikasi verbal dan nonverbal, merupakan bagian penting lainnya ketika seorang pekerja sosial berinteraksi dengan klien dan dengan orang-orang lainnya, karena dari kedua bentuk komunikasi ini seorang pekerja sosial diharapkan mampu menangkap pesan dan memaknai pesan yang ia peroleh dari orang lain (klien) secara efektif. Namun demikian, dalam kenyataan keseharian terkadang tidak terhindarkan terjadinya hambatan dalam berkomunikasi. Oleh karenanya pembahasan mengenai hambatan-hambatan dalam komunikasi, kami sajikan pula, agar kita dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya hambatan dalam komunikasi tersebut. Keberhasilan pekerja sosial membangun komunikasi yang efektif dengan klien, akan menghasilkan relasi dalam hubungan pekerja sosial-klien. Bisa terjadi komunikasi antara pekerja sosial dengan klien terputus atau berakhir karena dibatasi ruang dan waktu, tetapi relasi yang berhasil dibangun tersebut senantiasa akan tetap ada. Pembahasan relasi dalam buku ini diintegrasikan dengan relasi pertolongan, yang merupakan inti dari praktik pekerjaan sosial itu sendiri.

Pada bagian akhir tulisan, untuk membekali para mahasiswa sebagai calon pekerja sosial khususnya dalam melaksanakan praktik lapangan (praktikum), maka materi wawancara merupakan pilihan terbaik bagi mereka untuk mendalaminya secara komprehensif, mengingat bahwa wawancara merupakan kegiatan manusia yang paling universal, termasuk tentunya dalam praktik pertolongan.

BAB 2

DASAR-DASAR KOMUNIKASI PEKERJAAN SOSIAL

A. PENGERTIAN KOMUNIKASI

Dalam kehidupan sehari-hari, istilah komunikasi sering digunakan untuk maksud dan makna yang sangat beragam. Coba bandingkan beberapa kalimat berikut ini : 1) mahasiswa sedang belajar *komunikasi*, 2) antara dosen dan mahasiswa saat ini terdapat jurang *komunikasi*, 3) aspirasi mahasiswa telah *dikomunikasikan* oleh utusannya kepada Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), 4) beberapa waktu yang lalu mahasiswa telah *berkomunikasi* dengan Menteri Sosial, 5) mahasiswa yang mampu *berkomunikasi* akan mendapatkan banyak teman dan mendapatkan simpati dari dosen.

Kata *komunikasi* dalam kelima kalimat di atas memiliki makna yang berbeda-beda dan dapat diartikan bahwa dalam kalimat pertama, komunikasi berarti disiplin ilmu atau bidang kajian. Kalimat kedua bermakna hubungan, sedangkan kalimat ketiga berarti penyampaian. Pada kalimat keempat, komunikasi disamping berarti hubungan, percakapan, juga menunjukkan peristiwa, sedangkan pada kalimat kelima, komunikasi bermakna keterampilan, seni maupun proses. Dengan contoh-contoh di atas, jelaslah bahwa komunikasi merupakan konsep yang mempunyai banyak makna.

Jika kita bisa telusuri dari asal katanya, istilah *komunikasi* (*communication*) berasal dari perkataan Latin "Communicatio" yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Istilah ini bersumber pada kata "Communis" (atau *common* dalam bahasa Inggris) yang berarti sama. Ketika kita berkomunikasi, maka berarti kita mengadakan kesamaan yakni kesamaan pengertian atau makna. Dapat dikatakan bahwa antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan makna, jika tidak maka komunikasi tidak berlangsung. Jadi Informasi yang disampaikan harus sama-sama dimengerti. Oleh sebab itu hakikat hubungan dalam komunikasi adalah *setala (in tune)* antara yang satu dengan yang lainnya.

Secara konseptual, telah banyak ahli yang merumuskan pengertian atau definisi mengenai komunikasi dengan rumusan yang sangat beragam. Berikut ini adalah sebagian kutipan mengenai definisi komunikasi.

1. Menurut Saporin (1975) *Communication is an exchange of information, a sending, receiving, and acknowledgment (or feedback) of messages between two or more people.* Ini artinya komunikasi merupakan suatu pertukaran informasi, pengiriman pesan, penerimaan pesan, dan pengenalan atau umpan balik di antara dua orang atau lebih. Pengertian komunikasi ini tidak menggunakan istilah komunikator (*communicator*) dan komunikan/komunikate (*communicatee*) tetapi menggunakan istilah pengirim (*sender*) dan penerima (*receiver*). Hal ini dapat dimengerti mengingat semua orang yang terlibat dalam komunikasi adalah komunikator pada suatu saat dan sebagai komunikan/komunikate pada saat yang lain dalam rangka saling mempertukarkan informasi atau pesan. Pada suatu saat mengirim pesan dan pada saat yang lain menerima pesan.
2. Senada dengan Saporin, Sheafor dan Horejsi (2003) mengemukakan bahwa *Essentially communication is a process where one individual conveys information – either intentionally or unintentionally – to another person. It occurs when one person attaches meaning to the verbal or nonverbal behavior of another.* Artinya, pada hakekatnya komunikasi merupakan suatu proses dimana seorang individu menyampaikan informasi, baik secara disengaja maupun tidak disengaja, kepada orang lain. Namun demikian, ini hanya akan terjadi jika seorang individu memahami makna perilaku baik verbal maupun nonverbal dari orang lain. Bila dikatakan sebagai suatu proses, maka akan terdapat serangkaian aktivitas dalam rangka penyampaian informasi atau pesan. Aktivitas yang dimaksud dimulai dengan aktivitas kognitif, seperti berfikir menemukan ide atau gagasan, kemudian mengemas ide/gagasan tersebut dalam sebuah kalimat, selanjutnya disampaikan secara oral atau verbal (yang ini memerlukan keterampilan berbicara) atau dalam bentuk non verbal, seperti ekspresi wajah, gestur, dan lain-lain. Baik pertukaran informasi maupun penyampaian informasi akan terjadi jika seseorang memahami makna perilaku orang lain baik secara verbal atau non verbal.

Berdasarkan pendapat Sheafor dan Horejsi, komunikasi merupakan suatu bentuk perilaku, tetapi tidak semua perilaku adalah komunikasi, tergantung pada apakah seseorang dapat menerima pesan dari orang lain baik dalam bentuk kata-kata, simbol atau perilaku. Selain itu, menurut kedua penulis komunikasi juga merupakan fenomena penerima pesan (*receiver phenomenon*) karena bagaimanapun orang akan menerima maksud dan berusaha memahami makna kata-kata serta gerakan-gerakan tubuh tanpa memperhatikan apa yang dikatakan seseorang (maksud/tujuan) dalam komunikasi. Fenomena penerima terkait dengan faktor pribadi penerima pesan. Faktor pribadi di antaranya mencakup tentang kebutuhan, motivasi, persepsi, *perceptual selection*, *perceptual organization*, penilaian, dan *ideal type* dari seseorang.

Kebanyakan komunikasi dilakukan orang dengan menggunakan kata-kata. Hal penting yang perlu diingat adalah bahwa kata-kata merupakan simbol. Kata-kata dapat memiliki makna yang berbeda bagi orang-orang yang berbeda, tergantung pada sistem kepercayaannya, pengalaman hidupnya, kemampuannya dalam berfikir abstrak, dan pengenalan terhadap bahasa yang digunakan (budaya). Kata-kata dalam suatu bahasa dapat memiliki makna literal denotatif (satu arti), atau konotatif (banyak arti). Pengenalan terhadap kata, frase, atau gestur nonverbal dapat berubah berdasarkan siapa yang menggunakannya serta dalam konteks kapan dan dimana digunakan (budaya).

Sheafor dan Horejsi dalam sumber yang sama menyatakan bahwa komunikasi bergantung pada keberfungsian indra manusia, seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, dan lain-lain) serta pada aktivitas kognitif otak, seperti 1) perhatian (*attention*) yang fokus pada stimulus tertentu dan mengabaikan yang lain; 2) persepsi (*perception*) yaitu menggunakan perhatian, pola pengetahuan, dan memori sensori untuk menginterpretasikan stimulus yang diperoleh dari indra kita; 3) memori (*memory*), yaitu penyimpanan informasi sepanjang waktu; 4) bahasa (*language*) yang meliputi interpretasi, ekspresi dan pengingatan (*recall*) kata-kata dan simbol-simbol baik yang diucapkan ataupun yang tertulis; 5) konseptualisasi (*conceptualization*) yang mencakup pengorganisasian informasi dan gagasan ke dalam kategori-kategori; 6) beralasan (*reasoning*) yakni membuat konklusi atau kesimpulan dari informasi; dan pembuatan keputusan (*decision making*), yaitu membuat pilihan-pilihan berdasarkan peristiwa yang akan terjadi di masa mendatang.

Berdasarkan berbagai pandangan tentang komunikasi, beberapa penulis menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian (transformasi) pesan, ide, atau gagasan dari seseorang (komunikator-pemberi pesan) kepada orang lain (komunikasi-penerima pesan) melalui sebuah media tertentu dengan tujuan agar pesan tersebut dapat ditangkap dan dimaknai sesuai dengan arti yang dikehendaki oleh pemilik pesan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dilihat adanya unsur-unsur dasar yang terdapat dalam komunikasi, yaitu:

1. Komunikator (*communicator/sender*), yaitu pemilik ide, pesan atau gagasan yang bertindak sebagai pihak sumber atau penyampai pesan.
2. Komunikan (*communicatee/receiver*), yaitu orang yang bertindak sebagai penerima pesan atau sasaran komunikasi.
3. Pesan (*message*), yaitu ide atau gagasan/informasi yang akan disampaikan dalam proses komunikasi. Pemilik pesan ini dapat komunikator atau pihak lain (*sumber/resource*).
4. Saluran atau Media (*Channel*), yaitu saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan.
5. Efek (*effect*), yaitu perubahan perilaku yang diharapkan terjadi sebagai akibat dari komunikasi

Beberapa hal penting yang perlu mendapat perhatian berkenaan dengan unsur-unsur komunikasi tersebut agar komunikasi efektif dan produktif, yaitu:

1. **Komunikator.** Seorang komunikator (disebut juga *sender*) seyogyanya adalah orang yang memiliki kredibilitas. Menurut J. Rakhmat (2003) kredibilitas adalah tingkat kepercayaan orang lain terhadap seseorang, yang dalam hal ini komunikator. Kredibilitas komunikator dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu keahlian (*expertise*), kemenarikan atau daya tarik (*attractiveness*) dan kejujuran (*trustworthy*). Seorang komunikator yang kredibel harus memiliki keahlian terutama berkaitan dengan materi pesan yang akan

ditransformasikan. Selain itu, seorang komunikator juga harus memiliki daya tarik, baik dari segi penampilan, gaya bicara, maupun dalam pengemasan pesan. Daya tarik komunikator akan menentukan perhatian komunikan atau khalayak sasarannya. Demikian juga dengan kejujuran komunikator, seorang komunikator yang diketahui tidak jujur sulit untuk mendapatkan kepercayaan dari khalayak sasarannya.

2. **Komunikasikan.** Komunikasikan disebut juga *communicatee* atau *receiver*. Hal penting yang perlu mendapat perhatian komunikator ketika akan menyampaikan pesan atau informasi adalah karakteristik komunikan, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, pengalaman hidup, dll. Karakteristik komunikan tersebut dapat mempengaruhi pemaknaan dan persepsi terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Misalnya tingkat pendidikan, berhubungan dengan kemampuan baca tulis, pekerjaan dan pengalaman hidup dapat berhubungan dengan persepsi. Oleh karena itu, komunikator perlu menyesuaikan strategi penyampaian pesannya dengan karakteristik komunikan agar komunikasi efektif dan produktif.
3. **Pesan.** Pesan (*messages*) adalah simbol-simbol atau stimulus untuk menyampaikan signifikansi dan makna. Seperti telah disampaikan bahwa sebagian pesan berbentuk kata-kata (*verbal*) dan sebagian lainnya bukan kata-kata (*nonverbal*), seperti ekspresi wajah, gestur, proksemik, dll. Pemahaman atau pemaknaan terhadap pesan, baik verbal maupun non verbal juga dipengaruhi oleh bagaimana cara mengemas pesan-pesan tersebut. Pesan dapat dikemas secara positif atau negatif, serius atau humor, satu sisi atau dua sisi, menakutkan atau menyenangkan, dan informasional atau dramatik. Keefektifan pemaknaan terhadap pesan dapat dipengaruhi oleh bagaimana pengemasan pesan tersebut. Pengemasan pesan perlu disesuaikan dengan karakteristik komunikan.
4. **Media.** Komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai media (*channel*) atau secara langsung tanpa media. Media komunikasi yang sering digunakan dapat berupa produk elektronik (media elektronik) dan produk cetakan (media cetak). Media elektronik, misalnya telepon, televisi, radio, proyektor (OHP, LCD, dll), sedangkan media cetak berupa surat kabar, majalah, *leaflet*, *looseleaf*, brosur, buletin, *newsletter*, dll.
5. **Efek.** Efek artinya tujuan komunikasi. Sebagian besar efek komunikasi yang diharapkan adalah terjadinya perubahan dari perilaku yang tidak diinginkan menjadi perilaku yang diinginkan. Perubahan perilaku yang dimaksud adalah perubahan perilaku baik secara kognitif, afektif maupun konatif. Perubahan perilaku kognitif memiliki indikasi meningkatnya pengetahuan komunikan. Perubahan afektif memiliki indikasi berubahnya sikap negatif terhadap sesuatu menjadi positif. Sedangkan perubahan konatif bercirikan adanya peningkatan dalam keterampilan tertentu.
6. **Umpan Balik (Feedback).** Umpan balik adalah diketahuinya efek komunikasi oleh komunikator dan menjadi dasar untuk memperbaiki strategi komunikasi pada masa yang akan datang. Umpan balik dapat diartikan pula sebagai respon yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator atas rangsangan yang diterimanya dalam komunikasi. Pada dasarnya ada dua kategori umpan balik, yaitu: a) *self feedback*, artinya umpan balik yang bersumber dari komunikator dan ditangkap kembali oleh komunikator sendiri, misalnya suara komunikator sebenarnya tidak hanya ditangkap oleh komunikan saja, melainkan juga oleh komunikator sendiri; b) *listener feedback*, yaitu umpan balik yang berasal dari komunikan sebagai bentuk reaksinya atas rangsangan yang diterimanya. Dari prosesnya, umpan balik dapat digolongkan ke dalam:
 - a. Umpan balik langsung, yaitu datangnya umpan balik yang terjadi pada kurun waktu yang relatif singkat. Hal ini sering terjadi pada komunikasi tatap muka.
 - b. Umpan balik tertunda, yaitu terjadinya respon dalam kurun waktu yang berbeda atau relatif lama.
 - c. Tidak ada umpan balik, yaitu tidak terjadi adanya respon dari komunikan atas rangsangan dari komunikator. Sementara orang berpendapat bahwa umpan balik yang kosong ini dikatakan pula sebagai umpan balik, namun sementara pendapat lainnya menganggap tidak.

B. TUJUAN KOMUNIKASI

Banyak ahli yang merumuskan tujuan komunikasi, tetapi yang benar-benar dapat diterima secara luas adalah bahwa tujuan komunikasi harus benar-benar pragmatis, artinya “untuk menolong si penerima pesan menangkap arti yang sama sebagaimana yang dimaksudkan atau yang ada dalam pikiran si pengirim pesan”. Lebih dari itu, tujuan komunikasi disesuaikan dengan bidang profesi yang digeluti.

Berdasarkan pengertian komunikasi yang merupakan pertukaran informasi maka tujuan umum komunikasi adalah agar terjadi pertukaran informasi, sumber-sumber dan pengalaman-pengalaman, tercapainya saling pengertian, saling memuaskan, saling berhubungan antar orang, memelihara dan mengatur hubungan antar pribadi, saling mempengaruhi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut, saling memberi respon atau dalam rangka melaksanakan tugas-tugas kehidupan. Jadi tujuan komunikasi dapat diperluas tidak sekedar tercapainya pemahaman yang sama terhadap makna pesan yang dikomunikasikan, melainkan mencakup pula aspek-aspek relasi/interaksi antar manusia. Melalui komunikasi orang mencoba mempengaruhi orang lain pada aspek-aspek kognisi (pengetahuan), afeksi (sikap) dan psikomotorik (keterampilan/perilaku) agar terjadi perubahan perilaku dalam dirinya sesuai dengan apa yang diinginkan. Sedangkan secara khusus tujuan komunikasi sangatlah bervariasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pekerja sosial sebagai komunikatornya.

Dalam konteks praktik pekerjaan sosial, tujuan komunikasi berkaitan dengan kepentingan pelaksanaan tahapan praktik, dari mulai pelibatan klien (*engagement*), pengumpulan data masalah dan potensi (*data gathering*), menganalisis dan membuat penilaian untuk merumuskan diagnosa (*assessment*), sampai pada pelaksanaan intervensi. Semua pelaksanaan intervensi memerlukan teknik-teknik komunikasi yang efektif dan produktif agar pelaksanaan tahapan praktik juga efektif. Oleh karena itu, tujuan komunikasi berhubungan dengan kepentingan setiap tahapan praktik pekerjaan sosial.

Glicken (2007) menyatakan bahwa “*Generalist practitioners communicate effectively with a wide range of people for the purpose of helping clients. Effective communication includes listening well, being emphatic, warm and genuine; and having an understanding of unclear or incongruent verbal and nonverbal communication.*” Artinya, bahwa para praktisi generalis (pekerja sosial generalis) berkomunikasi secara efektif dengan sejumlah orang untuk tujuan membantu/menolong klien. Komunikasi efektif yang dimaksud adalah mencakup mendengarkan dengan baik, bersikap empatik, hangat/ramah, dan murni dari hati yang paling dalam, serta memiliki pemahaman yang baik terhadap komunikasi *verbal* maupun *nonverbal* yang tidak jelas atau tidak ‘nyambung’.

Selain itu dalam profesi pekerjaan sosial, komunikasi dipandang mengacu pada saling kebergantungan tingkah laku yang berstruktur, atau mengacu kepada kebergantungan sistem kehidupan, dalam arti timbulnya saling mereaksi dan saling menyesuaikan diri. Atas dasar pandangan tersebut, maka tujuan komunikasi pada umumnya adalah:

1. untuk bertukar pengalaman, sumber dan informasi;
2. untuk saling memahami dan berhubungan dengan orang lain;
3. untuk memelihara dan mengatur relasi antar pribadi;
4. untuk mempengaruhi orang lain guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan sendiri;
5. untuk menanggapi orang lain guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka;
6. untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan.

Selanjutnya dalam hubungan antara pekerja sosial dengan klien, maka tujuan komunikasi adalah agar terjadi: perubahan sosial/adanya partisipasi sosial dalam diri klien, perubahan sikap, perubahan opini, dan akhirnya terjadi perubahan perilaku pada diri klien.

C. KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Secara sederhana, komunikasi dikatakan efektif bila seseorang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya. Sebenarnya hal ini hanya salah satu ukuran bagi efektivitas komunikasi. Secara umum, komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan

dan yang dimaksudkan oleh pengirim atau sumber berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Inilah yang dimaksudkan sebagai makna bersama. Bila S adalah pengirim atau sumber pesan, dan R penerima pesan, maka komunikasi disebut mulus dan lengkap bila respons yang diinginkan S dan respons yang diberikan R identik (Goyer : 1970), sehingga rumusnya adalah:

$$\frac{R}{S} = \frac{\text{makna yang ditangkap penerima}}{\text{makna yang dimaksud pengirim}} = 1$$

Nilai 1, yang menunjukkan kesempurnaan penyampaian dan penerimaan pesan, jarang diperoleh. Kenyataannya, nilai ini tidak pernah dicapai, paling-paling hanya dapat dihipotesiskan saja. Semakin besar kaitan antara yang kita maksud dengan respons yang kita terima, semakin efektif pula komunikasi yang kita lakukan. Bisa saja R/S bernilai 0, yang berarti tidak ada kaitan sama sekali antara respons yang kita inginkan dengan respons yang kita peroleh. Lambaian tangan orang yang hampir tenggelam, yang dimaksudkan untuk minta tolong, sama sekali tidak menghasilkan respons yang diharapkannya bila balasan yang diperoleh dari temannya yang sedang berada di atas perahu layar, hanya sekedar lambaian tangan balasan.

Bagaimana cara mengukur keefektifan komunikasi ? Kita tidak dapat menilai keefektifan komunikasi yang kita lakukan, bila apa yang kita maksudkan tidak jelas. Salah satu hal yang membuat definisi awal mengenai komunikasi efektif tidak memadai (*bila orang berhasil menyampaikan maksudnya*) adalah bahwa dalam berkomunikasi mungkin kita menginginkan sebuah hasil atau lebih dari beberapa kemungkinan hasil yang dapat diperoleh. Terdapat 5 (lima) hal yang dapat dijadikan ukuran bagi komunikasi yang efektif, yaitu : *pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan.*

Pemahaman. Arti pokok pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Dalam hal ini komunikator dikatakan efektif bila penerima memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikannya. Kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah ketidakberhasilan dalam menyampaikan isi pesan secara cermat. **Kesenangan.** Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan maksud tertentu (kadang-kadang, komunikator menyampaikan pesan tanpa disengaja, yang juga dipahami dengan baik oleh penerima). Sebenarnya, tujuan mazhab analisis transaksional adalah sekedar berkomunikasi dengan orang lain untuk menimbulkan kesejahteraan bersama. Komunikasi semacam ini biasa disebut komunikasi fatik (*phatic communication*) atau mempertahankan hubungan insani. Sapaan singkat seperti : "Hei", "Apa kabar?", "Bagaimana keadaanmu?" merupakan contoh komunikasi fatik. Berkencan, minum kopi atau ramah tamah merupakan acara yang sengaja dirancang agar orang memperoleh kesenangan dari perjumpaan dan percakapan-percakapan tersebut. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan kita terhadap orang yang berinteraksi dengan kita.

Mempengaruhi sikap. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain, dan berusaha agar orang lain memahami ucapan kita. Dalam menentukan tingkat keberhasilan berkomunikasi, kita bisa saja gagal mengubah sikap orang lain, namun orang tersebut tetap dapat memahami apa yang kita maksudkan. Dengan kata lain, kegagalan dalam mengubah pandangan seseorang jangan disamakan dengan kegagalan dalam meningkatkan pemahaman. **Memperbaiki hubungan.** Telah dikemukakan bahwa kegagalan utama dalam berkomunikasi muncul bila isi pesan tidak dipahami secara cermat. Disisi lain, kegagalan-kegagalan lainnya muncul karena gangguan dalam hubungan insani yang berasal dari kesalahpahaman. Hal ini tumbuh dari rasa frustrasi, kemarahan, atau kebingungan, sebagai akibat kegagalan awal dalam pemahaman. Karena kegagalan jenis ini cenderung mempertentangkan komunikator-komunikator yang terlibat, maka penanganannya menjadi sulit. Dengan mengakui bahwa awal kesalahpahaman biasa muncul dalam komunikasi sehari-hari, mungkin kita dapat lebih sabar menghadapinya dan menghindarinya, atau paling tidak meminimalkan pengaruh buruknya terhadap hubungan antarpersona. **Tindakan.** Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang kita inginkan,

merupakan hasil yang paling sulit untuk dicapai dalam berkomunikasi. Bila kita mencoba membangkitkan tindakan pada penerima pesan, kemungkinan responsnya yang sesuai dengan yang kita inginkan akan lebih besar bila kita dapat : (1) memudahkan pemahaman penerima tentang apa yang kita harapkan, (2) meyakinkan penerima bahwa tujuan kita itu masuk akal, dan (3) mempertahankan hubungan harmonis dengan penerima.

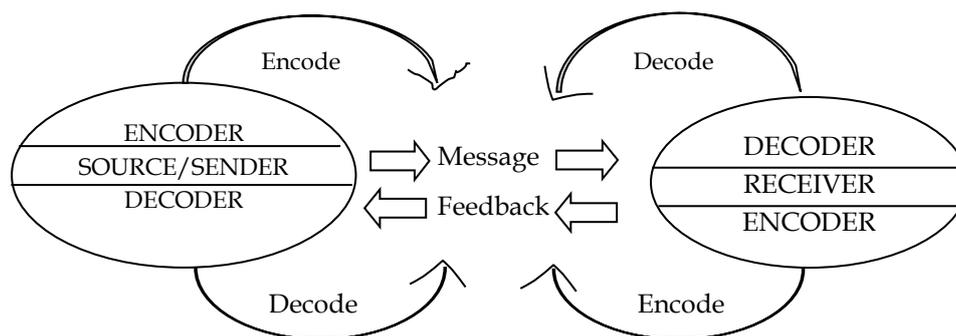
D. PROSES KOMUNIKASI

Apa yang terjadi kalau sender berupaya membentuk kesamaan dengan receiver dalam arti kesetaraan untuk suatu pesan yang disampaikan itu? Untuk hal ini, mari kita lihat bagaimana proses komunikasi secara umum terjadi. Pertama, sender melakukan suatu pengamatan sehingga dia mempunyai persepsi. Kemudian sender menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan, yang berarti memformulasikan sedemikian rupa sehingga dengan menggunakan suatu lambang tertentu dia dapat menyampaikan pesannya kepada receiver. Dia memilih lambang dan saluran apa yang akan digunakan. Dalam kegiatan ini sender disebut pula penyandi (*encoder*).

Apabila proses encode selesai, maka mulailah sender menyampaikan pesannya, yang kemudian pesan tersebut ditangkap/diterima oleh receiver. Melalui suatu proses interpretasi pesan-pesan tersebut berusaha dipahami oleh receiver. Sampai disini sudah terjadi komunikasi satu arah (*one way traffic communication*). Apabila proses berlanjut, maka receiver menyandi balik (*decode*) pesan-pesan tersebut, dan receiver dinamakan penyandi balik (*decoder*). Kemudian muncul suatu tanggapan. Jika tanggapan itu dilakukan secara terbuka (*overtly*), maka pada giliran tersebut receiver menjadi sender dan sender semula menjadi receiver. Tanggapan tersebut dinamakan arus balik eksternal (*external feedback*). Sampai arus balik tersebut diterima oleh receiver, maka proses ini dinamakan komunikasi dua arah (*two way traffic communication*). Dan proses tersebut dapat berlangsung terus sampai beberapa kali.

Tidak semua tanggapan dapat dikatakan arus balik (*feedback*). Dikatakan arus balik apabila tanggapan tersebut datang kepada sender semula dan diketahuinya. Selain itu dalam komunikasi terdapat apa yang dinamakan arus balik internal (*internal feedback*) yaitu arus balik yang datang dari pesan kita sendiri seperti ketika sedang berbicara kita mendengar suara sendiri dan memperbaiki ucapan yang salah. Suatu arus balik bisa bersifat positif atau negatif, bisa verbal maupun non-verbal. Dalam komunikasi interpersonal arus balik yang terjadi dinamakan dengan arus balik seketika (*immediate feedback*) yang sifatnya langsung.

Secara sederhana proses komunikasi yang digambarkan diatas dapat dibuat bagan sebagai berikut:



Figur 1. Proses Komunikasi Schramm

Sementara itu Compton, Galaway dan Cournoyer (2005) menjelaskan proses komunikasi sebagai berikut:

- a. *Encoding*. Komunikator/*sender* melakukan *encoding* terhadap pesan yang akan disampaikan. *Encoding* adalah mentransformasikan pesan (memberikan makna tertentu pada kata atau non kata tertentu) dalam bentuk simbol sebagai persiapan untuk melakukan transmisi (pengiriman pesan).
- b. *Transmitting*. Komunikator/*sender* melakukan transmisi, yaitu proses pengiriman pesan yang sudah di-*encode*.

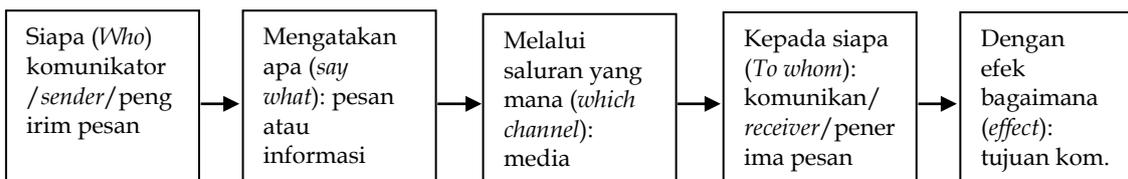
- c. *Receiving and Decoding*, yaitu proses penerimaan dan pemaknaan (interpretasi) terhadap stimulus (informasi/pesan) yang dikirimkan.
- d. *Noises*. Dalam proses komunikasi sering mendapat hambatan karena *noise*, yaitu suara keributan yang sering mengganggu proses penyampaian pesan. *Noise* adalah pengaruh-pengaruh dari luar yang dapat mengurangi atau melebihi (distorsi) penerimaan pesan yang diampaikan.
- e. *Checking-out or Feedback* (memeriksa umpan balik), merupakan suatu cara untuk menanggulangi masalah *noise* yang disebabkan oleh tidak memadainya *encoding* dan *decoding*, atau oleh kesalahan transmisi dan kesalahan penerimaan. Tahap *checking-out* sama mendasarnya (fundamental) dengan proses umpan balik (*feedback*) dalam teori sistem.

E. MODEL KOMUNIKASI

Pengertian “model” sebagaimana dikemukakan oleh Payne (1997 : 12) bahwa: “Model adalah preskripsi yang terorganisasi untuk melakukan tindakan”. Sementara itu Aubrey Fisher (Deddy Mulyana, 2001 : 121) mengemukakan bahwa: “Model adalah gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Dengan kata lain, model adalah teori yang lebih disederhanakan”. Sementara itu Sereno & Mortensen (1979) mengemukakan bahwa model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi.

Berikut ini beberapa model komunikasi yang dikemukakan para ahli:

1. Model Lasswell

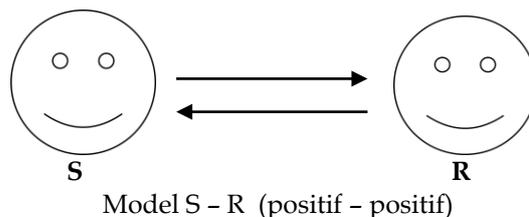


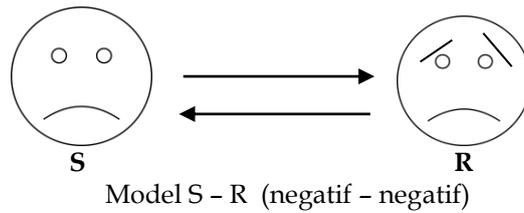
Figur 2. Model Komunikasi menurut Lasswell

Model Komunikasi menurut Laswell tersebut mengatakan bahwa komunikasi adalah tentang siapa (*who*) mengatakan apa (*say what*) melalui media apa (*through which channel*) kepada siapa (*to whom*) dan dengan tujuan apa (*with what effect*). ‘Siapa’ adalah tentang komunikator atau *sender* (pengirim pesan). ‘Mengatakan apa’ adalah penyampaian informasi/pesan. ‘Melalui media apa’ adalah tentang saluran atau media komunikasi yang digunakan. ‘Kepada siapa’ berkenaan dengan komunikan atau penerima (*receiver*) pesan. ‘Dengan tujuan apa’ adalah tujuan komunikasi atau efek komunikasi yang diinginkan. Sebenarnya terdapat banyak model atau proses komunikasi menurut berbagai ahli. Namun demikian konten atau maksudnya hampir sama dengan berbagai variasinya.

2. Model Stimulus - Respon (S - R)

Model S-R dikemukakan oleh John C.Zacharis dan Coleman C.Bender (Dedi Mulyana, 2002:133) sebagai berikut:





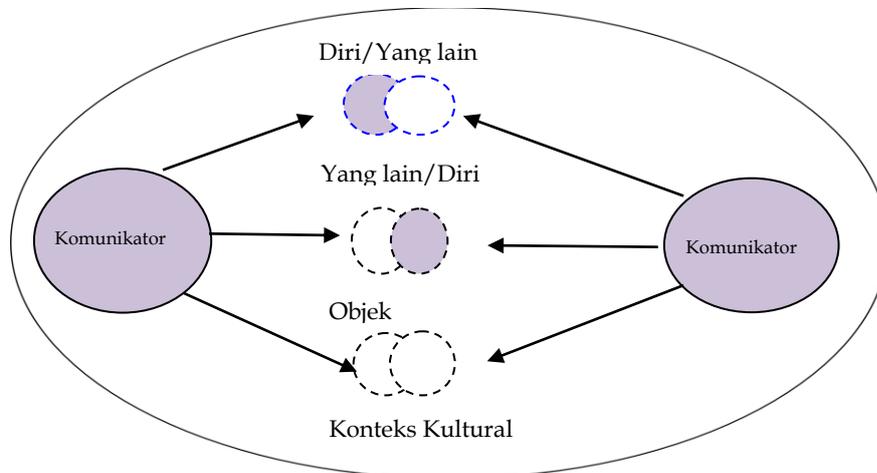
Figur 3. Model Komunikasi S - R

Model S - R menunjukkan komunikasi sebagai suatu proses “aksi - reaksi” yang sangat sederhana. Bila seseorang tersenyum dan kemudian orang lain membalas senyuman itu, itulah pola S - R positif. Pola S - R dapat pula berlangsung secara negatif, misalnya orang pertama menatap orang kedua dengan mata melotot, dan orang kedua balik menatap orang pertama dengan mata melotot pula, demikian seterusnya sehingga bisa jadi mereka kemudian berkelahi. Dengan demikian model S - R mengasumsikan bahwa kata-kata verbal atau isyarat-isyarat nonverbal tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respons dengan cara tertentu.

Model S - R mengabaikan komunikasi sebagai suatu proses. Secara implisit ada asumsi dalam model S - R ini bahwa perilaku (respons) manusia dapat diramalkan, artinya bahwa komunikasi dipandang sebagai statis, yang menganggap manusia selalu berperilaku karena kekuatan dari luar (stimulus), bukan berdasarkan keinginan atau kemauan bebasnya (Mulyana, 2002: 134).

3. Model Interaksional

Model Interaksional merujuk pada model komunikasi yang dikembangkan oleh para ilmuwan sosial yang menggunakan perspektif interaksi simbolik. Model Interaksional ini berlawanan dengan dengan model stimulus - respons (S - R) dan model lainnya yang bersifat linier.



Figur 4. Model Interaksional

Model Interaksional dengan tokoh utamanya George Herbert Mead, menganggap manusia jauh lebih aktif, tidak seperti dalam model S - R dan model linier lainnya yang menganggap manusia sebagai pasif. Lebih jauh menurut model interaksi simbolik, orang-orang sebagai peserta komunikasi (komunikator) bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Paham ini menolak gagasan bahwa individu itu adalah organisme pasif, yang perilakunya ditentukan oleh kekuatan luar.

Menurut Fisher dalam Mulyana (2002: 160) bahwa para peserta komunikasi adalah orang-orang yang mengembangkan potensi manusiawinya melalui interaksi sosial, tepatnya melalui apa yang disebut “pengambilan peran orang lain” (*role-taking*). Diri (*self*) berkembang lewat interaksi dengan orang lain, dimulai dengan lingkungan terdekatnya

seperti keluarga (*significant others*) dalam suatu tahap yang disebut tahap permainan (*play stage*) dan terus berlanjut hingga ke lingkungan yang lebih luas (*generalized others*) dalam suatu tahap yang disebut tahap pertandingan (*game stage*). Dalam interaksi itu, individu selalu melihat dirinya melalui perspektif (peran) orang lain, maka konsep-diri pun tumbuh berdasarkan bagaimana orang lain memandang individu tersebut.

Sesungguhnya selain ketiga model yang telah dijelaskan di atas, masih banyak model komunikasi lainnya yang dikemukakan beberapa ahli, namun demikian cukup kiranya dalam pembahasan ini disajikan tiga model komunikasi yang dapat diintrodusir dalam praktik pekerjaan sosial. Model pertama yakni model komunikasi Lasswell, bila diimplementasikan dalam praktik pekerjaan sosial, menunjuk pada hubungan pekerja sosial-klien, yakni komunikasi linier antara apa yang disampaikan oleh pekerja sosial kepada klien, misalnya pada saat wawancara yang bertujuan menggali data tentang diri klien, dan klien berusaha menangkap pesan yang disampaikan pekerja sosial. Selanjutnya pada model kedua yaitu model komunikasi S - R, yang juga merupakan komunikasi linier, bisa terjadi seorang pekerja sosial menghadapi klien yang sulit bicara-hanya menjawab "ya" atau "tidak" sesuai pertanyaan yang diajukan pekerja sosial, sehingga pekerja sosial harus memiliki keterampilan lebih untuk sampai berhasil mengeksplorasi permasalahan apa yang dihadapi klien.

Pada model ketiga yaitu model komunikasi interaksional, pekerja sosial dan klien, keduanya adalah komunikator yang sedang menyampaikan dan menerima pesan. Dalam hal ini pekerja sosial sebagai seorang komunikator berusaha menyesuaikan perilakunya dengan perilaku orang lain (klien) dan klien menyelaraskan tindakannya dengan tindakan orang lain (pekerja sosial). Dalam konteks yang demikian seorang klien melakukan "pengambilan peran orang lain" (*role taking*), yakni peran yang ditampilkan oleh pekerja sosial sebagian menjadi peran dalam "diri" seorang klien, sehingga "diri" seorang klien berkembang lewat interaksi dengan pekerja sosial. Asumsi dasarnya bahwa seorang klien adalah agen sejati dan utama bagi perubahan, penyembuhan dan pertumbuhan dirinya. Artinya bahwa seorang klien dengan permasalahan yang sedang dihadapinya, tetap merupakan individu yang masih memiliki potensi tinggi untuk menjadi manusia aktif, kreatif, dan mampu mengkonstruksi kehidupan. Konsekuensinya bahwa penggunaan model klinis dimana pekerja sosial dipandang sebagai ahli yang dapat mengobati, sedangkan klien dianggap sebagai individu yang pasif, sedapat mungkin harus dihindari. Dengan demikian, pekerja sosial yang memberikan bantuan pertolongan selayaknya memperlakukan setiap klien sebagai pemilik dan penanggungjawab sejati dari setiap persoalan yang dihadapinya.

F. BENTUK KOMUNIKASI

Bentuk-bentuk komunikasi pada dasarnya dilakukan melalui verbal, non-verbal atau lambang (*gesture*).

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah media menyampaikan pesan dengan menggunakan bahasa melalui lisan (pengucapan kata-kata). Penggunaan media verbal sangat ditentukan oleh penguasaan bahasa dengan baik. Bahasa sebagai suatu kesepakatan mengenai sesuatu hal seringkali menimbulkan kesulitan dalam komunikasi oleh karena tidak adanya kesepakatan terhadap pemaknaan simbol dalam bentuk kata tersebut. Kesulitan tersebut pada dasarnya bertumpu pada keterbatasan istilah untuk mengemukakan gejala atau peristiwa alam, perbedaan budaya, dan dialek.

a. Bahasa

Dalam memahami mengenai pesan, simbol atau signal mempunyai kedudukan yang sangat penting. Ketika simbol-simbol yang kita gunakan untuk menyalurkan pikiran dan perasaan terstruktur menjadi suatu sistem, maka sistem ini disebut sebagai bahasa. Dalam bahasa kita, simbol-simbol ini dikenal sebagai kata-kata, sedangkan kata itu sendiri merupakan kombinasi dari huruf-huruf. Kemampuan kita untuk

menggunakan simbol-simbol ini disebut dengan keterampilan bahasa (*language skill*) Bahasa pada hakekatnya mempunyai fungsi pemberian label (*labeling*), interaksi (*interaction*) dan transformasi informasi (*transmission of information*).

Labeling adalah pengenalan suatu objek, kegiatan atau orang dengan nama. Sejak sesuatu dinamai, maka sesuatu itu mempunyai karakteristik dan arti sehingga dengan nama tersebut orang dapat membedakannya dengan sesuatu yang lain. Fungsi interaksi menekankan pada pembagian dan komunikasi ide dan emosi. Penyampaian bahasa dapat menghasilkan simpati dan pemahaman, kemarahan, bahkan kebingungan. Bahasa menyediakan dasar-dasar bagi interaksi positif dan negatif antara individu-individu. Fungsi ketiga dari bahasa menyatakan bahwa melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada individu yang lain. Perhatikan bahwa semua informasi yang dikirimkan dan diterima setiap hari, mulai dari bangun tidur sampai dengan saat akan tidur kembali di malam hari, semuanya berada dalam cara-cara bahasa dapat menyalurkan informasi.

Aspek bahasa sangat penting dalam peradaban manusia. Dia mampu menyalurkan informasi melawati waktu. Bahasa berkaitan dengan masa lalu, saat ini dan masa yang akan datang. Bahasa menjamin kelangsungan kebudayaan dan tradisi-tradisi kita. Walaupun generasi tua telah mati, namun melalui bahasa mereka meninggalkan ide-ide, berbagai keberhasilan dan kegagalan serta rencana untuk masa depan. Generasi berikutnya tidak harus mengulangi upaya coba-coba (*trial and error*) dari para pendahulu, tetapi dapat menyesuaikan dan secara konstan memperbaiki sukses-sukses yang telah lalu. Bayangkan, betapa kecil pengetahuan kita sekarang yang berasal dari pengalaman kita sendiri, dan justru kebanyakan berdasarkan pada fakta-fakta yang telah lama diterima. Hal itu jelas menyatakan bahwa bahasa telah memungkinkan kita untuk lebih maju secara intelektual, psikologis dan kebudayaan.

b. Makna

Dalam berkomunikasi, pengiriman pesan saja belum cukup. Kita juga menginginkan pesan tersebut diterima dan dimengerti. Kesamaan bahasa antara pembicara dengan pendengar sangat bernilai bagi pemahaman ini, bahkan lebih esensial lagi adalah kesamaan makna. Apakah makna itu?. Ambil contoh, kata "jaram" tidak ada dalam kamus kita dan tidak berarti apa-apa. Katakanlah bahwa kita sekarang ditunjukkan suatu objek yang bernama "jaram". Setelah itu kata jaram akan membawa kepada pemikiran sebuah gambaran mengenai objek. Sekarang kata itu bermakna bagi kita. Penggunaan kata-kata seperti "jaram" sebagai simbol-simbol menyatakan objek-objek dan konsep-konsep yang dikenal sebagai *symbolic process*.

Makna dalam komunikasi melekat pada diri komunikator dan tidak pada simbol atau isyarat yang disampaikan. Oleh sebab itu, penerima perlu memaknai kembali simbol/isyarat yang diterimanya sesuai dengan kemampuannya memberikan makna. Beberapa hal yang perlu kita perhatikan pada makna diantaranya:

- 1) Makna dapat mengacu pada sesuatu yang abstrak dan sesuatu yang konkrit, seperti misalnya meja, makan, orang adalah mengacu pada sesuatu yang konkrit. Sedangkan demokrasi, kesejahteraan, bahagia, aman berkaitan dengan sesuatu yang abstrak.
- 2) Makna tunggal dan makna ganda.

Makna suatu simbol istilah sering kita temui yang mengacu hanya pada satu makna saja (denotatif), misalnya buku tulis, meja. Sedangkan simbol istilah lainnya mengacu pada lebih dari satu makna (konotatif), misalnya daun muda, dapat berarti daun yang masih muda (pucuk daun) tapi dapat pula berarti perempuan yang masih gadis.

- 3) Makna yang tersurat dan yang tersirat.

Makna yang tersurat adalah makna yang ditunjuk langsung oleh simbol/istilah tersebut. Sedangkan makna yang tersirat adalah makna yang berada dibalik makna yang tersurat atau tersembunyi (konotatif-denotatif).

Studi tentang hubungan antara simbol-simbol kata dan arti-artinya dinamakan *semantics*. Semantics merupakan suatu upaya yang sangat rumit sejak terdapatnya banyak simbol dan banyak dimensi tentang makna. Kata mempunyai 3 dimensi makna:

(1) *Symbol* menunjukkan objek-objek dalam dunia nyata; (2) *Sense* menunjukkan perasaan-perasaan subjektif kita menyangkut simbol tersebut; (3) *Referent* adalah objek yang sebenarnya yang keberadaannya nyata. Pengertian kita tentang kata “sepakbola” adalah fungsi dari simbol (kata sepakbola), *sense* (perasaan yang menyertai misalnya senang), dan referent (sepakbola yang sebenarnya). Tentu saja analisis ini hanya diterapkan pada tingkatan makna linguistik. Kita tidak melupakan bahwa terdapat tingkatan *philosophis*, psikologis dan logik.

1) *Abstraction and Concreteness* (Abstrak dan Konkret)

Penentuan makna selanjutnya menjadi sangat rumit ketika kata-kata dalam bentuk pernyataan tidak konkrit. Kata-kata konkrit melambangkan objek-objek atau peristiwa-peristiwa yang dapat dihitung, diraba, dialami atau dirasakan. Kata-kata abstrak memungkinkan sesuatu yang mana kita tidak dapat merasakan secara langsung. Seperti kata “kebebasan, kebahagiaan, religius, politik”, semua ini sulit mendefinisikannya. Namun hal itu sangat penting bagi proses komunikasi. Dengan kata-kata abstrak, kita dapat mengembangkan tingkat pemikiran kita dan cara-cara kita berbicara sehari-hari. Kita dapat berbicara tentang bidang-bidang bertentangan seperti kebenaran dan kesalahan, membahas sesuatu dimana kita tidak dapat melihat, dan mempertimbangkan masa depan sebagai kenyataan hari ini.

2) *Ambiguity and Vagueness* (Kemenduaan dan ketidakjelasan)

Ambiguity menunjukkan bahwa biasanya bahasa manusia menetapkan satu simbol untuk beberapa benda atau kategori. Misalnya kata “berat” digunakan untuk barang berat, makanan berat, senjata berat, dan seterusnya. *Vagueness* menunjukkan banyak masalah. Makna adalah relatif. Jika kita mengatakan mencari orang tinggi di stasiun, pengertian pembicara tentang “tinggi” adalah issue penting.

3) *Denotation and Connotation* (Denotasi dan Konotasi)

Makna dipengaruhi juga oleh denotasi dan konotasi dari bagian kata-kata. Denotasi adalah keterangan kata secara objektif, sesungguhnya, makna yang konkrit. Definisi kamus menunjukkan denotasi. Sedangkan konotasi menunjukkan arti diluar keterangan objektif (arti tambahan yang bukan sebenarnya). Contoh kata “automobile” berarti kendaraan bermotor beroda empat (denotasi). Sedangkan kata “fantastik dan mengerikan” menunjukkan konotasi. Konotasi kita berasal dari pengalaman-pengalaman pribadi dan sosial. Dua orang yang berada dalam kesamaan latar belakang, pengalaman-pengalaman, sikap-sikap, pandangan-pandangan, mereka banyak memiliki kesamaan dalam mengartikan kata atau konsep. Misalnya kata “birokrasi” sering mempunyai konotasi yang jelek.

4) *Style* (Gaya)

Faktor lain yang mempengaruhi makna adalah gaya (*style*), atau bagaimana kita memilih, mengorganisasikan dan menggunakan keutamaan bahasa tersebut, membuka individu untuk menilai. Gaya bukan *grammar*. Gaya menunjuk pada karakteristik individu yang cenderung untuk memilih bagian-bagian yang baik/menarik dari kata-kata (sederhana, lengkap, faktual, deskriptif), bagian konstruksi kalimat (pendek atau panjang, lengkap atau sebagian), atau bahkan bagian-bagian *prase* (seperti kita tahu, saya kira, dan sebagainya).

Gaya itu sendiri dipengaruhi oleh variabel-variabel pembicara dan pendengar, seperti kepribadian, tujuan dan setting komunikasi. Kepribadian menunjukkan pola-pola cara bicara kita, baik secara positif maupun negatif. Kita sering mempunyai

kesan pertama, lebih pada bagaimana seseorang mengatakan sesuatu daripada apa yang dia katakan.

Misalnya kesan kasar, lucu, ketus. Seorang salesman yang bicarannya kasar/ketus menimbulkan kesan yang kurang menguntungkan, sehingga banyak orang yang tidak mau membeli barang dagangannya. Demikian pula dengan pekerja sosial yang tidak ramah, kurang senyum boleh jadi akan menimbulkan ketidak sukaan pada klien-nya.

Tujuan berkomunikasi berpengaruh terhadap gaya. Mengapa kita berbicara, dengan siapa, dimana dan kapan, semuanya mempengaruhi bagaimana kita berbicara. Seorang pekerja sosial yang bertujuan menyembuhkan klien-nya maka gayanya ramah, menambah keyakinan, dan seterusnya. Seorang pengajar seni mungkin menggunakan tekanan suara secara berirama, atau gerakan-gerakan dramatis. Seorang politikus mungkin gayanya dinamis dan berapi-api. Gaya bicara tergantung pula pada setting formal atau informal. Gaya dipilih dimana dan dengan siapa berbicara. Misalkan berbicara dengan teman mengenai orangtua sendiri di restoran, gayanya lebih formal daripada ketika sedang bicara di pub.

Gaya berkomunikasi ditentukan pula oleh budaya pada masyarakat yang bersangkutan, sehingga memunculkan apa yang disebut komunikasi/budaya tingkat tinggi dan komunikasi tingkat rendah. Masyarakat dengan budaya komunikasi tingkat tinggi memiliki sikap hati-hati dan tidak ingin melukai perasaan orang lain ketika berbicara, sehingga terkesan jika berbicara berbelit-belit-tidak langsung pada pokok persoalan, terkadang apa yang dikatakan tidak sesuai dengan kenyataannya, dan nada suara cenderung pelan. Sikap ini tampak ketika tuan rumah misalnya mengajak tamu yang datang kerumahnya untuk makan siang, maka si tuan rumah akan sibuk menata meja makan dengan menghadirkan berbagai makanan, tetapi kepada sang tamu ia mengatakan "*maaf makannya tidak ada apa-apa*", padahal di meja makan sudah penuh dengan hidangan yang siap untuk disantap. Sementara masyarakat dengan budaya komunikasi tingkat rendah memiliki sikap yang terbuka, jika berbicara langsung pada pokok persoalan (*to the point*), dan nada suara cenderung keras. Sikap ini tampak misalnya tamu yang datang tadi ketika tuan rumah mengajaknya makan, maka ia langsung menjawab "*terima kasih bapak..ibu, kebetulan siang ini saya ini belum makan dan sudah lapar*". Dari contoh tersebut, maka seorang pekerja sosial perlu memperhatikan budaya komunikasi dari klien yang ditolongnya.

c. Bahasa dan Tingkah laku

Terdapat hubungan antara bahasa dan tingkah laku. Penggunaan bahasa seseorang dipengaruhi oleh variabel-variabel lingkungan dan pribadinya. Seperti pada pembahasan *connotation* dan *style*. Disamping itu variabel bahasa mempengaruhi sikap dan tingkah laku, pemikiran dan kegiatan, harapan-harapan dan perasaan-perasaan, opini-opini. Dugaan hubungan secara otomatis antara bagian gaya berbahasa dan bagian kepribadian dikenal sebagai *linguistic stereotyping*. Contoh, banyak orang yang menilai bahwa orang yang berbicara terpatah-patah, kemampuan intelektualnya kurang baik. Sedangkan orang yang berbicara sistematis, kemampuan intelektualnya baik.

Kebanyakan *linguistic stereotyping* negatif, misalnya *negatif ethnic* dan *regional stereotypes* menyatakan kemampuan berbahasa yang kurang baik (dilihat logat aslinya) dari suatu suku bangsa tertentu. *Sex stereotyping* sering menunjukkan pandangan yang kurang baik terhadap identitas seksual seperti untuk wanita. (ada superioritas sex). Dalam bahasa sering ditonjolkan kaum laki-laki dan wanita sering merupakan *sub spesies*, dinomorduakan. Seperti kata : "Saudara-saudara" sering dimaksudkan untuk laki-laki karenanya ada juga kata "saudari" untuk wanita. Kata WTS hanya menunjukkan bahwa wanitalah yang tuna susila, bukan PTS (pria tuna susila) atau kata pelacur ditujukan untuk wanita.

Dalam bahasa Inggris pun wanita sering disepelkan seperti untuk benda mati biasanya digunakan kata pengganti "she", misalnya "ships" atau "car". Contoh-contoh tersebut diatas sangat besar pengaruhnya terhadap sikap dan tingkah laku manusia.

Wanita cenderung dinomorduakan dalam kegiatan-kegiatan tertentu seperti : untuk berbicara di depan umum, untuk mengemukakan ide-ide dan lain-lain. Hal ini berpengaruh terhadap kepercayaan diri dari wanita itu sendiri. Disamping itu terdapat pekerjaan-pekerjaan yang dipandang tidak sesuai untuk wanita sehingga wanita tradisional khususnya mempunyai keterbatasan, misalnya hanya berperan sebagai ibu rumah tangga (penjaga rumah), pembantu rumah tangga, dst.

Hal tersebut di atas harus disadari dan diupayakan agar terjadi keseimbangan dengan cara merubahnya. Ini bisa dilakukan dengan adanya konsep wanita careers, pembahasan-pembahasan tentang wanita-wanita yang berhasil melalui media masa, melibatkan wanita dalam kegiatan-kegiatan yang biasa dilakukan oleh laki-laki, atau mengembangkan dan mensosialisasikan konsep Moser (1993) tentang Peran Rangkap

Tiga (*Triple Roles*) Wanita yang mencakup peran reproduktif, produktif dan pengelolaan masyarakat (*community managing*). Untuk menumbuhkan dan meningkatkan kesadaran kita akan ketegasan verbal kita sehingga lebih menyadari tentang aspek-aspek negatif bahkan berusaha menggunakan kekuatan kata atau mempengaruhi kata dalam kehidupan sehari-hari, dapat dikemukakan Korzybski's Laws. Korzybski adalah seorang pelopor dalam bidang General Semantics (suatu studi tentang struktur dan fungsi pengucapan dan tingkah laku yang dihasilkan). Dia mengobservasi bahwa orang sering salah mengidentifikasi kata-kata. Kita sering merespon suatu kata sebagai objek yang disimbolkan oleh kata tersebut. Dalam kenyataan banyak orang terkungkung oleh kata-kata. Misalnya, begitu mendengar kata "laba-laba" mungkin seseorang merasa ketakutan akan laba-laba sehingga dia gemeteran. Laba-laba itu sendiri tidak ada dalam penglihatan. Simbol tidak menunjukkan penyebab respon.

Berdasar observasi tersebut, maka Alfred Korzybski's Law mencakup :

- 1) *Non-identity; A word is not the thing it represents.* (kata tidak menunjuk pada benda yang dimaksud). Misal : kata "kucing". Kucing yang mana? Yang ini atau yang itu, karena binatang ini tidak satu.
- 2) *Non allness; A word cannot symbolize all of a thing. Never conveys everything about anything.* (Tidak mewakili semuanya). Misalnya kucing tidak semuanya galak, karena ada kucing kesayangan yang berbeda dengan kucing jenis lain yang ada di Afrika.
- 3) *Self-Reflexiveness; A word can refer not only to something in the real world, but also to itself.* (kata tidak hanya menunjukkan sesuatu dalam dunia nyata, tetapi juga untuk dirinya sendiri). Misalnya kucing menyatakan binatang berkaki 4 dan juga suatu susunan kata K-U-C-I-N-G.

Untuk mengatasi hal-hal yang membingungkan, maka ada *Basic Rules* yang mengemukakan beberapa saran yang bisa diikuti :

- 1) Kenali perbedaan antara *signal response* (spontan, kurang disadari, kurang pertimbangan) dan *symbol response* (sadar, penuh pertimbangan, difikirkan terlebih dahulu). Misalnya : ketika tabrakan menangis sebagai *signal response* yang segera. Perasaan menderita dan *signal* sering muncul hampir bersamaan. Ketika sakit gigi mengambil keputusan pergi ke dokter gigi, adalah *symbol response*. Kita harus mencoba meningkatkan *symbol response*. Lebih baik menunggu seseorang menambahkan perkataannya daripada mengatakan kepadanya bodoh.
- 2) Jangan menyamaratakan kategori individu, peristiwa-peristiwa atau objek-objek, karena hal tersebut sifatnya unik. Misalnya : *a rose is not a rose is not a rose*.
- 3) Semua hal mengalami perubahan, demikian juga manusia. *Nothing is always or never*, sehingga kata-kata seperti : "kamu tidak pernah mendengarkan saya", adalah pernyataan yang harus dihindari.
- 4) Pertimbangkan variabel-variabel lingkungan. Orang berperilaku berbeda dalam situasi yang berbeda. Setiap situasi berbeda, jadi cobalah untuk tidak jatuh dalam perangkap serupa. Jangan menyamaratakan situasi. Misalnya : pesta itu belum tentu mabuk-mabukan.
- 5) Sadari bahwa tidak satupun yang kita katakan bisa menggambarkan keseluruhan apa yang kita rasakan mengenai hal itu. Misalnya pernyataan tidak suka pada seseorang karena ada orang lain yang juga menyatakannya. Jelek tidak menggambarkan keseluruhan, melainkan hanya untuk penampilan saat itu saja. Seperti hukum Korzybski yang kedua bahwa kata kehebatannya tidak meliputi segala sesuatunya, karena tidak semuanya tercakup.

- 6) Upayakan untuk tidak menilai dengan menerapkan kata-kata seperti: seseorang bagus atau jelek, benar atau salah, tinggi atau pendek, melainkan gunakan tingkatan/ derajat. (dengan indikatornya).
- 7) Usahakan untuk tidak menerapkan *dogmatic statement*, seperti “Ini makanan yang paling tidak enak di dunia”. Sebaiknya gunakan kata-kata seperti “saya percaya”, “dalam pandangan saya”, “saya pikir”, “hemat saya”

Oleh karena penggunaan bahasa ini tidak hanya berpengaruh terhadap individu, melainkan juga sangat penting untuk merubah tingkah laku masyarakat secara keseluruhan, maka kita harus mampu mengontrol penggunaan bahasa kita sendiri.

2. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal merupakan media komunikasi yang amat dasar dan amat tua. Media ini digunakan untuk menyampaikan pesan dengan tidak menggunakan kata-kata lisan. Media ini dalam kehidupan sehari-hari jauh lebih banyak digunakan manusia ketimbang media lainnya, karena pada umumnya penggunaan media verbal selalu disertai dengan media nonverbal. Sedangkan penggunaan media nonverbal dapat dilakukan tanpa disertai media verbal. Penggunaan media verbal dan nonverbal secara bersamaan sering menimbulkan kesulitan dikarenakan sering ada ketidakselarasan diantara keduanya

Menurut Cournoyer (2005) “ *A great deal of human communication is nonverbal. As a social worker you should be keenly aware of the significance of body language. Factors such as posture, facial expression, eye contact, gait, and body positioning represent important forms of communication.*” Artinya adalah bahwa sebagian besar komunikasi manusia adalah nonverbal. Atas dasar hal tersebut dapat dikatakan bahwa kita berkomunikasi dengan bahasa lisan dan tulisan, tetapi *body movements, gestures dan facial expressions* sering lebih mengesankan daripada pernyataan verbal. Isyarat-isyarat non-verbal selalu menyertai pernyataan verbal, sehingga sangat sulit bagi kita untuk menyembunyikan perilaku non-verbal. Kita telah mempelajari dan mengembangkan perilaku non-verbal sejak awal kehidupan kita, sehingga kita tidak menyadarinya. Seorang pekerja sosial harus benar-benar menyadari akan pentingnya bahasa tubuh. Faktor-faktor seperti postur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, gaya berjalan, dan posisi tubuh menggambarkan bentuk-bentuk komunikasi penting.

Bentuk-bentuk komunikasi nonverbal lainnya selain yang telah disebutkan adalah nada/intonasi suara, penampilan fisik, sentuhan fisik dan diam diri. Diam diri (*silence*) sebagai bentuk komunikasi nonverbal seringkali efektif digunakan untuk menyampaikan perasaan tertentu, seperti sedih, senang/ gembira, tidak setuju, setuju, meminta perhatian dan lain-lain. Oleh karena banyak makna yang dapat diungkapkan dengan diam diri, seringkali menimbulkan kekeliruan dalam menafsirkannya. Oleh karena itu, dalam komunikasi situasi diam diri ini dianggap kritis dalam arti penuh misteri.

Untuk lebih memperjelas mengenai komunikasi non-verbal, kita harus mengenal fungsi-fungsi komunikasi non-verbal maupun bentuk-bentuknya.

a. Fungsi Komunikasi Non-verbal

Berikut ini adalah fungsi-fungsi komunikasi non-verbal :

1) Pengulang (*repeating*)

Menggunakan kata-kata dan isyarat non-verbal yang setara dengan kata-kata tersebut pada saat yang bersamaan. Arti pesan yang disampaikan secara non-verbal sama dengan yang disampaikan secara verbal. Misalnya : mengatakan “ya” sambil mengangguk, “sini” sambil melambaikan tangan. Hal ini sering dilakukan tanpa pemikiran atau tanpa kesadaran pemikiran.

2) Pengganti (*substituting*)

Ketika suatu situasi tidak memungkinkan kita untuk mendengar dan berbicara, maka komunikasi non-verbal menggantikan komunikasi verbal. Pesan-pesan non-verbal dikatakan pengganti sebab pesan non-verbal tersebut menggantikan kata-kata. Misalnya ketika kita berada di tempat-tempat yang bising (seperti areal parkir,)

pusat-pusat keramaian) maupun jarak pemisah antara kita dengan orang lain yang diajak berkomunikasi cukup jauh, maka boleh jadi kita akan melambaikan tangan dari kejauhan untuk memanggil orang. Kemudian orang tersebut kemungkinan akan meyakinkan apakah dia yang dipanggil atau orang lain, dengan cara yang sesuai dengan kebudayaannya, seperti di Jepang hal ini dilakukan dengan cara “menunjuk hidung”, di Amerika dengan cara “menunjuk dahi” dan di masyarakat kita dengan cara “menunjuk dada”.

3) Pelengkap (*complementing*)

Bahasa non-verbal digunakan untuk melengkapi atau memberi tekanan pada penjelasan tentang beberapa hal:

- a) bagaimana melakukan sesuatu, misalnya perkataan “awas saya pukul nanti”, disertai dengan cara menunjukkan tinju.
- b) bagaimana mendeskripsikan suatu ukuran atau bentuk, misalnya pernyataan “wah gadis itu bodinya bagus sekali”, disertai dengan gerakan tangan membentuk biola.
- c) bagaimana memberi tekanan/menegaskan sikap atau *emotional feeling*, misalnya menyatakan “tidak mau” sambil menunjukkan muka cemberut.

4) Penipu/pengungkap (*deceiving/revealing*).

Perilaku non-verbal sering digunakan untuk menipu (mengirimkan informasi yang salah kepada) orang lain. Tetapi sering pula secara bersamaan perilaku non-verbal yang lain membocorkannya (mengungkapkan perasaan yang sebenarnya). Misalnya muka tersenyum kecut untuk menyembunyikan perasaan hati yang menangis. Disisi lain kaki dan tangan membocorkannya atau tidak bisa menyembunyikan perasaan, seperti gemetaran. Dalam keadaan lain seperti gugup/ grogi, muka bisa saja menyembunyikannya, tetapi suara yang bergetar membocorkannya. Demikian juga perilaku menggigit jari atau menutup mulut dengan tangan ketika sedang berbicara dengan orang lain bisa berarti mengungkapkan bahwa baru saja orang tersebut secara tidak sengaja telah membocorkan rahasianya sendiri.

5) Pengatur (*Regulating*)

Perilaku non-verbal lazim digunakan untuk mengatur giliran berbicara. Misalnya seseorang sebelum berbicara, menengok atau menghampiri orang yang diajak bicara. Kemudian giliran orang tersebut mendengarkan, maka dia akan berdiam diri, mengangguk untuk menyatakan “ya”.

6) Menekankan (*accenting*)

Fungsi komunikasi non-verbal yang dikhususkan dari nomor 3 diatas untuk menekankan melalui isyarat/ gerakan : gelengan kepala, anggukan kepala, menunjuk, membelalakan mata, nada suara, maupun melalui tanda dalam tulisan seperti garis bawah, tulisan dimiringkan untuk menekankan pentingnya pesan tersebut.

b. Bentuk-bentuk komunikasi non-verbal mencakup:

1) *Body expression*, terdiri atas berbagai lambang (*emblems*), ilustrator, regulator, *affect displays* (pengungkap perasaan), dan adaptor.

Emblems adalah isyarat-isyarat yang mengkomunikasikan suatu pesan yang lazimnya tidak berkaitan dengan pembicaraan yang sedang berlangsung. Misalnya ketika dua orang sedang berbicara disebuah ruangan kantor dan menimbulkan kegaduhan, maka salah seorang dari mereka boleh jadi menempelkan jari telunjuknya pada bibirnya. Hal ini untuk mengindikasikan bahwa volume pembicaraan supaya dikurangi tanpa menghentikan pembicaraan.

Ilustrator adalah *body expression* yang memberikan ilustrasi kepada bahasa verbal yang menyertainya. Ilustrasi ini dilakukan bisa untuk menekankan atau menambah ketegasan suatu ungkapan verbal, menunjukkan arah pemikiran, menunjukkan suatu objek atau tempat, menggambarkan jarak relasi, ritme, tindakan badan atau menunjukkan bentuk. Sementara Regulator adalah *body expression* untuk memperlancar pembicaraan atau pertukaran peranan sebagai pembicara/ pendengar.

Affect displays merupakan perubahan-perubahan jasmaniah yang mengisyaratkan keadaan internal emosional seseorang. Hal ini tidak selalu secara langsung berkaitan

dengan apa yang ketika itu sedang dikatakan. Adaptors adalah gerakan-gerakan yang sumbernya berkaitan dengan *body functioning*. Misalnya gerak-gerak kepala, menggosok-gosok mata, menggosok-kan kedua telapak tangan.

- 2) *Body language*, yakni isyarat yang setara dengan bahasa. Menurut Ray Birdwistell, *body expression* sebenarnya bukan hanya sebagai ekspresi melainkan juga sebagai bahasa tubuh. Hal ini dapat dikaji, dipelajari dan dimengerti. Studi atau kajian mengenai gerak tubuh ini dinamakan dengan *Kinesics*.
Bagaimana seseorang berjalan, misalnya, sering merupakan indikator yang kuat tentang bagaimana perasaan seseorang tersebut. Ketika kita sedang bermasalah yang cukup berat, boleh jadi kita berjalan sangat lambat dengan kepala sedikit menunduk dan tangan digendong dibelakang. Sebaliknya kita akan berjalan sangat ringan dengan muka ceria manakala kita sedang mendapatkan kebahagiaan.
- 3) *Proxemics*, yakni bentuk komunikasi non-verbal yang berkaitan dengan jarak bila berhubungan dengan orang lain. Bagaimana seseorang menempatkan diri pada *spatial relations*, misalnya dengan teman dekat jaraknya dekat. Berkaitan dengan ini ada macam-macam jarak (*spatial zone*) yang berurutan mulai dari jarak yang laing dekat, yakni *intimate distance*, *personal distance*, *social distance*, dan *public distance*.
- 4) *Seating Arrangements*, yakni bentuk komunikasi non-verbal berkaitan dengan pengaturan tempat duduk. Pengaturan tempat duduk dapat mengartikan kedudukan yang sama dari orang yang berkomunikasi, misalnya dalam bentuk meja bundar. Pengaturan tempat duduk dapat pula dilakukan untuk mengatur jarak, misalnya tempat duduk yang mengelilingi meja berbentuk empat persegi panjang memungkinkan ada orang yang berhadapan lebih dekat (*hot seat*) dibandingkan dengan yang lainnya. Dalam situasi yang lain, seperti malam kesenian temu alumni, pengaturan tempat duduk dapat juga dimaksudkan untuk menciptakan suasana kekeluargaan dan keakraban ketika para alumni sudah lama tidak berjumpa.
- 5) *Touching* (sentuhan). Sentuhan dapat berfungsi untuk menginterupsi (memutuskan) pembicaraan orang lain, untuk memberikan jaminan seperti menenangkan orang lain dengan cara menyentuh pundak, berjabat tangan dengan erat dan lama, untuk menenangkan diri sendiri dengan cara menggosok-gosok tangan, bahkan untuk memberikan jaminan bagi perkembangan kepribadian anak.
- 6) *Clothing* (pakaian). Pakaian yang dipakai dapat menunjukkan minat, usia, kepribadian, dan sikap. Seperti ungkapan berikut ini, *clothes make a person* (pakaian membentuk kepribadian), *clothes are the person* (pakaian menunjukkan siapa dia) misalnya kata-kata dalam sebuah iklan *you are what you drive*.
- 7) *Smell* (bau). Bau-bauan/ wangi-wangian yang dipakai dapat bertujuan agar orang yang memakainya dianggap menyenangkan (*pleasant*), tidak menjijikan (*inoffensive*) dalam relasi interpersonal.
- 8) *Architecture dan object*. Dekorasi dan benda-benda yang ada dalam ruangan dapat membuat orang merasa tenang dan senang atau sebaliknya.
- 9) *Colors* (warna). Biasanya berkaitan dengan perasaan, seperti ungkapan *feeling blue*, *green with envy* (cemburu sekali), dsb. Warna spesifik bisanya dikaitkan dengan mood tertentu, seperti merah untuk tampil dan merangsang, biru menyenangkan, dst.
- 10) *Time*. Waktu sangat penting sebagai komunikasi non-verbal, sehingga disekitar kita ada tanda-tanda waktu misalnya jam, bunyi lonceng, azan, jadual radio, TV, dsb.
Dalam komunikasi non-verbal, waktu dipandang sebagai komoditas berharga. *Time is money* berarti waktu dihargai dengan uang, yakni orang dibayar berdasarkan waktu kerja yang digunakan setiap hari. *Time is power* berarti bahwa orang yang dianggap penting biasanya menguasai waktu, misalnya pejabat datang paling akhir tetapi kesempatan bicara lebih banyak. *Time is status* berarti bahwa orang lebih mementingkan pertemuan bisnis dari pada menghadiri pertemuan biasa.

Dalam masyarakat modern/industri waktu itu benar-benar disadari sebagai suatu yang berharga, sehingga waktu itu tepat. Oleh sebab itu, modern tidaknya dapat diukur dari kesadaran akan waktu.

- 11) *Paralanguage*, yakni variasi didalam suara. Atau bahasa yang berdampingan dengan bahasa. Misalnya kita bisa mengetahui orang yang bicara itu sedih, gembira, laki-laki atau perempuan, tua atau muda, walaupun kita tidak melihatnya. *Paralanguage* berkaitan dengan *pitches* (penekanan) misalnya pada subjek atau predikat, resonansi yakni berkaitan dengan volume suara seperti lembut atau kasar, tempo yakni irama bicara cepat atau lambat, serta *voice quality* yakni kejelasan ucapan.

3. Komunikasi Lambang (*gesture*)

Sebenarnya komunikasi lambang ini dapat dikategorikan sebagai komunikasi nonverbal, namun dikarenakan lambang yang digunakan secara khusus mempunyai makna tersendiri, maka media ini dapat digolongkan tersendiri pula. Misalnya, bunga seringkali secara spesifik mempunyai arti khusus seperti mawar, melati, kenanga, semboja, anggrek untuk mengungkapkan perasaan khusus pula. Warna-warna tertentu secara khusus mempunyai arti tersendiri seperti merah, kuning, biru, hijau, orange dan sebagainya, sehingga seringkali digunakan untuk mengungkapkan perasaan tertentu pula seperti marah, cinta, galau, rindu dan lain-lain. Pada kenyataannya, ketiga media komunikasi tersebut sering digunakan secara bersamaan pada saat yang sama. Pemisahan dimaksud hanya dilakukan secara teoritis untuk kepentingan analisis.

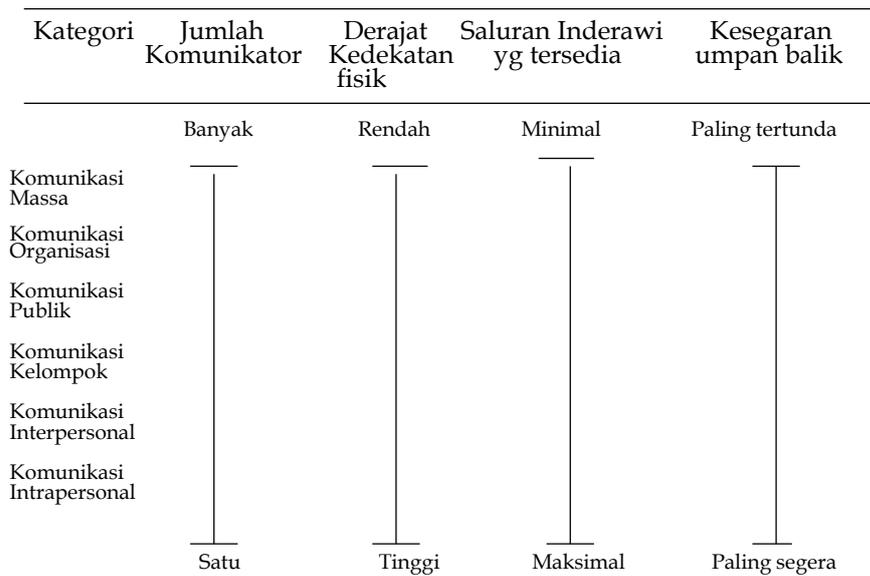
Makna dalam komunikasi melekat pada diri komunikator dan tidak pada simbol atau isyarat yang disampaikan. Oleh sebab itu, penerima perlu memaknai kembali simbol/isyarat yang diterimanya sesuai dengan kemampuannya memberikan makna. Beberapa hal yang perlu kita perhatikan pada makna diantaranya:

- 1) Makna dapat mengacu pada sesuatu yang abstrak dan sesuatu yang konkrit, seperti misalnya meja, makan, orang adalah mengacu pada sesuatu yang konkrit. Sedangkan demokrasi, kesejahteraan, bahagia, aman berkaitan dengan sesuatu yang abstrak.
- 2) Makna tunggal dan makna ganda.
Makna suatu simbol istilah sering kita temui yang mengacu hanya pada satu makna saja (denotatif), misalnya buku tulis, meja. Sedangkan simbol istilah lainnya mengacu pada lebih dari satu makna (konotatif), misalnya daun muda, dapat berarti daun yang masih muda (pucuk daun) tapi dapat pula berarti perempuan yang masih gadis.
- 3) Makna yang tersurat dan yang tersirat.
Makna yang tersurat adalah makna yang ditunjuk langsung oleh simbol/istilah tersebut. Sedangkan makna yang tersirat adalah makna yang berada dibalik makna yang tersurat atau tersembunyi (konotatif-denotatif).

G. SISTEM/KONTEKS KOMUNIKASI

Komunikasi tidak berlangsung dalam ruang hampa-sosial, melainkan dalam suatu sistem atau konteks atau situasi tertentu. Para pakar komunikasi mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteks atau sistem atau level. Dari berbagai pendapat pakar komunikasi, indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Salah satu pendekatan untuk membedakan konteks-konteks atau sistem komunikasi adalah "pendekatan situasional" sebagaimana dikemukakan G.R Miller dalam Mulyana (2002:70) yaitu tampak sebagai berikut:

Konteks-konteks Komunikasi



Figur 5: Konteks-konteks komunikasi dalam pendekatan situasional
 Sumber: G.R Miller (Mulyana, 2002:71)

Berdasarkan Figur 5 tampak bahwa konteks-konteks komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Intrapersonal; komunikasi dengan diri sendiri baik disadari maupun tidak disadari. Komunikasi ini menjadi landasan komunikasi interpersonal dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya.
2. Komunikasi Interpersonal; komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal maupun nonverbal. Bentuk khusus komunikasi interpersonal (antar pribadi) adalah komunikasi diadik, yang melibatkan hanya dua orang
 Ciri-ciri komunikasi diadik:
 - pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak dekat
 - pesan dikirim/ diterima secara simultan dan spontan
3. Komunikasi Kelompok (kecil); proses interaksi antar individu di dalam kelompok (kecil) yang berlangsung relatif formal, dan menitikberatkan pada gejala tingkah laku individu di dalam kelompoknya.
4. Komunikasi Publik; komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang yang tidak bisa dikenali satu persatu (contohnya pidato, ceramah)
5. Komunikasi Organisasi; komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, sebagai arus pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung.
6. Komunikasi Massa; komunikasi yang menggunakan media massa baik cetak maupun elektronik yang dikelola oleh suatu lembaga.

Senada dengan G.R Miller, J. Rakhmat (2003) mengemukakan bahwa terdapat empat sistem komunikasi, yaitu sistem komunikasi intrapersonal, sistem komunikasi interpersonal, sistem komunikasi kelompok dan sistem komunikasi massa. Keempat sistem komunikasi tersebut dijelaskan oleh penulis sebagai berikut:

1. Sistem Komunikasi Intrapersonal
 Sistem komunikasi intrapersonal membicarakan tentang bagaimana orang menerima informasi, mengolahnya, menyimpannya, dan menghasilkannya kembali. Komunikasi

intrapersonal pada hakekatnya merupakan proses pengolahan informasi. Proses pengolahan informasi meliputi sensasi, persepsi, memori dan berpikir. Sensasi adalah proses penangkapan stimuli, yaitu pengalaman elementer yang segera, tidak memerlukan penguraian verbal, simbolis, atau konseptual dan terutama berhubungan dengan kegiatan alat indra.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuly*). Sensasi adalah bagian dari persepsi. Meskipun demikian, menafsirkan makna informasi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori (Desiderato dalam Rakhmat, 2003).

Memori adalah sistem yang sangat berstruktur, yang menyebabkan organisme sanggup merekam fakta tentang dunia dan menggunakan pengetahuan untuk membimbing perilakunya. Setiap saat stimulus mengenai indra kita, setiap saat pula stimuli tersebut direkam baik secara sadar maupun secara tidak sadar (Schlessinger dan Groves dalam Rakhmat, 2003). Memori melewati tiga proses, yaitu perekaman, penyimpanan dan pemanggilan. Perekaman (*encoding*) adalah pencatatan informasi melalui reseptor indra dan sirkuit saraf internal. Penyimpanan (*storage*) menentukan berapa lama informasi itu berada bersama kita, dalam bentuk apa dan dimana. Penyimpanan bisa aktif (terjadi penambahan), bisa pasif tidak terjadi penambahan. Pemanggilan (*retrieval*) dalam bahasa sehari-hari mengingat lagi, yaitu menggunakan informasi yang disimpan (Mussen & Rosenzweig dalam Rakhmat, 2003).

Berpikir adalah proses penarikan kesimpulan (Taylor et al dalam J. Rakhmat, 2003). Berpikir dilakukan untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan, memecahkan masalah, dan menghasilkan sesuatu yang baru. Bagaimana orang berpikir? Secara garis besar terdapat dua macam berpikir, yaitu berpikir otistik dan berpikir realistik. Berpikir otistik dilakukan seperti melamun (berfantasi), menghayal, dan *wishful thinking*. Berpikir otistik berarti juga melarikan diri dari kenyataan dan melihat hidup sebagai gambar-gambar fantastis. Berpikir realistik disebut juga nalar (*reasoning*), yaitu berpikir dalam rangka menyesuaikan diri dengan dunia nyata. Ruch dalam Rakhmat (2003) membagi berpikir menjadi tiga jenis: deduktif, induktif dan evaluatif. Berpikir deduktif adalah suatu proses penyimpulan dari hal-hal yang bersifat umum menjadi hal-hal yang bersifat khusus. Berpikir induktif adalah proses penyimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus menjadi hal yang bersifat umum. Berpikir evaluatif adalah berpikir kritis, menilai baik-buruknya, tepat atau tidaknya suatu gagasan.

2. Sistem Komunikasi Interpersonal

Cragan, Wright, dan Kasch (2004) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai "... a reciprocal process in which we use impressions of individuals and situations to construct verbal and nonverbal messages in an attempt to engage in effective and appropriate interaction with others in our social world." Berdasarkan definisi tersebut komunikasi interpersonal merupakan proses timbal balik dimana kita menggunakan impresi (kesan) dan situasi individu untuk membangun pesan-pesan verbal dan nonverbal agar terjadi interaksi yang efektif dan tepat dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal selain merupakan proses yang kompleks, juga merupakan proses yang sederhana. Secara sederhana, komunikasi merupakan tindakan yang berorientasi pada kognisi sosial (*social cognition*) dan mengarah pada suatu tujuan (*goal-directed*). Kognisi sosial berhubungan dengan bagaimana kita memikirkan tentang orang-orang dan situasi-situasi yang ditemukan dalam komunikasi. Ketika orang lain berbicara, kita menerima dan menginterpretasikan kata-kata dan responnya, kita bertanya pada diri kita sendiri, Siapa orang ini? Apa yang dia harapkan dari saya? Bagaimana saya harus berkomunikasi terhadap orang ini dan dalam situasi seperti ini untuk mencapai tujuan saya? Apakah saya harus membangun kepercayaan (*building trust*), mengelola konflik (*managing conflict*), membangun identitas tim (*building team identity*)? Ketika kita dapat mengukur orang lain dan mengatasi situasinya, kemudian kita menjadi terlibat dalam tindakan verbal dan verbal.

Komunikasi seringkali difokuskan pada *komunikasi oral*, yaitu *berbicara*. Hal penting mengenai berbicara adalah bagaimana orang berbicara (*human talk*) digunakan untuk menciptakan dan mendefinisikan relasi. Terdapat tiga asumsi dasar tentang hakekat manusia berkomunikasi.

Pertama, kita berasumsi bahwa komunikasi oral terjadi dalam suatu kontinum antara dua pandangan ekstrim, yaitu ekspresi (*expression*) dan retorika (*rhetoric*). Ekspresi adalah komunikasi untuk melepaskan emosi. Tujuannya untuk meredakan ketegangan pribadi. Retorika merupakan komunikasi yang direncanakan, yang bertujuan untuk menyampaikan informasi atau sikap, menyampaikan gagasan, mengadvokasi pendapat, atau memberikan pengarahan. Ekspresi bersifat spontanitas, berbentuk ledakan emosi seperti menangis, berteriak, atau memaki. Dampaknya pada orang lain sulit diprediksi. Retorika direncanakan untuk derajat yang lebih besar atau lebih kecil. Perencanaan berbentuk persiapan, menghapal, dan mengulang kembali dalam situasi tertentu. Perbedaannya, ekspresi secara umum memusatkan perhatian pada kepentingan pembicara, sementara retorik menekankan pada minat pendengar dan pembicara.

Kedua, kita berasumsi bahwa berbicara merupakan tindakan manusia yang kompleks dan disadari. Hal ini karena komunikasi manusia menggunakan proses simbolik yang canggih. Oleh karena itu, manusia perlu memahami simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi. Simbol-simbol tersebut digunakan untuk menyimpan gagasan, menciptakan sejarah, dan masa depan bagi dirinya sendiri. Tindakan yang disadari dalam komunikasi simbolik perlu mempertimbangkan koordinasi antara pikiran, paru-paru, mekanisme vokal, mulut dan resonator (gema) untuk menghasilkan suara yang spesifik, yang disebut kata-kata, yang disetujui manusia untuk merujuk pada sesuatu atau gagasan. Komunikasi juga menuntut adanya aturan dalam menyusun kata-kata berdasarkan pola yang diakui oleh setiap orang dalam suatu bahasa masyarakat.

Ketiga, kita berasumsi bahwa pembicaraan yang matang tergantung pada kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi masalah, kebutuhan, dan keinginan orang lain. Komunikator yang efektif harus memahami bahwa semua orang memiliki kebutuhan yang sama, yaitu untuk tetap hidup, mendapatkan kenyamanan, mendapat kesenangan, dan menghindari rasa sakit, serta dihormati oleh orang lain. Kemampuan untuk menghubungkan nilai dan tujuan anda dengan kepentingan orang lain merupakan kriteria retorika yang efektif. Mendapatkan keterampilan memerlukan pemahaman diri.

Mengapa komunikasi interpersonal penting? Phillips dan Wood (1983) menyatakan bahwa keterampilan dalam komunikasi interpersonal secara langsung berhubungan dengan kualitas hidup. Komunikasi interpersonal membantu manusia untuk membentuk sebuah identitas dan menemukan tempat yang cocok dengan orang lain. Komunikasi interpersonal memungkinkan orang menggunakan aturan-aturan perilaku sosial untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan pribadi. Proses komunikasi interpersonal merupakan dasar untuk membangun relasi.

Orang dapat mempelajari siapa dirinya (identitas) dan apa yang diharapkan melalui komunikasi dengan orang lain. Berbicara adalah penting, karena berbicara merupakan cara mengidentifikasi diri sendiri di hadapan orang lain dan memotivasi diri untuk mencapai tujuan diri pribadi. Ketika orang berkomunikasi secara efektif, maka mereka menemukan orang lain yang biasa bersama-sama dan saling cocok satu sama lain. Mereka mengembangkan identitas, seperti teman, pecinta, koleha, bos, tetangga, anggota keluarga, dll. yang akan membantu orang lain mengetahui apa yang diharapkan dan berrelasi secara teratur. Jika komunikasi tidak efektif, tidak saling cocok satu sama lain, maka hasilnya akan mengalami kesepian, kebosanan, dan merasa tidak efektif dalam berkomunikasi, serta frustrasi karena ketidakmampuannya untuk menjadi cocok satu sama lain dengan orang lain dengan cara-cara yang memuaskan. Keterampilan dalam komunikasi interpersonal dapat membantu menemukan cara untuk mencapai tujuan, dan menolong orang lain dengan cara yang sama.

Menurut Cragan, Wright dan Kasch (2004) terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi interpersonal, yaitu: 1) kurangnya pengetahuan, keterampilan dan motivasi dalam berkomunikasi; 2) salah pengertian (*misunderstanding*) dan salah

komunikasi (*miscommunication*); 3) perbedaan pengalaman dan sejarah masa lalu; dan 4) perbedaan orientasi perseptual. Sedangkan faktor-faktor yang mendukung adalah 1) bahasa yang sama; 2) pengetahuan tentang budaya yang menyebar; 3) pengetahuan tentang organisasi; 4) pengetahuan tentang peranan dan relasi; dan 5) pengetahuan tentang situasi; 6) kemampuan untuk memahami pandangan orang lain.

3. Sistem Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah pluralitas individu-individu yang saling melakukan kontak, yang satu sama lain saling memperhatikan dan saling menyadari akan adanya beberapa kesamaan yang penting (Zastrow, 1982). Kelompok memiliki pengaruh terhadap perilaku komunikasi. Pekerja sosial memandang komunikasi kelompok sebagai media untuk mengubah perilaku anggota kelompok dan membantu memecahkan masalah yang dialami oleh anggota-anggota kelompok. Para pendidik melihat komunikasi kelompok sebagai metode pendidikan yang efektif. Psikiater melihat komunikasi kelompok sebagai wahana untuk mempengaruhi kesehatan mental.

Kelompok memiliki dua tanda psikologis, yaitu adanya perasaan terikat dengan kelompok (*sense of belongingness*), yang tidak dimiliki oleh mereka yang bukan anggota kelompok. Tanda yang kedua, adanya perasaan kebergantungan di antara anggota-anggota kelompok berkenaan dengan nasib, sehingga setiap orang terkait dalam cara-cara tertentu dengan hasil yang lain (Baron dan Byrne dalam Rakhmat, 2003). Menurut Cooley dalam Rakhmat (2003) kelompok dapat dibedakan menjadi kelompok primer dan kelompok sekunder. Komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan luas. Dalam artinya menembus kepribadian yang paling tersembunyi, menyingkap unsur-unsur backstage (perilaku yang hanya tampak dalam suasana pribadi saja). Meluas artinya sedikit sekali kendala yang menentukan rentangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok primer diungkapkan hal-hal yang bersifat pribadi dengan menggunakan berbagai lambang, verbal maupun non verbal. Pada kelompok sekunder, komunikasi bersifat dangkal (hanya menembus bagian luar kepribadian) dan terbatas (hanya berkenaan dengan hal-hal tertentu saja). Lambang komunikasi umumnya verbal dan jarang non verbal.

Komunikasi pada kelompok primer bersifat personal, yang penting siapa dia bukan apakah dia. Kita mengkomunikasikan seluruh pribadi kita. Hubungan dengan anggota kelompok primer bersifat unik dan tidak dapat dipindahkan (misal hubungan kita dengan orangtua kita). Pada kelompok sekunder hubungan kita dapat dipindahkan, seperti hubungan kita dengan pimpinan kita yang baru. Pada kelompok primer, komunikasi lebih menekankan aspek hubungan daripada aspek isi komunikasi. Komunikasi dilakukan untuk untuk memelihara hubungan baik, dan isi komunikasi bukan merupakan sesuatu yang penting. Seperti seorang suami yang menulis surat kepada istrinya, berbeda dengan menulis surat kepada atasan (kelompok sekunder). Bahasa yang dipergunakan dalam kelompok primer bersifat ekspresif dan informal. Berbeda dengan bahasa yang dipergunakan dalam kelompok sekunder, instrumental dan formal.

Terdapat tiga macam pengaruh kelompok terhadap perilaku komunikasi, yaitu: konformitas, fasilitas sosial, dan polarisasi. Konformitas adalah kecenderungan anggota kelompok untuk mengatakan dan melakukan hal yang sama. Jika seorang anggota kelompok mengatakan dan melakukan sesuatu, ada kecenderungan anggota kelompok yang lain mengikuti dengan mengatakan dan melakukan hal yang sama. Konformitas dibentuk oleh faktor-faktor situasional dan faktor-faktor personal. Faktor-faktor situasional yang menentukan konformitas adalah kejelasan situasi, konteks situasi, cara menyampaikan penilaian, karakteristik sumber pengaruh, ukuran kelompok, dan tingkat kesepakatan kelompok. Sedangkan faktor personal yang mempengaruhi konformitas adalah usia, jenis kelamin, stabilitas emosional, otoritarianisme, kecerdasan, motivasi, dan harga diri.

Fasilitas sosial diilustrasikan dengan peningkatan prestasi individu karena disaksikan oleh kelompok. Sebenarnya kelompok dapat menjadi fasilitatif bagi unjuk kerja seseorang, tetapi sebaliknya dapat juga destruktif bagi orang yang lain. Jadi tidak

semua kelompok mempermudah pekerjaan, tetapi ada juga kelompok yang justru mempersulit pekerjaan. Fasilitas sosial ternyata tidak konsisten. Kehadiran orang lain bagi seseorang dapat menimbulkan efek pembangkit energi pada perilakunya. Tetapi, kemungkinan tidak demikian bagi seseorang yang lain.

Polarisasi yaitu adanya anggapan bahwa dalam kelompok, pada satu sisi ada orang-orang yang menjadi kurang berani, kurang kreatif, dan kurang inovatif, tetapi pada sisi lain, ada anggapan bahwa orang justru cenderung membuat keputusan yang lebih berani ketika mereka berada dalam kelompok dari pada ketika sendirian. Sebenarnya hal yang terjadi dalam komunikasi kelompok adalah sebagai berikut: bila sebelum diskusi kelompok dilakukan para anggota mempunyai sikap agak mendukung terhadap tindakan tertentu, setelah diskusi kelompok dukungan tersebut menjadi lebih kuat. Demikian pula sebaliknya, bila sebelum diskusi kelompok para anggota kelompok agak menentang terhadap tindakan tertentu, setelah diskusi menentang lebih keras lagi (Rakhmat, 2003).

4. Sistem Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media cetak atau media elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat (Rakhmat, 2003). Secara sederhana, komunikasi massa merupakan komunikasi yang menggunakan media massa, seperti surat kabar, majalah, radio, televisi, dan film. Elizabeth-Noelle Neuman dalam Rakhmat (2003) menunjukkan ciri-ciri komunikasi massa, yaitu: 1) bersifat tidak langsung; 2) bersifat satu arah, artinya tidak ada interaksi antara peserta-peserta komunikasi (para komunikan); 3) bersifat terbuka, artinya ditujukan pada publik yang tidak terbatas dan anonim; 4) mempunyai publik yang secara geografis tersebar.

Karakteristik psikologis sistem komunikasi massa 1) Pengendalian arus informasi dilakukan oleh komunikator. Komunikan tidak dapat secara langsung mengendalikan arus informasi, pengendalian hanya mungkin dilakukan dengan umpan balik; 2) Umpan balik, yaitu respons, penegasan dan servomekanisme internal. Umpan balik sebagai respons adalah pesan yang dikirim kembali ke sumber tentang reaksi penerima, umpan balik sebagai penegasan untuk mendorong orang mengulangi respons, umpan balik sebagai servomekanisme untuk menstabilkan perilaku respons; 3) Stimulasi alat indra bergantung pada jenis media massa. Radio menstimuli indra pendengaran, koran menstimuli indra penglihatan, dan televisi/film menstimuli penglihatan dan pendengaran; 4) Proporsi unsur isi dan hubungan.

Mcquail dalam Rakhmat (2003) merangkum beberapa hasil penelitian berkenaan dengan efek, sebagai berikut:

- a. Ada kesepakatan bahwa efek terjadi, efek itu seringkali berbentuk penegasan dari sikap dan pendapat yang ada.
- b. Sudah jelas bahwa efek berbeda-beda tergantung pada prestise atau penilaian terhadap sumber komunikasi.
- c. Makin sempurna monopoli komunikasi massa, makin besar kemungkinan perubahan pendapat dapat ditimbulkan pada arah yang dikehendaki.
- d. Sejauhmana suatu persoalan dianggap penting oleh khalayak akan mempengaruhi kemungkinan pengaruh media massa-komunikasi massa efektif dalam menimbulkan pergeseran yang berkenaan dengan persoalan yang tidak dikenal, tidak begitu dirasakan, atau tidak begitu penting.
- e. Pemilihan dan penafsiran isi oleh khalayak dipengaruhi oleh pendapat dan kepentingan yang ada dan oleh norma-norma kelompok.

H. PENGOLAHAN INFORMASI

Bagaimana orang mengolah informasi merupakan hal yang penting dalam komunikasi. Demikian juga dalam praktik pekerjaan sosial. Menurut Mowen dan Minor (1998) pada dasarnya proses pengolahan informasi melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pemaparan stimulus (*exposure*)

Setiap komunikasi diawali dengan pemaparan (*exposure*) stimulus. Stimulus dalam hal ini dapat berupa kata-kata atau perilaku, yang bermakna sebagai informasi atau pesan yang akan disampaikan oleh komunikator atau *sender*. Stimulus yang dipaparkan oleh komunikator kepada komunikan, baik berupa kata-kata atau perilaku, akan diterima oleh indra (*sense*) komunikan. Bila stimulusnya berupa kata-kata yang disampaikan secara verbal, maka akan diterima oleh indra pendengaran (telinga), bila berupa pesan tertulis atau perilaku maka akan diterima oleh indra mata.

Ada persoalan dengan pengindraan, yaitu hanya stimulus yang dapat memenuhi ambang absolut (*absolute threshold*) yang dapat diterima oleh komunikan (*receiver*). Ambang absolut adalah jumlah minimal intensitas atau energi minimal yang diperlukan agar suatu stimulus dapat dirasakan oleh indra komunikan. Misalnya ukuran huruf tertentu hanya dapat dilihat dalam jarak tertentu oleh komunikan yang normal penglihatannya. Intensitas suara tertentu hanya dapat didengar dalam jarak tertentu oleh komunikan yang normal. Jika stimulus tersebut dapat memenuhi ambang absolut, maka stimulus tersebut dapat dikatakan menimbulkan sensasi. Sensasi adalah respons langsung dan cepat dari pancaindra terhadap stimulus yang diterima. Pancaindra disebut juga organ sensori.

2. Perhatian (*attention*)

Meskipun stimulus (informasi, pesan, perilaku) menimbulkan sensasi, tetapi tidak semua stimulus yang sampai atau dapat dirasakan oleh indra komunikan akan mendapatkan perhatian dari komunikan. Ini karena setiap orang memiliki *perceptual selection*, yaitu hanya stimulus-stimulus yang dipersepsi menarik yang akan diperhatikan. Jadi sesuai dengan persepsinya, komunikan akan menyeleksi stimulus-stimulus yang terekspos kepada komunikan. Jika menurut persepsinya suatu stimulus itu menarik, maka komunikan akan memperhatikan. Jika sebaliknya, maka komunikan akan mengabaikan stimulus tersebut.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *perceptual selection* komunikan adalah faktor pribadi dan faktor stimulus itu sendiri. Faktor pribadi yaitu sekitar kebutuhan dan motivasi. Jika stimulus tidak sesuai dengan kebutuhan komunikan, maka komunikan akan mengabaikan stimulus tersebut. Faktor stimulus yang tidak menarik juga tidak akan menarik perhatian komunikan. Oleh karena itu, stimulus atau pesan harus menarik agar menimbulkan perhatian komunikan.

3. Pemahaman (*comprehension*)

Setelah komunikan tertarik dan memberikan perhatian pada stimulus (pesan, informasi, perilaku) yang terekspos pada komunikan, maka selanjutnya komunikan akan berusaha memahami stimulus tersebut. Jika komunikan dapat memahami stimulus tersebut, maka komunikan akan maju pada tahap selanjutnya. Akan tetapi, setiap orang memiliki *perceptual organization* dalam benaknya, yaitu pengelompokan berbagai stimulus dalam memori komunikan. Setiap hari, setiap manusia menerima paparan beratus-ratus stimulus. Hanya stimulus-stimulus yang ada dalam *perceptual organization* saja yang akan cepat dipahami oleh komunikan.

4. Penerimaan (*acceptance*)

Tahap selanjutnya adalah penerimaan. Jika komunikan dapat memahami stimulus yang terekspos terhadapnya, dan persepsinya menilai baik secara normatif terhadap stimulus yang diterimanya, maka komunikan akan menerima stimulus tersebut. Akan tetapi, apabila setelah dipahami stimulus tersebut kemudian dipersepsi negatif oleh komunikan (misal bertentangan dengan sistem kepercayaan, sistem nilai, dlsb), maka kemungkinan besar komunikan akan menolak atau tidak menerima stimulus tersebut. Komunikan akan melupakan stimulus tersebut.

5. Retensi (*retention*)

Retensi adalah proses pengalihan stimulus (informasi, pesan, perilaku) ke memori jangka panjang. Retensi akan terjadi jika komunikasi menerima stimulus yang terekspos kepadanya. Memori melibatkan suatu proses pengumpulan dan penyimpanan informasi secara berulang kali, sehingga dapat digunakan kembali bila suatu saat diperlukan (*retrieval*). Terdapat tiga jenis memori, yaitu memori sensori, memori jangka pendek dan memori jangka panjang. Memori sensori adalah tempat penyimpanan sementara. Stimulus tersimpan dalam pancaindra. Informasi yang tersimpan dalam memori sensori hanya berlangsung singkat, yaitu kurang dari satu detik.

Memori jangka pendek menyimpan informasi untuk jangka waktu terbatas dan memiliki kapasitas yang terbatas. Waktu penyimpanan hanya kurang dari 30 detik. Memori jangka panjang adalah tempat penyimpanan informasi dalam jangka waktu yang lama dan memiliki kapasitas tidak terbatas. Memori jangka panjang menyimpan informasi komunikasi secara permanen. Namun demikian, hanya stimulus yang menimbulkan emosi (*emotion arousal stimulus*) yang akan tersimpan di memori jangka panjang.

I. PRINSIP-PRINSIP DAN TEKNIK KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL

1. Prinsip-prinsip Komunikasi Pekerjaan Sosial

Prinsip-prinsip berkenaan dengan komunikasi di dalam tahapan praktik pekerjaan sosial adalah sebagai berikut:

- a. Pekerja Sosial harus memberikan prioritas pada membantu klien agar dapat memverbalisasikan perasaan-perasaannya, merefleksikan dan merespons terhadap perasaan-perasaan serta makna dalam komunikasi klien.
- b. Mulailah dari keberadaan klien sesuai apa adanya. Ini mengacu pada kepedulian terhadap perspektif klien, makna, reaksi dan harapan klien sebagai fokus untuk memulai pekerjaan pertolongan.
- c. Dalam rangka berupaya secara kontinu menolong klien memperbaiki keterampilan berkomunikasi, harus ada *labeling* dan *pointing* eksplisit terhadap hakekat pesan yang kontradiktif dengan tingkat komunikasi yang berbeda. Hal ini dimaksudkan dalam rangka untuk menstimuli kesadaran terhadap ketidakefektifan dan pola tersebut.
- d. Kita menerima bahwa "Mendengar yang baik seperti menembak jantung hati". Maksudnya adalah jadilah pendengar yang baik.

2. Teknik-teknik Komunikasi

Berikut ini adalah cara-cara komunikasi yang efektif (Hepworth & Larsen, 1993):

- a. Menguasai ragam komunikasi, mulai dari menulis sampai berbicara. Teknik komunikasi yang digunakan tergantung siapa yang dihadapi. Penguasaan ragam komunikasi meminimalisasi terjadinya ketidaktepatan memakai cara komunikasi.
- b. Bersikap empati. Memposisikan diri anda dalam situasi yang dialami oleh orang lain. Dengan cara ini kita akan lebih mampu bersikap lebih objektif dalam berkomunikasi.
- c. Terbuka, dalam artian bersedia dikoreksi kalau memang itu perlu. Siap meminta maaf kalau terbukti salah.
- d. Fleksibel, anda tidak harus melulu serius dengan pembawaan gaya yang formal dan kaku. Anda sekali-kali memakai gaya informal dengan selipan rasa humor agar terlihat santai dan *fresh*.
- e. Lugas dan ringkas. Pergunakan kata yang *to the point* dan diringkas sepadat mungkin dalam susunan kata-kata yang pendek. Pemakaian kata yang bertele-tele membuat komunikasi menjadi membosankan.
- f. Memahami komunikasi non verbal. Anda perlu tahu gestur tubuh dari komunikasi. Terkadang bahasa tubuh lebih bermakna daripada bahasa verbal, karena sulit dimanipulasi.

- g. Menjadi pendengar yang baik. Apakah anda mendengar atau menyimak dengan seksama ketika orang lain berbicara kepada anda? Pastikan anda dapat melakukan itu.
- h. Konsisten, tidak plin-plan, mengubah begitu saja apa yang baru saja dikatakan.
- i. Egaliter, menghilangkan sekat-sekat pembatas yang mungkin muncul. Mulai dari aspek struktural (atasan-bawahan) maupun kultural

Hepworth dan Larsen (1993) memberikan cara-cara memperbaiki komunikasi verbal:

- a. Berfikirilah sebelum Berbicara (*think before speaking*)
Organisasikan pikiran anda sebelum berbicara. Buatlah persiapan untuk mengatasi nervous. Hindarkan jeda yang terlalu panjang (lama) dan gestur yang tidak perlu.
- b. Meningkatkan Kepercayaan Diri (*increase confidence*)
Cobalah mempraktikkan terlebih dahulu (latihan). Jangan membicarakan hal-hal yang anda tidak yakin (tidak dikuasai). Anda harus memiliki pengetahuan yang lengkap tentang subjek yang dibicarakan, sebelum memulai berbicara. Visualisasikan diri anda ketika berbicara. Kontrol gerakan tubuh dan gerakan tangan anda, terutama pada posisi berdiri. Gestur dalam komunikasi merupakan aspek yang penting.
- c. Berbicaralah dengan jelas (*have a clarity of speech*)
Hindarkan penggunaan kata yang besar (*big words*), hanya untuk menunjukkan bahwa anda orang yang terdidik. Hal ini akan menyerang anda sendiri jika anda tidak dapat mengucapkannya dengan jelas. Jadi kata-kata harus diucapkan dengan jelas.
- d. Mengubah nada vocal anda (*vary your vocal tone*)
Anda harus mencari nada suara vokal anda yang paling mengena. Tetapi, jangan terlalu dibuat-buat, misalnya suara sopran dibuat menjadi bas, hal ini dapat mengundang cemoohan pendengar. Kemudian pada saat berbicara, ada baiknya anda mengubah nada suara agar tidak terkesan monoton, karena suara yang monoton sering mengakibatkan kebosanan.

J. HAMBATAN KOMUNIKASI

Tidak selamanya proses komunikasi yang kita laksanakan berjalan sesuai harapan. Banyak faktor yang dapat mengganggu atau menghambat kelancaran komunikasi. Paparan berikut ini menggambarkan faktor-faktor tersebut.

1. Terganggunya kemampuan komunikatif pada orang yang berkomunikasi, berupa gangguan pada fungsi panca indera sebagai saluran langsung komunikasi. Hal ini bisa terjadi pada orang-orang yang mengalami kecacatan, pada keadaan sakit dimana orang sakit mengalami penurunan fungsi panca indera, juga pada keadaan sehat seperti saat bangun tidur dimana kesadaran orang yang mengalaminya belum pulih benar, serta pada orang-orang yang memiliki kemampuan berbicara berbeda dengan orang pada umumnya misalnya cedal, sengau, bicara terlalu cepat, dsb.
2. Kurangnya keterampilan komunikasi, mengacu kepada indikasi tindakan komunikasi yang tidak memadai, seperti merumuskan atau mengemas pesan dalam bentuk kode atau simbol yang tidak tepat; menafsirkan pesan tidak sesuai dengan yang dimaksudkan oleh si perumus pesan semula; dan penyampaian pesan yang mengandung beberapa keterlaluhan misalnya disampaikan terlalu awal, terlalu cepat, terlalu lambat, atau disampaikan pada waktu dan saat yang tidak tepat.
3. Komunikator (Sender dan receiver) tidak memiliki panjang gelombang yang sama (*the same wavelength*) atau bidang pengalaman (*field of experience*) kedua belah pihak yang berkomunikasi perbedaannya besar sehingga menimbulkan kesulitan didalam menyampaikan, menerima dan memahami pesan.
4. Atribut-atribut psikologis dari penerima pesan (*receiver*) atau pendengar yang mencakup berbagai sikap dan kebutuhan serta kebiasaan mendengarkan, sebagaimana dijabarkan berikut ini.
 - o Sikap superior/ inferior.

Memandang diri sendiri lebih dari orang lain dan tidak mencoba mendengarkan apa yang dikatakan orang lain (pembicara) berarti telah menciptakan sendiri hambatan komunikasi, dimana hal ini dapat menghambat proses pemahaman pesan secara akurat sesuai yang dimaksudkan pembicara. Sebaliknya ketika pendengar terlalu memandang superior orang lain (pembicara), maka hal ini disamping dapat menyebabkan rendahnya kepercayaan diri si pendengar, juga menutup kemungkinan dimunculkannya *critical listening*.

- Berprasangka buruk (*Guilty of prejudging*).
Dalam situasi dimana status pembicara pengaruhnya kecil atau kurang berpengaruh, pendengar seringkali salah menilai atau mengambil kesimpulan berdasarkan pandangannya sendiri padahal kesimpulan tersebut bertentangan dengan apa yang dimaksudkan oleh sender.
- *Motive*
Seringkali orang mendengar apa yang dia inginkan untuk didengar, sehingga banyak informasi yang disampaikan pembicara tidak disimak atau dilewatkan begitu saja.
- Kebiasaan berpura-pura memperhatikan (*fake attention*) sekedar untuk menyenangkan orang lain yang sedang berbicara, dapat menjadi penghambat komunikasi dimana pemberi pesan bisa jadi menganggap bahwa pendengar telah memahami pesan yang disampaikan.
- Kebiasaan mendengarkan yang difokuskan hanya pada fakta yang disampaikan, sedang pengertian dan sikap pembicara diabaikan, sehingga tidak tercipta pemahaman yang komprehensif.
- Kebiasaan menghindari hal-hal yang sulit dan tidak menarik sehingga pesan tidak dapat ditangkap secara utuh.

5. Pesan

Hambatan komunikasi dapat pula bersumber dari pesan yang disampaikan, seperti :

- Pesan kurang mengandung faktor yang dikenal (*recognition factor*) oleh receiver atau yang berkaitan dengan receiver, sehingga kurang memungkinkan terjadinya berbagi pengalaman (*shared experience*).
- Pesan kurang menyentuh perasaan sehingga kurang menarik perhatian.
- Pesan kurang mencolok dan kurang mendapatkan penekanan.

6. Setting lingkungan

- Kegaduhan dapat merusak perhatian dan mengganggu kemampuan untuk mendengar.
- Kerumunan, dimana semakin besar kerumunan semakin banyak gangguan.
- *Poor accoustics* (pantulan/ penyerapan suara yang jelek).
- Temperatur yang terlalu panas, terlalu dingin atau hujan.
- Pengaturan tempat duduk (*seating arrangement*) dan pengaturan jarak yang tidak memadai.

7. Kurang atau tiadanya prosedur untuk menyalurkan pesan balik secara tepat dan wajar.

BAB 3

RELASI

Pekerjaan Sosial dalam melakukan proses pertolongan tidak pernah lepas dari komunikasi dan relasi. Komunikasi dan relasi adalah merupakan suatu hubungan antara dua orang atau lebih yang di dalam hubungan tersebut terkandung interaksi. Komunikasi hubungannya antar manusia yang tekanannya kepada saling pertukaran informasi, dan relasi hubungan yang tekanannya terhadap aspek emosional. Sedangkan interaksi merupakan hubungan yang tekanannya terhadap *reciprocal* atau saling berpasangan, artinya dalam melaksanakan komunikasi dan relasi tidak lepas dari interaksi. Oleh karenanya dalam melakukan komunikasi dan relasi kita harus jelas dengan siapa kita berhubungan, bagaimana terjadinya pertukaran informasi, dan kapan aspek emosional itu harus ada di dalam hubungan yang sedang berlangsung. Dengan demikian, maka komunikasi dan relasi merupakan konsep dasar dalam proses pertolongan.

Kehidupan manusia merupakan suatu dinamika yang terus berkembang sesuai dengan tahapan dari perkembangan manusia itu sendiri, dan kita tahu bahwa pertumbuhan dan perkembangan manusia adalah hasil dari relasi dengan orang lain. Manusia melakukan komunikasi dan relasi karena:

- o manusia sebagai makhluk sosial
- o relasi mengandung kadar emosional
- o relasi mengandung energi mental dan sosial
- o relasi memberikan pengaruh terutama terhadap sikap dan emosi
- o relasi yang tumbuh secara alami disebut relasi sosial

Misalnya antara orang tua dan anak dengan teman. Disamping relasi sosial, ada juga yang disebut relasi profesional, yaitu relasi tertentu yang digunakan di dalam menjalankan tugasnya. misal: antara guru dengan murid, dokter dengan klien, Pekerja sosial dengan klien. Karena pekerja sosial tugasnya menolong, maka profesional relational disebut relasi pertolongan. Relasi profesional sifatnya formal, sedangkan relasi sosial sifatnya informal. Relasi sosial dan relasi profesional memiliki dimensi yang sama yaitu bersifat polaristik Polaristik adalah konsentrasi dari pembicara pada bagian tertentu dari hadirin yang ada.

A. PENGERTIAN RELASI

Pepatah menyatakan “jika tak kenal maka tak sayang”. Pepatah ini mengandung arti bahwa untuk bisa kenal dengan seseorang kita harus berkomunikasi, dan dengan berkomunikasi maka bisa timbul rasa sayang. Dengan kata lain rasa sayang akan timbul jika kita berkomunikasi. Rasa sayang yang ditimbulkan sebagai bentuk relasi (*relatinship*) yaitu kualitas hubungan yang terbentuk dari komunikasi. Achlis (1983) menyatakan bahwa kualitas hubungan tersebut ditandai dengan adanya keakraban dan keeratan hubungan, secara lebih tegas dinyatakan bahwa relasi adalah interaksi perasaan dan sikap.

Relasi dibentuk oleh komunikasi atau produk komunikasi. Menurut Virginia Satir dalam Gableand Gable (1987), sejak manusia berada di bumi, komunikasi merupakan faktor tunggal terbesar yang menentukan relasi macam apa yang dibentuk dengan orang lain dan apa yang terjadi pada seseorang di dalam dunianya. Bagaimana seseorang mengelola kelangsungan hidupnya, bagaimana dia mengembangkan keintiman, bagaimana dia mendapatkan hasilnya, pada umumnya tergantung pada keterampilan berkomunikasi.

Relasi terjadi dalam komunikasi atau bagian dari komunikasi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa ketika kita berkomunikasi, kita berada dalam dua level. Pertama level *content*; yaitu penyampaian pesan yang mengandung aspek *rhetorik* (kemengertian terhadap pesan-pesan dan yang disampaikan), dan kedua level *relationships*; yang mengandung aspek ekspresive (keterlibatan aspek perasaan dan sikap). Level relasi menunjukkan bagaimana komunikator memandang dirinya sendiri dan orang yang ditujunya. Dengan kata lain *content* mendefinisikan kadar relasi, Sebagai contoh, “Kemana kamu akan pergi?”, “Kemana anda

akan pergi?", "Bolehkah saya tahu kemana bapak akan pergi?", "Sudilah kiranya bapak memberitahu saya, kemana bapak akan pergi?". Keempat kalimat tersebut isinya sama menanyakan tempat yang akan dituju, tetapi kadar relasi interpersonalnya berbeda.

Merry Richmond (dalam Beulah R Compton & Burt Galaway, 1979) mengatakan bahwa konsep mengenai relasi dipandang sebagai konsep yang "sentral" karena:

- praktik pekerjaan sosial itu sendiri dilaksanakan melalui relasi, yaitu relasi antara pekerja sosial dengan klien, relasi antara pekerja sosial dengan sistem lainnya
- semua ahli dalam pekerjaan sosial mempunyai pandangan bahwa tujuan dari pekerjaan sosial adalah memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial
- melalui relasi pekerja sosial bisa mempengaruhi kepribadian seseorang
- melalui relasi pekerja sosial bisa menjajagi dan mengungkapkan masalah klien dan relasi antara klien dengan pekerja sosial dapat terjadi tukar pikiran dan saling menyesuaikan diri.

Sementara itu Sarah Trenholm (2000) mendefinisikan relasi sebagai berikut:

1. *Constellation of behaviors* (peta perilaku)

Relasi setara dengan tindakan yang saling tergantung antara 2 orang. Relasi adalah semua hal tentang apa yang dipikirkan oleh dua orang manakala melakukan hal bersama-sama.

2. *Cognitive Constructs* (konstruksi pikiran)

Relasi sebagai suatu konstruksi kognitif di dalam pikiran kita manakala kita memikirkan satu sama lain. Relasi adalah cara kita memikirkan perilaku kita.

3. *Mini-culture* (budaya mini)

Relasi bukan sebagai pandangan individu, melainkan pemahaman bersama. Manakala dua orang melakukan hubungan antar pribadi, mereka menciptakan kultur kecil-kecilan, mengembangkan persepsi bersama dan peran masing-masing.

4. *Collections of Contradictory forces*

Relasi sebagai sekumpulan kekuatan yang saling berlawanan. Relasi adalah suatu dialog antar dua orang yang saling mempunyai perbedaan pandangan, masing-masing pernyataan sebagai ungkapan hati, tetapi kenyataannya saling berbeda.

B. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RELASI

1. Individual

Relasi manusia sangat dipengaruhi oleh individu, yaitu kepribadian orang yang berkomunikasi. Aspek individu itu diantaranya:

- a. *Self-definition*, yaitu konsep bagaimana seseorang memahami dirinya. Cara memandang dirinya berpengaruh terhadap komunikasinya dengan orang lain.
- b. *Individual standart for relationship*, bahwa setiap orang memiliki ukuran-ukuran di dalam membentuk relasi dengan orang lain. Ada yang luas, ada pula yang berhubungan dengan beberapa orang saja tetapi mendalam.

2. Sistem Sosial

Membentuk relasi dengan orang lain sangat dipengaruhi oleh sistem sosial dimana kita berada. Aspek-aspek yang terdapat dalam sistem sosial mencakup kebudayaan, agama, adat istiadat, kebiasaan.

3. Komunikasi

Perkembangan relasi dipengaruhi komunikasi, dan pada gilirannya (secara serentak/simultan), perkembangan relasi mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam relasi tersebut. Menurut Gamble and Gamble (1987), komunikasi dapat berfungsi sebagai sumber kehidupan (*lifeblood*) atau lonceng kematian (*death -knell*) relasi.

4. Waktu

Waktu bisa berarti:

- a. moment (saat), misalnya saat bertemu di pesta berbeda relasinya dengan saat bertemu di di tempat rapat,

- b. tahap usia, misalnya kesamaan usia memungkinkan untuk berelasi lebih intim.
 - c. tempo, misalnya frekuensi bertemu sangat mempengaruhi keeratn relasi .
 - d. durasi (lamanya) pertemuan.
5. *Relational Culture*
 Adalah sistem pemahaman pribadi dan identitas-identitas yang mempengaruhi hubungan intim antar patner yang membentuk relasi. Setiap hubungan mempunyai *relational culture*, misalnya hubungan suami istri, jika marah caranya sudah dipahami oleh masing-masing sehingga masing-masing bisa merespon.

C. PERANAN RELASI

Melalui relasi kita berupaya memenuhi tiga macam kebutuhan:

1. *Need For Inclusion*, mencakup membentuk dan memelihara perasaan *mutual interest* dengan orang lain. Saling mementingkan, bisa bersama-sama dengan orang lain atau bisa diterima oleh orang lain. Jika kebutuhan ini terpenuhi kita akan merasa berguna, sebaliknya jika tidak terpenuhi akan merasa kesepian/kesendirian,
2. *Need for control*, mencakup kemampuan untuk mewujudkan dan memelihara tingkat kepuasan kontrol dan kekuatan didalam relasi dengan orang-orang. Jika kebutuhan ini terpenuhi maka kita dipandang mampu membuat keputusan atau mempengaruhi orang lain atau masa depan sendiri.
3. *Need for affection* (kasih sayang); mencakup memberi dan menerima cinta dan atau mengalami relasi dengan perasaan dekat/erat.

Pengembangan pemenuhan kebutuhan tersebut dirasakan dan dipenuhi secara berbeda bagi setiap orang. Kita dapat menggolongkan hal ini ke dalam tiga kategori :

1. Orang yang kurang mempunyai kebutuhan:
 - a. *inclusion* disebut *undersocial* (menghindari interaksi dengan orang lain).
 - b. *control* disebut *an abdicrat* (tunduk/patuh)
 - c. *affection* disebut *underpersonal*(relasinya dangkal)
2. Orang yang mempunyai kebutuhan berlebihan untuk:
 - a. *inclusion* disebut *over social* (pertemuan dengan orang lain secara konstan).
 - b. *control* disebut *an autocrat* (mendominasi)
 - c. *affection* disebut *over personal* (sangat dekat dengan orang lain).
3. Orang yang mempunyai relasi ideal:
 - a. *social* (senang dengan orang atau menyendiri)
 - b. *democratic* (mengisi *gave and take* tergantung pada situasi)
 - c. *personal* (dapat berelasi dekat atau jauh).

D. TAHAP-TAHAP PERKEMBANGAN RELASI

Relasi terbentuk karena adanya komunikasi, dan komunikasi yang berlangsung antar orang-orang merupakan sebuah proses, sehingga relasi itu sendiri berkembang melalui tahapan-tahapan, yaitu sebagai berikut:

1. *Initiating* (awal)
 Tahap yang dimulai pada saat kontak awal dengan orang lain. Pada waktu ini kita mencari signal/isyarat-isyarat yang dapat menunjukkan akan dimulai atau tidaknya suatu percakapan. Jika mengambil keputusan untuk membuat kontak, maka kita mencari kata membuka, seperti senang berjumpa dengan anda, apa yang terjadi?.
2. *Experimenting* (coba-coba)
 Sejak kontak terjadi, biasanya kita mencoba mendapatkan lebih jauh tentang apa yang kita tidak tahu tentang orang itu. Kita mulai menjajagi ketidaktahuan. Sering kita menggunakan *small talk* (*ice breaking*), misalnya kita bercerita tentang darimana kita berasal dan siapa kita. Beberapa fungsi *small talk*:

- a. menyediakan proses yang bermanfaat untuk mengungkapkan topik-topik yang menarik pada kedua belah pihak dan membuka percakapan yang lebih mendalam.
 - b. sebagai dasar bagi persahabatan dimasa yang akan datang atau sebagai cara untuk meningkatkan lingkup persahabatan di masa kini dengan orang yang bersangkutan.
 - c. menyediakan prosedur yang aman untuk menunjukkan siapa kita dan bagaimana yang lain dapat mengetahui kita secara lebih baik
 - d. memungkinkan kita untuk memelihara perasaan bermasyarakat (*a sense of community*) dengan manusia lainnya.
3. *Intensifying* (Pendalaman)
Ketika relasi melalui tahap *experimenting* mengalami kemajuan, barulah memasuki tahap ini, Selama tahap ini kedua belah pihak menjadi sahabat karib (*good friends*). Mereka mulai berbagi sesuatu di dalam kesamaan, lebih terbuka, lebih baik dalam memprediksikan perilaku masing-masing, bahkan mungkin mengembangkan nama panggilan masing-masing, atau menampilkan postur dan pakaian yang sama. Dalam perasaan mereka mulai membentuk apa yang disebut *We feeling* atau perasaan kekitaan.
4. *Integrating*
Terbentuknya antara saya dengan saya seperti digambarkan pada tahap 4, menyebabkan dua individu tersebut dikenal sebagai suatu pasangan seperti *a pair* , *a couple*, atau *package*. Sinkronisasi interpersonal mengalami peningkatan, seperti ditunjukkan oleh pakaian dan penampilan yang sama, cara bicara lebih serupa, nyanyian, buku tabungan, proyek dan lain-lain.
5. *Bonding*
Interaksi menunjukkan adanya komitmen antara satu dengan yang lain dan terjalin dalam suatu kontrak yang formal. Relasi sekarang menjadi melembaga dan formal. Hal ini dapat dikenal misalnya dalam suatu perkawinan atau perjanjian bisnis. Relasi menunjukkan adanya karakter yang baru, dimana sifat informal menjadi luntur. Hal itu diarahkan oleh aturan-aturan khusus yang berkaitan dengan hak dan kewajiban. Kadang-kadang hal ini menimbulkan ketidakenakan atau pemberontakan seperti masing-masing mencoba untuk mengadakan perubahan.
6. *Differentiating*
Perasaan kekitaan (*we feeling*) pada tahap ini mulai berubah kembali kepada "*I orientation*" yang menghasilkan suatu identitas yang unik. Mereka meminta, bagaimana kita dibedakan?, bagaimana saya dapat membedakan kepunyaan saya dari kepunyaan kamu?. Selama fase ini milik bersama berubah menjadi lebih menunjukkan karakter individu, seperti teman kita menjadi teman saya, tempat tidur kita menjadi tempat tidur saya, anak kita menjadi anak kamu (terutama anak tersebut berbuat kesalahan), Meskipun keinginan untuk membedakan milik sendiri dari yang lain tidak luar biasa (kita harus menjadi individu-individu sebagaimana layaknya anggota suatu relasi). Jika hal itu terjadi dapat menunjukkan terjadinya masalah dalam relasi atau bahwa proses pemisahan telah dimulai.
7. *Circumscribing* (membentengi/ menutup diri)
Pada tahap ini komunikasi antar orang yang berelasi mengalami penurunan secara kualitas maupun kuantitas. Kadang-kadang dibuat suatu upaya yang dianggap aman dengan cara membatasi bidang pembicaraan yang terbuka. Pada saat lain, tidak terjadi penurunan yang nyata dalam hal keluasan topik, tetapi topik tersebut tidak dibahas secara bebas dengan kedalaman yang sebenarnya. Dengan kata lain, kurangnya keterbukaan secara intim menunjukkan bahwa relasi yang ditampilkan merupakan penghindaran secara mental dan atau fisik. Komunikasi dinamis antara keduanya terhenti. Relasi ditandai dengan kurangnya energi, penyusutan kepentingan dan kelelahan perasaan pada umumnya.
8. *Stagnating*
Pada tahap ini partisipan merasa bahwa mereka tidak lagi memerlukan untuk berhubungan satu sama lain karena mereka tidak lagi memerlukan untuk berhubungan satu sama lain karena mereka mengetahui bagaimana interaksi yang dihasilkan. Dengan demikian mereka beranggapan lebih baik tidak bicara. Komunikasi terhenti terhenti sama sekali. Bekas

hubungan sebagai partisipan hanya tinggal bayangan seiring waktu yang berlalu manakala tidak ada perasaan. Dalam kenyataan sifat hubungan mereka seperti hubungan antar orang asing. Manakala mereka masih tinggal dalam satu lingkungan, sangat sedikit mereka dapat saling berbagi.

9. *Avoiding*

Selama tahap ini masing-masing keluar dari cara-cara mereka dan mereka menghindari kontak satu sama lain. Hubungan *face to face* atau *voice to voice* menjadi sangat tidak menyenangkan bagi satu pihak atau keduanya. Meskipun kadang-kadang terjadi komunikasi yang lebih terbuka daripada yang lain (kadang-kadang gejala tersebut digunakan sebagai suatu bentuk komunikasi, disaat lain suatu upaya membuat tidak jelas yang lain), pesan yang dominan adalah "saya tidak ingin melihatmu lai, saya tidak mengharapkan hubungan ini berlanjut". Pada point ini tanda-tanda untu berpisah semakin jelas.

10. *Termination*

Berakhirnya relasi tergantung pada bagaimana masing-masing merasa (apakah mereka setuju terminasi). Tahap ini dapat terjadi secara cepat atau lambat, dapat berakhir dengan baik (secara pribadi, melalui telepon, melalui surat atau dokumen resmi) atau berakhir dengan sengit/pahit. Semua relasi pada akhirnya berakhir (kematian pasangan yang tidak dapat dihindari), tetapi hal itu tidak berarti bahwa *saying goodbye* adalah mudah atau menyenangkan.

Apa yang perlu diperhatikan mengenai tahap-tahap tersebut adalah bahwa relasi mungkin stabil pada satu tahap tertentu. Misalnya banyak relasi yang tidak pernah melalui proses *experimenting stage*, mungkin yang lain stabil pada tahap *intensifying*, *bonding* dan lain-lain. Ketika partisipan tidak setuju tentang kestabilan, kesulitan dapat terjadi. Kita haus juga mengenal bahwa pergerakan melalui 10 tahapan proses mungkin maju atau mundur. Sebagai contoh mungkin kita mendekati kemudian menjauhi, memutuskan suatu hubungan yang lebih dangkal yang kita inginkan. Lagipula, kita diproses melalui tahap-tahap relasi pada langkah kita sendiri. Beberapa relasi yang secara khusus terjadi pada waktu yang terbatas, berkembang lebih cepat dari yang lain. Tingkat pertumbuhan relasi secara bersama-sama atau sebagian, bagaimanapun umumnya tergantung pada kebutuhan-kebutuhan individu.

Meskipun tahap-tahap tersebut menyediakan suatu petunjuk, akan tetapi relasi tidak selalu dapat diduga. Relasi kita berkembang sebagai suatu petunjuk, akan tetapi relasi tidak selalu dapat diduga. Relasi kita berkembang sebagai suatu konsekuensi dari energi yang menginginkan kita untuk setia (*commit*) dan sebagai suatu hasil dari apa yang kita inginkan untuk bekerja dengan dan untuk orang lain. Sedikit sekali individu yang membentuk relasi yang dapat berlanjut kepada pertumbuhan bersama dan menyesuaikan dengan lingkungan yang terus berubah, dalma hal ini relasi mungkin mulai buruk. Misalnya menurut *cost-benefit theory* kita akan bekerja untuk mencapai suatu relasi hanya selama manfaat atau keuntungan yang kita peroleh melebihi pengorbanan yang dikeluarkan. Beberapa manfaat tersebut mencakup perasaan yang lebih baik tentang diri sendiri, pertumbuhan pribadi, perasaan aman yang lebih besar, penambahan sumber-sumber untuk menyelesaikan berbagai masalah. Sebagai perbandingan pengorbanan relasi mencakup waktu yang disediakan untuk membentuk relasi, tekanan fisik maupun psikologis, dan suau kerusakan *self-image*. *Reward* terbesar dari pengorbanan yang paling sedikit lebih memuaskan relasi kita. Ketika pengorbanan lebih besar dari manfaat atau keuntungan lebih besar dari pengorbanan, perkembangan relasi kemungkinan akan dilanjutkan.

E. RELASI PERTOLONGAN

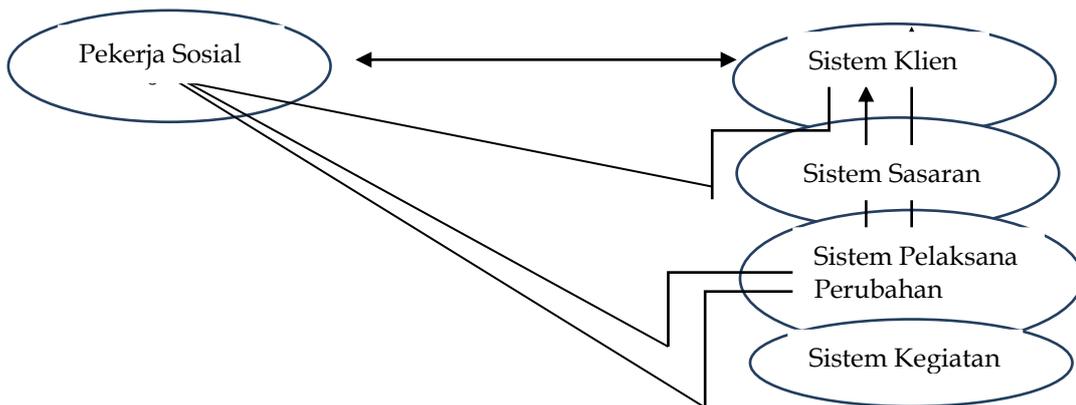
Setiap orang mempunyai tugas-tugas kehidupan yang harus dilaksanakan, baik tugas sebagai individu, anggota keluarga, anggota kelompok, anggota masyarakat maupun warga Negara. Pelaksanaan tugas-tugas kehidupan itu tidak mudah. Adanya kekuatan-kekuatan yang berada di luar kekuatan seseorang yang dapat dilakukannya secara sadar memungkinkan seseorang tidak mengadakan penyesuaian secara memuaskan terhadap situasi yang mendesak atau gawat di luar orang itu. Dalam situasi seperti itu, besar kemungkinan dia merasa tidak

mampu untuk dapat mengatasi masalah-masalah hidupnya secara efektif. Dia mungkin menyadari bahwa dia membutuhkan pertolongan, tetapi seringkali dia tidak mengetahui dengan jelas pada siapa dia dapat minta pertolongan.

1. Pengertian Relasi Pertolongan

Relasi diibaratkan sebagai atmosfir, sebagai jembatan, sebagai meja terbuka. Hakikat relasi adalah kerjasama hubungan saling membantu secara emosional, sikap, interaksi dinamik, suatu medium, profesional meeting. Merry Richmond (dalam Beulah R Compton & Burt Galaway, 1979:160) menyatakan bahwa pekerjaan sosial berkaitan dengan studi dan penggunaan relasi secara intensif untuk membentuk atau mempengaruhi kepribadian, yakni suatu kemampuan untuk mengungkap atau menjajagi suatu masalah dengan menggunakan relasi, atau suatu kekuatan (*power*) yang digunakan secara langsung untuk saling bertukar pikiran dan saling menyesuaikan diri. Sementara itu Alan Keith-Lucas (1972:47) mendefinisikan relasi pertolongan sebagai medium yang ditawarkan kepada orang-orang yang sedang menghadapi kesulitan. Melalui medium tersebut, mereka diberi kesempatan untuk menentukan pilihan apakah mereka akan memanfaatkan bantuan dan bagaimana cara mereka akan menggunakan bantuan tersebut. Sedangkan Pincus dan Minahan (1973:69-73) mengemukakan bahwa relasi dapat dipandang sebagai ketertarikan afektif antar pekerja sosial dengan sistem-sistem lain dengan siapa ia berurusan, dan bahwa relasi serupa itu dapat merupakan suasana kolaborasi, tawar menawar atau konflik

Tujuan relasi adalah menciptakan atmosfir, mengembangkan kepribadian, mencari jalan pemecahan yang lebih baik terhadap masalah klien, alat untuk melaksanakan fungsi, menegaskan dan memfokuskan realita dan masalah emosional, dan membantu klien agar dapat menyesuaikan diri secara lebih akseptabel terhadap masalah pribadinya. Relasi pertolongan merupakan suatu keadaan atau suatu proses saling mengikatkan dan melibatkan diri antara dua orang atau lebih, Ia merupakan pola ekspeltasi, interaksi dan interdependensi reciprocal antara penolong dengan orang yang membutuhkan pertolongan dan melalui cara - cara demikian pihak-pihak penolong menyediakan dan menggunakan sumber-sumber tertentu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Saling keterikatan ini digunakan sebagai alat dan sarana untuk melakukan pekerjaan menolong, untuk menanamkan dan menerima pengaruh pekerjaan social, serta untuk melakukan tindakan-tindakan kolektif guna melaksanakan tugas-tugas asesmen dan intervensi, menyediakan dan melakukan proses belajar rehabilitasi maupun pemecahan masalah.



Dalam rangkaian kegiatan pertolongan, relasi dapat berubah-ubah dari dimensi yang satu ke dimensi yang lainnya. Seperti mula-mula pekerja sosial sangat dominan dalam memberi pengarahannya, pada tahap selanjutnya klien dapat mengambil peranan lebih besar dan lebih aktif untuk menentukan apa yang diinginkannya.

2. Sumber Pertolongan

Secara alamiah orang akan mencari pertolongan orang lain (menjalin relasi pertolongan) manakala dia merasa tidak mampu untuk mengatasi masalah sendiri, Begitu pula setiap orang secara alamiah mempunyai kecenderungan untuk menolong walaupun dengan motivasi yang bermacam-macam. Oleh sebab itu sebenarnya menolong merupakan fungsi

kemanusiaan, yaitu setiap orang yang mempunyai perhatian terhadap orang lain, jauh sebelum profesi pertolongan muncul. Dengan kata lain menolong merupakan fenomena sosial kehidupan.

Fenomena tersebut terjadi dalam *human system* yang menunjukkan adanya saling keterkaitan dan saling mempengaruhi. Dalam kaitan tersebut terjadi *synergy* yaitu saling pertukaran energy dan menyebabkan energy tersebut berkembang. Dalam suatu *human system* terdapat sistem sumber informal (*informal resource system*) yang merupakan sumber pertolongan ilmiah. Sumber pertolongan ilmiah yang dicari/ yang tersedia biasanya adalah keluarga, sanak saudara para tetangga maupun orang-orang lain yang bersedia membantu. Bantuan (pertolongan) yang dapat dimanfaatkan dari sumber alamiah/informal tersebut adalah dukungan emosional, kasih sayang, nasehat, informasi, dan pelayanan konkrit lainnya seperti pinjam uang.

Oleh karena kehidupan yang semakin kompleks, maka sistem sumber informal tersebut tidak memadai lagi karena kelemahan-kelemahannya, antara lain:

- a. Menolong semata-mata karena dorongan kasih sayang dan tidak disertai dengan pemahaman masalah, sehingga dia tidak mampu memenuhi kebutuhan pertolongannya atau terpenuhi hanya sesaat.
- b. Sering terjadi antara orang-orang yang mempunyai kedekatan hubungan misalnya : keluarga atau berdasarkan lokasi yang dekat, sehingga orang-orang lain yang berada di luar itu tidak dapat lagi menggunakan sumber-sumber pertolongan informal/alamiah tersebut. Atau sumber tersebut berada jauh dari orang yang memerlukannya sehingga tidak mungkin terjangkau.
- c. Sering motivasi pertolongan alamiah ini adalah untuk kepentingan diri sendiri (penolong) misalnya untuk menyalurkan rasa berdosa. Motivasi menolong seperti ini sering menimbulkan masalah yang lebih besar, seperti banyaknya pengemis, dsb.
- d. Adanya perasaan sungkan untuk meminta bantuan pertolongan kepada teman, tetangga atau saudara.

Atas dasar permasalahan-permasalahan tersebut, maka sumber pertolongan perlu dilengkapi oleh sistem sumber formal (*formal resource system*). Dalam masyarakat kemudian tumbuh berbagai lembaga pertolongan formal yang tercakup dalam *Social Welfare System* yang disediakan bagi semua orang yang memenuhi syarat. Dalam *Social Welfare System* dikembangkan sistem pertolongan formal atau pertolongan profesional. Kecenderungan semacam ini dinamakan dengan profesionalisasi.

Timbulnya profesionalisasi ini bukan berarti bahwa pertolongan informal atau sistem sumber informal tidak diperlukan, melainkan profesionalisasi bertujuan untuk mengoptimalkan hasil atau memaksimumkan pertolongan jadi pertolongan profesional tidak semata-mata berdasarkan kasih sayang, agama, kemanusiaan tetapi didasarkan juga pada ilmu atau teori-teori, sehingga sebenarnya profesionalisasi ini bersifat melengkapi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manusia sekarang sering melakukan apa yang dinamakan *professional parent*. Artinya yang dahulu dilakukan oleh orangtua sekarang dilakukan oleh profesional atau diprofesionalkan, sebagaimana pengasuhan anak saat ini dilakukan oleh guru di sekolah, pengasuhan juga diserahkan seperti Taman Penitipan Anak.

Para penolong profesional termasuk didalamnya pekerja sosial menyadari benar bahwa mereka tidak mungkin berbuat segalanya untuk semua orang. Oleh karena itu timbulah spesialisasi-spesialisasi pertolongan profesional.

Tujuan dari spesialisasi pertolongan profesional ini adalah untuk:

- a. memaksimalkan kualitas pelayanan pertolongan masing-masing spesialisasi.
- b. melindungi masyarakat dari orang-orang yang melakukan praktik menolong secara tidak bertanggung jawab.

Namun dari adanya spesialisasi pertolongan profesional inipun kadangkala ditemui kelemahan yaitu adanya ketumpangtindihan diantara spesialisasi. Dalam rangkaian kegiatan pertolongan, relasi dapat berubah-ubah dari dimensi yang satu ke dimensi yang lainnya. Seperti mula-mula pekerja sosial sangat dominan dalam memberi pengarahan, pada tahap selanjutnya klien dapat mengambil peranan lebih besar dan lebih aktif untuk menentukan apa yang diinginkannya.

3. Karakteristik Relasi Pertolongan

a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan klien.

Felix Biestex dalam bukunya "*The Case Work Relationship*" merumuskan 7 (tujuh) kebutuhan dasar manusia dalam berelasi dengan orang lain. Kebutuhan-kebutuhan ini bersifat emosional dan dinamis, dalam arti mungkin tidak secara sadar merasakan adanya kebutuhan-kebutuhan ini, mungkin tidak secara formal dan verbal menyatakannya, Dalam keadaan tertekan (*stressfull situation*) kebutuhan-kebutuhan ini semakin terasa. Kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah:

- 1) kebutuhan untuk diperlakukan sebagai individu yang unik
- 2) kebutuhan untuk menyatakan dan mengekspresikan perasaan-perasaan
- 3) kebutuhan untuk memperoleh tanggapan yang simpatik atas masalah/kegagalan yang dialami,
- 4) kebutuhan untuk dikenal dan diakui sebagai pribadi yang memiliki harkat dan martabat
- 5) kebutuhan untuk tidak dihakimi, dituduh, atau dipersalahkan
- 6) kebutuhan untuk memilih dan menentukan keputusan-keputusan sendiri
- 7) kebutuhan untuk dilindungi kerahasiannya

b. Bersifat mendorong dan menambah energi.

Agar orang yang ditolong merasa diterima, difahami, merasa hangat, didukung dan tentram, sehingga dia bersemangat. Energi bisa berasal dari diri sendiri (kemauan), dapat pula berasal dari luar diri/orang lain (*support*).

c. Secara sosial bersifat integratif dan inklusif

Relasi pertolongan berisi atau mengarah pada kerjasama, keakraban, persahabatan, dan dukungan sosial. Seperti klien yang secara sosial terisolasi, relasi pertolongan menawarkan cinta kasih, keakraban saling menghargai, penerimaan, saling mengakui nilai dan identitas masing-masing pihak.

- Integratif; relasi mengarah pada kesepakatan
- Inklusif; mengarah pada kesetiakawanan, kegotong-royongan

Orientasi relasi bukan pada perbedaan pendapat, tetapi pada kesepakatan, sehingga relasi pertolongan menawarkan cinta kasih keakraban, saling menghargai, menerima, saling mengakui nilai dan identitas masing-masing

d. Relasi yang bersifat transaksional/partisipatif

Relasi pertolongan merupakan relasi yang memberi kesempatan untuk saling bertukar sumber yang dibutuhkan. Relasi yang mendorong terjadinya saling mengerti, saling memahami, yang dilakukan melalui dialog dalam situasi kehidupan. Merupakan komunikasi dua arah, harus ada partisipasi.

e. Relasi yang murni, jujur dan realistik

Sikap tidak dibuat-buat, terus terang, berdasar pada kenyataan (pada tempatnya). Hendaknya bisa menghindarkan diri dari kepercayaan, harapan-harapan, tuntutan-tuntutan yang palsu mengenai diri sendiri baik pada pekerja sosial maupun klien. Pekerja sosial harus sadar dan mampu menghentikan hal-hal yang tidak realistik seperti terjadinya transferensi dan countertransferensi. Pekerja sosial sadar dan menghentikan persepsi atau ekspektasi yang tidak realistik antara dirinya dengan klien, terutama yang timbul akibat adanya transferensi.

f. Relasi bersifat komplementaris

Penampilan peranan baik pada klien maupun pekerja sosial satu sama lain bekesesuaian dan saling melengkapi. Karena di dalam relasi pertolongan terjadi aktivitas kolektif, maka relasi pertolongan profesional berbeda dengan relasi sosial biasa, di dalamnya terdapat persyaratan, yakni jarak emosional (*emotional distance*) dan jarak sosial (*social distance*).

4. Dimensi-dimensi Relasi

Brammer & Shostrom (1979) merumuskan dimensi-dimensi polaristik dalam relasi pertolongan sebagai berikut:

a. Dimensi Keunikan Vs Kesamaan/Keumuman

Relasi pertolongan sebagai relasi yang unik, yakni keunikan pribadi-pribadi yang mengadakan relasi. Misalnya; adanya sikap akseptansi pekerja sosial terhadap klien. Relasi pertolongan juga memiliki kesamaan-kesamaan dengan bentuk-bentuk relasi sosial lainnya, seperti; persahabatan, interaksi dalam keluarga, relasi-relasi formal dalam organisasi. Dengan demikian relasi antara pekerja sosial dan klien itu unik, tetapi dalam relasi tersebut pekerja sosial memiliki sifat yang umum yaitu mengambil peranan yang dominan/menentukan. Dalam perkembangan kemudian, setelah klien dapat berdiri sendiri dan mampu mengatasi masalahnya, maka relasi itu semakin longgar karena menuju pada kemandirian, inilah yang disebut sebagai “*to help people to help them self*”

b. Dimensi Intelektual Vs Emosional atau Dimensi Rasional Vs Irrasional

Relasi antara dua orang berlangsung melalui pertukaran lambang atau pesan, yang menuntut kemampuan kognitif untuk bisa memahami dan merespon secara tepat. Pada saat penentuan eligibilitas bagi klien, pekerja sosial dituntut rasionalitasnya untuk menilai dan mengambil keputusan apakah klien memenuhi syarat untuk menerima pelayanan dari badan sosial. Namun relasi antara dua orang juga bisa berlangsung atas dasar emosi dan perasaan, tanpa pertukaran kata-kata. Dalam hal ini pekerja sosial harus menyadari seberapa jauh keterlibatan emosionalnya telah mempengaruhi perilaku rasionalnya.

Implikasi dari keterlibatan emosional dalam hubungan pekerja sosial dengan klien adalah:

- 1) Adanya jarak emosional; bagaimanapun akrab atau tidak akrabnya antara pekerja sosial dengan klien harus ada jarak emosional
- 2) Di dalam relasi profesional unsur kognitif selalu diperlukan, artinya bahwa pekerja sosial percaya secara kognitif bahwa ia lebih mampu dibandingkan dengan klien.

Jika pekerja sosial terlampau mendekati klien secara intelektual dan mengambil jarak secara emosional, maka relasinya dengan klien akan terasa “dingin” atau “hambar”. Sebaliknya jika keterlibatan emosional pekerja sosial terhadap klien terlalu mendalam, maka ia akan kehilangan objektivitasnya. Dengan demikian pekerja sosial harus mampu menjaga keseimbangan relasi dengan klien.

Pada unsur irasional salah satunya pengalaman masa lalu baik pada diri pekerja sosial itu sendiri maupun klien. Pengalaman masa lalu berkaitan dengan relasi yang pada dasarnya setiap orang memberi reaksi terhadap situasi masa kini dengan menggunakan masa lalu. Pengalaman masa lalu kedua belah pihak, kemudian ditransfer ke dalam relasi mereka saat ini. Unsur-unsur irasional terekspresikan berupa perasaan-perasaan dan sikap-sikap, atau pola-pola perilaku yang telah melekat pada diri masing-masing. Dikatakan irasional karena biasanya tak sadar. Gejala semacam ini di dalam relasi di sebut *transference*. Proses ini seringkali tidak disadari oleh klien, sedangkan yang datangnya dari pekerja sosial disebut *countertransference*.

c. Dimensi Fleksibel Vs Terstruktur

Dimensi ini mengacu kepada persepsi orang-orang yang terlibat dalam relasi yang sedang dialaminya. Kefleksibelan atau ketidakjelasan/ketidakmenentuan dapat memberikan peluang kepada klien untuk memfokuskan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan, perasaan-perasaan atau apa yang sedang menjadi perhatiannya ke dalam relasi. Sebaliknya jika relasi terlalu terstruktur, dapat menyebabkan klien enggan untuk memberi respon terhadap maksud pekerja sosial yang dianggapnya terlalu sempit, tidak memberikan keleluasaan. Tetapi jika relasi terlalu tidak terstruktur atau terlalu kabur mengenai arah dan tujuan yang hendak dicapai, klien menjadi bingung atau cemas, atau relasi berubah menjadi percakapan biasa.

d. Dimensi Percaya Vs Tidak Percaya

Pada dasarnya klien hanya bersedia menerima pertolongan dari orang yang dipercayainya. Perilaku spesifik tertentu pada diri pekerja sosial seperti motif dan kesediaan yang jelas untuk memberikan pertolongan, merupakan salah satu faktor yang

dapat membentuk kepercayaan pada diri klien. Sebaliknya ketidakpercayaan dapat menyebabkan klien menolak tawaran pertolongan. Dalam kondisi ketidakpercayaan, klien dapat menjadi bergantung, merasa rendah diri terhadap pekerja sosial, tidak berdaya, dan merasa tidak dihargai. Perilaku yang patut dipercayai adalah perilaku yang menunjukkan minat dan perhatian yang murni terhadap klien, serta tidak ada motif untuk menguasai orang lain.

5. Menciptakan Relasi Pertolongan yang Efektif

Bradford W Sheafor & Charles R Horejsi (2003) mengemukakan beberapa kondisi dasar dalam menciptakan relasi pertolongan yang efektif, yaitu:

- a. *Empathy*; menunjuk pada kemampuan pekerja sosial untuk memahami dengan tepat perasaan dan pengalaman subjektif yang dialami klien.
Mendengarkan secara aktif apa yang dikatakan klien, merupakan teknik untuk memunculkan empati terhadap klien.
- b. *Positive regard*; keyakinan bahwa klien adalah orang yang berharga dan memperlakukan mereka secara hormat, dengan mengabaikan penampilan mereka, perilaku, keadaan hidupnya atau memberikan alasan mengapa mereka menjadi klien. *Positive regard* diperlukan bagi pekerja sosial untuk menangkis kecenderungan memberikan penilaian bahwa klien adalah orang yang telah berbuat kesalahan.
- c. *Personal Warmth*; pekerja sosial harus menampilkan diri sebagai pribadi yang ramah/hangat
- d. *Genuineness* ; Pekerja sosial harus memperlihatkan keaslian yang muncul secara spontan (tidak dibuat-buat), dan tidak bersikap bertahan, apa yg dikatakan harus sesuai dengan apa yg dilakukan, berbicara benar-benar keluar dari hati.

Guna mendemonstrasikan perasaan *empathy*, *positive regard*, *personal warmth*, dan *genuine*, maka beberapa hal penting bagi pekerja sosial dalam menciptakan relasi pertolongan yang efektif, juga harus :

- *Concreteness* ; mampu berkomunikasi dengan menyampaikan gagasan dan pemikiran yang jelas dan spesifik
- *Competence* ; berkompeten dalam melaksanakan tugas dan aktivitas profesional
- *Objectivity* ; tidak bias dan mampu menghargai adanya pandangan yang berbeda

6. Tahap-tahap Proses Pertolongan

Terdapat 2 fase dasar dalam proses pertolongan :

- Fase Pembentukan Relasi: menjalin relasi
- Fase Kegiatan: pemecahan masalah

Fase Pembentukan Relasi

a. Tahap mempersiapkan dan memasuki relasi

1) Kesiapan (baik pekerja sosial maupun klien)

Tujuan :

- bagi pekerja sosial ; untuk bisa membuka wawancara dengan hambatan sekecil mungkin
- bagi klien; seberapa jauh kesiapannya. Apakah klien datang sudah mempunyai pemahaman terhadap masalahnya atau belum ?

Relasi pertolongan pada dasarnya mengikat orang lain (klien) untuk menerima perubahan

2) Resistensi

Berkaitan dengan penolakan untuk berubah , apakah klien sudah benar-benar siap atau masih ada perasaan menolak. Resistensi sangat bergantung pada kondisi klien

Ada 2 alasan terjadinya resistensi:

- jika seseorang minta bantuan pada pihak lain, oleh suatu kebudayaan dianggap menunjukkan/membuktikan kelemahan

- ada kecenderungan untuk menolak perubahan terhadap gaya hidup yang sudah melekat pada diri seseorang
- 3) Setting
Setting merupakan segala sesuatu yg dapat mempengaruhi relasi pertolongan, dan biasanya pengaruhnya thd klien sangat individual
- 4) Pembukaan
Penampilan yang rileks pekerja sosial, dapat mendorong klien mengemukakan apa yang mendorongnya datang kepada pekerja sosial
- b. Tahap Klarifikasi
Tujuan:
 - 1) menjelaskan pernyataan klien, mengapa ia meminta pertolongan
 - 2) memperoleh kejelasan, bagaimana klien melihat dan merasakan masalahnya
 - 3) memperoleh keterangan mengenai situasi kehidupan klien
- c. Tahap struktur
Tujuan : merumuskan kontrak dan struktur pertolongan
Penyusunan struktur pertolongan pada dasarnya adalah menetapkan hakikat, batas-batas, dan tujuan-tujuan pertolongan. Tanggung jawab dan komitmen yang mungkin terjadi antara pekerja sosial dan klien dirumuskan
- Struktur waktu ; harus dinyatakan secara jelas
 - Struktur proses; klien dan peksos terlibat secara aktif dalam proses mencapai tujuan yang mereka tetapkan
 - Kontrak formal ; klien dan peksos bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang mereka sepakati
- d. Tahap Relasi
Tujuan: meningkatkan kedalaman relasi dan intensitas komitmen klien
- antara klien dan pekerja sosial ada kemungkinan untuk menghentikan relasi atas dasar kesepakatan bersama.
 - tahap 1 s/d 3 sebagai kontak pertama, sehingga klien dapat menentukan apakah ia akan meninggalkan relasi pertolongan atau tidak, apa yang akan terjadi selanjutnya dalam relasi tsb, dan apa yg dapat diharapkan apabila relasi pertolongan itu dilanjutkan.
- e. Tahap Eksplorasi (penjajagan)
 - Pekerja sosial menjadi lebih aktif dan memperlihatkan keterlibatan atau tanggung jawab
 - Pekerja sosial telah memiliki gambaran yang jelas mengenai siapa kliennya, apa yang dikehendaki klien, dan bagaimana cara membantu klien
Dua pertanyaan kunci:
 - Perubahan-perubahan tingkah laku apa yang tepat dan dibutuhkan klien untuk mencapai tujuan-tujuan yang dikehendakinya
 - Strategi intervensi macam apa yang paling tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan
- f. Tahap Konsolidasi
Tujuan:
 - memperoleh kejelasan mengenai perasaan-perasaan klien
 - menetapkan alternatif tindakan
 - meningkatkan keterampilan klien dalam mengatasi masalahnya
- g. Tahap Perencanaan
Tujuan :
 - mengkristalisasikan pembicaraan yang dilakukan dalam tahap-tahap awal ke dalam rencana-rencana yang spesifik dan konkret
 - untuk mengambil keputusan bahwa perkembangan yang dicapai saat ini dianggap telah sampai kepada suatu titik yang menunjuk pada perlunya terminasi.
Tahap ini ditandai dengan proses perencanaan yang rasional

h. Tahap Terminasi

Dalam tahap ini semua langkah dan tujuan yang telah dicapai hendaknya disimpulkan. Jika ada tujuan-tujuan yang belum tercapai, hendaknya dicari sebab-sebabnya.

7. Unsur-unsur Pokok Relasi Pekerja Sosial

a. Menaruh perhatian kepada orang lain (*concern for the other*)

Secara amat sederhana *concern for the other* dapat diartikan bahwa pekerja sosial sungguh menaruh perhatian mengenai apa-apa yang terjadi pada sistem klien, dan mampu mengkomunikasikan perasaan-perasaan ini. Didalam relasi pertolongan *concern for the other* mengandung pengertian adanya kesadaran akan tanggung jawab, perhatian, penghargaan, serta pengetahuan mengenai manusia dan harapan atau keinginan-keinginannya untuk melanjutkan dan meningkatkan kehidupannya. Dengan kata lain ini merupakan pernyataan kesungguhan tanpa syarat dari pihak pekerja sosial untuk memberikan perhatian kepada kehidupan serta kebutuhan-kebutuhan klien, suatu keinginan untuk mewujudkan dan melakukan semua yang bias dilakukan untuk membantu klien.

Jika kita ingin membantu orang lain, maka kita harus benar-benar menaruh perhatian kepada orang itu, kita harus mempunyai keinginan untuk memahami apa yang ia inginkan untuk diri kita sendiri. Akan tetapi ini ada bahayanya jika kita berhati-hati melakukannya. Sebab semakin dekat relasi emosional kita kepada individu akan semakin berlebih-lebihan keterlibatan kita untuk mengetahui sampai dimana kesulitan-kesulitan yang diderita klien itu dapat berkurang atau terpecahkan. Jadi jika kita merasakan bahwa kesulitan-kesulitan orang lain merupakan kesulitan kita sendiri, jika kita tidak mampu lagi membedakan antara kesulitan sendiri dengan kesulitan orang lain, dan jika kita menginginkan agar klien berhasil oleh karena itu adalah keinginan kita, maka ini berarti bahwa kita telah melibatkan diri secara emosional dengan berlebih-lebihan.

Concern for the other hendaknya diartikan bahwa kita merespon apa yang diinginkan klien, bukan merespon apa yang kita inginkan. Ini berarti bahwa pekerja sosial dapat menawarkan keterampilan-keterampilannya, pengetahuannya, menawarkan dirinya serta perhatiannya kepada klien agar dipergunakan untuk mencapai tujuan-tujuan klien. Memang kebanyakan orang merasa lebih mudah dan lebih menyenangkan bila kita "berbuat" dari pada kita harus "menunggu" saja. Apalagi pada situasi tertentu kita harus melayani klien yang bersikap diam dan menunggu saja. Oleh sebab itu kebanyakan orang mengartikan konsep ini hendaknya dinyatakan dengan "berbuat", bukan dengan "menunggu secara aktif". Seharusnya ini kita artikan bahwa kita bersedia menjadi "*agen of a process*", dan bukan menjadi "*creator of process*".

Sering kali kita mengartikan *concern for the other* sebagai "menyukai atau menyenangkan". Pengertian "menyukai atau tidak menyukai" dalam hal ini adalah keliru. Sebab pengertian semacam ini akan menyebabkan timbulnya perasaan penolakan atau represi perasaan dan bukan menimbulkan terjadinya perubahan didalamnya. Apa yang kita maksudkan dalam konsep *concern* adalah suatu kesadaran bahwa kita begitu menaruh perhatian kepada orang lain (sebagai subjek dari interaksi kita bersama) sehingga perasaan suka atau tidak suka (sebagai objek respon kita) tidak lagi mempunyai pengaruh yang berarti. Pada dasarnya dapat disimpulkan, bahwa *concern for other* menggambarkan adanya emosi serta sikap yang juga merupakan bagian dari konsep lain seperti konsep "*nonjudgmental respect*" atau bagian dari konsep "*acceptance*" yang akan kita bicarakan kemudian.

Mengkomunikasikan sikap *concern* dan sikap *respect* kepada orang lain dengan siapa kita bekerja, diantaranya ialah dengan jalan menepati janji, menepati waktu dalam pertemuan interview, membuat perjanjian terlebih dahulu sebelum mengadakan kunjungan ke rumah atau ke kantornya (ini merupakan pernyataan *respect* kepadanya dan kepada privacynya dan ini juga merupakan pernyataan bahwa kita memberikan kesempatan kepadanya untuk menampilkan diri dihadapan kita seperti yang dia diinginkan), dengan jalan memperlihatkan bahwa kita telah berusaha untuk mengatur ruang interview atau ruang pertemuan semaksimal mungkin semampu yang dapat kita lakukan untuk itu, dengan jalan berbusana yang dilihat dari kebudayaan klien merupakan busana yang pantas bagi

seseorang yang mempunyai fungsi sebagai pemberi pertolongan yang kini sedang memberikan pelayanan kepada seseorang yang dihargai (*valuid person*). *Concern for the other* juga dapat dinyatakan dengan jalan mendengarkan apa yang diceritakan oleh klien dengan penuh perhatian.

b. Keterikatan dan tanggungjawab (*Commitment and Obligation*)

Orang tidak dapat memasuki antar relasi (*interrelationship*) dengan orang lain secara berarti tanpa ia menganggap dirinya mempunyai tanggungjawab yang menyebabkan dirinya terlibat dalam interaksi semacam itu. Tanggungjawab-tanggungjawab serupa itu dapat dinyatakan sebaik-baiknya didalam konsep *commitment* dan *obligation*. Dalam relasi pertolongan, baik klien maupun pekerja sosial harus terikat oleh ikatan tanggungjawab, agar tujuan relasi dapat tercapai. Adanya keterikatan dan tanggungjawab terhadap kondisi dan tujuan-tujuan relasi, serta terhadap interaksi saling mempengaruhi, akan memungkinkan klien merasa dirinya aman yang oleh karenanya dapat berkurang atau bahkan terhindari eksese usaha coba-coba yang lazimnya menandai relasi pada tahap permulaan.

Dengan keterikatan dan tanggungjawab dapat pula mengarahkan perhatian serta energy pekerja sosial kepada tugas-tugas yang dipikulnya dan bukan mempergunakannya untuk melindungi diri (*self protection*). Sekali keterikatan dan tanggungjawab itu terbentuk, dan batas-batas waktu, tempat serta tujuan-tujuannya telah dapat diterima, maka setiap partisipan akan dapat memberikan respon secara lebih tepat kepada tingkah laku, sikap, serta keterlibatan masing-masing pihak,

c. Akseptansi dan Ekspektasi (*Acceptantance and Expectation*)

Akseptansi dalam relasi pertolongan sering diartikan sebagai komunikasi sikap tidak menghakimi dan upaya untuk membantu pekerja sosial agar dapat membedakan antara menerima orang (klien) dengan menerima tindak-tindakannya. Kita menginginkan agar pekerja sosial menganggap konsep akseptansi bukan hanya sekedar penolakan untuk memberikan penilaian, dan juga sekedar tidak membedakan antara orang (klien) dengan tindakan-tindakannya. Kita menginginkan agar pekerja sosial mengartikan konsep ini sebagai suatu konsep yang aktif (*to accept* atau menerima) dalam arti menerima secara wajar atau secara memuaskan, mempercayai dan menerima apa yang ditawarkan oleh orang lain.

Menerima orang lain berarti menerima apa yang ditawarkan orang itu mengenai dirinya dengan menghargai kapasitas serta martabatnya, dengan mempercayai kapasitasnya untuk menjadi tumbuh dan menjadi dewasa, dengan menyadari bahwatingkahlakunya dapat dipahami sebagai upaya untuk bertahan (*survival*) dan menghadapi masalah-masalah dalam kehidupannya. Akseptansi berarti pula bertindak dengan kesadaran, bahwa esensi hidup sebagai manusia adalah mengalami dan menghadapi masalah-masalah, menentukan pilihan-pilihan (baik dan buruk, bijak atau dungu), dan berpartisipasi dalam membentuk kehidupan yang lebih baik dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia. Jadi konsep akseptansi berarti upaya yang dilakukan secara aktif untuk memahami.

Akseptansi terhadap klien bukan terjadi begitu saja, Ia tumbuh dari kepercayaan yang fundamental bahwa proses perkembangan yang tumbuh dalam diri individu akan membawanya kepada kematangan atau kedewasaan apabila proses tersebut dapat dipelihara dan mendapat kesempatan untuk menjadi semakin dewasa. Akseptansi ini akan dapat berkembang apabila kita berusaha unyuk memahami perasaan-perasaan, pikiran-pikiran serta pengalaman-pengalaman, sumber-sumber serta kekurangan-kekurangannya, kesempatan-kesempatan serta keterlantaran yang semuanya telah mempengaruhi si individu dalam melakukan pilihan-pilihan dalam kehidupannya, Jika dalam mengadakan pengamatan terhadap orang lain kita berusaha benar-benar untuk memahaminya dengan cara yang kooperatif, maka kita dapat terhindar dari kecenderungan menghakimi orang lain. Sebaliknya orang tidak akan dapat memahami orang lain apabila dalam usaha itu mengenakan kaca mata benar-benar salah atau baik-buruk,

Kebanyakan tingkah laku manusia mempunyai tujuan. Apabila kita dapat memahami tujuan tingkah laku tersebut, maka kita akan bersikap penuh pengertian, dan tidak

menilainya sebagai benar atau yang salah, buruk atau baik. Akseptansi tidak berarti bahwa kita selalu menyetujui atau membenarkan pendapat atau tingkah lakumorang lain. Juga tidak berarti bahwa kita harus membuang nilai-nilai yang kita percayai untuk menyetujui atau mendukung nilai-nilai klien. Juga tidak berarti bahwa kita harus selalu memaafkan tingkah laku yang melanggar norma-norma yang berlaku. Akseptansi yang benar mengandung anggapan bahwa orang melakukan perbuatan karena terdorong oleh kompleksitas situasi yang dialaminya secara khusus dan bahwa orang dibentuk oleh hakikat pembawaan dan lingkungannya, serta kemampuannya untuk memandang dirinya dan lingkungannya, Dengan demikian kita melihat bahwa bahwa konsep *self determination, non judgmental, individualitation, dan expectation of growth* semuanya merupakan bagian dari konsep akseptansi ini.

Salah satu cara yang efektif untuk mengkomunikasikan akseptansi adalah dengan mencoba memahami posisi klien dan bagaimana ia mengkomunikasikan perasaan-perasaannya. Ini dapat kita lakukan dengan cara memberikan kesan kepadanya, bahwa kita berusaha memahami apa yang dikatakannya atau dengan jalan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan isi dari apa-apa yang ia coba komunikasikan sehingga dengan demikian memberikan kesan kepada klien, bahwa kita mendengarkan apa yang ia kemukakan dan berusaha memahaminya.

d. *Emphaty*

Emphaty merupakan kemampuan atau kapasitas untuk memasuki atau menyelami perasaan-perasaan dan pengalaman-pengalaman orang lain, tanpa kita sendiri tenggelam dalam proses tersebut. Pekerja sosial secara aktif melakukan daya upaya untuk menempatkan dirinya dalam kerangka pengamatan orang lain, tanpa ia kehilangan persepsinya, tetapi bahkan ia dapat menggunakan kemampuan pemahamannya untuk membantu orang tersebut. Carl Roger, dalam buku *Theories of Counseling and Psychotherapy* (1966, hal 409), mendefinisikan emphaty sebagai : pengamatan terhadap kerangka referensi internal orang lain dengan ketepatan, serta dengan komponen-komponen emosional, seolah-olah pengamat adalah orang yang diamati, akan tetapi (sebenarnya) dirinya tidak lebur kedalam kondisi tersebut. Emphaty menghendaki adanya kualitas antithetik (*antithetical qualities*), yaitu kapasitas atau kemampuan untuk merasakan emosi secara mendalam, tetapi meskipun demikian masih tetap memelihara batas, sehingga masih mampu menggunakan pikiran dan pengetahuan.

Dalam belajar agar kita dapat bertindak *empathetic*, maka kita harus mengembangkan kapasitas untuk melakukan pertimbangan-pertimbangan imajinatif mengenai orang lain yang dapat menyebabkan kita mengubah kenyataan yang sebenarnya untuk memperkuat harapan-harapan yang tertanam lebih dahulu. Untuk bertindak serupa itu agaknya kita mengalami kesulitan oleh karena itu ada dua faktor yaitu:

- 1) bahwa kita semua dibekali dengan *stereotypes*, yang disatu pihak amat berguna bagi kita untuk dapat segera menerka apa-apa yang kita hadapi didalam kehidupan sehari-hari, akan tetapi dilain pihak merupakan penghalang besar untuk dapat mengamati dengan cermat.
- 2) keterbatasan lambing-lambang yang kita miliki untuk dapat menangkap kenyataan orang lain dengan tepat, lambing yang dimaksud misalnya kata-kata, isyarat, serta laporan-laporan.

Jadi ketepatan interpretasi kita tergantung atau dipengaruhi oleh kepekaan serta instuisi kita, dipengaruhi oleh kemampuan kita untuk menggunakan kepekaan serta instuisi tersebut secara dinamik dengan dibantu oleh apa-apa yang kita ketahui mengenai orang lain (misalnya mengenai pengalaman-pengalamannya, tingkah lakunya, masalah-masalahnya), dipengaruhi oleh konsepsi kita mengenai potensi-potensi yang dimilikinya serta apa yang kita ketahui mengenai keinginan serta harapan-harapan, dipengaruhi oleh pengetahuan teoritik yang kita miliki serta pengalaman kita di dalam memberikan pertolongan, serta pengalaman-pengalaman kita lainnya yang berhubungan dengan situasi maupun orang-orang yang serupa, baik pengalaman yang nyata maupun pengalaman-pengalaman yang difantasikan,

Oleh sebab itu kenyataan bahwa kita tidak pernah benar-benar mengetahui orang dengan tepat, mengharuskan agar kita berusaha secara lebih tekun, Tetapi tuntutan semacam ini agaknya sulit dipenuhi oleh pekerja sosial pemula yang belum memiliki banyak pengalaman. Untuk itu dibutuhkan supervise. Dengan menyampaikan komentar-komentar dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan maka supervisor yang efektif akan dapat membantu para pemula agar mereka dapat mengamati diri sendiri serta menyadari kontribusinya dalam membentuk relasi dengan orang lain. Dengan demikian, maka kesadaran diri (self awareness) yang merupakan kualitas penting akan tumbuh.

Kita menyadari perlunya empathy agar dapat tumbuh pada saat yang dini dari setiap relasi karena tanpa empathy maka relasi selanjutnya tak akan dapat terbentuk. Sehingga empathy tidak dibentuk oleh pekerja sosial sendiri, melainkan timbul, tumbuh dan berkembang dari proses interaksi antara klien dan pekerja sosial. Dalam interaksi tersebut klien dapat didorong untuk mengekspresikan perasaan-perasaannya lambat laun semakin lebih spesifik dan lebih tepat, dan pekerja sosial juga semakin tumbuh kapasitasnya untuk merasa bersama klien dan semakin tumbuh pula kemampuannya untuk memahami apa yang diekspresikan klien.

Penting kiranya agar dipahami oleh pekerja sosial, bahwa apa yang dicoba oleh klien untuk mengemukakannya, terutama pada tahap awal relasi, seringkali bukanlah merupakan pemahaman yang dihadapinya, melainkan itu baru merupakan upaya untuk memasuki relasi dengan seseorang yang akan memberikan pertolongan. Dalam situasi semacam itu biasanya seseorang (klien) menganggap bahwa perasaan-perasaannya serta cara berpikrinya akan dapat diterima, dan apa yang akan dikemukakannya akan dapat dipahami oleh pekerja sosial sebagai respon wajar yang lazim diekspresikan oleh manusia terhadap situasi yang dialaminya.

Dalam literatur-literatur pekerjaan sosial, konsep empathy biasanya dibicarakan dalam hubungan dengan relasi antara pekerja sosial dengan sistem klien saja. Akan tetapi sebenarnya unsur atau konsep ini penting juga dikembangkan dalam relasi-relasi dengan sistem target non klien, terutama untuk tujuan mengadakan perubahan pada sistem tersebut. Tentu saja dalam praktik penggunaannya sangat dipengaruhi oleh situasi –situasi yang kita hadapi. Dalam relasi pertolongan (relasi langsung dengan klien) misalnya, maka pekerja sosial dapat secara langsung mengkomunikasikan empathy. Sedangkan dalam bentuk relasi lainnya pekerja sosial dapat menggunakan empathy untuk membentuk komunikasi yang efektif dengan berbagai sistem.

Kita harus ingat bahwa selalu ada kemungkinan untuk terjadi kekhawatiran pada diri seseorang jika orang lain berusaha mengetahui persoalan-persoalan mengenai dirinya, oleh karena itu dalam kehidupan sehari-hari biasanya seseorang hanya dapat atau suka mencurahkan isi hatinya kepada orang lain yang benar-benar dipercayainya. Tanpa ada penderitaan mengenai masalah-masalah yang menimpa dirinya dan tanpa ada harapan bahwa pekerja sosial bersedia membantu menghadapi masalah tersebut bersamanya, maka sedikit sekali klien yang suka mencurahkan persoalan-persoalan mengenai dirinya kepada orang lain yang belum ia kenal. Dari pihak pekerja sosial empathy merupakan sikap keterbukaan dan kesediaannya untuk bekerja dengan orang (klien atau sistem-sistem) lain.

e. Kewenangan dan Kemampuan untuk Mempengaruhi (*Authority and Power*)

Kewenangan atau authority dapat kita definisikan sebagai kekuatan (power) yang dilimpahkan (didelegasikan) oleh klien maupun agency atau badan sosial kepada pekerja sosial (sebagai petugas atau praktisi) dimana pekerja sosial dipandang sebagai seorang ahli yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi atau membujuk (*to persuade*).

Kemampuan mempengaruhi ini ada padanya oleh karena itu ia memiliki pengetahuan dan pengalaman –pengalaman tertentu dan oleh karena ia menduduki posisi tertentu. Jadi ada dua aspek authority dalam relasi pertolongan:

- 1) Aspek kelembagaan (*institutional aspect*), yaitu kewenangan yang diperoleh pekerja sosial karena ia memiliki posisi dan fungsi tertentu didalam program dan tujuan badan sosial (*agency*) dimana ia bekerja.
- 2) Aspek psikologikal (*psychological aspect*), yaitu kewenangan yang diperoleh pekerja sosial karena klien memberikan kepadanya kekuasaan (power) untuk mempengaruhi oleh

karena klien menerima pekerja sosial sebagai sumber informasi maupun nasehat-nasehat. Dengan perkataan lain klien menerima pekerja sosial sebagai seorang ahli dalam bidangnya. Seseorang yang membutuhkan pertolongan berusaha untuk mencari seseorang yang memiliki kewenangan pengetahuan (*authority of knowledge*) serta ketrampilan untuk memberikan pertolongan kepadanya. Dan pekerja sosial yang menyadari kepercayaan klien, bahwa ia mempunyai kemampuan dan keahlian untuk memberikan pertolongan dalam usaha memecahkan masalah yang dialaminya, akan merespon kepercayaan serta kebutuhan klien dengan membentuk relasi yang didasari oleh kewenangan dan tanggungjawabnya.

Ciri utama konsep *Authority and Power* dalam relasi pertolongan adalah, bahwa konsep ini tidak mengandung pengertian baik atau buruk di dalamnya. Arti yang amat penting dari konsep ini kita pergunakan untuk memberikan pertolongan. Harus kita ingat bahwa jika pekerja sosial mengelak dari peranannya dan berpura-pura tidak memiliki kewenangan maka ini hanya akan membuat klien menjadi tambah gelisah dan cemas, menanggapi pekerja sosial tidak bersedia memahami apa yang sedang dirasakannya sebagai masalah.

Ketidakselarasan antara apa yang dirasakan oleh klien dan apa yang dikatakan (tanggapan) oleh klien dan apa yang dikatakan (tanggapan) oleh pekerja sosial akan menyebabkan pembentukan relasi yang otentik antara pekerja sosial dengan kliennya tidak mungkin terbentuk. Kecuali dalam kegiatan atau proses pertolongan langsung, maka pekerja sosial biasanya mengalami kesulitan untuk menerapkan konsep ini dalam proses-proses lainnya. Sebab semua bentuk relasi kemanusiaan pada umumnya didasari oleh hukum saling menerima. Tingkah laku masing-masing pihak yang terlibat dalam relasi tersebut "klien-klien" Pekerja sosial yang bekerja dalam bidang *community organization*, dalam penelitian, atau dalam bidang konsultasi misalnya, mempunyai kedudukan dalam relasi dengan pekerja sosial yang berbeda sikapnya dengan klien didalam relasi pertolongan langsung. Memang belum pernah diadakan penelitian atau belum pernah dipelajari penggunaan konsep *Authority and Power* ini dalam konteks lain kecuali dalam proses relasi pertolongan langsung. Oleh karena itu dalam penggunaannya pekerja sosial perlu mempertimbangkan: Apakah pekerja sosial cukup mempunyai alasan untuk menggunakannya, atau apakah pihak lain yang berhubungan dengan pekerja sosial nampaknya menginginkan *authority and power* yang ada pada pekerja sosial.

Menurut Goldstein, jika salah satu pihak yang terlibat dalam relasi membutuhkan apa yang tersedia pada pihak lain, yang tidak dapat diperolehnya dari manapun kecuali dari pihak itu, maka kedudukan kedua belah pihak dalam relasi tersebut tidak dapat dipersamakan (*equalized*). Jadi jika seseorang (klien) memerlukan apa-apa yang dapat disediakan oleh pekerja sosial dan badan sosial yang diwakilinya, apakah itu bantuan keuangan, bantuan adopsi anak, atau bantuan yang berhubungan dengan masalah-masalah pribadi, yang ia tidak dapat memperolehnya dari orang atau tempat lain yang manapun, maka dalam keadaan demikian kedudukan pekerja sosial dan klien dalam relasi tidak dapat dipersamakan. Jika misalnya pekerja sosial meminta agar klien dapat mengadakan pertemuannya sekali setiap minggu, atau jika pekerja sosial memutuskan untuk memasukkan keluarga lainnya dalam proses penyembuhan, atau jika pekerja sosial memutuskan untuk merujuk/melimpahkan persoalan klien kepada badan lain, maka ini sebuah contoh mengenai penerapan konsep *authority and power* dalam proses pertolongan langsung.

f. Kemurnian dan Keselarasan (*Genuineness and Congruence*)

Keselarasan berarti bahwa dalam berelasi kita menunjukkan keterbukaan, murni (*genuine*), konsisten, jujur dan dapat dipercaya (*honest*), serta berdasarkan kenyataan. *Congruence* juga berarti bahwa tingkah laku serta apa-apa yang kita komunikasikan kepada dan untuk kepentingan klien hendaknya selalu selaras (*congruent*) dan harus dilandasi oleh sistem nilai serta tanggungjawab sebagai seorang profesional.

Agar dapat bertindak secara murni dan selaras (*Genuine and Congruent*), kita harus memiliki tiga hal:

- 1) Pengetahuan yang jujur mengenai diri sendiri, mengenai apa dan siapa sebenarnya saya ini
- 2) Pengetahuan yang jelas mengenai prosedur-prosedur agency serta peranan professional kita, baik bagi kita sendiri maupun bagi klien
- 3) Interaksi kedalam diri sendiri hal-hal yang berhubungan dengan point b, internalisasi mengenai konsep-konsep *concern for the other, acceptance dan commitment* kita bagi kesejahteraan klien serta pada aspek otoritas peranan kita dan kedudukan kita, sehingga kualitas-kualitas ini benar-benar menjadi bagian dari diri kita, dan oleh karenanya tak perlu lagi kita harus selalu berusaha untuk menyadarinya, dan dengan demikian kita dapat memberikan perhatian kepada klien.

Seseorang yang benar-benar murni dan selaras dalam melakukan relasi pertolongan adalah seseorang yang mengetahui diri sendiri dan tidak takut terhadap apa-apa yang dia lihat dalam dirinya serta mengenai siapa dirinya itu. Ia dapat memasuki relasi pertolongan tanpa merasa perlu untuk menguji dan melindungi dirinya. Dengan kata lain ia tidak takut akan emosi-emosi orang lain mengenai dirinya, Jika pekerja sosial telah memiliki pengetahuan yang jujur mengenai dirinya sendiri, maka barulah ia akan mampu memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai arti peranan dan kedudukannya dalam agency bagi dirinya maupun bagi kliennya. Ini berarti, bahwa ia telah dapat menyadari bahwa bagaimana klien melihat dirinya sebagai wakil dari suatu agency atau program tertentu, dan bukan menyadari apa yang dia inginkan mengenai klien dan dari klien. Ia menyadari bahwa ada aturan-aturan yang mengikat hubungannya dengan klien. Dengan kata lain ia dengan kliennya sedang berada didalam suatu struktur birokrasi tertentu.

8. Petunjuk untuk Meningkatkan Kemampuan Mengembangkan Relasi yang Memuaskan

Relasi kita dapat memberikan perasaan bahagia atau tidak bahagia, gembira atau sedih. Perasaan-perasaan tersebut dapat memperkaya kita atau menstimulasi kita, dapat membatasi dan merugikan kita. Untuk meningkatkan kemampuan kita mengembangkan relasi yang memuaskan, sebaiknya diikuti petunjuk-petunjuk berikut ini:

- a. Dapatkan informasi secara aktif dari orang lain dan dorong atau perkuat orang lain untuk mencoba mendapatkan informasi dari kita. Individu-individu yang gagal memulai kontak atau gagal memperkuat upaya pembicaraan dengan orang lain, nampaknya kurang membangun dasar-dasar yang kuat untuk relasi yang efektif. Komunikator yang pasif, dengan tenang secara sederhana lebih cocok menjadi penyendiri. Meskipun kita akan mengalami kesendirian dalam waktu yang singkat dari waktu ke waktu, kesendirian kronis terus-menerus dan *social apathy* memuaskan bagi setiap orang lain.
- b. Kenali tanda-tanda persahabatan
Orang-orang yang berhasil membentuk persahabatan mengatakan bahwa kualitas-kualitas ini menampilkan : *enjoyment* (mereka menyenangi setiap kelompok orang hampir sepanjang waktu), *acceptance* (mereka menerima setiap orang sebagaimana mereka adanya), *trust* (kedua belah pihak berasumsi bahwa satu tindakan berada di dalam kepentingan terbaik bagi yang lain), *respect* (setiap mereka berasumsi yang lain terbukti menilai baik pilihan-pilihan yang diambil), *mutual assistance* (mereka berkemauan membantu dan mendorong setiap yang lain), *confiding* (mereka berbagi pengalaman dan perasaan dengan setiap yang lain), *understanding* (mereka memiliki perasaan untuk apa yang orang lain pikir penting dan mengapa orang lain berperilaku seperti yang dia lakukan), dan *spontaneity* (setiap mereka merasa bebas menjadi diri mereka sendiri).
- c. Kenali atau sadari bahwa relasi berkembang Kita adalah masyarakat yang bergerak (*mobile society*) dimana setiap perubahan yang kita alami mempunyai potensi untuk menimbulkan perbedaan relasi-relasi kita. Siap menghadapi perubahan-perubahan relasi berarti mengenali bahwa didalam hidup kita, kita pasti mengalami suatu kualitas relasi yang pasti berganti dan berubah. Sebagaimana kita tumbuh dan berkembang, demikian pula dengan relasi kita.
- d. Pahami kapan untuk memutuskan relasi

Tidak semua relasi atau hubungan (*connections*) berarti untuk dilanjutkan. Manakala suatu relasi menguras energi kita dan kepercayaan kita, kita harus melepaskan diri sendiri dari relasi tersebut sebelum hal itu menghancurkan kita.

- e. Kenali bahwa komunikasi adalah sumber kehidupan (*life blood*) dari suatu relasi. Tanpa komunikasi relasi layu (*shrive*) dan mati. Beberapa relasi menghargai waktu kita dan energi tergantung pada keefektifan komunikasi untuk menopang (*sustain*) dan memberikan makan (*nourish*) terhadap relasi. Keinginan dan motivasi kita untuk berkomunikasi adalah unsur-unsur kunci (*key ingredients*) di dalam perwujudan dan pertumbuhan relasi.

9. Pekerja Sosial Sebagai *Helping Person*

Sukar sekali kiranya untuk memperbincangkan apa dan bagaimana *Helping Person* itu, sebab corak dan jenisnya hampir sama banyaknya dengan corak dan jenis orang-orang yang membutuhkan pertolongan. Mungkin juga dapat dikatakan bahwa tidak ada seorangpun yang sama efektifnya dalam menciptakan relasi pertolongan dengan semua orang yang dibantu. Juga kiranya tiada seorangpun yang dapat disebut sebagai orang yang paling ideal untuk menjadi *helping person*, sehingga mungkin hampir setiap orang memiliki kekurangan-kekurangan tertentu sebagai seorang *helping person*. Namun demikian ada kualitas-kualitas, sikap-sikap serta pendekatan-pendekatan tertentu dalam kehidupan kita yang secara menonjol biasanya (seharusnya) terdapat (dimiliki) pada para *helping people*, termasuk pekerja sosial.

Disini kita akan memperbincangkan enam diantara kualitas-kualitas semacam itu yang kita anggap penting untuk menjalankan fungsi pekerjaan sosial. Suatu ketika ada orang yang menyatakan bahwa "relasi pertolongan itu diciptakan oleh orang yang memberikan pertolongan (*helping person*), bukan oleh tehnik pertolongan (*helping techniques*)". Dari sudut pandang kita, ini berarti bahwa pekerja sosial (hendaknya dapat) melakukan perubahan sistem melalui penggunaan dirinya (dalam fungsinya sebagai pekerja sosial). Dengan kata lain pekerja sosial melalui relasi pertolongannya mengadakan perubahan-perubahan sistem dengan menggunakan dirinya termasuk kemampuannya berfikir,, merasakan, sistem kepercayaannya, serta pengetahuannya. Pendek kata : apa yang kita lakukan harus selaras (*congruent*) dengan apa yang kita cita-citakan sebagai pekerja sosial.

Marilah kita bersama-sama mengakui, bahwa memang banyak orang yang tidak memiliki kemampuan untuk membantu orang lain, seperti hanya bahwa banyak orang yang tidak mempunyai kemampuan untuk menjadi ahli komputer atau ahli bedah. Ini menunjukkan bahwa untuk melakukan tugas-tugas semacam itu bukan hanya persoalan pengetahuan semata yang harus dikuasai oleh seseorang, melainkan juga merupakan persoalan macam atau corak orang serta batas-batas tertentu yang sesuai untuk tugas-tugas serupa itu. Diantara corak orang yang tidak baik sebagai penolong yang baik (*good helper*) adalah:

- a. mereka yang hanya tertarik untuk mengetahui orang, dan bukan tertarik untuk melayaninya
- b. mereka yang dipengaruhi atau didorong oleh kebutuhan atau keinginan pribadi yang kuat untuk mengontrol, untuk merasa atau menunjukkan keunggulan pribadi atau untuk disukai/disenangi.
- c. mereka yang telah berhasil memecahkan masalah-masalah orang lain yang perlu dipecahkan, tetapi mereka merupakan apa-apa yang menyebabkan orang-orang lain itu berbuat demikian.
- d. mereka yang terutama tertarik untuk menentukan mana yang benar dan mana yang salah, serta memberikan penilaian-penilaian berdasarkan moral.

Berikut ini adalah beberapa diantara kualitas-kualitas yang kita anggap penting pada seseorang yang bertugas sebagai penolong (*helping person*) :

- a. Dewasa/matang (*Maturing People*)

Pekerja sosial (sebagai *helping people*) yang paling efektif biasanya memiliki pengalaman-pengalaman dalam usaha menumbuhkan dan mengembangkan hidupnya dan secara mendalam (sadar) melibatkan diri dalam pembentukan dirinya. Ia tidak memisahkan dirinya dari kondisi-kondisi manusia (*human conditions*), melainkan memandani orang (termasuk dirinya) sebagai (dalam keadaan) terlibat didalam pemecahan masalah (*problem*)

solving). Ia bukannya takut terhadap kehidupan, melainkan menyenangi proses hidup itu dengan segala perjuangan sebagai konsekuensi yang harus dilakukannya. Ia menemukan perubahan dan pertumbuhan sebagai suatu kenyataan yang ada, bukan sebagai sesuatu yang mengganggu atau menghalangi. Kecemasan (*anxiety*) serta ketegangan (*tension*) berada pada tingkat yang optimum, sehingga ia dalam keadaan bebas untuk mencari dan bergulat dengan pengalaman-pengalaman baru. Ia tidak perlu takut dan ragu-ragu mengenai posisinya. Barangkali kebanyakan dari kualitas-kualitas yang akan dibicarakan berikut ini berasal dari kualitas ini.

b. Kreativitas (*Creativity*)

Pekerja sosial hendaklah seorang *nonconformist*, dalam arti bahwa ia perlu memiliki anggapan, bahwa sebagian besar pemecahan masalah merupakan tindakan-tindakan yang sifatnya sementara (*tentative*), bukan sesuatu yang tidak bias berubah atau diubah. Konformitas berarti menerima pendapat yang telah ada lebih dahulu sebagai suatu kenyataan sehingga oleh karenanya menutup kemungkinan untuk mencari jalan pemecahan yang lain. Akan tetapi kita perlu membedakan antara *nonconformity* dengan *counterconformity*. *Counterconformity* merupakan sebuah istilah yang dipakai untuk mencirikan seseorang yang selalu "menentang" authority atau menerima (mempertahankan secara fanatik) cara-cara untuk melakukan sesuatu. Orang serupa itu bukanlah merupakan orang yang sungguh-sungguh bebas, melainkan orang yang didorong oleh rasa kebencian dan/atau kebutuhan sugestinya. Orang yang benar-benar terbuka secara intelektual dan orang yang benar-benar reseptif adalah orang yang memiliki kebebasan untuk melepaskan dirinya dari posisi-posisi teoritik tertentu atau sistem berfikir tertentu.

Orang yang kreatif akan selalu berusaha untuk menghadapi masalah dan bukan memecahkannya dengan (hanya) menggunakan cara-cara yang telah diketahuinya saja. Ini bukan berarti bahwa seorang yang kreatif itu tidak boleh menaruh perhatian dan mempelajari apa-apa yang telah diketahui, akan tetapi ia menganggap dan mempergunakan pengetahuan yang telah diperolehnya itu sebagai pedoman-pedoman yang sifatnya sementara (*tentative*) saja, bukan sesuatu yang mutlak dan tidak dapat diganti. Ini memang bertentangan bagi-sifat-sifat dan merupakan tantangan yang berat bagi kebanyakan orang. Sebab pada umumnya apabila kita telah mempelajari dan menguasai suatu pengetahuan, maka selanjutnya kita cenderung untuk menggunakan dan mempertahankannya mati-matian.

Jadi yang dimaksud dengan orang kreatif disini adalah orang yang meskipun sering terlibat dalam suatu masalah, akan tetapi ia pada saat yang sama juga terlepas dari masalah itu. Ini juga merupakan suatu sifat paradoksial lainnya lagi dari seorang yang kreatif. Orang kreatif bagaikan kompleksitas. Ia tidak berusaha untuk mengambil keputusan yang prematur, melainkan ia dapat bertindak dengan keterbukaan dan kegairahan di dalam segala situasi.

c. Kemampuan untuk Mawas Diri (*Capacity to Observe Self*)

Kemampuan untuk mawas diri dalam literatur-literatur pekerjaan sosial seringkali dibicarakan dalam hubungan konsep *self awareness*. Ini merupakan kemampuan penting bagi pekerja sosial dan sering didiskusikan dalam kerangka yang berhubungan dengan relasi pertolongan. Barangkali kedua kualitas yang telah kita bicarakan terdahulu merupakan bagian penting dari kemampuan mawas diri ini. Ini berarti bahwa seorang pekerja sosial hendaknya peka terhadap keterlibatan dirinya, terhadap kebutuhan-kebutuhannya serta terhadap nilai-nilai, namun demikian ia masih mempunyai cukup jarak untuk dapat melihat secara objektif terhadap apa yang sedang terjadi. Ini berarti bahwa seorang *helping person* harus memiliki sikap menolong (*helping attitude*) terhadap dirinya maupun terhadap orang lain.

Disini kita sengaja tidak menggunakan istilah *self awareness* melainkan *capacity to observe self*, sebab kita anggap bahwa kualitas ini lebih dari sekedar *self knowledge*. Didalam kualitas ini terkandung pula kualitas cinta diri sendiri (*self love*) dan cinta kepada orang lain (*love of others*), menghargai diri sendiri dan menghargai orang lain, percaya diri (*self confidence*) dan percaya kepada orang lain, menerima diri sendiri (*acceptance*) dan menerima

orang lain, patuh (*faith*) pada diri sendiri dan pada orang lain. Semua kualitas itu hendaknya dapat berkembang bersama-sama dalam diri seorang *helping person*. Jadi kapasitas untuk dapat mengamati diri sendiri menghendaki adanya suatu kemampuan untuk dapat memperhatikan dan memelihara diri sendiri dan tujuan-tujuan yang ingin dicapainya secara sebaik-baiknya, kemampuan untuk menghargai diri sendiri dan mempercayai diri sendiri, namun demikian juga dituntut adanya kemampuan untuk dapat melihat dan menggunakan dirinya sebagai salah satu bagian yang penting dari kompleks kegiatan pertolongan.

Cara menanggapi diri sendiri demikian itu akan mendorong kearah fleksibilitas, kearah kesadaran akan humor, kesadaran untuk belajar, penerimaan terhadap keterbatasan-keterbatasan diri sendiri, dan ke arah keterbukaan. Semua ini merupakan kualitas-kualitas yang penting bagi seorang *helping person*. Dan kapasitas untuk mengamati atau melihat diri sendiri ini menghendaki pula sifat *courage* yaitu keberanian untuk menghadapi apa yang akan dan sedang ditemui. Sebagaimana manusia pada umumnya kita juga merupakan produk dari atribusi-atribusi jasmaniah dan intelektual kita, kita ditempa dan dibentuk oleh dalam, luas serta kayanya pengalaman kehidupan kita, termasuk didalamnya pengalaman-pengalaman pendidikan kita, kita juga ditempa dan dibentuk oleh cara kita menggunakan pengalaman-pengalaman itu untuk mengembangkan kepercayaan-kepercayaan, nilai-nilai, serta sikap-sikap kita yang dasar. Dalam hubungan ini maka sebagai manusia sekurang-kurangnya hendaknya kita dapat melihat dan merasakan dalam diri kita adanya pertumbuhan dan perkembangan. Sebagai buah pengalaman-pengalaman yang telah kita peroleh dan ters kita kembangkan,

d. Hasrat untuk Menolong (*Desire To Help*)

Hasrat dan itikad yang mendalam untuk meningkatkan kemampuan orang lain agar dapat menentukan pilihan sendiri, dan mengontrol diri sendiri, merupakan kualitas, yang mutlak penting bagi seorang *helping person*. Relasi pertolongan yang efektif atau bentuk-bentuk relasi pekerjaan sosial lainnya tidak mungkin terbentuk dan dipelihara tanpa adanya hasrat dan itikad serupa ini. Hasrat dan itikad serupa itu adalah hasrat dan itikad yang harus tumbuh dalam diri kita sendiri, bukan dalam diri orang lain. Hasrat dan itikad ini merupakan keterlibatan (*commitment*) yang memberikan kepada kita keberanian untuk mengetahui diri sendiri dan kesediaan kita memikul resiko dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada orang lain.

e. Berani dan Teguh Hati (*Courage*)

Agar mampu memikul resiko dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada orang lain seseorang membutuhkan keberanian yang besar. Pengertian keberanian disini bukanlah keberanian dari seorang, yang tidak menyadari, melainkan keberanian dari seorang yang benar-benar sadar dan tahu apa yang seharusnya dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi orang lain. Seorang pekerja sosial sebagai *helping person* juga harus berani memikul resiko kegagalan dalam memberikan pertolongan, untuk melibatkan diri dalam kesulitan, dalam situasi emosional yang berubah-ubah yang mungkin ia tidak tahu bagaimana mengatasinya, dalam situasi-situasi yang membingungkan, maupun dalam situasi-situasi yang tidak dapat diterka lainnya. Hanyalah orang yang tidak pintar akan kekhawatiran sendiri yang dapat bertindak sebagai *helping person*.

Untuk dapat melihat diri sendiri dan diri orang lain sebagaimana adanya memerlukan keberanian yang besar dan menuntut keberanian serta kekuatan yang lebih besar lagi agar kita dapat secara langsung menghadapi klien dengan kenyataan masalah-masalahnya, apabila kenyataan masalah ini merupakan rintangan dalam melakukan pelayanan.

f. Sensitivitas (*sensitivity*)

Bagi orang yang sedang mengalami gangguan biasanya jauh lebih sulit untuk dapat melibatkan diri dengan orang lain dan situasi-situasi yang menghadapinya. Ini disebabkan oleh perasaan-perasaannya mengenai masalah-masalah serta mengenai diri sendiri sebagai orang yang bermasalah, dan oleh ketidaktahuannya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan proses pertolongan. Oleh sebab itu, pekerja sosial yang hendak membantunya perlu

memiliki kapasitas untuk dapat merasakan dan menanggapi (*feeling and sensing*) keadaan di dalam diri orang lain (*the inner state of others*).

Kualitas ini mungkin tergantung kepada kemampuan kita untuk mengamati gerakan-gerakan dan perubahan-perubahan yang terjadi (yang kecil-kecilnya) kepada oranglain, dan mampu menarik kesimpulan-kesimpulan yang tepat mengenai arti dari gejala serupaitu, serta mampu menempatkannya kedalam perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran orang lain, serta menghindarkan diri dari bertindak secara stereotipe. Kualitas ini mungkin dekat dengan hubungannya dengan kapsitas kita untuk bersikap terbuka terhdap hal-hal yang baru dan berhubungan erat dengan kesediaan kita untuk menerima perubahan-perubahan.

10. Komunikasi Teurapeutik

a. Pengertian Komunikasi Terapeutik

Seorang pekerja sosial yang bekerja memberikan pertolongan kepada klien selayaknya memiliki keterampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan klien. Keterampilan komunikasi tersebut dinamakan komunikasi terapeutik, yaitu komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan klien. Tentu saja berbagai hal yang menyangkut relasi, di dalam komunikasi terapeutik ini menjadi prakondisi untuk terjadinya komunikasi terapeutik tersebut. Melalui keterampilan komunikasi terapeutik, pekerja sosial akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien klien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan perawatan dan memberi kepuasan profesional dalam pelayanan. Hubungan terapeutik antara pekerja sosial dengan klien klien adalah hubungan kerja sama yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, pikiran dan pengalaman dalam membina hubungan intim yang terapeutik. Dengan terjalannya komunikasi terapeutik yang baik akan membantu klien untuk mengurangi beban perasaan/pikirannya dalam upaya penyembuhan.

Komunikasi terapeutik termasuk dalam komunikasi interpersonal, dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara pekerja sosial dengan klien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling kebutuhan antara pekerja sosial dan klien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi antara pekerja sosial dengan klien klien, pekerja sosial membantu dan klien menerima bantuan.

b. Tujuan dan Manfaat Komunikasi Terapeutik

- 1) Realisasi diri, penerimaan diri dan dan peningkatan penghormatan diri. Melalui komunikasi terapeutik diharapkan terjadi perubahan pada diri klien.
- 2) Kemampuan membina hubungan interpersonal yang tidak superfisial dan saling bergantung dengan orang-orang lain. Melalui komunikasi terapeutik, klien diharapkan mau menerima dan diterima oleh orang lain.
- 3) Peningkatan fungsi dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan yang realistis. Terkadang klien menetapkan ideal diri atau tujuan yang terlalu tinggi tanpa mengukur kemampuannya.
- 4) Rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri. identitas personal disini termasuk status, peran, jenis dan jenis kelamin.

Adapun manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan klien melalui hubungan perawat dan klien. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah dan evaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat (Indrawati, 2003 : 50).

c. Keterampilan Komunikasi Terapeutik

Beberapa keterampilan komunikasi terapeutik dapat digambarkan melalui proses sebagai berikut :

Pekerja sosial membuka wawancara dengan memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan dan lama wawancara. Berikan waktu yang cukup kepada klien untuk menjawab, berkaitan dengan kemunduran kemampuan untuk merespon verbal, dan memperhatikan kondisi fisik klien pada waktu wawancara. Dalam melakukan wawancara, pekerja sosial selayaknya menggunakan kata-kata yang tidak asing bagi klien sesuai dengan latar belakang sosio-kulturalnya, dan menggunakan pertanyaan yang pendek dan jelas karena klien kesulitan dalam berfikir abstrak. Selanjutnya pekerja sosial memperlihatkan dukungan dan perhatian dengan memberikan respon nonverbal, seperti kontak mata secara langsung, duduk dan menyentuh klien dalam batas tertentu.

Pekerja sosial harus cermat dalam mengidentifikasi tanda-tanda kepribadian klien dan distress yang ada, dan tidak boleh berasumsi bahwa klien memahami tujuan dari wawancara asesmen. Dalam hal ini pekerja sosial harus memperhatikan respon klien dengan cara mendengarkan secara cermat dan tetap mengobservasi. Demikian pula respon perilaku juga harus diperhatikan, karena asesmen perilaku merupakan dasar yang paling penting dalam perencanaan pertolongan pada klien.

Tempat mewawancarai sebaiknya tidak pada tempat yang baru dan asing bagi klien, oleh karenanya setting wawancara harus dibuat nyaman, dan kursi harus dibuat nyaman mungkin. Demikian pula lingkungan harus dimodifikasi sesuai dengan kondisi klien yang sensitif terhadap suara berfrekuensi tinggi atau perubahan kemampuan penglihatan. Terakhir, pekerja sosial mengkonsultasikan hasil wawancara kepada keluarga klien atau orang lain yang sangat mengenal klien.

d. Tahapan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik terdiri atas empat fase, yaitu fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Setiap fase atau tahapan komunikasi terapeutik mencerminkan uraian tugas dari pekerja sosial. Purwanto (1994) membagi tahapan komunikasi dalam tiga fase, yaitu fase orientasi, fase lanjutan dan fase terminasi.

1) Fase Prainteraksi

Pada fase prainteraksi ini, pekerja sosial mengeksplorasi perasaan, fantasi dan ketakutan sendiri. Pekerja sosial juga perlu menganalisis kekuatan dan kelemahan profesional diri. Selanjutnya mencari data tentang klien klien, dan merencanakan pertemuan pertama dengan klien.

2) Fase Orientasi

Fase ini meliputi pengenalan dengan klien, persetujuan komunikasi atau kontrak komunikasi dengan klien, serta penentuan program orientasi. Program orientasi tersebut meliputi ; penentuan batas hubungan, pengidentifikasian masalah, mengkaji tingkat kecemasan diri sendiri dan klien, serta mengkaji apa yang diharapkan dari komunikasi yang akan dilakukan bersama antara pekerja sosial dan klien.

Tugas pekerja sosial pada fase ini adalah menentukan alasan klien minta pertolongan, kemudian membina rasa percaya, penerimaan dan komunikasi terbuka. Merumuskan kontrak bersama klien, mengeksplorasi pikiran, perasaan dan perbuatan klien sangat penting dilakukan pada tahap orientasi ini. Dengan demikian pekerja sosial dapat mengidentifikasi masalah klien, dan selanjutnya merumuskan tujuan dengan klien.

3) Fase kerja/lanjutan

Pada fase kerja ini pekerja sosial perlu meningkatkan interaksi dan mengembangkan faktor fungsional dari komunikasi terapeutik yang dilakukan. Meningkatkan interaksi sosial dengan cara meningkatkan sikap penerimaan satu

sama lain untuk mengatasi kecemasan, atau dengan menggunakan teknik komunikasi terapeutik sebagai cara pemecahan dan dalam mengembangkan hubungan kerja sama. Mengembangkan atau meningkatkan faktor fungsional komunikasi terapeutik dengan melanjutkan asesmen dan evaluasi masalah yang ada, meningkatkan komunikasi klien dan mengurangi ketergantungan klien pada petugas, dan mempertahankan tujuan yang telah disepakati dan mengambil tindakan berdasarkan masalah yang ada.

Tugas pekerja sosial pada fase kerja ini adalah mengeksplorasi stressor yang terjadi pada klien dengan tepat. Pekerja sosial juga perlu mendorong perkembangan kesadaran diri klien dan pemakaian mekanisme koping yang konstruktif, dan mengarahkan atau mengatasi penolakan perilaku adaptif.

4) Fase terminasi

Fase terminasi merupakan fase persiapan mental untuk membuat perencanaan tentang kesimpulan penyembuhan yang telah didapatkan dan mempertahankan batas hubungan yang telah ditentukan. Pekerja sosial mengantisipasi masalah yang akan timbul pada fase ini, karena klien mungkin menjadi tergantung pada pekerja sosial. Pada fase ini memungkinkan ingatan klien pada pengalaman perpisahan sebelumnya, sehingga klien merasa sunyi, menolak dan depresi. Diskusikan perasaan-perasaan tentang terminasi.

Pada fase terminasi tugas pekerja sosial adalah menciptakan realitas perpisahan. Pekerja sosial juga dapat membicarakan proses terapi dan pencapaian tujuan. Saling mengeksplorasi perasaan bersama klien tentang penolakan dan kehilangan, sedih, marah dan perilaku lain, yang mungkin terjadi pada fase ini.

BAB 4

WAWANCARA

A. WAWANCARA DALAM PRAKTIK PERTOLONGAN

Wawancara (interview) merupakan kegiatan manusia yang paling universal. Suatu wawancara terjadi antara dua orang, sering kali lebih, yang sedang berusaha mencapai tujuan bersama. Kata “mewawancarai” dalam penggunaan sehari-hari mengacu pada begitu banyak jenis interaksi yang berbeda-beda, sulit untuk menulis satu definisi yang mampu mengakomodasi semuanya. Meskipun demikian, penting bagi kita untuk menetapkan sebuah definisi mendasar sebagai sebuah kerangka acuan. Oleh karenanya, wawancara didefinisikan sebagai suatu bentuk yang dikhususkan dari komunikasi lisan dan bertatap muka antara orang-orang dalam sebuah hubungan interpersonal untuk sebuah tujuan tertentu yang diasosiasikan dengan pokok bahasan tertentu.

1. Pengertian Wawancara

Charles Stewart dan W. B. Cash mendefinisikan wawancara sebagai “sebuah proses komunikasi berpasangan dengan suatu tujuan yang serius dan telah ditetapkan sebelumnya yang dirancang untuk bertukar perilaku dan melibatkan tanya jawab”. Sedangkan Robert Kahn dan Charles Channel mendefinisikan wawancara sebagai “suatu pola yang dikhususkan dari interaksi verbal – diprakarsai untuk suatu tujuan tertentu, dan difokuskan pada sejumlah bidang kandungan tertentu, dengan proses eliminasi materi yang tak ada kaitannya secara berkelanjutan”. Selanjutnya Benney & Hughes (dalam Denzin, 2009: 501), wawancara adalah seni bersosialisasi, pertemuan “dua manusia yang saling berinteraksi dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesetaraan status, terlepas apakah hal tersebut benar-benar kejadian nyata atau tidak”. Dengan demikian, wawancara dapat menjadi alat/perangkat dan juga dapat sekaligus menjadi objek

Dalam konteks penelitian, wawancara merupakan metode mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara juga merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Lerbin, 1992 dalam Hadi, 2007). Tanya jawab ‘sepihak’ berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan.

Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap pengumpulan data, tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu pengumpulan data. Pada penelitian, wawancara dapat berfungsi sebagai metode primer, pelengkap atau sebagai kriterium (Hadi, 1992). Sebagai metode primer, data yang diperoleh dari wawancara merupakan data yang utama guna menjawab permasalahan penelitian. Sedangkan menurut Nazir (1988) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Beberapa hal dapat membedakan wawancara dengan percakapan sehari-hari antara lain yaitu:

- pewawancara dan responden biasanya belum saling kenal-mengenal sebelumnya.
- responden selalu menjawab pertanyaan.
- pewawancara selalu bertanya.
- pewawancara tidak menjuruskan pertanyaan kepada suatu jawaban, tetapi harus selalu bersifat netral.
- pertanyaan yang ditanyakan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya (*interview guide*).

Mengenai latar belakang penggunaan wawancara sebagai metode pengumpulan data pada suatu penelitian, pendapat Allport (dalam Hadi, 1992) berikut perlu dipertimbangkan: *"If we want to know how people feel, what their experience and what they remember, what their emotions and motives are like, and the reasons for acting as they do – why not ask them?"*. Dari pendapat itu, kita mengetahui bahwa wawancara dapat atau lebih tepat digunakan untuk memperoleh data mengenai perasaan, pengalaman dan ingatan, emosi, motif, dan sejenisnya secara langsung dari subjeknya.

Wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut ialah: pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan, dan situasi wawancara. Pewawancara diharapkan menyampaikan pertanyaan kepada responden, merangsang responden untuk menjawabnya, menggali jawaban lebih jauh bila dikehendaki mencatatnya. Bila semua tugas ini tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka hasil wawancara menjadi kurang bermutu. Syarat menjadi pewawancara yang baik ialah ketrampilan mewawancarai, motivasi yang tinggi, dan rasa aman, artinya tidak ragu dan takut untuk menyampaikan pertanyaan. Demikian pula responden dapat mempengaruhi hasil wawancara karena mutu jawaban yang diberikan tergantung pada apakah dia dapat menangkap isi pertanyaan dengan tepat serta bersedia menjawabnya dengan baik.

Peneliti dalam penelitian kualitatif juga bertindak sebagai instrumen. Fasilitas yang ada pada peneliti untuk menjadi instrumen adalah sepasang mata, telinga, bibir, dan kelisanannya (berkomunikasi). Komunikasi inilah yang dijadikan pedoman dalam pengumpulan data kualitatif melalui wawancara. Komunikasi yang baik dalam berwawancara adalah interaksi yang terencana, dan wawancara harus ditujukan untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan untuk mencapai tujuan (Alwasilah, 2003, halaman 191). Sebagai penginterview (pewawancara) hendaknya berupaya agar kata-kata responden tidak berhamburan (tidak karuan bicaranya) atau making words fly. Oleh sebab itu, sebagai peneliti harus memahami lebih dahulu makna wawancara sebelum melakukan pengumpulan data melalui wawancara.

2. Tujuan Wawancara

Tujuan wawancara menurut pakar komunikasi radio Dr. Myles Marsel:

- memastikan kebenaran dan aktualitas fakta.
- memperoleh pernyataan resmi langsung dari sumbernya
- menggali titik pandang, opini (points of view).
- memformulasikan suatu masalah.
- memperoleh suara yang mewakili masyarakat.
- menciptakan gaya berita bercerita.
- meningkatkan citra pribadi reporter.
- memperkuat kredibilitas radio di bidang informasi
- untuk konfirmasi (penyeimbang).
- melengkapi data-data yang kurang detail.
- mendorong narasumber agar berbicara dan mengungkapkan fakta.
- menyambung kesenjangan hubungan narasumber dengan media.
- sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya.
- menguji hasil pengumpulan data lainnya.
- mendapatkan data dari tangan pertama.

Tujuan mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi serta memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

3. Fungsi Wawancara

Fungsi wawancara pada dasarnya dapat digolongkan ke dalam tiga golongan besar:

- a. Sebagai metode primer; wawancara dijadikan satu-satunya alat pengumpul data, atau sebagai metode diberi kedudukan yang utama dalam serangkaian metode-metode pengumpulan data lainnya.
- b. Sebagai metode pelengkap; ketika wawancara digunakan sebagai alat untuk mencari informasi-informasi yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain.
- c. Sebagai kriterium; pada saat-saat tertentu metode wawancara digunakan orang untuk menguji kebenaran dan kemantapan suatu datum yang telah diperoleh dengan cara lain, seperti observasi, test, kuesioner, dan sebagainya. Dalam fungsinya sebagai kriterium ini, wawancara harus diselenggarakan dengan berhati-hati sebab untuk dijadikan batu penilai, wawancara tidak boleh diragukan kemampuannya untuk menggali fakta-fakta secara teliti.

Dalam tiga golongan fungsi itu tidak implisit bahwa golongan yang satu mempunyai harga yang lebih tinggi dari yang lain. Sebagai metode primer, wawancara mengemban suatu tugas yang sangat penting. Sebagai pelengkap metode, wawancara menjadi sumber informasi yang sangat berharga. Dan sebagai kriterium, wawancara menjadi alat yang memberikan pertimbangan yang memutuskan. Ditinjau dari segi tersebut, tiga fungsi pokok itu justru memperlihatkan bahwa wawancara merupakan suatu metode yang serbaguna.

B. BENTUK DAN JENIS WAWANCARA

Bentuk-bentuk Wawancara

Wawancara terdiri dari beberapa bentuk/tipe, diantaranya wawancara langsung yaitu ditujukan langsung kepada orang yang diperlukan keterangan/datanya dalam penelitian. Sedangkan wawancara tidak langsung, yaitu wawancara yang ditujukan kepada orang-orang lain yang dipandang dapat memberikan keterangan mengenai keadaan orang yang diperlukan datanya. Berikut ini bentuk dari wawancara:

- wawancara berita, dilakukan untuk mencari bahan berita.
- wawancara dengan pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.
- wawancara telepon yaitu wawancara yang dilakukan lewat pesawat telepon.
- wawancara pribadi.
- wawancara dengan banyak orang.
- wawancara dadakan / mendesak.
- wawancara kelompok dimana serombongan wartawan mewawancarai seorang, pejabat, seniman, olahragawan dan sebagainya.

Pada hakekatnya bentuk-bentuk wawancara dapat dikategorikan ke dalam 3 golongan besar, yaitu :

- wawancara yang ditujukan untuk mengumpulkan fakta-fakta (*fact-finding*)
- wawancara yang ditujukan untuk memberikan informasi (*informing*)
- wawancara yang ditujukan untuk memotivasi (*motivating*)

Selain itu bentuk wawancara dijabarkan sebagai berikut:

1. Wawancara Tradisional

Fungsi	Luang Lingkup	Contoh
Pemberian Informasi	Semua wawancara yang berfungsi untuk memberi informasi, data, arah, instruksi, orientasi, klasifikasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penjelasan tentang prosedur registrasi kepada mahasiswa ▪ Prosedur untuk membuat proposal penelitian bantuan beasiswa ▪ Penjelasan SOP kepada Sales

Pengumpulan Informasi	Meliputi semua wawancara yang fungsi utamanya memperoleh fakta, opini, data, perasaan, sikap, beliefs, reaksi, dan feed back.	Penggunaan survey dan poll untuk menentukan sikap terhadap kandidat politik, efek dari advertensi, habit daripada pemirsa TV, dan tujuan pemungutan suara.
Seleksi	Memiliki fungsi utama untuk menyeleksi atau menempatkan pelamar, pegawai, dan anggota organisasi. Menilai karakteristik personal daripada pelamar/ pegawai untuk menentukan kecocokannya dengan perusahaan/ posisi/ lokasi.	Menentukan apakah seorang pelamar bisa direkrut/ tidak.
Perilaku Pewawancara	Wawancara yang memiliki fungsi utama menerima secara tepat perilaku seseorang, dengan tujuan untuk menolong orang tersebut agar dapat melihat keadaan, causa, efek, dan kemungkinan pemecahannya.	Pimpinan menggunakan wawancara untuk menilai performa, agar menampilkan ferporma pekerjaannya, agar dapat meningkatkannya. Atau melakukan wawancara untuk Training Need Analisis sebagai dasar dalam pelatihan yang akan diberikan
Perilaku Responden	Wawancara ini memiliki fungsi menerima keluhan, kesusahan, atau saran, dan mencoba pemecahan masalah yang diterima kedua pihak.	Penerimaan keluhan/ kesulitan pegawai Penerimaan usul/ saran Kebutuhan mashasiswa akan pertolongan
Pemecahan Masalah	Semua wawancara yang memiliki fungsi utama menganalisa, memecahkan suatu problem yang dirasakan oleh pewawancara dan responden.	Menerima saran untuk dipecahkan bersama Mendiskusikan problem yang disharingkan.
Persuasi	Memiliki fungsi utama untuk merubah cara berpikir, perasaan, dan perilaku responden.	Penjualan produk dan servis/ pelayanan Pemilihan anggota Pencairan dana/ pengembangan Perubahan cara marasakan, berpikir, atau bertindak. Mencari perubahanatau memperkuat beliefs politik, sosial, keyakinan. Merubah sikap terhadap orang, tempat, benda.

Keberhasilan atau kegagalan ditentukan oleh sikap wawancara selain jurnalis juga ditentukan oleh perilaku, penampilan, dan sikap wartawan. Sikap yang baik biasanya mengundang simpatik dan akan membuat suasana wawancara akan berlangsung akrab alias komunikatif. Wawancara yang komunikatif dan hidup juga dibentuk oleh isu-isu dan informasi tentang materi pelajaran baik oleh pembicara dan wartawan.

2. Wawancara Non Tradisional

Fungsi	Luang Lingkup	Contoh
Tertfokus Pada Kelompok	Melibatkan interaksi antara responden maupun peawawancara dan interaksi ini ditingkatkan menghasilkan berbagai informasi dan pendapat yang berbeda dari sebuah wawancara dengan diwawancarai tunggal. Menyentuh kecenderungan manusia dalam bersikap dan persepsi yang dikembangkan melalui interaksi dengan orang lain.	Menganalisis sesuatu hal, seperti menganalisis pelatihan tentara. Menganalisis informasi kualitatif di berbagai bidang seperti pemasaran, iklan, kampanye politik, manajemen, penerbita, dan penelitian akademis.
Wawancara telepon	Wawancara melalui telepon, karena nyaman dan tidak mahal.	Wawancara survei dan jajak pendapat Wawancara kerja di tahap awal.
Wawancara konferensi video/ skype	Melibatkan teknologi visual	Wawancara survei dan jajak pendapat Wawancara kerja di tahap awal
Wawancara email	Penekanan pada penggunaan jari jemari	Wawancara klien yang jumlahnya banyak dengan seorang dokter.

Wawancara merupakan proses komunikasi yang kompleks dan ada banyak tipe dan variasi. Setiap tipe menuntut aplikasi dari prinsip dan skill yang spesifik serta personal trait & abilities. Kombinasi daripada karakteristik ini membuat seseorang sangat mampu untuk suatu tipe wawancara yang satu, namun tidak sesuai untuk yang lain. Misalnya, seorang psikolog sangat membutuhkan teknik konseling, namun berbeda dengan sales.

Jenis Wawancara

1. Wawancara Tertutup.

Wawancara tertutup adalah sebuah kegiatan wawancara yang dilakukan dengan cara tertutup. Pewawancara harus menjaga atau merahasiakan nama maupun informasi mengenai narasumbernya dengan cara memalsukan atau memberi inisial nama narasumber. Wawancara tertutup ini bisa juga diartikan sebagai wawancara yang pertanyaan – pertanyaannya terbatas dan telah tersedia jawabannya yang berupa pilihan. Contohnya adalah wawancara yang menggunakan lembar *questionnaire*.

2. Wawancara terbuka.

Wawancara ini bertolak belakang dengan jenis wawancara tertutup, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga

memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Contohnya adalah wawancara yang meminta narasumber untuk memberikan penjelasan lengkap mengenai suatu hal.

3. Wawancara konferensi.

Wawancara konferensi adalah wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara dengan sejumlah narasumber dan sebaliknya. Contohnya adalah wawancara yang dilakukan di acara-acara televisi atau talk show, wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara kepada sejumlah narasumber di acara formal atau diskusi publik, dan Wawancara jarak jauh (teleconference) yang banyak dilakukan di acara-acara berita.

4. Wawancara Kelompok.

Wawancara kelompok adalah wawancara yang dilakukan oleh sejumlah pewawancara kepada narasumber dan dilaksanakan pada waktu yang bersamaan. Hal ini hampir sama dengan wawancara konferensi, tetapi pada wawancara kelompok pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh setiap pewawancara berbeda-beda. Contohnya adalah wawancara kepada seorang artis, pejabat, atau group band yang berprestasi atau sedang terkena skandal.

5. Wawancara Individual.

Wawancara Individual adalah wawancara yang dilakukan oleh seorang wawancara dengan seorang narasumber. Wawancara ini disebut juga dengan wawancara perorangan. Contohnya adalah wawancara yang dilakukan oleh wartawan dalam mencari berita.

6. Wawancara Terpimpin.

Wawancara ini disebut juga dengan wawancara terstruktur. Wawancara jenis ini biasanya menggunakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya baik oleh pewawancara maupun narasumbernya. Contohnya adalah wawancara yang sering terjadi di acara-acara talk show bertemakan khusus kepada narasumber seperti dokter, polisi, guru, dan lain-lain.

7. Wawancara Bebas.

Wawancara bebas adalah jenis wawancara yang pertanyaannya tidak dipersiapkan terlebih dahulu. Dengan kata lain wawancara ini terjadi spontan bergantung dengan suasana dan keadaan ketika kegiatan wawancara berlangsung. Wawancara ini sering disebut juga dengan wawancara tidak berstruktur.

8. Wawancara berita (News-peg Interview).

Untuk memperoleh keterangan, menggali fakta, konfirmasi, atau pandangan tentang suatu masalah atau peristiwa disebut juga wawancara (informative Interview). Biasanya dilakukan dengan seorang "ahli" untuk menemukan kejelasan sebuah isu atau kejadian.

9. Wawancara jalanan (*man in the street interview*).

Mewawancarai berbagai sumber berita secara terpisah, namun satu sama lain mempunyai kaitan dengan masalah /suatu peristiwa. Misalnya kebakaran, reporter mewawancarai dengan saksi mata, korban, dan petugas pemadam kebakaran serta warga sekitar.

10. Wawancara pribadi (*personal interview*).

Untuk memperoleh data tentang diri-pribadi, perjalanan hidup dan pemikiran narasumber disebut juga wawancara biografi.

11. Wawancara sambil lalu (*casual interview, door-stop interview*).

Berlangsung secara mendadak, tak ada perjanjian/ deal terlebih dahulu dengan narasumber, tapi "mencegat".

12. Wawancara tertulis (*written interview*); dilakukan melalui surat-menyurat atau korespondensi.

13. Wawancara emosional (*emotional interview*).

Menunjukkan perasaan orang yang diwawancarai, misalnya korban penggusuran atau korban perampokan.

14. Wawancara menghibur (*entertainment interview*).

Dilakukan dengan seorang selebritis, actor/ penyanyi terkenal. Tujuan utama wawancara ini adalah semata-mata menghibur topic pembicaraan secara umum masalah bukan masalah yang sangat serius. Diharapkan muncul banyak anekdot/ cerita lucu dari narasumber.

15. Wawancara pro-kontra (*challenging interview*).
Bertujuan mendapatkan penjelasan pembelaan, atau komentar atas visu kontroversial.
16. Wawancara keras.
 - dilakukan jika hanya menginginkan komentar/ pernyataan tentang suatu peristiwa.
 - dikerjakan untuk pemberitaan peristiwa actual.
 - pendek dan sederhana.
17. Wawancara eksklusif (*exclusive interview*).
Wawancara yang dilakukan seorang wartawan/ lebih (tetapi berasal dari satu media) secara khusus dengan interview, berkaitan dengan masalah tertentu ditempat yang telah disepakati bersama oleh pewawancara dan interview.

Sementara itu Imelda Reynolds mengemukakan jenis-jenis wawancara sbb:

- a. wawancara keras: wawancara yang memiliki suatu permasalahan.
- b. wawancara informatik: wawancara yang memberikan fakta.
- c. wawancara emosional: wawancara yang menunjukkan perasaan orang yang diwawancara.
- d. wawancara paksaan: wawancara yang apabila orang yang diwawancara tidak menghendaki.
- e. wawancara menghibur: menunjukkan informasi, pribadi.
- f. wawancara vox pop: suara rakyat kecil atau opini masyarakat.

C. METODE WAWANCARA

Salah satu metode pengumpulan data ialah dengan cara wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap survey, tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. (Masri S dan Sofian Effendi, 1995 :192). Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. (Lexy J, 2006 :186).

Metode wawancara pada dasarnya dapat digolongkan kedalam tiga golongan besar, yaitu:

- sebagai metode primer.
- sebagai metode pelengkap.
- sebagai kriterium.

Apabila wawancara dijadikan satu-satunya alat pengumpulan data, atau sebagai metode diberi kedudukan yang utama dalam serangkaian metode-metode pengumpulan data lainnya, ia akan memiliki ciri sebagai metode primer. Sebaliknya jika ia digunakan sebagai alat untuk mencari informasi-informasi yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain, ia akan menjadi metode pelengkap. Pada saat-saat tertentu metode wawancara digunakan orang untuk menguji kebenaran dan kemantapan suatu datum yang telah diperoleh dengan cara lain, seperti observasi, test, kuesioner dan sebagainya. Digunakan untuk keperluan semacam itu metode wawancara akan menjadi batu pengukur atau kriterium.

Dalam tiga golongan fungsi itu tidak implisit bahwa golongan yang satu mempunyai harga yang lebih tinggi dari yang lain. Sebagai metode primer wawancara mengemban tugas yang sangat penting. Sebagai pelengkap metode wawancara menjadi sumber informasi yang sangat berharga, dan sebagai kriterium ia menjadi alat yang memberikan pertimbangan yang memutuskan. Ditinjau dari segi itu adanya tiga fungsi pokok itu justru memperlihatkan bahwa interview merupakan suatu metode yang serba guna.

Untuk mendapatkan informasi, ada beberapa metode yang digunakan oleh pewawancara ketika mengadakan wawancara.

1. Mencatat.

Metode yang pertama adalah mencatat. Para pewawancara biasanya menyiapkan buku dan pulpen untuk mencatat jawaban-jawaban dari narasumber. Ketika mencatat jawaban tersebut, pewawancara akan menuliskannya dengan sangat cepat dengan cara hanya menuliskan point - pointnya saja. Karena kalau tidak, mereka tidak akan mendapat informasi yang telah diutarakan oleh narasumbernya. Setelah mendapatkan catatan hasil wawancara, barulah catatan itu dikembangkan dengan menggunakan tulisan yang baik dan informative.

2. Merekam / Recording.

Metode selanjutnya adalah merekam. Pewawancara membutuhkan suatu alat yang berupa perekam suara. Alat ini digunakan untuk merekam jawaban - jawaban yang diberikan oleh narasumber, sehingga mereka tidak akan kehilangan informasi sedikitpun. Setelah mendapatkan rekaman, pewawancara akan menulis transkrip tanya jawab tersebut dan menjadikannya sebuah tulisan berita.

Sebelum melakukan wawancara, ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh Pewawancara. Langkah-langkah tersebut antara lain:

- menentukan topik wawancara.
- menentukan pokok-pokok yang akan ditanyakan untuk berwawancara.
- menyusun daftar pertanyaan untuk berwawancara.
- menghubungi narasumber.
- menyiapkan alat-alat dalam berwawancara seperti; alat tulis atau alat perekam.
- melakukan wawancara dengan nara sumber dengan cara yang sopan dan menggunakan bahasa yang baik dan jelas.
- menulis hasil wawancara.
- mendiskusikan hasil wawancara.
- menulis laporan hasil wawancara.

D. STRUKTUR WAWANCARA

Wawancara merupakan aktivitas yang terstruktur, dimulai dari tahap permulaan, tahap pertengahan, dan tahap akhir.

1. Tahap Permulaan (*The Start*)

- menuntut interviewer untuk merumuskan tujuan wawancara, sehingga jelas bagi interviewee pada saat yang sedini mungkin.
- melakukan pembicaraan awal (*small talk*)
- mengatasi "critical events" (perasaan canggung, ketidakmenentuan, ketidakenakan yang dialami pada tahap permulaan)

2. Tahap Pertengahan (*The Middle*)

- Isi/inti wawancara; suatu wawancara dapat tercapai bilamana diskusi antara interviewer dan interviewee secara langsung dapat sampai pada tujuan pokok wawancara
- saat-saat kritis pada tahap ini bisa terjadi, yakni apa yang disebut sebagai "*psychological blocks*" di dalam diri interviewee maupun interviewer yang mengganggu jalannya wawancara

3. Tahap Akhir (*The Ending*)

- Suatu wawancara dapat berakhir ketika sampai pada saat atau waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, atau pada saat interviewee maupun interviewer menganggap bahwa tujuan wawancara telah tercapai.
- adakalanya wawancara berakhir atau diakhiri karena terjadi hambatan-hambatan yang serius, sehingga benar-benar telah menjadi suatu krisis yang tidak memungkinkan wawancara dilanjutkan.

- peristiwa kritis yang terjadi pada tahap akhir akan berbeda sifat dan bentuknya dengan peristiwa-peristiwa kritis yang terjadi pada tahap permulaan dan tahap pertengahan wawancara

E. BEBERAPA HAL PENTING DALAM PELAKSANAAN WAWANCARA

1. Memulai Wawancara (*Starting the Interview*)

- menyiapkan seting wawancara (*the interview setting*)
- bagaimana cara berpakaian ketika melakukan wawancara (*how to dress for the interview*)
- memikirkan terlebih dulu tentang apa yang akan dibicarakan dengan klien (*thinking ahead about an interview with a client*)
- pengantar awal (*initial introduction*)
- meredakan kecemasan klien (*alleviating the client anxiety*)
- menggambarkan diri sebagai orang yang dapat dipercaya dan memiliki kemampuan (*portraying confidence and competence*)
- mulai menyatakan tentang tujuan wawancara dan peran (*beginning statement of purpose and role*)
- mengarahkan wawancara (*conducting the interview*)

2. Respon Verbal Terhadap Klien (*Verbal Responses to the Client*)

- melakukan dorongan sederhana (*simple encouragement*)
- memperhatikan pernyataan/apa yang dikatakan klien (*rephrasing*)
- memberikan respon yang reflektif (*reflective responding*)
- mengklarifikasi pesan yang disampaikan klien (*clarification*)
- menginterpretasi informasi yang diperoleh dari klien (*interpretation*)
- memberikan informasi balikan (*providing information*)
- bertumpu pada kekuatan yang dimiliki klien (*emphasizing client's strengths*)
- pengungkapan diri (*self-disclosure*)
- membuat ikhtisar (*summarization*)
- memperoleh informasi (*eliciting information*)

3. Keterampilan dalam Melaksanakan Wawancara (*Skills in Interview*)

a. Keterampilan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Terdapat perbedaan antara mendengar dengan mendengarkan. Mendengar (*hearing*) adalah respon fisik terhadap masuknya stimulus; yaitu proses masuknya suara ke telinga, sedangkan mendengarkan (*listening*) merupakan proses memaknai, memahami dan merespon terhadap suara yang masuk.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam Mendengar Aktif, yaitu:

- jangan menyela pembicaraan
- memberikan empati terhadap pembicara
- mempertahankan keterlibatan
- menunda evaluasi
- mengorganisasi pesan
- menunjukkan perhatian
- memberikan umpan balik

Arti Mendengarkan:

- hindari terlalu banyak bicara, beri kesempatan orang lain untuk lebih banyak bicara
- hindari gangguan fisik
- memberikan perhatian yang penuh terhadap pembicara
- ajukan beberapa pertanyaan
- menyimpulkan apa yang dikatakan oleh pembicara
- jangan menyela pembicaraan, tunggu sampai ia selesai sebelum kita memberikan respon
- segera mencatat poin-poin penting setelah pembicaraan selesai

Terdapat 4 komponen sebagai persyaratan menjadi pendengar yang baik:

- *Concentration*; memusatkan segenap perhatian pada apa yang sedang dilakukan
- *Active participation*; mengerahkan pikiran dalam keadaan kesadaran yang santai, terbuka dan fleksibel terhadap semua perubahan
- *Comprehension*; kemampuan menangkap dan memahami arti yang sebenarnya dari apa yang kita dengar
- *Objectivity*; mendengarkan apa yang dikemukakan orang lain tanpa memaksakan pendapat kita sendiri

b. Keterampilan Mengamati (*Observation Skill*)

Keterampilan mengobservasi selama proses wawancara berlangsung sejak dimulai hingga berakhirnya wawancara

c. Keterampilan membentuk Rapport (*Skill form Rapport*)

Rapport digunakan untuk menunjukkan kadar relasi yang ditandai oleh adanya keakraban atau keharmonisan antara pekerja sosial dengan klien.

Elemen-elemen di dalam rapport :

- interviewer mampu bersikap bersahabat atau 'hangat' serta memberikan perhatian penuh terhadap klien
- ruangan interview harus menyenangkan dan privacy
- interviewer tidak terburu-buru dalam melakukan wawancara
- interviewer dapat menerima semua gagasan dan sikap yang ditunjukkan klien
- interviewer dapat menerima klien sebagai teman yang memiliki derajat yang sama selama wawancara berlangsung

d. Keterampilan Menggunakan Pertanyaan (*the Use Question Skill*)

- Pertanyaan bukan semata-mata bertujuan untuk memperoleh jawaban, tetapi pertanyaan merupakan prosedur teknis yang dipergunakan secara ajeg dalam berbagai bentuk pertanyaan yg hanya dapat menimbulkan jawaban "ya" atau "tidak" pada dasarnya menunjukkan adanya kekurang-terampilan dan teknik yang jelek
- Ada berbagai bentuk pertanyaan disamping pertanyaan yang langsung:
 5. pertanyaan retorikal, yaitu pertanyaan yang diajukan sebagai pernyataan ulangan (*restatement*) untuk memberikan penjelasan
 6. pertanyaan yang diajukan untuk memberikan ketegasan/kepastian atau penolakan
 7. pertanyaan yang diajukan untuk memperoleh informasi khusus
 8. pertanyaan dalam bentuk *cross-examination* (tidak dianjurkan untuk pekerja sosial)
 9. pertanyaan *mengapa* merupakan usaha untuk membantu melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap motivasi klien
 10. *Apa* merupakan bentuk pertanyaan yang dapat menimbulkan penjelasan dan gambaran atau deskripsi

e. Keterampilan Berdiam diri (*Silence*)

- persoalan *silence* dalam wawancara bukanlah semata-mata merupakan faktor individual, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor budaya. Ada masyarakat yang menghargai tinggi sifat-sifat orang yang tidak banyak bicara, ada pula sebaliknya masyarakat yang menghargai tinggi sifat-sifat orang yang terus terang dan responsif terhadap orang lain.
- keterampilan mengendalikan *silence* wawancara tergantung pada ketajaman interviewer untuk melihat apa yang sedang dikomunikasikan melalui berdiam diri tersebut.
- seringkali berdiam diri menunjukkan adanya kegiatan memikirkan, merenungkan apa yang baru saja dikatakan dan dirasakan
- *silence* dapat juga merupakan indikasi kecemasan atau hambatan emosional

- ada pula interviewer yang menggunakan *silence* sebagai teknik dalam wawancaranya, ia lebih banyak berdiam diri daripada bertanya atau memberikan komentar, akan tetapi kalau teknik ini dipergunakan secara tidak tepat, maka klien tidak kembali lagi.

4. Wawancara Baku dan Tidak Baku

a. Wawancara Baku:

Terdiri dari seperangkat pertanyaan yang dipegang teguh pewawancara dan tidak boleh menyimpang dari pertanyaan-pertanyaan itu.

Keuntungan : jawaban seragam yang dapat ditangani sejumlah besar pewawancara

b. Wawancara Tidak Baku:

Memungkinkan pewawancara dan juga responden memperoleh keleluasaan. Pewawancara boleh menyimpang dari sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan, boleh menambahkan pertanyaan yang telah dibakukan dengan pertanyaan sendiri untuk memperoleh jawaban yang lebih lengkap. Pewawancara juga boleh membatalkan suatu pertanyaan yang tampak tidak sesuai atau yang dapat membuat responden defensif.

Wawancara yang baku dan yang tidak baku tersebut bersifat ekstrem. Sebenarnya, wawancara baku juga membolehkan sedikit kebebasan untuk bertanya, dan sebagian wawancara tidak baku juga tidak memberikan kebebasan mutlak untuk bertanya.

5. Bentuk-Bentuk Pertanyaan Wawancara

a. Pertanyaan Terbuka dan Pertanyaan Tertutup

• Pertanyaan Terbuka :

Menyerupai pertanyaan esei dalam ujian; ia tidak membatasi panjangnya jawaban responden, dan memberikan keleluasaan bagi responden untuk menafsirkan topik yang akan dibicarakan

contoh: "Bagaimanakah perasaan anda mengenai perkawinan anda ?

Keuntungan pertanyaan terbuka:

- memungkinkan responden menyampaikan informasi yang ia anggap penting
- memungkinkan pewawancara mengetahui kekurangpahaman responden dalam suatu bidang
- memungkinkan responden menyatakan perasaannya

Kerugian pertanyaan terbuka :

- memerlukan banyak waktu
- mungkin membatasi kemajuan wawancara
- mengurangi jumlah topik yang bisa dibahas

• Pertanyaan Tertutup:

Bersifat lebih spesifik dan biasanya membutuhkan jawaban yang lebih pendek dan lebih langsung. Pertanyaan tertutup dapat membatasi responden lebih jauh dengan memintanya menjawab "ya atau tidak"

contoh : " Berapa tahun anda bekerja dalam bidang ini ?"

Keuntungan Pertanyaan Tertutup :

- lebih banyak pertanyaan dapat ditanyakan dalam banyak bidang
- memerlukan waktu lebih sedikit dibanding pertanyaan terbuka
- pewawancara dapat membimbing dan mengatur wawancara dengan terkendali
- lebih sering melegakan responden (kurang mengancam responden)

Kerugian Pertanyaan Tertutup:

- memberi sedikit informasi mengenai isu yang ditanyakan
- dapat menutup bidang-bidang yang mungkin berharga untuk diketahui oleh pewawancara

b. Pertanyaan Primer dan Menyelidik

- Pertanyaan Primer: memperkenalkan sebuah topik baru dalam wawancara. Contoh dalam pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup adalah contoh-contoh dari pertanyaan primer
- Pertanyaan Menyelidik atau Sekunder: merupakan pertanyaan untuk menyusul pertanyaan primer, dan dimaksudkan untuk meminta penjabaran dari responden.
contoh : "Dapatkah anda menceritakan lebih jauh lagi ?"

Keuntungan pertanyaan menyelidik:

- menambah jumlah informasi yang diperoleh dari responden
- memungkinkan responden menambah penjelasan lebih banyak

Kerugian pertanyaan menyelidik:

- dapat membuat responden menjadi defensif
- responden mungkin tidak suka diselidiki lebih jauh lagi, dan hal ini dapat menimbulkan kehilangan informasi bila responden memutuskan untuk tidak memberikan informasi atau menyimpangkannya

c. Pertanyaan Menggiring versus Pertanyaan Netral

Pertanyaan Netral: pertanyaan yang tidak secara eksplisit atau implisit menyarankan jawaban yang diinginkan, sementara pertanyaan Menggiring adalah sebaliknya

contoh: - pertanyaan Netral: "Apakah anda menyukai pekerjaan ini?"

- pertanyaan Menggiring: "Anda menyukai pekerjaan ini, kan ?"

d. Pertanyaan Membebani

Suatu bentuk pertanyaan menggiring yang sering menjengkelkan adalah pertanyaan yang membebani (*loaded question*), yang direkayasa dengan mengisyaratkan jawaban yang diinginkan.

Bentuk pertanyaan tertutup terkadang digunakan untuk menyudutkan responden, akibatnya pewawancara menjawab pertanyaannya sendiri.

misal: kepada seorang militan sayap kiri (responden), pewawancara bertanya: "Bukankah benar bahwa kekerasan dapat memperburuk keadaan ?"

Pertanyaan yang membebani tidak memiliki keuntungan, kecuali tujuannya adalah untuk mengetahui apakah responden dapat mengatasi suatu situasi yang mengancam dan memusuhi

DAFTAR PUSTAKA

- Achlis, 1983, *Komunikasi dan Relasi Pertolongan dalam Pekerjaan Sosial*, STKS Bandung.
- Barker, Larry L. 1978. *Communication*. New Jersey: Prentice Hall Inc. Englewood Cliffe.
- Biestek, Felix P S J. 1957. *The Case Work Relationship*. Chicago: Loyola University Press.
- Brammer, Lawrence M. 1979. *The Helping Relationship Procace and Skills*. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Compton, Beulah R.; Galaway, Burt; Cournoyer. 2005. *Social Work Processes*. United States: Thomson Brooks/Cole.
- Cournoyer, Barry R. 2005. *Social Work Skill: Work Book*. United States: Thompson – Brooks/Cole
- Day, Peter R. 1972. *Communication in Social Work*. Oxford: Pergamon Press.
- Deddy Mulyana 2002. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Egan, Gerard, 1998, *The Skill Helper : A Problem management Approach to Help*, Cole Publishing Co., Singapura.
- Gamble, Teri Kwal and Michael Gamble, 1987, *Communication Work (2nd)*, Random House, Ny,
- Glicken, Morley D. 2007. *Social Work in The 21st Century: An Introduction to Social Welfare, Social Issues, and Profession*. New Delhi: Sage Publication.
- Hargie, Owen D. 1997. *The Handbook of Communication Skills*. London and Newyork: Routledge.
- Hepworth, Dean H. & Larsen, Jo Ann. 1993. *Direct Social Work: Theory and Skills*. California: Brooks/Cole Publishing Company
- Jalalludin Rakhmat. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Rosdakarya
- Kincaid, D. L. & Schramm, W. 1987. *Asas-asas komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : LP3ES.
- Lionberger, H.F. & Gwin, P.H. 1982. *Communication Strategies: A Guide for Agricultural Change Agent*. Illinois: The Interstate Printers & Publishers Inc.
- Phillips Gerald M. & Wood, Julia T. 1983. *Communication and Human Relationship: The Study of Interpersonal Communication*. London: Collier Macmillan Publishers.
- Satriawan. 2003. *Profesionalitas Pekerja Sosial dalam Tinjauan Komunikasi Kemanusiaan* (Karya tulis di lingkungan intern Perpustakaan BBPPKS Bandung
- Schneider, R.L. & Lester, L. 2001. *Social Work Advocasi: A New Framework for Action*. United States: Brook/Cole.
- Sheafor, B.W. & Horejsi, C.R. 2003. *Tachniques and Guidelinea for Social Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Siporin Max, 1975, *Introduction to Social Work Practice*, Mac Millan Publishing Company Inc., New York;
- Wood, Julia T. 1995, *Relational Communication*. Belmont California USA: Wodsworth Publishing Company;