BAB I
BIMBINGAN PERORANGAN DAN PEKERJAAN SOSIAL

Pekerjaan sosial sebagaimana telah kita ketahui bersama, merupakan pekerjaan yang sudah tidak asing lagi. Pekerjaan sosial sebagai profesi. Sebenarnya merupakan kelanjutan dan penyempurnaan dari pekerjaan memberikan bantuan atau pertolongan yang mula-mula didasari atas belas kasihan dan iba hati. Pekerjaan ini kemudian berkembang sebagai pekerjaan amal yang didasari oleh suatu kewajiban untuk melaksanakan firman Tuhan atau perintah agama. Pekerjaan ini kemudian berkembang lagi dan akhirnya merupakan pekerjaan yang bersifat ilmiah. Dalam pekerjaan sosial ini dipakai metode-metode untuk pelaksanaan pemberian bantuan. Metode tersebut adalah metode pokok dan metode bantu. Yang termasuk dalam metode pokok yaitu Bimbingan Perorangan, Bimbingan Kelompok, dan Bimbingan Organisasi Masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan metode bantu adalah Penelitian Sosial dan Administrasi Kesejahteraan Sosial.

Dalam buku ini akan dijelaskan mengenai salah satu dari metode pokok pekerjaan sosial, yaitu bimbingan perorangan.

A. Manusia Dan Lingkungan Sosial.

Manusia dan lingkungan sosial terdiri atas :

1. Lingkungan keluarga.
2. Lingkungan Tetangga
3. Lingkungan Sebaya
4. Lingkungan Sekolah
5. Lingkungan Sekerja

B. Penyesuaian Diri

Penyesuaian terdiri atas :

1. Situasi Baru
2. Situasi Yang Menekan
3. Penyesuaian Diri
4. Gangguan Dalam Penyesuaian

C. Bimbingan Melalui Pekerjaan Sosial

Bimbingan malalui pekerjaan terdiri atas :

1. Memberi Bantuan
2. Memberi Bantuan Secara Alamiah
3. Bimbingan Profesional

D. Kesatuan Dalam Pelayanan Sosial

1. Memperoleh Informasi Tentang Klien
2. Diagnosa

3. Ramalan
4. Persiapan
5. Penanganan
6. Evaluasi

E. Batasan Metode Bimbingan Perorangan

1. Metode Dalam Pekerjaan sosial

Telah kita ketahui bersama bahwa pekerjaan sosial mempunyai beberapa metode dalam pelaksanaannya, yaitu metode pokok ialah bimbingan perseorangan, bimbingan kelompok dan bimbingan organisasi masyarakat. Sedangkan yang termasuk dalam metode bantu, yaitu Administrasi sosial dan Penelitian Sosial.

Bimbingan perorangan atau kerja masalah tunggal biasa disebut dengan istilah "Case Work". Dalam teknik ini, seorang pekerja sosial hanya menghadapi seorang klien. Oleh karena itu, bimbingan perorangan dikatakan juga bekerja dengan perorangan (work with individual). Meskipun seorang pekerja sosial mempunyai sepuluh orang klien, tetapi penyelesaiannya berdasarkan masalah demi masalah yang dialami klien masing-masing. Jadi sifatnya tersendiri, Bimbingan perorangan ini merupakan proses bantuan yang diberikan kepada individu dalam menyelesaikan masalah penyesuaian dengan lingkungan sosialnya.

Dalam bimbingan kelompok (Group work) seorang pekerja sosial menghadapi suatu regu. Oleh karena itu, disebut juga ‘'kerja dengan kelompok" (work with groups), Jadi, merupakan suatu cara tempat pekerja sosial memberi bantuan kepada seseorang sebagai anggota kelompok atau kelompok itu sendiri. Hal ini dapat memberikan kemungkinan bahwa di dalam interaksinya dan segala kegiatannya kelompok itu dapat memberikan pertumbuhan individu untuk mencapai tujuan sosialnya. Regu adalah alatnya, yaitu penggerak, alat pembimbing, alat penyalur dan alat pengontrol, sumber pengalaman, sumber nilai-nilai kerja, dan sumber pembentuk watak maupun sumber ketangkasan. Berhasil atau tidaknya fungsi regu tdak bergantung pada pembimbing regu (Group Worker).

Bagi bimbingan organisasi masyarakat, seorang pekerja sosial tergabung dalam suatu tim regu kerja. Ia menghadapi masyarakat suatu desa tertentu. Masyarakat adalah alat baginya, tetapi juga merupakan sasarannya. Masyarakat, adalah sebagai alat penggerak dan sekaligus untuk meningkatkan taraf hidupnya. Dengan kata lain ia bekerja dengan masyarakat. Jadi, bimbingan organisasi masyarakat, ialah suatu proses dalam masyarakat yang bertujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menggunakan daya-daya yang ada.

Administrasi sosial atau administrasi kesejahteraan sosial merupakan salah satu dari metode bantu dalam pekerjaan sosial. Obyek atau sasaran pekerjaan sosial sangat luas. Di dalam masyarakat terdapat banyak sekali masalah sosial yang memerlukan penyelesaian, sedangkan pekerja sosial jumlahnya sangat terbatas. Biaya yang tersedia pun terbatas atau relatif kecil. Karena itu dalam menjalankan pekerjaan sosial perlu dilaksanakan dengan efisien. Hal ini dimaksudkan agar untuk mencapai kesejahteraan sosial harus diusahakan

dengan sehemat-hematnya, tidak dengan menghambur-hamburkan tenaga, waktu dan biaya.

Metode bantu yang lain ialah Penelitian Sosial (Sosial Research). Penelitian Sosial perlu diketahui oleh seorang pembimbing atau pekerja sosial.

Seorang pembimbing atau pekerja sosial yang menjalankan pekerjaan sosial di suatu daerah atau masyarakat atau yang memberi bantuan kepada individu atau kqlompok, dapat langsung memberikan bantuannya. Apabila ini dilaksanakan juga, maka ada kemungkinan bahwa pekerjaan atau bantuan yang akan diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan yang akan diberi bantuan. Oleh karena itu, sebelumnya, seorang pembimbing perlu mengetahui kenyataan-kenyataan atau data-data yang ada di tempat pembimbing akan melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, pekerjaan yang dilaksanakan akan efektif (tepat dan memuaskan), artinya pekerjaan itu akan berhasil baik, sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, kelompok atau individu yang menjadi sasarannya sehingga tidak terjadi pemborosan. Kenyataan-kenyataan atau data-data diperoleh, apabila kita mengadakan penelitian sosial. Pelajaran penelitian sosial membahas bagaimana kita melaksanakan penelitian dengan baik sehingga kita peroleh data-data yang benar. Selanjutnya, dalam buku ini akan dibicarakan khusus mengenai bimbingan perorangan atau Case work.

2. Metode Bimbingan Perorangan

Metode bimbingan perseorangan merupakan suatu cara untuk memberi bantuan kepada individu yang mengalami kesulitan dalam menjalankan fungsi sosialnya. Tugas seorang pembimbing perorangan pada hakikatnya ialah mengembalikan fungsi sosial seseorang. Oleh karena itu, bimbingan perorangan berhubungan dengan kehidupan sosial individu sehari-hari, baik kehidupan di dalam keluarga, pekerjaan, dan di dalam suatu perkumpulan atau dalam jenis kelompok yang lain.

Di dalam menerapkan bimbingan perorangan, seorang pembimbing harus mempunyai pengetahuan tentang relasi-relasi manusia. Tanpa pengetahuan tentang relasi manusia yang bagi seorang pembimbing sekaligus merupakan suatu seni akan merupakan suatu kesulitan dalam melaksanakan bimbingan perorangan. Dengan relasi yang terbentuk antara seorang pembimbing dan klien akan menyebabkan klien mudah mencurahkan seluruh isi hatinya karena telah terdapat suatu kepercayaan terhadap pembimbing. Dengan demikian akan mudahlah bagi seorang pembimbing untuk melaksanakan tugasnya yaitu menyadarkan, kemudian menemukan kekuatan-kekuatan yang terdapat di dalam diri klien yang selanjutnya akan dikembangkan.

Pemberian bantuan yang dilaksanakan oleh seorang pembimbing perorangan, dilaksanakan dengan mengadakan pengamatan terhadap fakta-fakta mencatat, mengetes dan memeriksanya. Bimbingan perorangan juga merupakan suatu proses yang berhubungan dengan perorangan (individu) dan perasaan orang yang datang meminta bantuan. Ini disebabkan karena masalah yang dihadapinya itu mengakibatkan ketidaksanggupannya untuk bertindak konstruktif untuk kebaikan dirinya sendiri dan lingkungannya. Dengan demikian, proses bantuan tersebut berarti proses yang mendorong orang tersebut untuk

menolong dirinya sendiri. Jadi, merupakan bagian untuk mencapai tingkat perkembangan kepribadian tertinggi dengan tidak meminta bantuan orang lain sehingga dapat mengadakan mobilisasi kemampuan individu dengan sumber dalam masyarakat untuk memperoleh penyesuaian yang lebih baik.

Jadi, pada hakekatnya proses pemberian bantuan kepada klien melalui bimbingan perorangan ini dijalankan melalui langkah-langkah pengumpulan keterangan dan penentuan situasi masalah klien dengan memperhitungkan sumber-sumber bantuan yang ada. Akhirnya memuat perencanaan serta pelaksanaan pemberian bantuan dengan memperhatikan kemungkinan partisipasi klien untuk memecahkan masalahnya sendiri. Pada umumnya, tahap yang ditempuh dalam proses bimbingan perorangan itu ialah pengumpulan-pengumpulan keterangan, pengolahan keterangan, perencanaan, dan pelaksanaan rencana pemberian bantuan.

3. Definisi

Dengan ringkas dapat dikatakan bahwa bimbingan perorangan adalah suatu metode yang khusus dikembangkan untuk melaksanakan pemberian bantuan dari seorang pekerja sosial kepada klien. Jadi, seorang klien berhadapan dengan seorang pekerja sosial.

Dalam buku Petunjuk Praktis Penyuluhan dan Bimbingan Sosial yang diterbitkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta tahun 1978 dikutip sebuah definisi yang diberikan oleh Swithun Bowers sebagai suatu seni tempat pengetahuan dan ilmu tentang hubungan-hubungan manusia dan keterampilan-keterampilan dalam mengadakan hubungan-hubungan yang digunakan untuk memobilitasikan kemampuan-kemampuan yang ada dalam diri seseorang dan sumber-sumber yang ada dalam masyarakat yang cocok. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menyesuaikan diri antara klien yang sedang ditolong dengan sebagian atau seluruh lingkungannya.

BAB II
PEMIMBING DALAM BIMBINGAN PERORANGAN

Dalam bab yang baru lalu telah dijelaskan bahwa seorang pembimbing tidak dapat bekerja sendiri dan tidak dapat bekerja atas kemauannya sendiri. Seorang pembimbing harus bekerja pada suatu organisasi atau lembaga. la harus bekerja atas nama organisasi atau lembaga itu. Dalam tugasnya untuk memberi bantuan, seorang pembimbing cukup besar tanggung jawabnya. la terikat oleh berbagai peraturan, prinsip, dan harus menguasai teknik pekerjaan sosial.

Seorang pembimbing harus pula mengetahui bantuan apakah yang dapat diberikan oleh lembaganya serta badan-badan rujukan yang ada. Apabila ada seorang klien yang datang untuk meminta bantuan, tetapi bantuan yang diharapkan dari lembaga itu tidak memadai, maka pembimbing dapat menasihatinya untuk pergi ke lembaga lain yang dapat memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhannya.

A. MOTIVASI PEMBIMBING.

1. Tanggung Jawab Atas Kesejahteraan Masyarakat.

Salah satu alasan atau motivasi seorang pembimbing untuk mernberikan bantuan kepada klien, ialah adanya tanggung jawab atas kesejahteraan masyarakat. Alasan inilah yang mendorong seorang pembimbing untuk berbuat. la harus berbuat untuk mengadakan perubahan yang terencana pada sistem klien sehingga kemampuan klien untuk berfungsi dapat ditingkatkan.

2. Penyelesaian Yang Tuntas

Dengan penyelesaian yang tuntas dimaksudkan agar pembimbing yang mulai memberikan bantuan kepada sistem klien itu benar memberikan bantuannya hingga masalah itu dapat selesai benar. Seorang pembimbing tidak boleh menghentikan bantuannya sebelum sistem klien dapat menyadari keadaan dan masalahnya, serta menemukan jalan keluar untuk mengatasinya

3. Penyelesaian Yang Terpadu

Dalam penyelesaian yang terpadu, seorang pembimbing membantu sistem dalam mengatasi masalah atau kesulitan-kesulitannya melalui prosedur yang telah ditentukan.

Penyelesaian yang terpadu memerlukan waktu yang agak lama karena dalam penanganannya memerlukan persiapan, perencanaan dan kemudian penanganannya. Perlu pula diadakan penilaian (evaluasi) karena dalam memberikan bantuan harus dilalui tahap-tahap tertentu. Oleh sebab itu, klien harus bersabar agar bantuan yang diberikan itu benar-benar kena pada sasarannya. Dalam penyelesaian terpadu, masalah klien diselesaikan menurut urutan langkah-langkah yang telah ditentukan.

B. FUNGSI DAN PERANAN PEMBIMBING

1. Pembimbing dan Badan Sosial

Dalam suatu lembaga atau organisasi yang diciptakan untuk menyatakan kehendak dari masyarakat atau suatu kelompok dalam masyarakat yang mewujudkan kesejahteraan sosial, pembimbing mempunyai tempat atau posisi (status) sebagai seorang yang mempunyai wewenang, yaitu wewenang profesional sebagai hasil pendidikannya. Wewenang itu diperoleh dari lembaga atau organisasi di mana ia bekerja. Pembimbing membawakan fungsi khusus lembaga atau organisasi. Karena itu, diharapkan akan dapat melaksanakan program lembaga atau organisasi dengan bimbingan kebijaksanaan yang sudah di tetapkan dalam lembaga atau organisasinya.

2. Fungsi Pembimbing Dalam Badan sosial

Pertama-tama fungsi seorang pembimbing ialah memberikan bantuan kepada warga yang mengalami gangguan dalam menjalankan fungsi sosialnya. Lembaga atau organisasi sosial melimpahkan seluruh kegiatan kepada pembimbing.

Seorang pembimbing juga bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi lembaga atau organisasinya. Oleh karena itu, pembimbing harus bertindak aktif dalam menyediakan bantuan kepada sistem klien yang memerlukannya.

C. AZAS-AZAS PEMBIMBING

1. Penerimaan

Yang dimaksud dengan penerimaan, ialah seorang klien yang harus diterima oleh seorang pembimbing dengan sikap yang ramah dan wajar. Artinya sebagai seorang sebagai pembimbing tidak boleh memandang rendah atau ringan terhadap kliennya. Klien adalah seorang yang sedang dalam suatu penderitaan. Oleh karena itu, hubungan antara pembimbing dengan klien pun hendaknya seakan-akan keduanya juga dalam keadaan seperti yang dialami oleh klien dengan masalah penderitaannya itu.

2. Partisipasi

Dalam menghadapi klien, seorang pembimbing harus ikut serta atau berpartisipasi untuk merasakan penderitaan yang dihadapi klien. Sikap berpartisipasi ini tampak pada tingkah laku pembimbing. Dengan demikian klien akan merasa bahwa pembimbing yang akan memberikan bantuan kepadanya telah memahami benar akan penderitaannya.

3. Indiviualisasi

Dengan individualisasi dimaksudkan agar seorang pembimbing menerima klien sebagai seseorang yang sedang mengalami penderitaan, Sebagai seorang individu, klien mempunyai sifat yang berbeda dengan individu yang lain. Meskipun ada beberapa klien yang mempunyai penderitaan yang sama, akan tetapi harus diingat bahwa klien-klien ini pribadinya tidak sama. Perbedaan ini menyebabkan pula perbedaan dalam tanggapan terhadap penderitaan yang dialami serta keadaan yang dialami. Oleh karena itu, tiap klien

harus dianggap sebagai individu tersendiri yang tidak sama dengan klien lain yang mempunyai masalah sama.

4. Komunikasi

Hubungan antara pembimbing dan klien yang telah terjalin harus terus dipelihara. Yang penting ialah adanya pengertian yang jelas atau pembimbing harus memahami persoalan-persoalan klien. Demikian juga klien, ia harus sadar akan kedudukannya sebagai seorang yang minta bantuan dan sadar pula akan masalah yang sedang dihadapinya. Meskipun hubungan telah terbentuk, pembimbing harus terus berusaha untuk memperkuat hubungan tersebut, terutama apabila klien gelisah. Pembimbing harus menampilkan dirinya kepada klien sebagai seorang yang memperhatikan masalah klien.

5. Kepercayaan

Di dalam kegiatan seorang pembimbing memberikan bantuan kepada seorang klien, pembimbing banyak sekali memerlukan keterangan mengenai keadaan penderitaan klien. Dalam keterangan-keterangan yang disampaikan klien ada kemungkinan banyak terdapat rahasia pribadi. Oleh karena itu, pembimbing tidak boleh. memberitahukan kepada siapa pun juga tanpa izin klien, kecuali apabila memang terpaksa. Kepercayaan untuk menyimpan rahasia ini kalau perlu harus dinyatakan kepada klien. Klien akan merasa bahwa segala rahasianya akan disimpan baik-baik.

6. Kesadaran Diri Pembimbing

Sebagai azas yang terakhir bagi seorang pembimbing ialah adanya kesadaran diri. Pembimbing harus menyadari dirinya bahwa ia menghadapi klien. Ia harus dapat memisahkan mana tugasnya sebagai seorang yang memberikan bantuan dan mana hal-hal yang bersangkutan dengan pribadinya. Pandangan yang harus diberikan dalam memberikan bantuan ialah pandangan seorang pembimbing.

D. PEMBIMBING SEBAGAI "CHANGE AGENT"

1. Membangkitkan Kepercayaan Diri

Untuk membangkitkan kepercayaan diri klien, pembimbing harus memberikan dorongan kepada klien agar ia dapat memenuhi kebutuhannya. Misalnya, dengan memberikan perhatian yang lebih banyak, memberikan pengertian yang cukup mendalam, memberikan bantuan pribadi dan dorongan semangat.

2. Menciptakan Situasi Yang Menguntungkan

Seorang pembimbing hendaknya dapat menciptakan suatu keadaan atau situasi yang menguntungkan bagi klien. Banyak sekali klien karena kebingungannya tidak dapat memahami sendiri akan penderitaan atau kesukaran yang dialaminya. Oleh karena itu, klien perlu mendapat penjelasan-penjelasan dari pembimbing, karena sering kali klien menduga yang tidak benar atau yang tidak sesuai, dengan keadaan yang sesungguhnya.

E. MENUNJUKKAN KEMUNGKINAN-KEMUNGKINAN

1. Penyesuaian

Apabila ada seorang klien yang datang untuk minta bantuan, maka salah satu usaha pembimbing ialah bagaimana klien dapat memperoleh penyesuaian kembali atau menjalankan fungsional. Agar dapat menjalankan fungsi sosial lagi, maka seorang pembimbing dapat berusaha untuk mengubah keadaan sekitar klien.

F. KETRAMPILAN PEMBIMBING

1). Pengumpulan Data, 2). Menafsirkan Sikap Dan Tingkah Laku, 3). Meramalkan Kemungkinan-kemungkinan, 4). Menerapkan Teknik-Teknik Pembimbingan 5). Melibatkan Dalam Treatment

BAB III
RELASI DALAM BIMBINGAN PERORANGAN

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang pembimbing tidak bekerja sendiri. Ia akan bekerja dengan keluarga orang yang ditanganinya, dengan instansi-instansi lain dengan sekolah kepala kampung, dan lain-lainnya lagi yang berhubungan dengan usaha pemberian bantuan yang sedang dilakukannya. Dalam proses pelaksanaan tugasnya ini akan terjadi macam-macam relasi. Relasi dengan beraneka, ragam pribadi ini tidak selalu berjalan lancar. Kemungkinan terjadinya gangguan dalam relasi selalu terdapat Sumber-sumber masalah tersebut dapat berasal dari pembimbing sendiri, dari klien atau situasi tertentu. Untuk menghadapi kesukaran relasi dengan klien perlu ditelaah relasi dalam keluarga dan pengaruhnya pada perubahan tingkah laku anggota keluarga tersebut.

A. SISTEM DASAR DALAM PRAKTEK BIMBINGAN

Dalam usahanya memberikan bantuan yang berupa perubahan terencana, pembimbing tidak bekerja sendiri. Seorang pembimbing pada Binapta akan bekerja dengan klien, keluarganya, sekolah, pengadilan, badan sosial yang memperkerjakannya, badan sosial lainnya, dan petugas kepolisian. Pembimbing pada YPAC akan bekerja dengan pasien, keluarganya, ruma sakit dengan para perawat dan dokternya, dan badan sosial tempat ia bekerja. Pembimbing dalam Rumah Sakit Jiwa akan bekerja dengan pasien, keluarganya, rumah sakit yang menugaskannya, para dokter, perawat, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi dalam masyarakat.

Tiap pembimbing harus menentukan sendiri tindakan dan relasinya, bila bekerja dengan orang-orang yang dijumpainya dalam tugasnya. Ia harus tahu betul siapa saja yang akan memperoleh bantuannya, siapa saja yang akan memperoleh bantuannya, siapa yang memberi hak kepadanya untuk mengusahakan pengubahan, siapa orangnya yang membutuhkan pengubahan, siapa yang perlu dipengaruhi dan diubah dan dalam usahanya mengadakan perubahan, dengan siapa ia harus bekerja untuk mencapai tujuan-tujuan usahanya. Kegiatan pembimbing perorangan dapat ditinjau lebih jelas sehubungan dengan empat macam sistem dasar dalam pekerjaan sosial, yaitu: sistem biang perubahan, sistem klien, sistem sasaran, dan sistem aksi.

1. Sistem Biang Perubahan

Sistem biang perubahan berasal dari Ronald Lippit, Jeane Watson dan Bruce Westley. Mereka menggunakan istilah ini untuk menggambarkan beraneka petugas dibidang pemberian bantuan dengan spesialisasi yang berbeda-beda ukurannya.

2. Sistem Klien

Dalam pekerjaan sosial, yang dimaksudkan dengan sistem klien adalah seseorang keluarga, kelompok, organisasi, atau masyarakat yang nantinya akan mengenyam buah

pelayanan, klien ini merupakan sistem yang meminta bantuan dan mengikatkan diri dengan pelayanan seorang pekerja sosial sebagai biang perubahan.

3. Sistem Sasaran

Orang yang harus diubah atau dipengaruhi oleh biang perubahan inilah yang dimaksud dengan sistem sasaran. Sistem sasaran tidak harus orang yang dimintakan bantuan oleh sistem klien. Siapa saja yang dalam usaha pengubahan ini harus diubah atau dipengaruhi untuk diubah adalah sistem sasaran.

4. Sistem Aksi

Dalam usahanya, seorang biang perubahan tidak bekerja sendiri. Sejak mulai mengadakan persetujuan kerja dengan sistem klien, pembimbing sudah mengadakan kegiatan-kegiatan. Demikian pula pada waktu menentukan tujuan suatu perubahan yang akan diciptakan, atau pada waktu mengumpulkan data, menetapkan dan mempelajari suatu masalah, atau mempengaruhi sasaran pokoknya, ia tidak mengadakan kegiatan sendiri. Dalam tiap situasi masalah, pembimbing sudah bekerja dengan beberapa macam orang. Orang-orang yang bekerja bersama dalam tiap tahap tertentu ini disebut sistem aksi. Jadi, pembimbing bekerja dengan bermacam sistem aksi pada tiap tahap usahanya.

5. Maksud Penelaan Keempat Sistem Dasar

Penggolongan menjadi empat sistem dasar ini bukanlah sekedar analisa tentang suatu praktek pekerjaan sosial saja. Melalui penggolongan ini kita akan lebih mudah menentukan langkah dalam menghadapi masalah yang dibawa oleh klien. Dengan mempelajari relasi dalam tiap sistem dasar ini, kita dapat menghindarkan kesalahan atau memperbaiki kesalahan bila ada. Dengan demikian, sebab kesalahan mudah disidik dan karenanya mudah kita perbaiki.

B. RELASI PEMBIMBING

Pada bagian ini kita menginjak ke masalah relasi. Marilah kita pelajari relasi yang terdapat dalam contoh berikut ini. saya seorang murid suatu sekolah tempat ayah saya mengajar. Di sekolah saya mempunyai beberapa sahabat, Mengenai urusan pelajaran, saya sering berhubungan dengan wali kelas saya. Soal-soal administrasi saya selesaikan dengan kepala tata usaha.

Kalau kita perhatikan situasi saya di atas, maka terasa bahwa saya harus bersikap berbeda-beda menghadapi orang-orang yang saya jumpai di sekolah itu bahkan terhadap ayah saya sendiri, kadang-kadang saya harus bersikap sebagai murid tetapi terkadang juga sebagai anak. Hal ini terjadi karena relasi kami tidak selalu sama, walaupun orang yang saya hadapi itu sama. Untuk mendalami pengertian relasi pembimbing dalam tugasnya perlu kita bedakan macam-macam relasi, manfaat perbedaan relasi dan beberapa gangguan dalam relasi.

1. Pengertian Relasi

Relasi adalah ikatan yang bersifat efektif antara dua orang. Hubungan ini dapat bersifat pribadi atau profesional. Interaksi dalam relasi mempengaruhi warna relasi. Relasi dapat santai, biasa, atau tegang, dapat akrab atau bertentangan, dapat hangat, biasa, atau dingin; dapat resmi atau tidak resmi. Sedangkan interaksi sendiri dipengaruhi oleh sikap, cara berkomunikasi, isi komunikasi, dan suasana dan terjadinya komunikasi.

2. Macam Relasi

Relasi terbagi menjadi dua macam, yaitu relasi pribadi dan relasi profesional. Relasi profesional kita jumpai pada relasi yang resmi atau formal, seperti relasi yang bersifat kedinasan, relasi yang didasari persetujuan kerja, seperti relasi pembimbing-klien, pengacara-klien, dokter pasien, konsultan klien, dan sebagainya. Suatu relasi profesional dibentuk secara sadar dan dikehendaki oleh kedua belah pihak.

3. Tipe-tipe Relasi Profesional

Ada tiga tipe relasi profesional. Pada waktu menghadapi klien, kita mungkin menjumpai seorang yang siap bekerja sama dengan kita. Dalam merencanakan usaha mengadakan perubahan tidak terdapat selisih pendapat. Kalaupun ada ia bisa menerima penjelasan yang diberikan pembimbing. Tipe relasi semacam ini disebut relasi kerjasama, atau relasi kolaborasi.

Pada kesempatan lain kita jumpai orang yang tidak begitu saja mau menerima rencana perubahan yang kita ajukan. Kita memerlukan perundingan untuk mencapai keputusan yang diperlukan untuk merencanakan aksi pengubahan. Ada semacam tawar-menawar dalam menentukan pilihan jalan yang akan ditempuh. Tipe relasi ini kita namakan relasi tawar-menawar atau kompromi. Dalam relasi semacam ini masing-masing pihak masih saling menduga. Masing-masing menjajagi apakah ada maksud tujuan yang lain kecuali yang sudah dikemukakan. Setelah masing-masing mencoba mengetahui maksud yang lain dan akhirnya memahami syarat yang akan diajukan, maka ada dua kemungkinan. Mungkin lalu terjadi kecocokan sehingga tercapai persetujuan dan kemudian relasi kerjasama pun terbentuk.

C. RELASI PEMBIMBING DAN GANGGUANNYA

Dalam melaksanakan tugasnya, hubungan pembimbing dengan orang lain tidaklah selalu berjalan lancar. Hal ini sangat tergantung pada keadaan relasinya dengan orang lain yang bekerja bersama pembimbing itu. Walaupun dengan sistem yang satu relasinya baik, belum tentu relasinya dengan sistem yang lain baik pula. Untuk dapat mengatasi kesukaran-kesukaran dalam relasinya perlu dipelajari gangguan-gangguan yang dapat menghambat jalannya pelaksanaan tugasnya ini.

1. Unsur-unsur Suatu Relasi
2. Pembimbing Sebagai Sumber Gangguan
3. Sasaran Bimbingan Sebagai Sumber Gangguan
4. Gangguan Dalam Situasi

5. Masalah Yang Terdapat Dalam Komunikasi
6. Gangguan dalam Sistem Aksi.

D. MENGATASI GANGGUAN

Ada beberapa gangguan yang tidak berasal dari hubungan antarpribadi. Gangguan-gangguan ini dapat diusahakan cara mengatasinya. Gangguan seperti kekurangmampuan, keterikatan pada peraturan badan sosial, soal tempat, waktu, dan suasana hati bukanlah berasal dari gangguan hubungan antarpribadi. Gangguan ini tidak begitu sulit mengatasinya. Lain halnya dengan gangguan yang berasal dari hubungan antarpribadi. Gangguan ini memerlukan pembicaraan lebih lanjut. Gangguan lain, seperti pembagian kekuasaan atau peranan, konflik loyalitas, dan konflik nilai serta sikap, akhirnya akan menjadi gangguan antarpribadi. Karena itu kesukaran mengenai hal ini akan dibicarakan bersama dengan gangguan hubungan antarpribadi.

Pada akhirnya hambatan yang mengganggu hubungan antarpribadi itu berasal dari kurangnya kepercayaan dari pihak yang satu terhadap yang lain. Kurangnya kepercayaan ini berasal dari tiadanya kepercayaan pada diri sendiri. Kalau kita teliti lebih lanjut, maka ketidak percayaan diri ini diperoleh dalam asuhan di masa kecilnya. Dengan kata lain, mengatasi gangguan hubungan antarpribadi ini dapat kita usahakan dengan menanamkan kembali kepercayaan kepadanya. Orang dipercaya akan mudah menggunakan pengaruhnya untuk mengadakan perubahan. Di bawah ini akan dibicarakan tentang pengaruh, artinya, datangnya pengaruh, dan pengaruh yang diusahakan.

1. Arti Pengaruh
2. Kekuatan Pengaruh
3. Kekuatan dan Keahlian
4. Kewenangan yang Diakui
5. Karisma dan Daya Tarik Pribadi
6. Status atau Kedudukan dan Reputasi.
7. Pengaruh yang Diusahakan
8. Menerima Seseorang Seperti Adanya
9. Menunjukkan Perhatian
10. Bersikap Dewasa
11. Hubungan dari Hati ke Hati

E. RELASI DALAM KELUARGA

Untuk dapat mengetahui lebih lanjut relasi pembimbing dengan orang-orang yang akan menjadi teman kerja sama, maka perlu dibicarakan secara khusus relasi yang terdapat dalam keluarga. Relasi dalam keluarga ini merupakan salah satu faktor yang membentuk kepribadian anak kelak. Karena itu penting kita ketahui agar dalam kita membentuk relasi dengan klien dan keluarganya dapat sesuai dengan tujuan mencapai perubahan terencana.

1. Relasi Antar Anggota Keluarga

Berbicara tentang relasi, kita perlu memandangnya dari segi emosionalnya dan segi fungsionalnya. Relasi suami istri diikat oleh rasa cinta. Atas dasar cinta ini mereka saling mengisi kebutuhan masing-masing. Mereka saling berfungsi sebagai sumber memenuhi kebutuhan masing-masing dan mereka memenuhi dasar ikatan efeksi. Begitu pula hal ini berlaku antara kakak-adik. Emosi yang mendasari relasi berupa kasih dan hormat, sedangkan kebutuhan yang harus dipenuhi ialah perlindungan, asuhan, bimbingan, keamanan, dan sebagainya. Dalam keluarga kita dapat tiga relasi antar anggota keluarga, yakni relasi suami-istri, relasi orang tua-anak, dan relasi kakak-adik.

a. Relasi Suami-Istri
b. Relasi Orang Tua-Anak
c. Relasi Kakak-Adik
d. Dinamika Keluarga
e. Struktur Keluarga
f. Gangguan dan Penyesuaian
g. Konflik dan Tingkah Laku

BAB IV
PROSES PENERAPAN METODE BIMBINGAN PERORANGAN

Dalam melaksanakan tugas bimbingan sosial perorangan kita akan menjumpai suatu kesatuan proses kerja. Kesatuan proses yang besar ini mengandung kesatuan-kesatuan proses kecil yang berupa pelaksanaan pencapaian tujuan-tujuan khusus. Tujuan-tujuan khusus ini diperlukan untuk dapat mencapai tujuan yang lebih besar, yaitu tujuan akhir bimbingan berulang-ulang kita jumpai sepanjang usaha kita mencapai tujuan akhir bimbingan perorangan, atau perubahan yang kita rencanakan. Dalam bab ini akan kita uraikan pola proses bimbingan perorangan pada umumnya, proses menentukan masalah, proses persiapan, dan proses pelaksanaan.

A. POLA PROSES BIMBINGAN PERORANGAN PADA UMUMNYA

Seperti telah diutarakan di atas, kita akan menjumpai pola yang sama secara berulang-ulang dalam tiap proses praktek bimbingan perorangan. Di dalam satu pola akan kita jumpai bagian-bagian tertentu. Berikut ini akan kita utarakan uraian mengenai pola praktek pada umumnya, maksud bimbingan dan tugas pelaksanaanya.

a. Pola Proses Praktek pada Umumnya

Untuk setiap kegiatan seorang pembimbing sudah harus mempunyai maksud yang jelas. Maksud ini dapat berlaku bagi satu kegiatan saja dan dapat pula berlaku bagi seluruh usaha perubahan yang direncanakan atas dasar maksud inilah kita membuat rancangan tentang yang akan dilakukan agar maksud tersebut dapat terpenuhi.

b. Maksud bimbingan

Dua faktor utama yang dapat membantu pembimbing menetapkan maksud tujuan kegiatan, yaitu tujuan semua sistem yang terlibat dalam kegiatan usaha perubahan terencana ini daan tujuan metode atau tujuan khusus pembimbing sendiri. Tujuan akhir suatu bimbingan ialah satu keadaan akhir seperti yang kita idamkan, atau suatu kondisi istimewa yang didalamnya terdapat suatu situasi yang dibuahkan oleh suatu usaha perubahan terencana yang berhasil sesuai dengan yang kita inginkan.

Dalam tulisan terdahulu telah dikatakan, bahwa sistem klienlah yang diharapkan mengenyam faedah layanan pembimbing, maka tujuan akhir klien haruslah dijadikan dasar utama penentuan maksud pembimbing. Tetapi tujuan klien tidak dapat dipandang lepas dari tujuan-tujuan sistem lainnya yang terlibat dalam kegiatan ini. Dengan kata lain maksud pembimbing akan dipengaruhi juga oleh tujuan sistem-sistem lain yang ikut dalam kerjasama ini. Karena itu perlu dibahas tujuan sistem-sistem tersebut, supaya dapat diperhitungkan dalam kita menentukan tujuan kita.

c. Sistem klien

Kita tidak dapat menentukan maksud kita bila kita tidak bisa mencapai persetujuan dengan klien tentan tujuan akhir usaha perubahan kita. Suatu tujuan yang yang sudah disetujui belum berarti bahwa tujuan tersebut sudah pasti tidak akan berubah. tujuan ini masih dapat berubah oleh misalnya informasi baru atau aspek lain pada masalah yang tadinya tidak diketahui menjadi diketahui, munculnya masalah baru setelah masalah yang terdahulu teratasi, atau gagalnya mencapai tujuan akhir itu akan membawa perubahan pada maksud kita.

Penentuan tujuan akhir secara khusus akan mempermudah penentuan maksud kita. Suatu tujuan yang umum seperti ''menambah kesejahteraan'', atau meringankan beban'', dan sebagainya sangat samar-samar sehingga tidak begitu berguna. Tujuan yang jelas, misalnya: membantu memperoleh pekerjaan, mengusahakan tempat belajar yang tenang, membantu mendapatkan latihan keterampilan (kerajinan tertentu, pertukaran kayu atau lainnya, menjadi penjual dari pintu ke pintu dan sebagainya) akan mempermudah kita dalam menentukan maksud kita dalam perencanaan.

d. Sistem Aksi

Bila sistem aksi tidak terdiri dari anggota-anggota klien (dua orang- suami dan istri- yang minta bantuan memulihkan relasi perkawinan mereka merupakan sistem klien, tetapi mereka juga merupakan sistem aksi dan sekaligus sistem sasaran), maka tujuan mereka harus kita perhitungkan. Dapat terjadi sistem aksi mempunyai tujuan yang berbeda dengan klien. Misalnya suatu perusahan mau menerima dan melatih calon bekerja bukan karena mau menolongnya, melainkan karena membutuhkan tenaga khusus seperti yang sedang dilatih itu. Walaupun ada perbedaan tujuan bukanlah berarti bahwa kedua tujuan tersebut tidak dapat dipersatukan. Tidaklah menjadi soal bila tujuan sistem klien dan sistem aksi tidak bertentangan.

e. Sistem Sasaran

Sistem sasaran orang yang biang perubahan dijadikan sasaran untuk diubah atau dipengaruhi untuk mencapai tujuanya dapat sama dengan orang (orang-orang) yang sama dengan sistem klien, tetapi dapat juga berbeda. Kalau orangnya berbeda, maka tujuan mereka dapat berbeda pula, tetapi dapat pula sama. Di sini hubungan yang harus kita buat, atau siasat yang harus kita ambil akan tergantung pada ada tidaknya tuntunan yang bertentangan dengan kepentingan diri mereka. Kalau terdapat tuntutan yang saling bertentangan, maka pendekatan tawar-menawar harus diadakan.

f. Tujuan Khusus Pembimbing

Tujuan hasil atau tujuan akhir bimbingan ialah suatu situasi ubahan (situasi yang diperoleh karena mengubah) sesuai dengan yang kita inginkan, sedangkan tujuan metode atau tujuan khusus adalah terbentuknya kondisi yang memungkinkan terjadinya situasi tersebut. Yang merupakan tujuan metode ialah pembentukan sistem aksi, pengumpulan

data suatu masalah, perundingan mengadakan janji kerja dengan sistem klien, perubahan sistem sasaran menjadi sistem klien, dan perkembangan prosedur pengambilan keputusan yang memadai. Tujuan-tujuan ini bukanlah suatu tujuan akhir, melainkan hanya merupakan sarana mencapai tujuan akhir.

g. Model Tahapan Perubahan Terencana

Untuk mengetahui sudah sampai di mana kita melaksanakan usaha perubahan kita, maka praktek pelaksanaan ini kita bagi menjadi beberapa urutan langkah atau tahapan. Tiap tahap mengandung suatu tujuan metode yang luas. Tiap tujuan metode ini harus dicapai lebih dahulu sebelum kita melangkah ke tahap yang berikutnya.

Kebanyakan proses perubahan akan melalui tujuh fase: 1) pengembangan suatu kebutuhan akan perubahan, misalnya suatu keluarga yang anaknya sering membolos sekolah kita tunjukan perlunya diadakan perubahan sikap terhadap anak itu dari ayah, atau ibu, kedua-duanya, 2) pembentukan suatu relasi perubahan, seperti menjalin relasi antara sistem sasaran dengan biang perubahan atau sistem aksi sehingga memungkinkan diadakan perubahan, 3) diagnosa masalah sistem klien, 4) penyelidikan jalan dan tujuan, menetapkan tujuan-tujuan dan maksud tindakan, 5) menterjemahkan maksud itu mengisi waktu luang, maka kita mencarikan kegiatan yang membantu menyelesaikan masalahnya (kerajinan, kesenian, keterampilan), 6) perampatan atau generalisasi dan strabilisasi perubahan, yaitu suatu pembiasaan yang membuat klien tidak asing lagi dalam keadaan yang baru ini, dan 7) pencapaian relasi akhir, yaitu relasi wajar, bukan relasi menggantungkan diri, tidak ada rasa terikat. (Ronald Lippit).

Pada umumnya model-model semacam ini dilengkapi dengan :

a) Pengenalan dan keterkaitan dengan masalah itu, b) pengumpulan data, c) diagnosa, dan d) penilaian serta pengakiran. Dengan mengunakan model-model semacam itu kita sangat dibantu dalam memikirkan yang harus kita lakukan dalam usaha kita mengadakan perubahan terencana. Tetapi harus kita ingat juga bahwa dengan membuat suatu proses yang sebenarnya secara berlebihan. Secara sederhana kita urutkan tiap tahap. Adakah menurut kenyataannya semua itu demikian urut yang satu mengikuti yang lain? Dalam kenyataan satuya kita sering kali terjebak dalam satu pokok yang sama kita harus mengerjakan lebih dari satu frase.
b) Pengumpulan data,
c) Diagnosa, dan
d) Penilaian serta pengahkiran. Dengan menggunakan model-model semacam itu kita sangat di bantu dalam memikirkan yang harus kita lakukan dalam usaha kita mengadakan perubahan terencana. tetapi harus kita ingat juga dengan membuat suatu tugas menjadi urutan yang logis, maka kita telah menyederhanakan suatu proses yang sebenarnya secara berlebihan. Secara sederhana kita urutkan tiap tahap. Adakah menurut kenyataannya semua itu demikian urut yang satu mengikuti yang lain? Dalam kenyataannya kita sering kali terjebak dalam satu pokok yang sama kita harus mengerjakan lebih dari satu fase. Dengan adanya beberapa sistem yang berbeda beda

yang kita hadapi, maka perulangan fase tertentu akan terjadi beberapa kali, misalnya dalam pengumpulan data, kita harus menghubungi orang tua, keluarga, tetangga, sekolah dan teman sepermainan. Dalam kejadian yang lain seseorang kakek dan nenek, yang akan kita ikut sertakan dalam usaha perubahan, menentang gagasan kita, maka perlu di tetapkan kembali tujuan metodenya. Fase yang sama harus kita ulang lagi.

Kebanyakan proses berlangsung dalam bentuk siklus. Kejadian yang satu di ikuti oleh kejadiaan berikutnya dan seterusnya, untuk nanti kembali lagi seperti pada fase semula. Demikian pula dalam usaha perubahan terencana akan kita jumpai siklus semacam itu; bila suatu perangkat masalah telah terselesaikan, maka muncul sekelompok masalah lagi yang harus di tangani dari permulaan lagi. Walaupun macam masalahnya berbeda dan cara menanganinya juga berbeda, tetapi macam tahapannya sejenis dengan yang terdahulu. Dengan demikian tiap tahap menjadi tercampur aduk. Tujuan akhir pun mungkin akan melalui suatu proses yang akan tampaknya simpang siur. Kalau kita ingin melihat dengan jelas urutan perkembangan proses tersebut, maka tidaklah mudah.

h. Tonggak Tuntunan dalam proses

Sekarang marilah kita perhatikan ciri siklus yang mana yang akan kita jumpai dalam tujuan metode. Tujuan metode mana pun yang kita ikuti, tiap kali akan kita jumpai siklus kegiatan yang terdiri dari pengumpulan data, dignosa, dan pelaksanaan. Harus juga kita ingat akan adanya tiga pokok urutan yang akan mempermudah kita untuk memperkirakan telah sampai di mana usaha kita pada suatu waktu. Kita juga dapat menentukan tujuan metode mana yang harus kita capai sehubungan dengan sistem dasar yang sedang kita kerjakan. Tiga pokok tersebut ialah kontak, kontrak dan penyelesaian. Kita selalu menghadapi salah satu dari pokok pokok ini dalam sistim manapun.

Kontak adalah hubungan pertama antara kita dengan sistem klien, aksi, atau sasaran. Bila mana suatu usaha perubahan di mulai? Sudah sejak sistem klien menghubungi kita, kegiatan pengubahan itu sudah di mulai. Karena hubungan pertama itu termasuk salah satu usaha kita dalam kegiatan pengubahan terencana, maka tiap hubungan permulaan haruslah di persiapkan masak-masak. Dengan sistim yang manapun kita memulai suatu hubunngan, kita harus menyiapkannya sebaik-baiknya agar mereka menjadi bagian dari usaha perubahan kita. Kadang kadang kita harus mempelajari keadaan yang akan kita hubungi dengan baik-baik sehingga memerlukan waktu untuk itu. Hal ini di perlukan karena kita ingin agar yang kita hubungi itu nanti menjadi bagian usaha kita yang efektif.

Kontrak atau persetujuan kerja yang harus kita tetapkan dengan sistim klien dapat di anggap sebagai kontrak utama. Ini berarti bahwa kita masih akan mengadakan persetujuan kerja yang lain lagi dengan sistim yang lain pulah sehubungan dengan usaha perubahan ini. Kontrak kontrak yang kemudian ini merupakan kontrak sekunder.

Suatu kontrak yang sudah di setujui bersama belum tentu akan tetap. Oleh proses pelaksanaan akan terjadi perubahan-perubahan dan perundingan-perundingan ulang. Semua keputusan sifatnya agak sementara, seperti halnya dengan penentuan masalah . perubahan pada bagian ini (diagnose) akan mengubah seluruh rencana Setelah kontrak di

setujui kita bergerak menuju ke titik akhir proses ini, kita menuju ke penyelesaian. Waktu yang di perlukan untuk ini akan berbeda antara kasus yang satu dengan kasus yang lain. Masalah pemulangan orang yang terdampar di kota besar dan terlantar kekampungnya tidaklah memakan waktu yang sama dengan masalah pengangkatan anak , atau penepatan anak nakal, atau resosialisasi penderita sakit jiwa yang di pulangkan dari rumah sakit jiwa

i. Tugas Pelaksanaan

Pada tiap bagian usaha perubahan kita menentukan maksudnya lebih dahulu. Setelah jelas maksud kita, barulah kita dapat membayangkan arah kegiatan kita. Dengan demikian, kita dapat menerjemahkan maksud tersebut menjadi suatu rancangan tugas-tugas. Tugas tugas yang khusus yang sesuai dengan maksud ini harus di laksanakan untuk mencapai maksud yang telah kita tetapkan. Perancangan dan pelaksanaan tugas-tugas ini merupakan jantung praktek bimbingan. Untuk menerjemahkan maksud ke dalam suatu tugas di perlukan pengetahuan keterampilan praktek dan pengetahuan dinamika interaksi orang perseorangan, keluarga kelompok kelompok, organisasi organisasi, dan masyarakat.

Untuk dapat menggambarkan akan perlunya pengetahuan tentang ketrampilan praktek ini perlu kita lihat penerapannya pada suatu contoh. Misalnya kita memerlukan keterangan-keterangan sehubungan dengan suatu masalah yang di bawah oleh seorang klien kepada kita. Untuk memperoleh keterangan ini kita harus mempunyai kecakapan merancang dan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data. Hal ini belum cukup, kita masih harus menggunakan pengetahuan-pengetahuan lain yang paling tepat dan cocok untuk mengumpulkan data yang kita perlukan. Rancangan tugas untuk mengumpulkan keterangan yang kita perlukan ini berkisar dari suatu wawancara di rumah klien sampai pada mengamati interaksi keluarga dalam laboratorium, atau mengitari suatu daerah keterangan untuk mengamati daerah lingkungan pergaulannya.

Tidak selalu suatu tugas dirancang hanya untuk satu maksud saja. Adakalanya tugas di rancang dengan maksud ganda, misalnya ada seorang ibu yang membawa anaknya, berumur tujuh tahun yang baru saja sembuh dari penyakit polio, ke YPAC supaya berlatih berjalan. Selesai wawancara pertama dapat di rancangkan tugas pengumpulan data. Dalam tugas itu kita masukan ibu tersebut untuk mencatat berapa kali sehari anaknya melatih diri di rumah atas kemauan sendiri. Dengan demikian, kita telah memasukan dua maksud dalam rancangan kita. Yang pertama kita bermaksud memperoleh data tentang sikap anak dan yang ke dua kita melibatkan ibunya kedalam usaha perubahan. Keterlibatan ibunya ini di maksud agar ia menjadi sadar bahwa ia perlu secara aktif turut ambil bagian dalam membantu penyembuhan anaknya ini.

Bagaimana kita terapkan pengetahuan dinamika interaksi? Katakan kita menghadapi seorang murid yang di sekolah sifatnya pasif saja. Tidak pernah berbuat sesuatu kalau tidak disuruh oleh gurunya. Kita ingin agar ia menjadi lebih aktif dan mempunyai prakasa. Kita mencoba menemukan sebab-sebab ia bersikap demikian. Kita mengemukakan dugaan-dugaan dan berdasarkan dugaan tersebut mencari jalan untuk dapat mendorong murid itu lebih giat. Kita merancang suatu tugas untuk membuat situasi dirumahnya agar ada

kesempatan baginya untuk mengembangkan insiatifnya. Kita berusaha mengetahui sikap kedua orang tuanya terhadap anaknya. Orang tua sebagai sistem sasaran kita usahakan dalam rancangan agar mereka mau mengubah sikap ke arah cangan yang harus kita memberi kesempatan kepada anak untuk bertanggung jawab dan berprakarsa sendiri.

Siapa yang harus melaksanakan tugas yang kita rancang? Ada rancangan yang harus kita lakukan sendiri. Ada pula yang dilakukan oleh klien atau orang lain yang terlibat dalam usaha perubahan. Mungkin juga rancangan itu harus kita lakukan bersama orang lain. Setelah satu tugas selesai dilakukan, maka segera kita menginjak tahap evaluasi. Kita harus mencari jawaban atas pertanyaan, ''sejauh mana maksud yang telah kita tetapkan itu terpenuhi?'' dalam usah kita untuk menjawab pertanyaan inilah akan terasa betapa pentingnya kejelasan dan kekususan perumusan suatu maksud itu. dengan perumusan yang tidak jelas dan umum, maka kita tidak dapat mengetahui situasi khusus atau tingkah laku khusus mana yang harus kita capai. Dengan demikian, kita tidak dapat membandingkan situasi dan tingkah laku yang sudah dicapai dengan gambaran yang kita inginkan.

Bila suatu tugas yang kita rancang gagal memenuhi suatu maksud, atau memenuhi sebagian dari maksud itu, maka kita harus memeriksa apakah tugas yang kita rancang itu kurang tepat dan harus merancangnya kembali. Atau kita harus memeriksa kembali maksud yang telah kita tetapkan. Haruskah maksud tersebut diubah? Sedangkan bila maksud telah tercapai, maka proses akan berulang lagi sampai maksud-maksud yang masih ada terpenuhi semua.

B. PROSES PERSIAPAN

Pada waktu sistem klien datang minta bantuan, ia sudah mengemukakan masalah yang dihadapinya dan bantuan yang diperlukan. Masalah yang dikemukakan oleh sistem klien ini kita sebut masalah sajian (masalah yang disajikan klien kepada kita). Mengenai masalah sajian ini kita masih memerlukan keterangan-keterangan lebih lanjut. Karena itu melalui wawancara kita mencoba mendapatkan keterangan lebih banyak dan lebih terperinci. Kita memerlukan gambaran masalah yang lebih jelas, untuk itu kita memerlukan data lebih banyak lagi agar dapat merumuskan masalah ini secara khas dan unik. Dengan bahan yang kita peroleh dari klien kita mencoba menetapkan masalah yang dihadapi klien. Masalah yang kita tetapkan ini kita kaji lagi dengan data yang akan dikumpulkan kemudian. Penetapan masalah melalui perkiraan ini kita perlukan untuk dapat menyusun langkah mengumpulkan data lebih lanjut. Tambahan data yang kita peroleh akan mempengaruhi penetapan masalah yang sudah kita ambil. Ada kalahnya data baru itu menguatkan penetapan masalah kita, tetapi dapat pula terjadi bahwa beberapa keterangan kemudian membuat kita mengubah gambaran masalah tersebut. Bahkan dapat pula terjadi, bahwa kita sama sekali membuang penetapan masalah tersebut dan menggantikanya dengan gambaran yang sama sekali baru.

Kemudian akan kita bicarakan lebih terperinci mengenai pengumpulan data di dalam praktek bimbingan perorangan ini serta perencanaan dan siasatnya.

a. Menetapkan masalah.

Dalam proses perubahan terencana kita terus-menerus mengadakan perkiraan situasi-situasi dan mengambil keputusan-keputusan mengenai yang perlu kita lakukan dan bagaimana melaksanakanya. Dengan memperkirakan masalah kita dipermudah memahami dan mengindividualisasikan atau mengkhususkan situasi yang kita hadapi. Tiap situasi itu unik, karena orang-orang yang berinteraksi didalamnya masing-masing unik pula kepribadiaannya. Dengan memandang situasi tertentu itu unik, maka kita lebih mudah mengenali dan menganalisa faktor-faktor yang cocok dalam situasi yang semacam itu (yang unik itu). Berdasarkan pemahaman akan situasi ini kita akan mengambil keputusan untuk menentukan segi situasi mana yang akan kita gunakan mencapai tujuan tersebut.

Penetapan masalah itu sendiri tidak pernah merupakan tujuan kita. Penentuan masalah tidak dimaksudkan untuk menggolongkan jenis masalah, tidak pula untuk mengenakan diagnosa seseorang atau situasi tertentu. Penetapan masalah memberi dasar kepada kita untuk mengambil keputusan mengenai arah di kemudian hari. Usaha perubahan terencana adalah hasil proses penetapan masalah. Mengambil keputusan tidak lain dari menentukan pilihan diantara alternatif-alternatif yang ada. Penetapan masalah akan membantu mengenali alternatif-alternatif ini dan menyediakan dasar sebagai alasan penetapan pilihan antara beberapa alternatif tersebut.

Dasar pemilihan kita selalu berupa keterangan yang tidak lengkap. Karena itu, kita sering harus menggunakan asumsi atau hipotesa mengenai apa yang salah dalam situasi yang ditunjukan oleh klien. Karena berdasarkan asumsi, maka kita harus menguji dan mengaji kebenarannya melalui data yang akan kita kumpulkan. Cocoklah tertentunya asumsi kita itu yang salah. Kita jangan berpikir bahwa fakta itu yang tidak benar fakta jangan dipaksakan cocok dengan asumsi kita.

b. Apa yang terkandung dalam penetapan Masalah?

Banyaklah faktor yang ikut berbicara dalam kita menetapkan masalah. Tentu saja besar kecilnya pengaruh tergantung dari jenis dan beratnya masalah yang akan ditetapkan. Namun secara umum penetapan masalah akan meliputi : 1) pegenalan dan pengutaraan masalah 2) penganalisaan dinamika situasi sosial, 3) penetapan tujuan dan sasaran , 4) penentuaan tugas dan siasat, dan 5) penstabilan usaha perubahan (allen Pincus).

1. Mengenali dan mengutarakan masalah.

Supaya langkah-langkah lebih lanjut lebih mudah, maka masalah perlu diutarakan secara jelas. Sebaiknya masalah didefinisikan sebagai suatu situasi sosial atau kondisi sosial, yang dinilai sebagai hal yang tidak diingini oleh seseorang. Dengan menggunakan rumusan seperti ini, maka tidak ada satu situasi sosial pun yang secara hakiki masalah. Mungkin satu situasi dikatakan sebagai suatu masalah oleh seseorang, tetapi belum tentu situasi yang sama akan merupakan masalah pula bagi orang lain. Sebagai contoh, beberapa anak putus sekolah suka duduk-duduk dijembatan mengobrol bersama. Ketua RT kampung itu merasa tidak senang akan situasi ini.

Ia khawatir kalau-kalau mereka melakukan sesuatu yang tidak diinginkan. Tetapi orang kampung lainnya tidak keberatan. Lebih baik mereka mengisi waktu dengan omong-omong kosong bersama dari pada berkeliaran tidak menentu. Ketua RT menganggap situasi di atas sebagai masalah, tetapi orang lain tidak menganggapnya demikian. Jadi, bila suatu situasi disebut sebagai suatu masalah, maka berarti bahwa situasi itu sudah dinilai.

Berdasarkan defenisi yang kita bicarakan di atas, maka masalah dapat dipandang sebagai penyusunan satu ikatan bagian-bagian yang saling berhubungan, yaitu a) suatu situasi atau kondisi sosial, b) orang-orang yang menilai situasi atau kondisi tersebut sebagai masalah, dan c) alasan atau dasar penilaiannya.

Untuk jelasnya ambil saja contoh mengenai suatu keluarga, yang sejak beberapa hari ini suami atau ayah dalam keluarga tersebut pulang selalu larut malam. Oleh istri situasi dalam keluarga ini dianggap sebagai masalah karena menganggu relasi suami–istri. Anak melihat situasi ini juga sebagai masalah karena ia tidak dapat berhubungan dengan ayahnya untuk keperluan-keperluannya. Anak yang lain merasa tertekan suasana yang diakibatkan oleh situasi ini. Jadi, waktu menentukan pengutaraan masalah yang khusus haruslah kita ingat akan ketiga unsur yang menjadi isi maslah yang manapun.

Kita mengusahakan terkumpulnya data dan pengertian untuk mengenali masalah dan agar dapat mengutarakan secara jelas. Data dan pengertian tersebut akan menjadi penuntun bagi kita dalam menentukan langkah berikutnya. Mungkin langkah berikutnya yang kita ambil berupa pengembalian masalah kepada klien untuk diatasi sendiri karena kita pandang tidak memerlukan bantuan profesional atau dapat juga kita mengirimkannya ke badan sosial lainnya yang lebih sesuai dengan bidang bantuannya. Kalau kita merasa bahwa kita memerlukan keterangan lebih banyak sebelum dapat mengambil keputusan, maka akan kita lanjutkan dengan menyelidiki lebih lanjut dinamika situasinya.

2. Dinamika Situasi Sosial

Sebelum melangkah untuk mengenali pilihan tujuan, sasaran, juga dan siasat usaha perubahan terencana, kita harus mengerjakan secara teliti pengutaraan masalah ke dalam bentuk analisa dinamika situasi sosial yang memasalah ini secara lebih terperinci. Kita harus mengetahui bagaimana hubungan bagian-bagian gambaran masalah yang satu dengan yang lain. Kita juga harus mengembangkan diri untuk memahami bagaimana macam-macam unsur situasi ini beroperasi sehingga menghasilkan tingkah laku atau kondisi sosial seperti itu.

Untuk memahami ini kita harus tahu dimana terjadinya situasi yang memasalah ini. Kita harus mengenali sistem sosial tempat itu sebab situasi yang memasalah ini berakar pada sistem sosial yang berlaku di tempat itu. Yang harus kita kenali lagi termasuk juga sistem sumber bantuan yang informal (keluarga, teman, tetangga, sejawat dan sebagainnya). Yang formal atau berdasarkan keanggotaan (arisan, koperasi, usaha bersama, atau organisasi kesejahteraan lainnya), dan sumber bantuan kemasyarakatan (puskesmas, rumah sakit, program latihan kerja, sekolah, karang taruna, dan pelayanan-pelayanan sosial lainnya).

Dengan mengenali sistem sosial yang berlaku di tempat situasi sosial itu terjadi, akan mempermudah kita untuk membatasi yang diselidiki. Hal ini juga akan membantu kita melihat mereka yang termasuk anggota sistem klien, sistem sasaran atau sistem aksi. Dalam sistem sosial tersebut kita juga akan lebih mudah melihat faktor-faktor mana yang menghalangi kemampuan orang untuk melaksanakaqn tugas-tugas hidup dan mewujudkan aspirasi mereka. Kita melihat pula alasan kegagalan sumber-sumber bantuan informasi, formal, dan kemasyarakatan menyediakan kebutuhan, pelayanan, dan kesempatan yang diperlukan.

3. Tujuan dan Sarana.

Pengertian-pengertian mengenai dinamika masalah yang kita peroleh, kita gunakan bersama klien untuk menetapkan tujuan usaha-usaha perubahan terencana. Kemudian kita tetapkan pula sasaran-sasarannya sehubungan dengan tujuan tersebut. Kebutuhan-kebutuhan dan permintaan klien kita oleh menjadi tujuan khusus. Dalam menentukan tujuan ini yang perlu menjadi perhatian kita ialah tiga segi, yaitu tujuan dan anak tujuan, kemungkinan untuk dapat dilaksanakan, dan pengutamaan atau prioritas.

Dalam tiap situasi masalah perlu diingat akan adanya beberapa tujuan sehubungan dengan sistem klien, sistem sasaran, sistem aksi, dan sistem biang perubahan. Memang pada tiap bimbingan terdapat satu tujuan umum atau tujuan keseluruhan usaha, seperti memecahkan konflik antara anak dan orang tua, perbaikan pelayanan terhadap anak lemah ingatan, memulihkan relasi suami-istri dan sebagainya. Namun untuk mencapai tujuan yang umum ini tidak selalu dapat dilaksanakan secara langsung. Kita mendefinisikan masalah secara terperinci dan khusus sehingga menjadi beberapa bagian. Sebelum tujuan umum kita capai, kita menyelesaikan bagian demi bagian. Tiap bagian ini mempunyai tujuan khusus tersendiri yang kita sebut anak tujuan. Jadi, dengan mendefenisikan masalah atau situasi sosial tertentu itu secara terperinci dan khusus, kita dapat menjadikan defenisi ini sebagai tuntunan proses perubahan terencana. Dengan memecahkan tujuan menjadi tujuan yang lebih kecil atau lebih khusus berarti bahwa kita membuat pertahapan dalam menyelesaikan masalah ini.

Tujuan yang kita tetapkan haruslah realistis sehingga dapat dilaksanakan atau dipenuhi. Sering kali kita tergoda untuk mencapai sesuatu yang sempurna, yang muluk-muluk, sehingga dalam kenyataan hal tersebut tidak mungkin dicapai. Kita harus menetapkan tujuan berdasarkan kenyataan. Bila menurut kenyataan sumber daya untuk memenuhi suatu kebutuhan anak tujuan tidak ada atau tidak sesuai, baiklah anak tujuan itu ditetapkan kembali disesuaikan dengan kemampuan yang menurut kenyataannya ada. Suatu tujuan yang tidak realistis dapat menimbulkan frustrasi karena tidak dapat terpenuhi. Suatu tujuan yang tidak dapat diwujudkan dirasakan sebagai kegagalan. Kegagalan membuat orang menjadi kecewa. rasa kecewa menguatkan rasa apatis dan karenanya menjadi pasif dan menarik diri dari kegiatan usaha perubahan. Jadi, tujuan yang dapat dikerjakan atau layak ialah tujuan yang dapat dipenuhi atau sumber-sumbernya dapat diarahkan untuk memenuhi dan hambatan-hambatan serta kesukaan-kesukaan yang ada tampaknya dapat diatasi.

Disamping itu, kita jangan lupa akan sumber daya yang ada pada diri klien sendiri. Kita terlalu mudah menganggap bahwa klien adalah orang yang membutuhkan pertolongan: jadi, ia tidak mempunyai kemampuan. Kita harus mempelajari potensi yang ada pada diri klien, yang kehadirannya (kehadiran potensi itu) tidak disadarinnya sendiri. Perlu diingat pula bahwa sumber daya harus dipandang sehubungan dengan situasi istimewa. Usaha bersama misalnya, dalam masa tertentu akan merupakan sumber daya atau sumber bantuan bagi anggota-anggotanya tertentu. Tetapi di masa lain sumber daya formal ini akan menjadi lumbung, tempat menyimpan kelebihan penghasilannya.

Kalau kemungkinan bisa diwujudkan, ini merupakan soal teknik, maka pengutamaan atau perioritas adalah masalah nilai. Yang satu mempersoalkan kemungkinan-kemungkinan terlaksananya suatu usaha, sedang yang kedua mempersoalkan mana yang lebih atau kurang penting sehingga diutamakan atau dikemudiakan. bahan yang mempertimbangkan pengutamaan ialah nilai. Berbicara soal nilai, maka kita akan terbentur pada sifat subyektif yang ada pada nilai. Konflik nilai tidak hanya terjadi pada dua orang atau dua pihak yang mempunyai hubungan dalam suatu usaha perubahan terencana, tetapi dapat juga terjadi pada diri seseorang. hal ini dapat kita pada diri seorang ayah yang menyumpai anak gadisnya yang masih di bawah umur telah hamil. Ia berusaha keras agar anaknya dapat kawin sah. Dengan demikian, ia dapat terhapus dari rasa malu. Tetapi di pihak lain ia mengkawatirkan hari depan perkawinan muda ini. Dapatkah mereka bahagia? Terjadi konflik nilai dalam diri ayah ini.

Konflik nilai pada diri seseorang terjadi, bila seseorang harus memilih mana yang harus didahulukan antara suami (istri) dan orang tuanya sendiri, atau kepentingan diri sendiri atau anaknya, atau mempertahankan gengsi ataukah kesejahteraan keluarga dan sebagainya. Selama pemilihan itu mengenai kebutuhan pokok yang segera diperlukan, seperti pangan dan perawatan kesehatan tidaklah begitu sukar memutuskannya. Tetapi, bila sudah menyangkut hal-hal di atas tingkat kebutuhan pokok, maka tidaklah mudah. Ambil saja seorang ibu mudah yang dengan bayinya ingin membantu menambah penghasilan suaminya dengan bekerja. Ia ingin juga meningkatkan pengetahuannya agar dapat memperoleh gaji yang lebih tinggi. Di samping itu, ia ingin agar anaknya tidak di rawat oleh orang lain. Tidaklah mudah untuk memilih keinginan yang harus didahulukan dalam situasi semacam ini.

Untuk menentukan prioritas tidak ada resep yang tetap, tepat, dan berlaku umum. Semua tergantung pada situasi masing-masing. Langkah yang harus diambil ialah mengenali nilai-nilainya dan memberikan kejelasan tentang nilai tersebut.

4. Tugas dan Siasat

Kita harus memerinci secara khusus orang yang akan melakukan tugas tertentu tugas yang kita rancang. Pada bagian ini ditetapkan siapa yang melakukan ini atau itu, ditetapkan pula tugas itu dilakukan dalam hubungan dengan hal mana, dan dalam bagian waktu yang mana. Semua pelaksanaan ini disertai dengan biaya yang diperlukan dalam hitungan uang dan waktu yang digunakan.

Situasi yang akan kita hadapi akan berbeda-beda karena masing-masing situasi itu unik, maka diperlukan perlakuan yang berbeda-beda pula. Perlakuan ini terdiri dari beberapa macam gabungan fungsi profesional kita. Kita harus memilih secara tepat kegiatan dan tugas agar sesuai dengan kebutuhan situasi. Di samping itu, pemilihan kegiatan dan tugas ini harus disesuaikan pula dengan usaha memudahkan fungsi-fungsi kita. Kegiatan kita dapat dilihat pada salah satu dari tiga pendekatan untuk melaksanakan bimbingan, yang mencakup macam-macam fungsi. Ketiga pendekatan itu ialah pendidikan, fasilitasi, atau penyediaan kemudahan usaha, dan advokasi atau bantuan yangt bersifat pembelaan. Pendekatan pendidikan meliputi sekelompok peranan, seperti peranan sebagai guru, ahli atau juru, dan penasehat. Tujuan pendekatan pendidikan ini ialah membantu orang dan sistem memperoleh keterangan dan petunjuk, menyediakan umpan balik, mengajarkan keterampilan, meladani, dan mendemostrasikan tingkah laku. kelompok peranan ini beroperasi dalam relasi yang bersifat kerja sama.

Penyediaan kemudahan usaha mencakup beberapa peranan, yaitu peranan memberi kesempatan, mendukung, menjadi perantara di dalam dan di antara sistem-sistem, menguatkan integrasi sistem-sistem dan membantu mengatasi apatisme dan diorganisasi, serta membantu sistem-sistem menggerakan sumber daya internal dan melindungi sumber daya eksternal. Adapun kegiatannya terdiri dari menjelaskan keterangan dan opini atau pendapat, memungkinkan mengungkapkan perasaan, menafsirkan tingkah laku, mendiskusikan pilihan arah kegiatan, menjelaskan situasi, mempraktekkan penggunaan akal sehat, dan memberi dorongan serta kepastian. Pendekatan ini beroperasi dalam relasi yang bersifat kerja sama dan tawar menawar.

Bantuan yang bersifat pembelaan meliputi peranan yang dilakukan oleh pembela terhadap kliennya, tujuan siasatnya ialah membantu seseorang mendapatkan sumber bantuan atau pelayanan yang diperlukan; membantu memperoleh perubahan kebijaksanaan atau izin dari sistem (perusahaan, pemberi kerja) yang menolak, yang acuh tak acuh, atau tak menanggapi. kegiatan khas pada pendekatan ini mencakup mengajukan alasan yang kuat, memintakan perhatian terhadap situasi yang memasalah, dan melengkapi dengan bukti-bukti. Pendekatan ini beroperasi di dalam relasi tawar-menawar atau relasi yang bersifat bertentangan sehubungan dengan sistem sasaran.

5. Stabilisasi Perubahan Yang Sudah Dicapai.

Pertimbangan akhir dalam menetapkan masalah ialah antisipasi (melihat kedepan) masalah baru mana dapat timbul sebagai akibat usaha perubahan terencana ini dan apa yang perlu dilakukan agar perubahan ini berlangsung terus sesudah sekali dicapai. bila kita mengubah satu aspek suatu situasi sosial, maka aspek-aspek lain akan terpengaruh dan masalah-masalah baru dapat ditimbulkan. Karena itu, dalam bimbingan selalu harus disertakan bantuan mengembangkan kemampuan menanggulangi kesulitan dan memecahkan masalah pada orang-orang yang terlibat dalam usaha bimbingan ke arah mandiri merupakan sesuatu yang sudah termasuk dalam usaha ini. Melihat kedepan akan

kemungkinan adanya akibat yang tidak diharapkan oleh usaha bimbingan dapat membantu kita untuk selalu siap dan waspada terhadap masalah baru, kalau memang terjadi.

6. Pengutaraan masalah secara Tertulis

Langkah terakhir dalam proses penetapan masalah haruslah berupa pengantaraan masalah secara tertulis. suatu pengutaraan secara tertulis kita diharuskan memaparkan hal-hal yang kita ketahui mengenai suatu situasi. Penulisan ini juga membantu kita mengenali asumsi yang kita buat. Pengutaraan tertulis ini dapat pula menjadi alat perundingan dan penentuan kontrak. Bahkan kita dapat mengunakannya sebagai alat pengukur kemajuan serta mempermudah komunikasi tentang situasi dengan orang lain. Agar ada manfaatnya pengutaraan masalah haruslah sangat khusus dan berciri khas. pengutaraan itu harus menunjukan bahwa situasi yang dimaksud itu dapat terbedakan dan tampak lain. Penulisan harus mengambarkan atau memberikan tingkah laku dan harus diikutsertakan kejadiannya. Hindarkan kata-kata atau kalimat yang rancu dan samar-samar.

C. PENGUMPULAN DATA

Kita bekerja tidak dapat atas dasar kira-kira atau anggapan-anggapan kita sendiri. Semua kegiatan harus sudah direncanakan secara masak . perencanaan akan berhasil hanya atas dasar kenyataan. untuk mendapat keterangan tentang macam-macam orang dan sistem kita perlu menghubungi mereka. Dari merekalah kita peroleh keterangan. Data ini kita peroleh melalui tiga macam cara umum, yaitu melalui bertanya, mengamati, dan menggunakan bahan tertulis yang ada.

1. Pertanyaan

Pertanyaan dapat kita ajukan secara langsung atau tidak langsung. Secara langsung dapat kita laksanakan dengan lisan atau tertulis. Pada pertanyaan tidak langsung, kita rumuskan pertanyaan dalam bentuk intruksi atau suruhan. Melalui pelaksanaan suruhan ini kita mencoba menemukan jawaban pertanyaan tidak langsung verbal atau dengan kata-kata, permainan peranan**,** teknik tidak langsung dengan gambar, dan teknik tidak langsung tertulis.

a. Pertanyaan Langsung Lisan.

Memperoleh keterangan melalui Tanya jawab dalam bimbingan perorangan tidaklah sesederhana seperti pada pengumpulan data ilmu eksata. Lebih-lebih bilamana yang kita hadapi sistem klien atau sasaran sendiri. Keterangan mengenai diri sendiri, mengenai sikap dan kejadian yang menyangkut diri sendiri tidaklah selalu obyektif. Pada hal dalam bimbingan perorangan wawancara merupakan alat pengumpul data yang paling penting bila dibandingkan dengan alat lainnya. Untuk iltulah maka wawancara akan mendapat perhatian khusus dalam uraian pengumpulan data ini.

Wawancara adalah suatu sistem komunikasi. Karena itu kita harus memperhatikan ungkapan-ungkapan yang non-verbal karena justru ungkapan ini lebih obyektif daripada

yang verbal**.** Pada umumnya ungkapan yang non-verbal ini merupakan pernyataan yang tidak disadari oleh yang menyatakan.

Klien, sebagai orang yang minta bantuan mengatasi masalah, mempunyai beberapa metode untuk berkomunikasi dengan pembimbing. Ia secara tidak sadar mengungkapkan perasaan dan sikapnya melalui beberapa cara. Di antaranya ialah cara dia berpakaian. Cara berpakaian dapat menjadi usaha menutupi atau bahkan menonjolkan ketidakmampuannya sendiri. Tujuanya ialah memberi kesan baik, atau mendapatkan belas kasihan atau simpati. Semua cara untuk menyembunyikan kekurangan diri bersifaat berlebih-lebihan. Begitu juga dalam berpakaian ia dapat terlalu sederhana atau sebaiknya, terlalu sopan atau sebaliknya dan sebagainya.

Bagaimana ia berbicara? Terlalu cepat atau keras? Menuduh orang lainlah yang bersalah? Ataukah ia berbicara tersendat-sendat dan mengalami kesukaran mengutarakan masalahnya? Adakah ia tidak suka berbicara tentang salah satu anggota keluarganya yang dekat? Dari cara berbicaranya kita dapat menangkap beberapa ungkapan, seperti agresif, pasif, kecewa, takut, tertekan, diabaikan, menutupi diri dari anggota keluarganya dan sebagainya. Pada waktu sedang mengumpulkan keterangan ini sebaikya tidak menarik kesimpulan lebih dahulu sebelum datanya terkumpul lebih lengkap. Cukup dicatat saja apa yang dapat diamati.

Dari kebiasaan-kebiasaan seperti menggosok-gosokkan tangannya, mengoyangkan kakinya, mengedip-ngedipkan matanya, menarik-narik sudut bibirnya, dan sebagainya dapatlah kita tangkap sebagai pertanyaan-pertanyaan ketegangan atau kegugupan. Sikap lain yang perlu diperhatikan ialah sikap hormat yang berlebih-lebihan, atau sikap lain yang berlebih-lebihan. Mungkin juga ia menggunakan bujukan, rayuan, atau merendahkan diri.

Jadi, dalam usaha memperoleh keterangan melalui pertanyaan, kita tidak dapat meninggalkan penggunaan metode pengamatan. Di samping kita menanyakan ini dan itu, kita harus mengamati hal-hal yang lain terutama sikap dan tingkah lakunya untuk menangkap pesan yang dikomunikasikan.

b. Pertanyaan Langsung tertulis.

Sebelum wawancara pertama, kita sudah memberikan daftar isian. Dari daftar isian ini biasanya kita adakan wawancara untuk memperoleh keterangan lebih lanjut. Dari isian tersebut kita dapat mengetahui bagaimana masalah yang dihadapinya itu menurut pandangannya. Degan demikian, pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan pada wawancara pertama akan lebih terarah. Pertanyaan secara tertulis akan memberi kebebasan dan keluasaan kepada penjawab. Kalau penjawab sering mengalami hambatan dalam mengungkapkan, maka secara tertulis hambatan ini akan berkurang. hal-hal yang bersifat pribadi lebih mudah diungkapkan secara tertulis daripada secara lisan.

Waktu yang diperlukan tidak sebanyak seperti pada wawancara. lebih-lebih bila yang perlu ditanya jumlahnya lebih besar dan pertanyaan ini mengenai masalah yang sama. Misalnya bila kita ingin memberi bantuan penerangan mengenai seks, maka kita dapat

mengajukan pertanyaan sejauh mana para gadis remaja yang memerlukan penerangan ini mengetahui tentang fakta yang berhubungan dengan seks dan perkembangbiakan.

Teknik bertanya secara tertulis ini dapat juga kita gunakan terhadap keluarga. Misalnya meminta perubahan mana yang diperlukan pada situasi keluarga untuk mengatasi masalah, atau tingkah laku mana yang tidak mereka sukai pada sesama anggota keluarga. Cara ini bukan hanya dimaksud agar tidak saling mempengaruhi pendapat masing-masing, tetapi juga agar mereka tidak merasa segan didengar oleh anggota lain. Dengan demikian, kita akan memperoleh bahan umpan balik bagi keluarga yang akan membantu dalam usaha kita untuk mengubah secara berencana.

Untuk dapat menggunakan pertanyaan tertulis ini tentu saja dipalerlukan penjawab yang cukup terdidik. Perumusan pertanyaan pun harus jelas dan tidak berarti ganda. Salah satu bentuk yang dapat dilakukan dan akan memberi tambahan keterangan ialah meminta buat buku harian. Melalui buku harian akan tercatat hal-hal yang sebelumnya tidak mendapat perhatian dan dilupakan begitu saja karena dianggap tidak penting untuk diutarakan.

c. Pertanyaan Tersamar Verbal

Dalam bimbingan perorangan teknik proyeksi, yaitu cara memperoleh data yang diproyeksikan melalui ungkapan tingkah laku atau pertanyaan verbal, kita gunakan untuk melengkapi wawancara. Tidak tiap orang dapat mengatakan semua hal secara langsung. Hal-hal yang sukar diutarakan kita coba memperolehnya melalui proyeksi yang digunakan oleh penjawab. Penafsiran teknik proyeksi ini adalah tugas ahli ilmu jiwa klinis. Pembimbing menggunakannya hanya sebagai pendorong seseorang untuk mengutarakan hal-hal yang tidak dapat dikatakan secara lisan biasa. Bukan pula dimaksud untuk menggolong-golongkan penjawab menurut data sebagai hasil penafsiran proyeksi tersebut. Jadi, hanya sebagai pelengkap wawancara.

Seseoraang tidak begitu saja mau memperbincangkan hal-hal yang dianggap bertentangan dengan pandangan umum atau keterangan yang intim. Dapat juga mereka tidak mampu mengutarakan perasaan mereka yang sukar diungkapkan dengan kata-kata, atau mereka tidak menyadari perasaan yang ada terhadap persoalan itu. Sebagai contoh, untuk mengungkapkan sikap kita dapat menanyakan: apa yang anda perbuat kalau anda mengalami. Atau kalau anda ada di tempat si A (yang dalam posisi...) dan sebagainya. tentang citra diri atau gambaran diri kita dapat menanyakan: bagaimana yang perasaan anda, kalau anda diminta menduduki jabatan... (jabatan yang lebih tinggi dari pada yang dijabatkanya). Atau: apa yang akan anda lakukan kalau model anda di tambah sekian rupiah (bagi pedagang), dan lain sebagainya sesuai dengan mata pencarian penjawab. Kita dapat juga minta suami-istri berduskusi tentang ungkapan: makan atau tidak asal berkumpul, atau apa saja yang dapat memproyeksikan sikap terhadap situasi keluarga, terhadap tingkah laku anak, dan sebagainya.

d. Permainan peranan

Memainkan peranan merupakan cara yang berguna untuk mengetahui persepsi seseorang tentang suatu kedudukan. Peranan yang sama dalam situasi yang sama akan di mainkan dengan sikap dan tingkah laku yang berbeda pula. Dengan demikian, kita akan memahami perbedaan pandangan seseorang terhadap suatu masalah karena masalah adalah suatu situasi tertentu dan situasi itu dipengaruhi oleh pemeran-pemeran kedudukan yang ada dalam situasi itu.

Kalau permainan peranan ini dapat dilakukan di dalam keluarga dengan mempertukarkan peranan, dapat pula diadakan di sekolah. Kecuali mempertukarkan peranan, dapat juga diberikan peranan sebagai kepala kantor dalam pekerjaannya, atau peran apa saja yang ada hubunganya dengan pekerjaanya atau dengan masalah yang dihadapinya. Dengan permainan peranan dan diskusi sebagai kelanjutan, kita bisa membawa pemeran dan diskusi sebagai kelanjutan, kita bisa membawa pemeran ke pengertian akan sikap orang lain dan dengan demikian lebih muda menerima sikap orang lain.

e. Penggunaan Gambar

Melalui gambar kita dapat meminta penjawab memberikan pendapatanya. Atau membuat suatu ceritera. Sebagai contoh kita mengambil foto tentang seseorang dalam sikap tertentu, lalu kita tunjukan kepada orang itu dan minta pendapatnya mengenai foto tertentu. Melalui foto ini ia bisa mengungkapkan persepsinya mengenai dirinya.

Sepasang suami istri kita minta membuat suatu cerita setelah kita perlihatkan dua buah gambar. Sebuah gambar menunjukan seorang suami berpakaian orang berpergian di ambang pintu yang dapat ditafsirkan bahwa ia akan berpergian atau baru datang dari berpergian. Yang lain menunjukkan suami-istri duduk bersama tersenyum, tampak bahagia. Kedua-duanya diminta menyusun sendiri urutan gambar tersebut. Kemudian mereka diminta menyusun semacam cerita tentang gambar tersebut. Istri yang diminta bercerita lebih dulu mengatakan: suami pulang ke rumah, terjadi pertengkaran dan berakhir dengan pemulihan yang bahagia. Sedangkan cerita suami justru sebaliknya. Ia memulai dengan duduk bersama yang menyenangkan dan berakhir dengan kepergianya karena marah. Dalam diskusi ternyata istri menceritakan apa yang diinginkannya, sedangkan suami menceritakan hal yang lebih menurut kenyataan yang dialami.

Bila kita menghadapi kanak-kanak yang tidak mungkin diwawancarai, kita akan lebih banyak menggunakan macam-macam permainan sebagai alat proyeksi. Hasil lukisan anak dapat merupakan hal pengungkapan isi hati.

f. Teknik Tersamar Tertulis.

Seperti halnya dengan alat proyeksi lainnya teknik tersamar tertulis digunakan untuk memperkirakan sikap, persepsi, dan citra diri seseorang salah satu cara ialah dengan menyelesaikan kalimat. Kita menyusun kalimat, yang ada hubungannya dengan orang yang sedang kita pelajari, secara tidak lengkap. Orang tersebut kita minta melengkapinya. Salah

satu contoh kepada seorang pekerja kita melengkapi kalimat: saya suka bekerja di bidang karena tetapi kalau tidak ada lowongan di bidang tersebut saya juga mau bekerja di bidang atasan saya dulu adalah seorang yang saya sukai pada dirinya ialah dan seterusnya.

Teknik lain mencoba mengungkapkan gambaran diri penjawab. Kita minta penjawab menguraikan dirinya dalam 10 atau 20 kalimat. Ada yang melukiskan dirinya dalam ungkapan fisik (gagah, pendek, tampan, kurus,tegar, dan sebagainya), ungkapan peranan (mahasiswa, kelas menegah, terpandang, orang kebanyakan, dan sebagainya), dan ungkapan yang bersifat tingkah laku (agresif, pemalu, sukar bergaul, tertutup, lancar, dan sebagainya).

2. Teknik Pengamatan.

Pengamatan secara kebetulan tidaklah sama dengan pengamatan sebagai alat pengumpulan data. Sebagai alat pengumpulan data, bila digunakan dengan maksud khusus, prosedur-prosedurnya harus terencana dan terkendali terhadap kelencongan. Pengamatan dapat kita gunakan sebagai teknik yang berdiri sendiri, tetapi kita sering melupakan pengamatan sebagai pelengkap pada teknik lain. Misalnya dalam mengadakan wawancara kita sering lupa memperhatikan sikap, cara berpakaian, cara mengemukakan masalah, cara berbicara dan lain sebagainya, yang sangat penting untuk melengkapi keterangan lisan dari penjawab.

Bila wawancara tersebut terjadi di rumah, maka harus di amati pula kesibukan-kesibukan, seperti terputusnya wawncara oleh gangguan anak, mengurusi masakan, cucian, dan lain sebagainya. Justru hal-hal semacam ini penting untuk melengkapi situasi di rumah. Bila hal-hal tersebut mempunyai hubungan dengan masalahnya, maka gambaran situasi yang memasalah menjadi lebih jelas dan kongkrit. Dinamika proses interaksi dalam keluarga merupakan bahan penting dalam mengembangkan penentuan masalah. Karena itu, pengamatan adalah mutlak dalam wawancara di lapangan.

Kemudian kita bisa mengadakan pengamatan terhadap situasi yang dengan sengaja kita susun, seperti misalnya kalau kita hanya minta bertemu dengan anak-anak saja dari suatu keluarga dan kemudian dengan orang tua saja. Atau dengan anggota keluarga yang perempuan saja. Dalam keadaan ini yang kita hadapi adalah situasi susunan, bukan situasi alami. Jadi, kita dapat mengamati interaksi dalam situasi buatan dan dapat pula interaksi dalam situasi alami. Dalam situasi buatan umumnya interaksi lebih kaku daripada dalam situasi alami. Juga kehadiran kita sebagai pengamat membuat tingkah laku mereka kurang wajar.

Agar tingkah laku mereka lebih wajar kita harus terjun dan ikut serta dalam interaksi yang sedang terjadi. Kita perlu menjadi pengamat peserta. Sambil melibatkan diri, kita mengamati. Sebagai pengamat peserta kita menjadi kurang teliti namun karena pengamatan kita menjadi kegiatan sambilan saja. Namun interaksi lalu terjadi secara lebih wajar karena kita tidak lagi dipandang sebagai orang luar, tetapi sudah menjadi salah satu dari mereka.

Di samping data mengenai pribadi serta hubungan sosial yang kita amati, kita perlu juga mengamati buang mati yang ada hubungannya dengan masalah yang diajukan klien, misalnya kekayaan mereka. Kecuali memperhatikan barang yang mereka miliki, kita perlu juga memperhatikan barang yang dibeli dan kebiasaan pembelanjaan uang mereka. Apa yang mereka sebut sebagai barang mewah, hubungan antara pendapatan dan kekayaan materiil yang mereka miliki, tempat mereka berbelanja dan sebagainya.

Kita juga dapat menanyakan tentang tempat tinggal mereka. Kecuali mengamati keadaannya dapat dilengkapi dengan keterangan rumah sendiri atau menyewa, mungkin hanya menumpang. Rumah atau tempat tinggal ini dihubungkan pula dengan kesehatan dan kebersihannya. Ternyata kita tidak mungkin hanya menggunakan salah satu saja dari teknik yang ada. Kita menggunakan wawancara dilengkapi dengan pengamatan dan sebaliknya pengamatan harus kita sertai wawancara. Teknik mana pun yang akan digunakan, semuanya perlu persiapan yang masak dan perencanaan yang cermat

3. Peranan Bahan Tertulis

Untuk bimbingan perorangan tidak banyak data yang tersedia dalam bentuk bahan tertulis. Dari suatu rumah anak nakal mungkin ada tersedia catatan-catatan lengkap mengenai pribadi dan diri anak yang ditampung di situ. Catatan semacam ini biasanya disebut dosir. Kita selalu dapat memperoleh keterangan semacam itu di rumah-rumah penampungan anak nakal yang administrasinya teratur. Dalam beberapa hal data sensus dapat membantu kita juga dengan beberapa keterangan. Mengenai data sensus ini tentu saja gunanya tergantung dari umur sensus tersebut. Bila sensus tersebut sudah terlalu tua, maka sering kali sudah tidak begitu besar lagi kegunaannya. Tetapi kalau untuk mengetahui latar belakang perkembangan sosial atau status sosialnya, mungkin masih dapat memberikan tambahan keterangan, bagi kita. Proses verbal dari kepolisian merupakan bahm yang dapat kita gunakan untuk memulai suatu wawancara yang terarah. Namun demikian, pada umumnya suatu proses verbal hanya memberikan keterangan identitas dan keterangan tentang pelanggaran atau kejahatan yang dilakukan tersangka.

Di samping yang sudah disebutkan di atas, masih terdapat pula catatan kasus, laporan kasus, dan studi kasus. Bahan-bahan ini biasanya kita peroleh dalam arsip badan-badan sosial. Ada kalanya suatu kasus telah dimulai untuk digarap oleh salah seorang petugas, tetapi karena satu dan lain hal tidak dilanjutkan. Bagi petugas pengganti bahan-bahan tertulis yang ditinggalkan oleh pendahuluannya akan sangat bermanfaat, Ia tidak harus mulai lagi dari permulaan. Ia tinggal mempelajari laporan-laporan yang ada mengenai kasus tersebut untuk kemudian melanjutkan penanganannya. Karena tidak terjadi perulangan, maka dapat dihemat tenaga, waktu, dan biaya. Untuk memperoleh keterangan mengenai suatu organisasi kita dapat mempelajari anggaran dasar dan anggaran rumah tangganya, atau arsip notula rapat-rapat. Keterangan suatu badan sosial dapat kita peroleh melalui brosur atau lembaran edaran yang biasanya dikeluarkan oleh badan sosial tersebut.

Dibandingkan dengan kedua teknik terdahulu, maka bahan tertulis ini hanya merupakan tambahan dalam melengkapi data. Ditinjau dari segi waktu, tenaga, dan biaya penggunaan bahan tertulis ini tidak terlalu banyak menuntut.

4. Perencanaan dan Siasat

Adalah bijaksana untuk menggunakan lebih dari satu cara pengumpulan data. Bukan selalu cara yang satu lebih baik daripada cara yang lain, tetapi dalam bidang tertentu memang cara yang satu lebih baik daripada yang lain, sedangkan cara yang satunya melengkapinya. Pada umumnya dalam bimbingan perorangan wawancara langsung banyak digunakan, dan barangkali termasuk alat yang terpenting dalam pengumpulan data di bidang ini, namun terlampau mementingkan alat ini dan mengabaikan yang lain tidaklah dapat dibenarkan. Dengan menggunakan lebih dari satu cara, kita akan memperoleh data yang lebih lengkap. Kelengkapan data menjamin kesempurnaan rencana pelaksanaan nanti.

Perlu dibedakan antara orang atau sistem yang datanya kita perlukan dan orang atau sistem tempat kita minta keterangan. Dari seseorang dapat kita minta keterangan tentang dirinya sendiri, keluarganya, orang tempat ia bekerja, organisasi, dan lain sebagainya. Kita dapat bertanya kepada seorang pengasuh suatu Panti Asuhan tentang keadaan salah seorang anak asuhannya, tetapi kita juga dapat menanyakan kepadanya tentang keadaan para pengasuh yang bekerja di Panti Asuhan tersebut. Pertanyaan yang pertama kita tujukan kepadanya sebagai seorang sumber data, sedangkan dengan pertanyaan yang kedua kita minta kepadanya keterangan yang menyangkut dirinya sendiri juga. Data yang kita peroleh mungkin akan berbeda sahnya atau validitasnya. Mungkin keterangan mengenai anak asuhannya lebih dapat dipercaya daripada yang mengenai para pengasuh, karena yang kemudian ini lebih bersifat subyektif.

Data tidak selalu dapat terkumpul semuanya karena luasnya dan banyaknya yang diperlukan. Dalam hal seperti ini akan kita gunakan sample atau contoh untuk dipakai sebagai wakil dari data lainnya. Misalnya kita memerlukan keterangan tingkah laku seorang murid dalam suatu kelas. Kita bisa mengambil dua hari saja dan ini pun hanya kita ikuti satu atau dua jam pelajaran saja seharinya. Kita tidak mengikuti keenam hari pelajaran seminggunya dan juga tidak seluruh hari tiap kali datang, namun atas dasar pengamatan dua hari satu jam sehari itu kita akan menyimpulkan tingkah laku pada umumnya murid yang kita amati itu bila ia ada dalam kelasnya.

Kemudian dalam perencanaan pengumpulan data perlu dipikirkan seberapa jauh kita akan membuat situasi buatan. Dengan situasi buatan, kita tidak memerlukan waktu yang lama untuk menantikan orang yang kita amati mengalami suatu situasi seperti yang kita inginkan. Situasi buatan akan memungkinkan orang yang kita amati mengalami macam-macam interaksi yang kita perlukan untuk mengetahui tanggapan dan rekasinya dalam situasi itu. Situasi buatan dapat diadakan dari mengadakan wawancara kelompok duduk di kursi dalam lingkungan, atau seluruh keluarga yang bersama-sama diwawancarai atau diberi tugas untuk diamati baik tanggapan dan reaksi anggota yang sedang tidak mendapat giliran, maupun sikap yang mendapat tugas. Dalam suatu situasi buatan kita bisa juga memberi

kesempatan untuk saling mengungkapkan perasaan dan saling mendengarkan dengan pengarahan pembimbing.

Untuk mengadakan situasi buatan bagi suatu sistem yang sedang kita amati, kita memerlukan kecakapan untuk menentukan macam pokok bahasan yang ingin diketahui dan macam situasi atau tugas yang diharapkan akan menghasilkan data yang kita inginkan. Untuk hal ini diperlukan persiapan yang matang. Yang perlu diperhatikan lagi dalam siasat pengumpulan data ialah mengenai keterlibatan orang atau sistem yang kita selidiki. Dengan bahan tertulis kita hampir tidak melibatkan yang kita selidiki. Sedangkan dengan pengamatan biasa yang diamati tidak kita libatkan secara langsung. Tetapi bila pengamatan diadakan dengan situasi buatan, maka kita lebih banyak melibatkan mereka. Dengan wawancara jelas bahwa yang diwawancarai harus ikut serta. Lebih-lebih bila wawancara itu merupakan wawancara kelompok atau wawancara keluarga.

Keterlibatan mereka perlu kita perhitungkan karena akan mengganggu kegiatan mereka sehari-hari. Di samping itu; kita harus memperhitungkan akibat sampingan yang mungkin menimpa orang yang kita selidiki, kecuali kalau memang ada alasan yang dapat mereka terima, seperti tugas resmi yang sah, atau memang sudah disetujui bersama. Hal ini juga tergantung pada sifat relasi yang ada (relasi kerja sama, tawar-menawar, atau bersifat bertentangan).

Beberapa siasat dirancang dengan maksud ganda, pertama untuk memperoleh data dan kedua untuk melibatkan yang kita mintai keterangan agar ia ikut serta dalam usaha perubahan ini. Mungkin ia seorang ibu kita minta kesertaannya agar menjadi bertanggung jawab terhadap anaknya yang menjadi sasaran perubahan, atau ketua RT yang diharapkan ikut memikirkan kedamaian kehidupan wilayahnya. Jadi, kita membuat seseorang menjadi sumber data dan sekaligus, kita buat orang ini menjadi ikut terlibat dalam pengubahan terencana ini.

Wawancara keluarga merupakan contoh yang jelas. Dari satu segi kita adakan wawancara untuk memperoleh data dari mereka dan dari segi lain wawancara tersebut mengarahkan mereka untuk saling mengungkapkan perasaan dan pendapat tentang suatu soal di hadapan anggota keluarga lainnya. Cara ini dimaksud agar anggota yang satu belajar mendengarkan anggota keluarga yang lain dan karenanya lebih memahaminya. Dengan demikian, maka dalam pengumpulan data ini sudah dimulai proses pelaksanaan bimbingan , proses usaha perubahan terencana.

5. Proses Bimbingan

Ada dua pendapat tentang pemberian bantuan, yang pertama menunggu sampai yang memerlukan bantuan datang minta bantuan, sedang yang lain tidak hanya menunggu, bahkan mencari mereka yang memerlukan bantuan. Dalam hal-hal tertentu bantuan yang diberikan lebih bersifat keharusan. Hal ini kita jumpai pada penanganan anak nakal, masalah kecanduan obat bius, masalah pemabuk, dan masalah tingkah laku yang dapat merugikan sekitarnya. Karena bantuan yang diberikan itu tidak seluruhnya atas kehendak sistem sasaran, maka bantuan ini merupakan campur tangan dari pihak luar. Walaupun merupakan

campur tangan namun di dalamnya terdapat usaha untuk memberikan bantuan. Inilah sebabnya, maka bantuan dalam pekerjaan sosial disebut juga suatu intervensi atau campur tangan. Campur tangan ini banyak juga disetujui oleh yang terkena campur tangan ini. Dalam bagian ini akan dibicarakan mengenai kontak pertama dengan sistem-sistem dasar, perjanjian kerja atau kontak antara pembimbing dengan orang-orang atau sistem-sistem dasar, pembentukan sistem atau sistem-sistem aksi, dan mengakhiri usaha perubahan.

a. Mengadakan Kontak Pertama

Pada tiap permulaan diadakan perubahan akan timbul dua macam reaksi pada tiap sistem. Yang pertama mereka merasa didorong untuk berubah, tetapi di samping itu ada pula reaksi menentang. Tiap permulaan selalu membawa harapan, tetapi juga rasa takut. Dalam pelaksanaan bimbingan ini akan dirasakan keinginan akan adanya perubahan yang akan berfaedah baginya, tetapi dari segi lain akan timbul pertanyaan berapa biayanya. Dapatkah biaya ini terpikul? Atau pertanyaan lain, seperti apakah dalam keadaan yang baru nanti saya akan merasa lebih tenang, lebih aman, lebih bahagia, ataukah sebaliknya. Kita perlu menganalisa persepsi orang yang kita hubungi mengenai keuntungan yang dibayangkan akan diperolehnya dan biaya yang menurut perkiraannya akan dikeluarkannya. Analisa ini dapat kita gunakan untuk menyusun strategi atau siasat mengadakan kontak. Dengan bahan analisa ini, kita menggunakan hal-hal yang bisa mendorong memotivasi orang yang akan kita hubungi untuk ikut serta dalam usaha perubahan dan usaha yang bisa mengurangi kekuatan menentang yang ada.

Ada beberapa hal yang memperbesar sikap menentang. Di antaranya 1) keengganan menerima bantuan (dirasakan merendahkan dirinya; takut dianggap tak mampu atau lemah),2) mempunyai keyakinan bahwa perubahan itu mustahil baginya, 3) hambatan praktis, seperti tak ada waktu, tak mampu membiayai.

Siapa yang harus kita hubungi? Yang kita hubungi tentu saja yang kita perkirakan akan dapat dan mau membantu kita dalam usaha perubahan terencana kita. Orang yang mempunyai pengaruh akan banyak membantu usaha kita. Oleh pengaruh yang ada padanya, kita akan dipermudah dalam kita melangkahkan diri ke tahap yang berikutnya. Mula-mula kita menentukan pilihan orang yang akan dihubungi, misalnya atasan sistem sasaran, orang yang mempunyai kedudukan dalam kampung klien, kepala sekolah, dan lain sebagainya. Kemudian kita tentukan cara pendekatan yang sesuai, dengan memperhatikan kepribadian dan nilai-nilai yang dianutnya.

Bila kontak telah terjadi kita tentukan tujuan metodenya ialah mempengaruhi sistem agar menjadi terlibat dalam usaha perubahan kita. Untuk ini langkah pertama ialah merundingkan janji kerja atau kontrak dengan mereka. Bila kita mulai bekerja sama dengan sistem lain, maka semua pihak akan membawa beberapa keinginan dan harapan-harapan mereka, Harapan tentang bagaimana kita atau orang lain harus atau akan bertindak, dan apa yang harus atau akan terjadi. Harapan-harapan dan keinginan ini mungkin setelah terjadi interaksi akan mengalami perubahan. Dalam interaksi ini terjadi pembentukan pola-pola dan norma-norma tingkah laku yang berhubungan dengan aturan-aturan permainan

dan keputusan untuk berbuat (atau untuk tidak berbuat) bersama. Dengan kata lain timbul pengertian-pengertian. Pengertian-pengertian ini menghasilkan persetujuan. persetujuan kerja formal maupun informal. Persetujuan kerja inilah yang dimaksud dengan kontrak. Kontrak yang terbentuk ini tidak selalu disadari baik oleh pembimbing maupun oleh sistem-sistem lain. Istilah kontrak digunakan untuk menekankan adanya sifat kontrak relasi yang berbentuk, yang berarti ada kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi kedua pihak, Kontrak bukanlah sesuatu yang kita sodorkan kepada sistem-sistem lain, melainkan sesuatu pengutaraan secara sukarela dan sadar; suatu pembentukan persetujuan kerja informal.

Proses pengembangan suatu persetujuan kerja disebut perundingan kontrak. Perundingan tidak berarti bahwa kedua pihak mulai dengan sikap tidak setuju, tetapi bahwa. Kedua-duanya harus terbuka terhadap gagasan pihak lain. Sekali suatu kontrak dirundingkan bukan berarti bahwa kontrak tersebut akan tinggal statis, tetapi dapat dirundingkan kembali beberapa kali, baik secara formal maupun tidak.

Faktor-faktor yang harus disetujui bersama ialah: 1) tujuan-tujuan pokok masing-masing pihak, 2) tugas yang hans dilaksanakan oleh tiap pihak untuk mencapai tujuan-tujuan, dan 3) prosedur-prosedur operasi proses perubahan. Apa isi dasar kontrak pembimbing dengan sistem klien? Kedua pihak menyetujui tujuan atau tujuan-tujuan usaha perubahan. Dari tujuan ini lahirlah tugas dan prosedur pelaksanaan. Ambillah sebagai contoh pembimbing dan suatu keluarga menyetujui suatu tujuan yang berupa meredakan pertentangan mengenai suatu ukuran baku tingkah laku sosial dalam keluarga tersebut. Kemudian mencapai persetujuan tentang tugas-tugas khusus yang akan dilakukan oleh masing-masing pihak untuk mencapai tujuan ini.

Pembimbing menyetujui untuk menyarankan tugas yang dapat dilakukan oleh tiap anggota keluarga secara sendiri-sendiri. Dan pada waktu lain lagi pembimbing menyarankan tugas yang dapat dilakukan keluarga secara bersama untuk membantu saling memahami bidang-bidang yang tidak disetujui atau disetujui. Anggota keluarga juga menerima tanggung jawab terhadap tugas yang disarankan. Dalam suatu usaha perubahan yang terbuka kita akan dapat mengenali tugas-tugas lain. Anggota keluarga dan pembimbing juga menyetujui prosedur pelaksanaan, termasuk frekuensi, waktu, dan tempat pertemuan, biaya pelayanan, dan apakah pembimbing mau bertemu dengan anggota secara perorangan atau semua bersama-sama. Seperti halnya dengan sistem klien, maka pembimbing mengadakan persetujuan dengan sistem aksi tentang tujuan masing-masing. Bila sistem aksi ini anggotanya bukan dari sistem klien, maka perlu diadakan persetujuan tersendiri.

Persetujuan juga diadakan mengenai tugas yang akan dikerjakan oleh anggota yang berlainan, seperti memasukkan klien, ke kelompok mana, siapa pengasuhnya atau monitornya, dan sebagainya. Persetujuan yang bersifat sementara dapat diadakan, mengenai prosedur, seperti waktu, tempat, dan frekuensi pertemuan dan perkiraan lamanya sistem aksi tersebut diperlukan. Persetujuan dengan sistem sasdran sangat tergantung pada keanggotaannya. Bila keanggotaan sistem klien, sistem aksi, dan sistem sasaran berbeda orangnya, maka persetujuan khusus dapat diadakan. Kalau sistem sasaran menyetujui tujuan hasil usaha perubahan, maka terbentuklah kontrak persetujuan

mengenai tujuan metode, tugas, dan prosedur pelaksanaan. Sebagai gambaran, misalnya seorang pemberi kerja (sasaran) dapat menyetujui mempekerjakan seorang pasien lepasan Rumah Sakit Jiwa (klien). Di sini berarti bahwa telah terjadi kontrak persetujuan tentang tujuan (mempekerjakan klien), tugas yang harus dilaksanakan masing-masing (pemberi kerja mau menerima pasien dalam program latihan kerja, pasien mau mengikuti latihan, pembimbing mau mengikuti kemajuan pasien bersama pemberi kerja dan pasien) dan prosedur pelaksanaan (jumlah jam kerja, gaji pasien).

b. Siasat dan Teknik Perundingan Kontrak

Sebagai pembimbing kita akan menggunakan macam-macam teknik untuk melibatkan orang-orang atau sistem dalam usaha perubahan kita. Di samping itu dengan cara-cara tertentu juga harus menjamin penentuan kerja yang telah kita terima bersama. Dalam praktek kita akan menggunakan gabungan beberapa teknik, tetapi ada beberapa yang sangat membantu untuk maksud-maksud yang khusus, seperti untuk 1) menegakkan relasi permulaan dengan sistem lain, 2) mengenalkan maksud kontrak, 3) memperjelas syarat-syarat kontrak, dan 4) mengenali perselisihan paham.

Macam relasi permulaan yang terbentuk tidak hanya akan mempengaruhi proses perundingan kita dengan klien, tetapi akan menjadi dasar relasi kerja kita seterusnya. Karena itu, pentinglah bagi kita untuk membentuk relasi permulaan ini ;sebaik-baiknya. Faktor pertama yang perlu kita perhatikan ialah harapan yang dibawa oleh tiap pihak. Apa yang mereka harapkan dari kita sebagai pembimbing? Mereka yang sudah biasa berhubungan dengan pekerja sosial akan mempunyai harapan yang berbeda daripada mereka yang baru pertama kali menghadapi pekerja sosial.

Kemudian kita harus memperhatikan umur, jenis kelamin, latar belakang kebudayaan, sosial, pendidikan dan ekonomi. Dengan memperhatikan ini semua, kita bisa menyesuaikan sikap kita dengan keadaan dan harapan mereka.

Faktor lain yang harus kita ingat ialah, bahwa sering kali kita dengan mudah merampat atau menyamaratakan semua orang. Hal ini harus kita hindarkan karena dapat menimbulkan salah paham. Agar tidak dicurigai atau menimbulkan salah pengertian pada waktu mengadakan kontak, kita perlu memperkenalkan dan menjelaskan maksud kita. Kita menghadapi macam-macam orang. Oleh karena itu, kita harus mampu menyatakan mengapa kita datang ke tempat orang itu. Tidak cukup hanya menjelaskan saja, tetapi dengan menggunakan bahasa dan istilah yang mempunyai arti bagi orang lain itu. Kita jelaskan siapa kita dan badan sosial mana yang kita wakili. Secara khusus kita terangkan apa maksud badan sosial ini serta alasan kita menghubungi orang atau orang-orang khusus ini.

Kita berusaha agar semua pihak memutuskan dapat menyetujui syarat-syarat kontrak dan mengurangi rasa bimbang mereka akan hasil perubahan yang akan diadakan. Usaha ini terdiri atas: 1) menjelaskan tujuan mana yang dapat mereka kejar,2) menjelaskan tugas-tugas yang mungkin harus mereka lakukan, dan 3) pilihan yang tersedia mengenai prosedur pelaksanaannya Kita tunjukkan pula apa yang tidak boleh mereka lakukan karena, 1) pembatasan oleh nilai-nilai mereka sendiri, 2) keterbatasan pengetahuan dan keterampilan,

3) ketiadaan sumber daya, dan 4) pengharusan oleh kebijaksanaan badan sosial, atau masyarakat, atau syarat-syarat kontrak yang telah dibuat dengan sistem-sistem lain.

Dengan memberi tahu serta menunjukkan semua ini kita dapat menghindarkan harapan-harapan mereka yang mustahil. Kita masukkan saran sistem lain dan saran kita sendiri ke dalam deretan tujuan yang akan dicapai untuk memperlihatkan kesediaan kita untuk dipengaruhi oleh sistem lain. Kita jelaskan tanggung jawab yang kita sandang serta tanggung jawab yang akan mereka pikul. Dengan demikian, kita dapat membantu mereka menentukan apakah mereka akan dapat menggerakkan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan-tujuan mereka. Jadi, tujuan yang akan ditentukan harus terletak dalam jangkauan sumber-sumber daya klien dan pembimbing. Kalau tidak, maka sasaran tidak dapat dipengaruhi.

Kita buat mereka merasa dapat melaksanakan tugas dan menyadari bahwa mereka sendiri harus terikat pada usaha perubahan ini dengan membuat mereka terlibat dalam usaha ini melalui tugas-tugas yang segera harus dilaksanakan. Di samping rancangan tugas untuk mereka, kita tunjukkan rancangan tugas yang akan kita lakukan untuk mendemonstrasikan minat kita terhadap masalah itu dan sekaligus menunjukkan keterikatan kita untuk membantu.

Kepada mereka kita tunjukkan bahwa tugas akan dirancang sepersetujuan dengan yang akan melaksanakan; jika perlu dengan bantuan kita. Hal ini akan mengurangi penentangan mereka terhadap perubahan karena mereka akan lebih mantap untuk melaksanakan tugas itu. Dengan memperjelas pilihan prosedur pelaksanaan usaha perubahan. kita dapat menenangkan orang yang menentang perubahan karena merasa tidak mampu membiayai atau kekurangan waktu untuk ikut ambil bagian. Bagaimana usaha kita bila menghadapi adanya perbedaan paham Ada kalanya kita tidak dapat mencapai persetujuan syarat-syarat kontrak yang diusulkan. Ada pun sebab-sebabnya dapat terletak pada 1) perbedaan paham tentang yang menjadi sasaran perubahan, 2) perbedaan paham mengenai cara mengadakan perubahan, 3) terdapat kesukaran mendapatkan persetujuan dengan sistem yang anggotanya besar, 4) perbedaan paham mengenai siasat dan tugas usaha perubahan, atau 5) syarat kontrak yang sudah dibuat bertentangan dengan syarat yang diusulkan pada kontrak baru.

Usaha atau siasat yang dapat kita lakukan untuk mengatasi perbedaan pendapat yang dapat menimbulkan sikap menentang ini ada beberapa. Pertama, dengan jalan melibatkan mereka. Dari penentuan tujuan, tugas, dan pemilihan prosedur mereka kita ikut sertakan. Saran-saran mereka ikut dipertimbangkan. Pengikutsertaan mengenai persiapan untuk kemudian membuat rencana bersama juga, akan mempermudah menyertakan mereka dalam pelaksanaan usaha perubahan. Mereka akan merasa ikut bertanggung jawab atas berhasil tidaknya usaha perubahan ini.

Kedua, penentangan mereka tidak perlu kita abaikan. Justru kita harus memperhatikan hal ini dan mengakuinya. Dengan mengakui dan mengutarakan bahwa kita memahami mengapa mereka menentang, maka penentangan akan berkurang. Berilah kesempatan kepada mereka untuk mendiskusikan rasa takut mereka. Segala kesempatan untuk

mendiskusikan dan mengungkapkan perasaan, lebih-lebih perasaan kecewa dan khawatir, akan membuat mereka merasa lega dan akan mengurangi sikap menentang mereka. Ketiga, kita dapat membuat keseimbangan mereka meniadi goyah sehingga mereka berusaha mendapatkan pegangan lagi untuk mengembalikan keseimbangan mereka. Dengan menunjukkan kepada mereka hal-hal yang kita amati sendiri dan laporan dari sumber lain yang berlawanan dan bertentangan dengan kedudukan mereka, mereka akan menjadi goyah. Atau kita dapat menunjukkan bahwa apa yang mereka lakukan ternyata berlawanan dengan apa yang dikatakan orang. Setelah mereka menjadi goyah, kita menyediakan "pegangan" bagi mereka. Dalam keadaan goyah ini mereka lebih mudah menerima pegangan yang kita tawarkan.

Atau kita menyajikan harapan. Diatas kita telah membuat mereka goyah. Dalam keadaan goyah ini, mereka akan mencari tempat berlabuh. Pada saat ini kita tawarkan bantuan dan harapan. harapan ini dapat berbentuk dukungan dan pengertian bahwa perubahan itu bukan hal yang mustahil dan mendiskusikan kemungkinan hasil perubahan.

Keempat, kita susun suatu tujuan jangka pendek. Keperluan yang mendesak kita sediakan cepat. Bila tujuan jangka pendek dirasakan tercapai dan bermanfaat, maka akan timbul kepercayaan. Jadi kita harus selalu siap dengan sesuatu yang dapat dilaksanakan dengan mudah dan tersedia pencapaiannya.

Kelima, dalam kita tidak menemukan jalan lain karena tidak dapat mempengaruhi dan kita tidak mempunyai kesanggupan atau kemampuan untuk mempengaruhi, maka kita dapat memalingkan diri kepada orang lain. Kita mencari orang lain yang mempunyai kedudukan untuk menggunakan pengaruhnya. Sebagai contoh orang-orang "pembuka jalan" ini ialah orang tua yang dominan dalam keluarga, pemimpin *gang* atau gerombolan, anggota berwibawa dalam organisasi, mungkin juga orang yang mempunyai hubungan akrab dengan yang akan dipengaruhi.

c. Membentuk Sistem Aksi

sistem aksi terdiri atas pembimbing dan orang-orang yang bekerja sama dengan dia untuk melaksanakan tugas mencapai tujuan metode dan tujuan aksi. Sistem aksi dibentuk untuk mengumpulkan data, menentukan masalah, mengadakan hubungan dan merundingkan kontrak, atau mempengaruhi sasaran-sasaran utama guna mencapai tujuan akhir.

Sistem aksi adalah perantara pembimbing untuk mempengaruhi sasaran-sasaran perubahan. Untuk menyusun sistem aksi harus diingat tiga ciri khas sistem aksi, yaitu besarnya, susunannya, dan prosedur-prosedur beroperasinya

d. Besarnya Sistem Aksi

Kalau kita menghadapi masalah anak kecanduan obat bius dalam klinik kesehatan mental, misalnya apakah langkah-langkah yang akan kita ambil seperti berikut ini? 1) Mencoba melibatkan seluruh keluarga kedalam satu sistem aksi?, 2) Bekerja sendiri dalam sistem aksi dengan anak tersebut?, 3) Menempatkan anak kedalam suatu sistem aksi

bersama anak-anak sebayanya?, 4) Bekerja sendiri bersama petugas sekolah dan petugas pengadilan?, 5) Minta anak tersebut dan atau keluarganya menyertai kita dalam pertemuan-pertemuan dengan sekolah dan petugas pengadilan?

Setelah kita selidiki ternyata dinamika interaksi yang dialami sebagian besar pasien obat bius di dalam keluarga mereka pada umumnya mempunyai persamaan. Karena itu, sebaiknya anak tersebut ditangani seperti masalah lainnya yang sejenis.

Sekarang kita dapat menuntun tujuan-tujuannya. Tujuan-tujuan itu ialah:
1) Mengkoordinasi pelayanan masyarakat bagi pecandu obat bius, 2) Menciptakan pelayanan-pelayanan baru, 3) Mengusahakan perubahan kebijaksanaan polisi terhadap pecandu obat bius; 4) Mengorganisasi program pendidikan dan penerangan tentang akibat-akibat penggunaan obat bius ditujukan kepada remaja, orang tua, dan staf lembaga-lembaga kemasyarakatan Untuk ini dapat dibentuk sistem aksi satu lawan satu atau secara perorangan mempengaruhi kepala-kepala sekolah, ketua-ketua RT, pengasuh kegiatan muda-mudi; atau membentuk sistem aksi kelompok terdiri dari orang-orang yang bisa mempengaruhi sasaran-sasaran perubahan.

Di sini diperlukan kemampuan mempengaruhi orang lain; karena itu, kita mencoba melibatkan orang-orang yang bisa mempengaruhi dalam usaha kita. Besarnya sistem aksi yang akan kita bentuk dipengaruhi oleh faktor-faktor utama, yaitu maksud yang kita harapkan bisa kita capai dan sifat sasarannya. Untuk menghadapi tujuan yang khusus sistem aksi satu lawan satu adalah yang paling efektif dan efisien. Petugas sendiri sebaiknya memiliki pengaruh-pengaruh yang diperlukan. Pengaruh mana yang diperlukan sangat tergantung pada sifat sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Seorang petugas biasanya mempunyai pengaruh yang berasal dari kewewenangannya, pengetahuan dan keterampilan profesinya. Dalam bimbingan perorangan seorang klien, yang juga seorang sasaran, akan mengalami berturut-turut sistem aksi yang berbentuk satu lawan satu, misalnya seorang pemuda kena polio, Sesudah menghadapi pembimbing ia akan menghadapi dokter, ortopedist, pelatih dan kemudian terjun dalam kelompok. Kalau dalam contoh tadi seorang sasaran mengalami sistem aksi secara berturut-turut, maka pembimbing sendiri juga dapat mengalaminya. Pada pembimbing yang berganti justru sasarannya. Pembimbing yang menangani seorang anak yang kena polio akan menghadapi ibu anak untuk mempengaruhinya agar mau melepaskan anaknya masuk asrama. Kemudian ia harus mempengaruhi pengasuh agar mau mengkhususkan perhatiannya terhadap anak yang kebetulan pemalu ini. Demikian pula lalu menemui wali kelas anak agar ia mau memberi dorongan istimewa kepada anak ini dan seterusnya.

Kecuali kemampuan mempengaruhi yang ada pada pembimbing yang sudah disebut di atas, kita sekurang-kurangnya harus mempunyai juga kemampuan untuk mengadakan persuasi. Kemampuan ini selalu diperlukan, baik bila kita menghadapi orang dewasa dan lebih-lebih bila menghadapi anak-anak sebagai sasaran.

Kalau kebetulan pembimbing mempunyai penampilan dan kelakuan yang dapat dipandang sebagai model oleh remaja, maka ia dapat mempengaruhi para murid yang putus sekolah. Dengan penampilannya ini ia dapat mendapatkan kepercayaan yang merupakan

tanah subur bagi pengaruh yang dapat membawa ke perubahan yang diinginkan sesuai dengan tujuan.

Bila pengaruh ini tidak ada pada pembimbing, maka untuk mencapai tujuannya ia dapat membentuk sistem aksi dengan orang lain yang akan mempengaruhi sasaran. Dasar pengaruh yang dimilikinya kecuali yang sudah disebutkan di atas, ia mungkin masih mempunyai energi pribadi, atau nama baik, dan kepribadian yang menarik, pengaruhnya mungkin hanya, terbatas pada persuasi. Dan bila hal ini tidak memuaskan karena tujuannya tidak diterima oleh sasaran sebab tidak sesuai dengan kepentingan dirinya, maka ia dapat mempengaruhi orang yang dipercayai sasaran ini. Melalui orang ini ia masih dapat mencapai tujuannya. Kalau kita tidak dapat mempengaruhi melalui sistem aksi satu lawan satu, maka kita dapat membentuk sistem aksi kelompok. Di dalam kelompok orang saling mempengaruhi melalui interaksi langsung mereka. Kita memilih sistem aksi kelompok karena kita dapat memasukkan beberapa orang yang dapat mempengaruhi sasaran melalui interaksi, misalnya seorang remaja sebagai sasaran dapat dipengaruhi oleh remaja sebaya yang sudah mengenyam hasil perubahan oleh pembimbing. Lagi pula dengan menggunakan sistem aksi kelompok, kita dapat menghemat waktu dan biaya, karena sekaligus kita dapat mempengaruhi beberapa orang sasaran. Di samping itu kita dapat memasukkan beberapa orang yang mempunyai pengaruh karena 1) keahliannya, 2) merupakan pemeran model atau teladan dalam kelompok, atau 3) memberikan dukungan, dorongan, dan persahabatan kepada anggot lainnya. Interaksi beberapa orang dapat membuahkan gagasan-gagasan yang tersusun dari saran-saran anggota kelompok. Kalau tujuan kita memerlukan orang banyak untuk mencapainya, maka sistem aksi kelompok adalah mutlak. Seperti halnya dalam sistem aksi satu lawan satu, maka sasaran perubahan dapat seorang anggota sistem aksi itu sendiri atau yang ada di luar sistem aksi.

Sistem aksi kelompok akan efektif bagi klien-klien dengan masalah yang sama, seperti membantu anak-anak lemah ingatan, atau remaja yang sukar bergaul, atau penyesuaian dengan lingkungan baru, dan masalah-masalah pergaulan lainnya khususnya bagi kaum muda. Untuk memperlengkapi orang dengan keterampilan dan pengetahuan baru, kita juga dapat membentuk sistem aksi kelompok. Beberapa orang tua yang kurang mempunyai kepercayaan diri dalam mengasuh anak-anak mereka, atau kurang menguasai kepandaian menangani asuhan anak dapat dipertemukan dalam satu sistem aksi kelompok untuk saling berbagai pengalaman. Sebelum mereka kita kumpulkan, mereka perlu lebih dulu menerima penjelasan dan pengetahuan dasar dari seorang ahli. Dengan membawa bekal pengetahuan baru ini, mereka dapat mengembangkan diri dalam kelompok dengan saling berbagai pengalaman. Di dalam kelompok tersebut kita masukkan juga ahli yang akan mengarahkan diskusi tentang pengalaman salah seorang anggota melalui komentar-komentarnya. Dengan b erbagai pengalaman, maka pengalaman yang salah akan memperingatkan para anggota, sedangkan pengalaman yang baik akan menjadi contoh bagi mereka. Bahkan kalau kelompok ini dipelihara akan tumbuh menjadi suatu paguyupan yang mempunyai hubungan akrab.

Di atas telah diuraikan mengenai pilihan antara sistem aksi satu lawan satu ataukah sistem aksi kelompok. Dasar pilihannya ialah isi tujuan yang akan dicapai, yang mana yang akan lebih efisien dan lebih efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Atas alasan ini pula kita dapat memilih sistem aksi yang sudah ada, yang sudah tersedia. Jika kita diminta membantu mengatasi suatu masalah yang akan mempengaruhi seluruh anggota suatu keluarga dan agaknya seluruh anggota memerlukan perubahan, maka kita dapat memutuskan untuk menanganinya dengan keluarga itu sebagai sistem aksinya. Tujuan bimbingan ini dapat 1) agar para anggota keluarga itu menerima peranan yang berbeda dalam keluarga, 2) memecahkan pertentangan antarpribadi, atau 3) membantu keluarga untuk mengatasi kesukaran menghadapi sistem sumber daya kemasyarakatan. Jadi, keluarga sebagai kelompok yang sudah tersedia, kita gunakan sebagai sistem aksi kelompok.

Penggunaan keluarga sebagai sistem aksi tidak hanya bila seluruh anggotanya memerlukan pengubahan. Walaupun yang memerlukan hanya seorang anggotanya, dalam bimbingan perorangan kita hampir selalu menggunakan keluarga sebagai sistem aksi. Kalau tidak seluruh keluarga yang kita gunakan, maka kita ambil beberapa anggota saja, seperti seorang ibu yang kita minta mendampingi anaknya yang cacat kakinya, atau seorang kakak yang kita jadikan pendorong belajar adiknya. Tetapi pada umumnya kita menggunakan seluruh anggota keluarga untuk menjadi pendorong, pendukung, pengawas, dan yang menyediakan situasi yang tepat untuk pengubahan salah seorang anggotanya. Dalam bimbingan perorangan keluarga begitu penting sebagai sistem aksi, sehingga ada yang menamakan bimbingan sosial perorangan sebagai *family casework* atau bimbingan perorangan keluarga. Memang kalau kita perhatikan, maka pola tingkah laku (baik yang benar maupun yang salah) tiap orang dikembangkan dalam keluarga. Karena itu, keluarga pulalah yang dapat memulihkan bila terjadi kesalahan pengembangan pola itu.

e. Sifat Sasaran

Sebelum kita menentukan pembentukan sistem aksi perlu kita pelajari sasaran yang akan mengalami perubahan. Seorang pemalu, misalnya, perlu dihadapi satu lawan satu sebelum ia siap dimasukkan ke dalam kelompok. Ada orang yang percaya bahwa masalah yang dihadapinya adalah unik, Karena itu, ia memandang perlu untuk dilayani oleh seorang ahli. Orang lain dianggapnya akan mengganggu jalannya usaha perubahan itu. Ia merasa perlu untuk dilayani secara khusus.

Yang lain lagi merasa enggan membicarakan masalah dan perasaannya di hadapan orang lain. Orang ini perlu dihadapi seorang diri. Sebaliknya ada yang justru memerlukan kehadiran orang lain, misalnya mereka yang ingin belajar bergaul, ingin mendengarkan orang lain melalui berbagai pengalaman, untuk mendapatkan umpan balik, atau untuk melegakan perasaannya karena ternyata masalah semacam itu tidak hanya ia seorang yang mengalami. Jadi, ada yang mencari teman senasib agar dirinya merasa normal, atau untuk mendapatkan kekuatan dari teman senasib, Penggunaan gabungan antara sistem aksi satu lawan satu dan kelompok tidak jarang terjadi. Semua ini tergantung dari ketepatannya bagi

masing-masing sasaran. Kita selalu mencoba menemukan sistem aksi yang paling tepat bagi kasus-kasus tertentu, atau bagi sasaran-sasaran tertentu.

Kombinasi sering kita terapkan pada orang yang sudah merasa diasingkan dari masyarakat. Kita ingin membantunya agar ia mempunyai gambaran diri yang lebih baik dengan menjadikannya bagian dari kerja sama kelompok dalam memecahkan masalah bersama. Gambaran diri baru dapat terbentuk oleh bertambahnya harga diri dan berkurangnya rasa putus asa dan terasing. Pada waktu yang sama orang semacam ini memerlukan penanganan secara perseorangan untuk meringankan masalahnya dan menjadi peserta yang efektif dalam kelompok.

f. Susunan Sistem Aksi

Syarat pemilihan anggota sistem aksi di antaranya ialah yang dapat membantu memperlancar jalannya aksi, yang mau saling memberi kesempatan memperoleh suatu pelajaran dari keanggotaannya dalam sistem aksi, dan kemudian dapat menerapkan yang diperolehnya ini pada situasi-situasi lain. Dengan kata lain dapat dirumuskan syarat-syarat ini sebagai berikut: ke dalam harus dapat mengembangkan berfungsinya sistem aksi, sedangkan ke luar dapat melaksanakan tugas dan mencapai maksud sistem aksi. Untuk mudahnya mengadakan pemilihan, kita bedakan dua macam ciri pada calon. Yang pertama ciri pelukisan, ialah yang menunjukkan kedudukan yang dipangku seseorang. Sedangkan yang kedua ialah ciri perilaku, yang menunjukkan cara seseorang melakukan sesuatu dalam kedudukannya.

Contoh ciri pelukisan:

1. Siman adalah murid SLTA.
2. Polan adalah anggota gerombolan lontang-lantung,
3. Nyonya Rani adalah pensiunan polisi.
4. Miun seorang ketua Persatuan Pedagang Kecil.
5. Pak Wira seorang kepala SMP.
6. Rinten seorang yatim piatu.

Contoh ciri perilaku:

1. Nyonya Ratni seorang yang suka memberi nasihat tentang asuhan anak.
2. Rinten suka bermain sendiri, tidak perduli akan anak lain,
3. Pak Wira suka memberi suara bagi calon murid yang tidak mampu.
4. Miun yang suka bekerja keras dan di rumah hanya malam hari tidak sempat mengurusi anak-anaknya.

Dengan mengingat akan kedua ciri tersebut, kita dapat menyusun sistem aksi yang ke dalam akan mempermudah berfungsinya atau kerja sama sistem dan ke luar mempermudah penunaian tugas serta pencapaian tujuan sistem.

Persamaan ciri pelukisan anggota kelompok memberi kemungkinan adanya interaksi yang mempersatukan. Ciri perilaku yang berbeda akan menimbulkan interaksi yang membentuk kepekaan yang satu terhadap yang lain dan sikap saling mengisi.

Atas dasar syarat di atas, maka dalam pembentukan sistem aksi kita akan berusaha memilih anggota-anggotanya sebagai berikut: 1) yang akan menunaikan tugas yang berbeda-beda dan memelihara peranan-peranan dalam sistem aksi sehingga sistem aksi dapat berfungsi dengan lancar,2) yang akan menyatukan dan saling melengkapi kebutuhan dalam sistem aksi dan cukup mempunyai persamaan agar sanggup berkomunikasi dan berinteraksi, 3) yang akan saling menyajikan tingkah laku teladan, 4) yang akan mempengaruhi secara aktif sasaran-sasaran di luar sistem.

Walaupun syarat-syarat sudah ada, susunan yang ideal sudah diutarakan tetapi bukanlah berarti bahwa tidak ada lagi kesukaran. Kesukaran yang mungkin kita hadapi ialah: tidak ada tenaga yang disyaratkan seperti di atas, sistem aksinya sudah ada tetapi anggotanya tidak sesuai dengan yang diperlukan, orang yang diminta menolak, dan sebagainya. Kalau kita tidak mampu mencapai gabungan anggota seperti yang di inginkan untuk membentuk sistem aksi, maka kita harus merencanakan siasat untuk mengatasinya. Untuk ini kita dapat mengubah rencana-rencana program kita, memasukkan tenaga tamu ke dalam sistem aksi, atau menggunakan pembimbing pembantu.

g. Prosedur Pelaksanaan

Kita dapat mengendalikan kerja sistem aksi dengan pengaturan waktu, dengan rnenyiapkan penyediaan tempat interaksi, dan dengan menetapkan norma-norma dan aturan-aturan untuk berinteraksi dan pengambilan keputusan. Faktor-faktor ini akan kita jumpai dalam sistem yang mana pun, baik yang satu lawan satu maupun yang kelompok.

1) *Pengaturan Waktu*.

Suatu sistem aksi dapat berumur pendek, yakni setelah mengadakan sekali pertemuan kemudian sistem aksi itu tidak diperlukan lagi, misalnya penentuan oleh pembimbing dan keluarga mengenai pelaksanaan obat jalan setelah pasien, anggota keluarga tersebut, keluar dari rumah sakit. Sistem yang lain lagi memerlukan waktu lebih lama, misalnya panitia yang menentukan apakah sepasang calon orang tua angkat cukup, memenuhi syarat untuk menjadi orang tua pengganti. Untuk ini mungkin diperlukan dua tiga kali pertemuan atau lebih.

Menurut penyelidikan keluarga yang ditangani menurut rencana jangka pendek, terbatas sampai delapan wawancara, hasilnya lebih baik daripada yang ditangani lebih lama, penanganan sampai dianggap selesai. Atau mungkinkah kasus ini memerlukan waktu yang lama karena masalahnya sukar dan dengan demikian penyelesaiannya juga tidak memuaskan?

Jarak antara pertemuan yang satu dengan yang lain tergantung pada jumlah kegiatan yang terjadi di antara dua pertemuan, kebutuhan klien, dan urgensinya masalah itu. Frekuensi pertemuan tidak dapat ditetapkan secara pasti. Selama proses, frekuensi dapat berubah. Lamanya tiap pertemuan harus dihubungkan dengan maksud, umur dan daya perhatian para anggota, program dan kegiatan yang direncanakan; serta jumlah anggota.

2) *Penggunaan Pengaruh*

Dalam praktek kita sering kali tidak menyadari dasar pengaruh mana dan sarana yang mana yang kita gunakan. Dari sarana yang ada kadang-kadang kita gunakan secara tergabung atau berurutan. Sebagai contoh seorang belasan tahun yang ada di bawah pengawasan Binapta mungkin akan tetap mengadakan hubungan dengan pembimbing karena takut kalau-kalau pembebasan dari kurungan akan dicabut kembali oleh pengadilan (ganjaran negatif). Di samping itu, ia makin menyukai dan menaruh hormat kepada pembimbing karena relasinya dirasa ada manfaatnya (penggunaan relasi) dan boleh jadi juga karena menghargai bantuan praktis yang diberikan oleh pembimbing (ganjaran positif).

Di atas adalah contoh penggunaan gabungan beberapa sarana mempengaruhi seseorang. Berikut ini kita lihat contoh penggunaan sarana mempengaruhi seseorang secara berurutan. Orang tua seorang sarana telah menerima dan melaksanakan tugas karena ia mempercayai harapan perbaikan yang akan dicapai oleh anaknya yang tidak kerasan tinggal di rumah (persuasi), Pada waktu anaknya sedang sekolah ibunya membersihkan kamarnya serta merapikan tempat itu dan menghias mejanya dengan bunga (menggunakan lingkungan). Pada waktu ia pulang ibunya menanyakan bagaimana pelajarannya di sekolah (menggunakan relasi). Sarana pertama dan kedua digunakan secara berurutan, sedangkan yang kedua dan ketiga merupakan penggabungan.

Bila tidak ada sumber yang dapat untuk mempengaruhi sasaran, maka ada dua pilihan. Pertama dengan menggunakan orang ketiga, misalnya kita bisa minta seorang kepala sekolah untuk mempengaruhi seorang wali kelas karena kita tidak mempunyai wewenang resmi untuk melakukannya sendiri. Kita menggunakan persuasi kepala sekolah untuk mempengaruhi sasaran (wali kelas).

Yang kedua ialah dengan menggunakan sistem ketiga, misalnya untuk menggerakkan agar sasaran mau mengikuti program latihan kerja, suatu perusahaan (sistem ketiga) menjanjikan untuk menerimanya sebagai pekerja setelah selesai latihan (persuasi). Suatu pengaruh harus disampaikan kepada yang akan dipengaruhi. Karena itu, pengaruh harus dikomunikasikan. Dengan demikian, kekuatan pengaruh itu tergantung juga pada komunikasi (verbal lisan atau tertulis dan non-verbal), cara yang digunakan (persuasi yang menggunakan akal sehat, surat pribadi, dihubungi secara pribadi, penggunaan nada suara, cara mengutarakan, dan sebagainya).

h. Mengakhiri Usaha Perubahan

Mengakhiri usaha perubahan bukanlah berarti bahwa beberapa pokok yang telah kita tetapkan telah kita capai secara terlepas yang satu dari yang lain pada akhir usaha perubahan. Mengakhiri suatu usaha berarti bahwa kita telah menyelesaikan suatu bagian terpadu dari suatu keseluruhan proses yang kita siapkan dengan teliti dan kita usahakan terlaksananya.

Cara mengakhiri proses ini dapat mempengaruhi keberhasilan seluruh usaha perubahan dan juga dapat mempengaruhi relasi kita dengan anggota-anggota sistem klien, sistem aksi dan sistem sasaran di masa datang. Untuk memelihara hasil dan relasi ini perlu kita

usahakan pengakhiran ini sebaik-baiknya dengan mempelajari usaha mengadakan evaluasi, reaksi terhadap proses pengakhiran, dan pemantapan hasil yang sudah dicapai.

i. Mengadakan Evaluasi

Evaluasi atau penilaian harus merupakan kegiatan yang terus-menerus selama proses perubahan yang kita rencanakan terjadi. Sesudah menunaikan tiap tugas harus kita tetapkan adakah maksud yang ingin kita capai itu telah terpenuhi. Kemudian harus kita tinjau juga apakah metode atau tujuan harus kita sesuaikan lagi atau kita tetapkan kembali. Menjumpai jalan buntu atau kemacetan harus kita terima sebagai isyarat bahwa kita perlu mengadakan pengecekan dan penentuan kembali yang sedang kita lakukan. Penilaian pada akhir proses lebih bersifat memastikan pencapaian hasil seluruh usaha kita, sedangkan kita perlu mengadakan kegiatan penilaian terus-menerus selama proses perubahan berjalan.

Mengapa kita mengadakan penilaian? Pertama, kita bertanggung jawab akan hasil usaha perubahan yang kita rencanakan. Kedua, dengan meninjau kembali dan memperkirakan kegagalan maupun keberhasilan, kita memperoleh pelajaran yang berharga. Kegagalan dan keberhasilan yang kita capai merupakan umpan balik bagi kita dan orang-orang lain yang terlibat dalam usaha perubahan ini. Umpan balik ini merupakan bahan dalam menyusun rencana yang sejenis di masa akan datang.

Ada dua bidang pokok yang harus kita pertimbangkan dalam membuat penilaian usaha perubahan terencana, ialah *hasi*l dan *proses*, Pertimbangan pertama ialah hasil, atau yang tela kita selesaikan. Dalam hal apa masalah atau situasi itu kini berbeda bila dibandingkan dengan keadaan pada awal usaha perubahan ini dimulai. Suatu evaluasi hanya mungkin bila tujuan yang harus dihasilkan didefinisikan secara jelas dan khusus dalam istilah-istilah yang dapat diukur. Kejelasan tujuan memerlukan kejelasan gambaran keadaan pada waktu usaha perubahan dimulai. Keadaan permulaan ini sebut kita sebut garis awal atau garis dasar. Ada dua tingkat pengukuran garis dasar. Yang pertama untuk tujuan hasil, misalnya hasil akhir ialah menyediakan sumber bantuan bagi klien. Jadi , garis dasarnya berupa tiadanya sumber bantuan. Perubahan yang terjadi ialah dari tidak ada sumber bantuan menjadi ada sumber bantuan.

Bila tujuan itu meliputi perubahan berfungsinya suatu sistem atau perubahan tingkah laku, maka melukiskan kondisi permulaannya adalah sukar. Misalnya seorang anak tidak masuk sekolah sudah beberapa waktu. Orang tua menginginkan agar anak tersebut masuk sekolah lagi. Garis dasar boleh ditetapkan: dalam waktu dua minggu anak masuk sekolah empat kali. Tujuan akhir ditetapkan: dalam waktu dua minggu anak masuk 12 kali. Setelah usaha perubahan selesai dilaksanakan ternyata dalam, dua minggu, katakan, anak masuk l0 kali, maka dengan mudah kita dapat mengadakan evaluasi. Tingkah laku dibuat menjadi terukur dengan menghitung frekuensi kedatangan pelajaran dalam waktu tertentu.

Dalam evaluasi harus diperhitungkan baik hasil yang negatif maupun yang positif. Selalu ada kemungkinan terjadinya kemunduran kondisi. Juga hal-hal yang tidak disangka bisa terjadi karena akibat-akibat sampingan. Penyelesaian satu masalah dapat menimbulkan masalah lainnya. Kemunduran sering mengakibatkan diambilnya keputusan untuk

menghentikan usaha sebelum waktunya. Dalam mengadakan evaluasi hasil yang positif (baik yang diusahakan maupun tidak) harus dibandingkan dengan hasil yang negatif (diperhitungkan sebelumnya maupun tidak). Dengan membandingkan perolehan dan kerugian, maka pada akhir proses dapat dilihat dengan jelas berhasil tidaknya kegiatan kita.

Segi kedua yang harus diperhitungkan ialah proses yang menghasilkan pencapaian tujuan usaha perubahan. Hal ini mencakup evaluasi teknik, metode serta siasat yang digunakan, dan peranan yang dimainkan oleh biang perubahan dan sistem biang perubahannya. Dalam mengadakan evaluasi mengenai metode yang digunakan perlu dibedakan kedayagunaannya dan ketepatgunaannya. Dayaguna berkenan dengan ketepatan metode yang digunakan sehingga menghasilkan seperti yang diharapkan. Tepat guna berarti bahwa dengan menggunakan metode tersebut, maka waktu, tenaga, dan biaya yang digunakan untuk mencapai sesuatu tidak terboroskan.

Jadi, untuk menilai kedayagunaannya dapat diajukan pertanyaan: Adakah terdapat metode lain yang akan memberi hasil lebih baik? Sedangkan terhadap ketepatgunaannya kita bisa bertanya: Adakah metode lain yang dapat lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya?

Yang perlu dinilai lagi ialah pelaksanaan oleh pembimbing sendiri. Hal ini dapat dilakukan dengan mendengarkan umpan balik dari anggota sistem klien dan sistem aksi. Hal ini terjadi secara informal pada waktu diadakan diskusi dengan mereka.

j. Reaksi terhadap Proses Pengakhiran

Segala usaha akan berakhir, tetapi pengakhiran pada bimbingan perorangan tidak semudah seperti usaha-usaha yang ditujukan pada benda mati, Pada usaha bimbingan perorangan terjadi relasi antara beberapa anggota sistem dengan kita sebagai pembimbing. Pengakhiran bimbingan berarti pemutusan hubungan antara pembimbing dengan anggota sistem lainnya. Terutama pemutusan hubungan dengan sistem klien akan dirasakan oleh anggota sistem.

Ada beberapa macam reaksi yang akan kita jumpai pada mereka pada waktu diberitahukan bahwa hubungan pemberian bantuan akan dihentikan. Reaksi tersebut, antara lain:

1. *Ingkar*, ia hanya "lupa" bahwa kita telah mengatakan kepadanya tentang pengakhiran ini. Dengan demikian, tampak seakan-akan bahwa perpisahan ini tidak terlalu menggelisahkanya.
2. *Regresi*, pada klien terlihat adanya kemunduran dalam menghadapi tugas antarpribadi dan tugas organisasi, Pertentangan pendapat timbul kembali. Ketergantungan pada pimpinan muncul kembali.
3. *Pernyataan masih membutuhkan*, ia merasa bahwa pembimbing tidak akan memutuskan hubungan bila ia menunjukkan bahwa ia masih membutuhkan pelayanannya.
4. *Rekapitulasi*, ia minta agar diulangi lagi dari permulaan kegiatan bersama yang dialaminya itu.

5. *Evaluasi*, reaksi ini mempunyai hubungan dengan rekapitulasi. Proses pengulangan kejadian lampau atau tahap relasi untuk memenuhi kebutuhan adalah mengulangi suatu pengalaman yang menghilang. Tetapi hal ini dapat juga menjadi bagian proses penilaian mengenai arti dan harga suatu pengalaman.
6. *Menghilang*, mengenai penghilangannya ini terdapat dua arti. Yang pertama merupakan reaksi destruktif terhadap perpisahan. Di dalam perbuatannya ini terdapat pengingkaran terhadap arti positif dari relasinya dengan pembimbing. Ia menunjukkan tingkah laku menolak. Dengan berbuat ini ia ingin membuktikan bahwa pembimbing tidak memperdulikan dirinya. Atau ia mau mengatakan bahwa pemutusan hubungan ini adalah sebagai pembalasan pembimbing atas kelakuan buruknya. Menghilang dalam arti positif ialah merupakan gerak konstruktif terhadap perpisahan ini. Ia telah menemukan relasi, kegiatan, atau teman baru, tetapi ia tetap berhubungan dengan pembimbing.

k. Menstabilkan Usaha Perubahan

Usaha kita di sini ialah mengambil langkah untuk memelihara perubahan positif yang telah dicapai. Untuk memelihara hasil yang sudah dicapai ini kita harus mencari macam-macam dukungan yang mungkin diperlukan oleh klien.

Kita harus dapat memperkirakan faktor-faktor yang dapat melunturkan hasil usaha perubahan. Terhadap hal semacam ini perlu diambil langkah untuk menghindarinya. Untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan dan menjaga stabilisasi perubahan, kita harus menyelidiki perkembangan kemampuan klien menanggulangi masalahnya sendiri. Kita harus bisa menilai sampai dimana perkembangan kemampuannya untuk mengatasi situasi yang sama di masa yang akan datang. Adakah kita hanya membantunya mengatasi masalah khususnya, ataukah kita juga telah melatihnya menguasai suatu dasar untuk menanggulangi masalah baru yang tidak teramalkan sebelumnya?

Untuk ini diperlukan tindak lanjut. Kalau tidak dapat melaksanakan sendiri untuk sering mengunjunginya, maka kita dapat mencari badan lain yang akan diserahi tugas lebih lanjut, yang berupa program latihan kerja, sekolah, panti asuhan, dan lain sebagainya.

RANGKUMAN

Hambatan atau tekanan sering menyebabkan penderitaan sehingga melumpuhkan kemajuan seseorang, sehingga ia tidak dapat menemukan suatu mekanisme untuk mempertahankan dirinya dan keseimbangannya pun akan hilang. Bantuan terhadap individu yang mengalami penderitaan yang hebat dapat diselesaikan dengan memberikan bimbingan perorangan. Dengan singkat bimbingan perorangan adalah salah satu metode pokok dalam pekerjaan sosial yang khusus dikembangkan untuk melaksanakan pemberian bantuan kepada individu atau keluarga. Dalam hal ini seorang pembimbing berhadapan dengan seorang klien.

Salah satu tanggung jawab pembimbing ialah melaksanakan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu, dalam membantu menyelesaikan masalah klien, harus dilaksanakan sampai selesai atau sampai klien dapat menjalankan fungsi sosialnya kembali. Dalam bimbingan perorangan, pembimbing membantu penyelesaian masalah klien dalam bentuk penyelesaian yang terpadu, dengan menggunakan teknik bimbingan melalui tahap-tahap yang telah ditentukan. Fungsi pembimbing ialah mengembalikan klien agar dapat menjalankan fungsi sosialnya kembali sedangkan status klien adalah sebagai seorang yang mewakili badan sosial untuk melaksanakan pemberian bantuan. Peran pembimbing sebagai pelaksana dalam pemberian bantuan, pengumpul data diri klien, dan mengadakan perubahan atas diri klien. Dan peranannya dapat terlihat dalam melaksanakan treatmen.

Dalam bimbingan perorangan seorang bekerja sama dengan empat sistem dasar dalam prakteknya yaitu sistem biang perubahan, sistem klien, sistem sasaran, dan sistem aksi. Relasi ialah ikatan yang bersifat efektif antara dua pihak. Ada relasi profesional yaitu merupakan sarana mencapai tujuan pelaksanaan profesi. Sedangkan relasi pribadi merupakan relasi dua orang yang bersifat khusus untuk kepentingan pribadi kedua orang tersebut. Ada tiga tipe relasi, yaitu rrelasi kerjasama, relasi tawar-menawar, dan relasi bertentangan.

Suatu proses praktek bimbingan perorangan, seperti halnya dengan kegiatan lainnya, mempunyai pola. Pola umum ini boleh dikata berbentuk siklus sehingga terjadi berulang-ulang dengan pola yang sama dalam tiap bagian atau tahap suatu keseluruhan praktek bimbingan. Dalam persiapan kita tentukan masalah yang harus kita tangani. Untuk bahan penentuan ini diperlukan data, yang kita kumpulkan dengan teknik wawancara, pengamatan dan penggunaan bahan tertulis. Suatu masalah harus dirumuskan secara jelas sehingga tujuan yang harus ditetapkan dapat ditulis dengan jelas pula. Untuk memudahkan pencapaiannya suatu tujuan harus diutarakan secara jelas dan bersifat khusus.

Langkah berikut adalah mengadakan kontak dengan orang-orang atau sistem-sistem yang akan dilibatkan dalam usaha perubahan terencana dengan tiap sistem diadakan kontrak atau persetujuan kerja, baik secara formal maupun informal. Pada suatu pembentukan aksi yang perlu kita perhatikan ialah besarnya kelompok, susunannnya, dan prosedur operasinya. Tahap terakhir ialah menyudahi proses. Pada pengakhiran proses ini harus dapat kita usahakan agar yang sudah kita capai dapat dipertahankan. Untuk ini kita perlu mengadakan peninjauan ke depan untuk dapat memperkirakan masalah yang akan dihadapi hingga dapat diusahakan penanggulangannya. Sebagai penutup kita adakan penilaian dengan membandingkan garis dasar dan keadaan pada akhir proses usaha perubahan. Untuk tiap tahap kita adakan peninjauan ketepatan penggunaan metode dan pemilihan prosedur pelaksanaannya agar dapat memperbaiki bila terdapat ketidaksesuaian.

EVALUASI

1. Lingkungan yang paling banyak mempengaruhi perkembangan pribadi seseorang:
    a. Keluarga
    b. Tetangga
    c. Teman sebaya
    d. Sekolah
2. Tingkat kebutuhan keluarga dapat diperkuat dengan :
    a. Meningkatkan penghasilan
    b. Menambah perlengkapan rumah tangga.
    c. Sedikit berdiskusi antara orang tua dan anak
    d. Menikmati hari libur bersama-sama
3. Bimbingan profesional ialah :
    a. Bimbingan tanpa balas jasa
    b. Bimbingan untuk meningkatkan kemampuan menjalankan fungsi sosial.
    c. Bimbingan dengan menggunakan metode tertentu
    d. Bimbingan yang diberikan oleh seorang pejabat
4. Untuk memperoleh informasi tentang situasi klien perlu diadakan :
    a. Rapat
    b. wawancara dengan klien
    c. Diskusi
    d. Pertemuan dengan sesama teman klien
5. Case work ialah :
    a. Metode pertolongan dengan cara menggunakan kelompok sebagai alat pelaksana.
    b. Metode pemberian bantuan oleh seorang pembimbing kepada seorang klien.
    c. Metode menolong klien dengan cara memperbaiki sumber hidup lingkungannya
    d. Suatu usaha agar pemberian bantuan dapat dilaksanakan dengan tepat
6. Maksud diadakan penggolongan menjadi empat sistem dasar pada praktek bimbingan ialah untuk.
    a. Mengadakan analisa tentang praktek bimbingan
    b. Membeda-bedakan tugas masing-masing
    c. Memudahkan menentukan langkah dalam menghadapi masalah yang dibawa oleh klien.
    d. Membatasi bidang tugas masing-masing
7. Bila kita menghadapi klien yang mempunyai nilai yang berbeda dengan yang kita anut, maka kita.
    a. Tunda saja usaha mencapai relasi kerjasama
    b. Adakan perundingan tawar-menawar
    c. Serahkan kepadanya untuk menerima atau membatalkan permintaan bantuan ini
    d. Suruh ia pergi ke badan sosial lain
8. Dalam relasi tertentu, suatu pengambilan keputusan dalam bimbingan
    a. Tetap harus dimintakan persetujuan dari klien

b. Tidak perlu dimintakan persetujuan dari klien
c. Cukup diberitahukan saja kepada klien
d. Tidak perlu diketahui oleh klien

9. Dalam relasi profesional dengan klien, kita....
    a. Harus membatasi relasi dengan tidak memperhatikan perasaan klien
    b. Harus membatasi relasi baik kita dengan klien dengan menjadikan relasi sebagai sarana mencapai tujuan
    c. Harus melibatkan diri ke dalam persoalan klien
    d. Harus menanamkan rasa simpati pada diri klien

10. Pada waktu mendengarkan, kita membuka hati klien dengan memenuhi kebutuhan emosinya dengan cara.
    a. Memotong percakapannya karena sudah tahu apa yang akan diutarakannya
    b. Meneruskan menyelesaikan suatu pekerjaan, kita tidak usah memandangnya supaya ia tidak malu
    c. Mengangguk-angguk kepala sambil mempermaikan pensil
    d. Menatap wajahnya dan disana sini mengajukan pertanyaan
11. Pengaruh seorang pembimbing dapat kita lihat pada.
    a. Waktu ia memerintah seseorang
    b. Usahanya mengubah sikap, menanamkan motivasi, dan menggerakkan hati seseorang
    c. Tipu dayanya agar orang itu menyetujuinya
    d. Waktu ia menghardik memaksakan kehendaknya
12. Reputasi membawa pengaruh pada seseorang pembimbing seperti yang terlihat pada
    a. Wibawa yang dipancarkan terhadap bawahannya
    b. Kepercayaan orang akan kemampuan dan sikapnya dalam menangani masalah klien.
    c. Kecurigan orang-orang yang bekerja bersamanya
    d. Daya tariknya yang membuat orang yang bekerja bersamanya terpesona
13. Menerima klien seperti adanya berarti
    a. Menyetujui tingkah lakunya yang menyimpang
    b. Mengizinkannya berbuat seperti yang dikehendaki, yang baik maupun yang tidak
    c. Menyambut segala perbuatan dan apa saja yang ada pada klien
    d. Mengakui dan tidak menolak kekurangan dan menerima kelebihan yang ada pada klien.
14. Untuk menentukan maksud suatu kegiatan bimbingan perorangan kita terutama harus memperhatikan.
    a. Tujuan sistem klien dan tujuan metode
    b. Tujuan sumber daya
    c. Tujuan pembimbing sendiri
    d. Tujuan sistem aksi

15. Dalam situasi yang sama tiap orang akan kita perlakukan
    a. Secara sama
    b. Baik secara sama maupun secara khusus
    c. Secara istimewa
    d. Menurut permintaan orang yang kita hadapi
16. Dalam wawancara yang harus kita perhatikan ialah
    a. Jawaban-jawaban klien
    b. Cara klien berbicara
    c. Jawaban, sikap, serta tingkah lakunya
    d. Cara ia berpakaian
17. Prosedur operasi proses perubahan
    a. Tidak perlu dirundingkan
    b. Merupakan salah satu hal yang harus disetujui bersama
    c. Satu-satunya hal yang harus dimufakati bersama
    d. Kita serahkan kepada pelaksana
18. Siasat yang dapat kita lakukan untuk mengatasi perbedaan pendapat yang dapat menimbulkan sikap menentang ialah...
    a. Kita ikut sertakan saran-saran mereka
    b. Kita tunjukan bahwa saran mereka tidak ada artinya
    c. Secara halus kita tolak saran mereka
    d. Kita tonjolkan saran kita
19. Setelah suatu kontrak disetujui, maka kontrak tersebut
    a. Tidak dapat diubah
    b. Dapat diubah sekehendak salah satu pihak
    c. Dapat diubah oleh pihak ketiga
    d. Dapat dirundingkan kembali bila dipandang perlu
20. Susunan sistem aksi sebaiknya terdiri dari:
    a. Tokoh-tokoh masyarakat
    b. Orang-orang yang dipilih oleh klien
    c. Orang-orang yang mampu dan bersedia
    d. Orang-orang yang akan saling mengisi dan mempengaruhi secara aktif, sanggup, dan meladeni tingkah lakunya.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Abu, 1977. Bimbingan Dan Penyuluhan di Sekolah . Semarang: Toha Putra.

Depdikbud,1967. Pedoman Bimbingan Dan Penyuluhan. Jakarta: Balai Pustaka.

Depdikbud, 1983. Bimbingan Sosial Perorangan. Jakarta; NV. Sapdodadi.

Downing, Lester N, 1986. Guidance And Counseling Services An Introduction. New York: Mc Graw-Hill Book Company.

Koestoer, Partowisastro.1982. Bimbingan Dan Penyuluhan Di Sekolah-Sekolah. Jakarta; Erlangga.

Walgito, Bimo, 1980. Bimbingan Dan Penyuluhan Di Sekolah. Fakultas Psikologi, Universitas Gajah Mada. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan.

Winkel, W.S, 1991. Bimbingan Dan Konseling Di Institut Pendidikan. Jakarta; Grasindo.

Winkel, W.S, 1978. Bimbingan Dan Penyuluhan Di Sekolah Menengah. Jakarta; Gramedia

BUKU AJAR

BIMBINGAN SOSIAL

Oleh:

Dra. H. Abarua, M.Pd

Dibiayai Dana Belanja Non Operasinal Lainnya
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Pattimura
Tahun 2015

UNIVERSITAS PATTIMURA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
TAHUN 2015