

MODUL PENDIDIKAN

KOMUNIKASI EMOSI

Bagi Profesional dan Relawan
Pendamping Keluarga Penyintas Narkoba
dalam Masa Rehabilitasi dan Reintegrasi Sosial

Yeyentimalla, dkk.



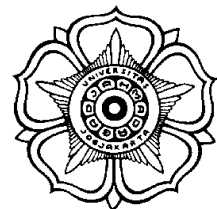
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2019

MODUL PENDIDIKAN KOMUNIKASI EMOSI

**BAGI PROFESIONAL DAN RELAWAN
PENDAMPING KELUARGA PENYINTAS NARKOBA
DALAM MASA REHABILITASI DAN REINTEGRASI SOSIAL**

Penyusun:

Yeyentimalla, S.Kep., Ns., M.Si.
Prof. Dr. Dra. Sri Suryawati, Apt.
Prof. Dr. Tina Afiatin, M.Si., Psi.
dr. Mora Claramita, MHPE, Ph.D.
Widyawati, S.Kp., M.Kes., Ph.D.
Prof. Drs. Koentjoro, MBSce., Ph.D., Psi.
Prof. Dr. Sofia Retnowati, M.S., Psi.
Prof. Drs. Subandi, M.A., Ph.D., Psi.
Dr. Esti Hayu Purnamaningsih, M.S., Psi.



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2019**

KATA PENGANTAR

Modul ini ditulis tidak dari ketinggian menara gading, melainkan hasil terjun langsung ke lapangan. Sebagaimana penerjun payung yang bisa gagal ketika salah strategi, petualangan terjun masuk ke dalam keluarga-keluarga penyintas narkoba di Provinsi Kalimantan Tengah ini awalnya juga gagal. Penyebab kegagalan adalah terlalu cepat belok kiri tanpa mempelajari situasinya, dan langsung berhadapan dengan pintu gerbang yang ditutup, *bum!*

“Selamat pagi. Saya Yeyen, Mahasiswa S3 Psikologi UGM...” adalah satu aksi belok kiri berisiko gagal dan memang gagal! Ingin bercakap-cakap tetapi begitu dimulai percakapan pun tamat! Saya tidak melakukannya lagi, bukan tidak mengirim pesan melalui WhatsApp lagi, melainkan tidak memilih kata-kata perkenalan seperti itu lagi, seperti diucapkan dari puncak menara gading. Saya (kita) bisa memilih hadir menjadi teman, yang tak sama dengan mencari teman.

Gagasan dalam modul ini ditulis sudah merupakan refleksi kegagalan dan keberhasilan membangun hubungan dengan keluarga penyintas narkoba. Tak mudah untuk masuk, ini benar, tetapi juga tetap mungkin masuk. Persamaan mereka dengan kita adalah sama-sama manusia. Ketika kita masuk dengan memahami bahwa kita semua sama-sama manusia yang terutama punya rasa, situasinya menjadi lebih mudah. Percayalah.

Akhirnya, selamat bergabung untuk membentangkan barisan pejuang pengentasan narkoba di Indonesia, negeri permai yang sama-sama kita cintai ini. Karya sederhana ini dipersembahkan kepada seluruh profesional dari berbagai kalangan dan pemerhati narkoba yang sungguh-sungguh hendak berkontribusi membantu transformasi keluarga penyintas narkoba dari mentalitas tak berdaya menjadi berdaya. Kita pasti menemukan diri kita pun ternyata bertransformasi bersama-sama mereka. Ini pengalaman menggairahkan!

Yogyakarta, 21 Juni 2019

Salam Sintas,
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Sasaran	3
D. Metode	3
E. Sarana	3
F. Tahap-Tahap Komunikasi dengan Keluarga Penyintas Narkoba	
1. Tahap pre-interaksi	4
2. Tahap orientasi	6
3. Tahap aksi	10
a. <i>The Art of self revelation</i>	12
b. <i>Accepting</i>	13
c. <i>Believing</i>	15
d. <i>Confirming</i>	16
4. Tahap terminasi	17
G. Daftar Pustaka	18
LEMBAR LATIHAN	19
CHECK LIST KOMUNIKASI EMOSI	21

A. Latar Belakang

Diakui atau tidak, masalah umum keluarga dengan anggota keluarga pemakai/pecandu narkoba adalah komunikasi yang kurang/tidak baik dalam keluarga.^{1,2} Mereka berkomunikasi juga, tetapi bukan untuk terhubung, melainkan untuk makin membentangkan jarak, yang mana mereka terampil melakukannya.³ Mereka membutuhkan bantuan profesional supaya mengenali masalah dan mampu berkomunikasi untuk terhubung secara hati antar anggota keluarga.^{3,4,18}

Seorang ibu yang putranya di panti narkoba, pada Agustus-November 2018 sering menelepon seorang profesional yang tak pernah tatap muka dengannya, yang sedang magang di panti narkoba itu. Ibu tersebut tinggal di pulau yang berbeda. Pesan yang dia ingin profesional itu sampaikan kepada putranya adalah jangan pulang, meskipun program rehabilitasinya sudah selesai. Jangan pulang sebab pasti membuat masalah lagi, di antara masalahnya adalah mencuri di rumahnya sendiri. Dengan segera terlihat hambatan dalam komunikasi antara ibu dan anak ini, yaitu ketidakpercayaan. Sebuah hambatan komunikasi yang terjadinya tidaklah sekonyong-konyong, melainkan sudah berlangsung lama.^{3,5}

Hasil-hasil riset sudah banyak menunjukkan bahwa komunikasi yang miskin dalam keluarga menjadi faktor risiko bagi kejatuhan ke dalam masalah perilaku, termasuk memakai narkoba. Pada sisi lain, rekomendasi riset pun sudah banyak bahwa keluarga sebagai lingkungan sosial primer terdekat individu penyintas narkoba, tetap memiliki peluang besar untuk diubah dari faktor risiko menjadi faktor protektif bagi anggotanya untuk tidak (lagi) memakai narkoba.⁶ Pula pada keluarga penyintas narkoba yang sudah baik komunikasinya, lebih menaruh perhatian pada area ini dari kalangan profesional/relawan, dapat meningkatkan keterampilan komunikasi keluarga.⁵

Namun, sudah menjadi rahasia umum, dan dibuktikan lagi oleh sebuah riset dengan pendekatan aksi partisipatoris, bahwa memasuki keluarga penyintas narkoba tidaklah mudah.⁵ Mereka seumpama *bacteria* yang cepat mengerut melindungi dirinya, ketika antibiotika, dalam hal ini seorang asing berinteraksi dengan mereka. Anggota keluarga memakai narkoba merupakan realitas yang tidak membanggakan, memalukan, bahkan aib bagi keluarga. Mereka tidak ingin

bagian kelim itu diketahui oleh orang lain. Dapat dimaklumi jika mereka bersikap menutup diri. ³Menutup diri adalah bentuk ketidakberdayaan.

Perlu transformasi sikap keluarga dari tidak berdaya menjadi sikap orang-orang berdaya/kuat. Orang kuat adalah orang yang bertanggung jawab dengan pilihan tanggapan atau keputusannya sendiri.³ Dibutuhkan satu jenis komunikasi yang ketika dimainkan membuat hati terhubung dan dua/beberapa orang kuat pun terlibat menikmati percakapan sehat. Komunikasi emosi menyediakan ruang transmisi emosi, pula kreasi emosi bervaleansi positif. Ini adalah sebuah bentuk komunikasi yang memberi kesempatan menilik perasaan, menyadari perasaan sendiri dan orang lain serta memakainya untuk hubungan yang memuaskan.⁷

Profesional yang hadir melakukan pendampingan bagi keluarga penyintas narkoba penting memiliki keterampilan *rapport*. *Rapport* dalam istilah modern berarti bertemu orang-orang dalam aturan-aturan mereka.⁸ Makin spontan dan cekatan melakukannya pada menit-menit awal interaksi, maka makin cepat terbangun kepercayaan kepada profesional. Berikutnya profesional dan keluarga kemungkinan besar menjadi baik/kompak dalam bekerjasama memperbaiki dan meningkatkan kualitas komunikasi keluarga.

Langkah-langkah kegiatan menjadi mutlak penting bagi seorang profesional yang hendak masuk ke dalam keluarga penyintas narkoba. Dunia keperawatan mengenalkan 4 (empat) tahap komunikasi terapeutik yang dapat diberlakukan dalam konteks ini, yaitu komunikasi yang memiliki efek menyembuhkan atau dapat membuat orang-orang merasa baik mengenai diri mereka sendiri. Keempat tahap tersebut adalah: (1) pre-interaksi; (2) orientasi; (3) aksi; dan (4) terminasi.⁹

Seorang profesional yang hadir pertama kali, entah di panti rehabilitasi narkoba, entah di depan pintu rumah keluarga penyintas narkoba, ia adalah orang asing. Termasuk ketika hadir pertama kali melalui aplikasi WhatsApp di layar *smartphone* anggota keluarga penyintas narkoba. Terhadap orang asing, hanya tersedia dua tanggapan: teman atau ancaman?¹⁰ Profesional dengan keterampilan *rapport*, akan cepat dapat membuat dirinya berada di pihak yang sama dengan keluarga.^{8,11} **Hadir menjadi teman** adalah ringkasan gagasan kehadiran seorang profesional dalam tugas “menularkan” gaya komunikasi emosi pada keluarga penyintas narkoba.⁵

B. Tujuan

Tujuan pembelajaran "**Modul Pendidikan Komunikasi Emosi Bagi Profesional dan Relawan Pendamping Keluarga Penyintas Narkoba dalam Masa Rehabilitasi dan Reintegrasi Sosial**" ini adalah:

1. Profesional/relawan dapat segera membangun iklim saling percaya (*building rapport*) dengan keluarga penyintas narkoba.
2. Profesional/relawan (terutama melalui sikap dan perilaku menunjukkan keteladanan) dapat membantu anggota-anggota keluarga penyintas narkoba untuk lebih/makin akrab antar mereka.

C. Sasaran

Sasaran pembelajaran adalah kalangan profesional yang menaruh minat pada program penanganan penyalahgunaan narkoba, meliputi profesional dari bidang kesehatan, psikologi, pendidikan, konseling, sosial, petugas panti rehabilitasi narkoba, mahasiswa, relawan narkoba dan pihak-pihak berkepentingan lainnya.

D. Metode

Metode yang terbukti paling efektif untuk belajar komunikasi adalah **praktik komunikasi**.¹¹ Sekali sebuah aksi komunikasi berhasil dimainkan, yaitu berhasil membuat orang lain merasa baik tentang dirinya sendiri, pasti membuat pelaku komunikasi merasa baik juga akan dirinya dan meningkatkan percaya diri dalam berkomunikasi.^{3,11,13} Kita tak bisa menjadi orang baik dengan cara membuat tak baik orang lain.¹⁵ Makin banyak latihan, makin meningkat keterampilan membangun *rapport*, makin siap profesional/relawan narkoba melakukan interaksi dengan keluarga penyintas narkoba.

E. Sarana

Sarana pembelajaran paling utama adalah kualitas pribadi sebagai penjelajah. Sungguh penting seorang profesional hadir di hadapan keluarga penyintas narkoba membawa kemampuan menjelajah yang baik. Menjadi penjelajah berpengalaman tidak bisa dalam waktu semalam, namun dapat dimulai perlahan-

lahan. Kuncinya adalah mencermati keunikan diri sendiri, menerima dan memanfaatkannya.¹¹

Mengambil metafora merenovasi rumah, bagi sebagian orang, belajar berkomunikasi efektif berarti merombak total rumahnya, sedangkan bagi yang lainnya hanya perlu memberi polesan atau sentuhan sedikit saja. Tingkat kecakapan komunikasi berbeda-beda, tetapi kabar baiknya adalah setiap orang selalu dapat memodifikasi gaya komunikasinya dari waktu ke waktu.¹¹

F. Tahap-Tahap Komunikasi dengan Keluarga Penyintas Narkoba

1. Tahap Pre-interaksi

- a. Paling penting dalam tahap pertama ini adalah ***mulai mengenal target***. Tak peduli minimnya data, otak melakukan pemrosesan data dan menilai *target*. Berhati-hatilah dengan bias prasangka. Terbukalah untuk klarifikasi. Situasinya adalah kita hendak melakukan interaksi dan membangun hubungan yang sehat dengan seseorang. Pada tahap pre-interaksi, pekerjaan otak bawah sadar yang mudah menilai berbasis informasi yang terbatas dibuat menjadi lebih disadari. Proses sadar artinya melakukan upaya pencarian dan penelaahan informasi secara sadar.⁸ Ketika hendak berhubungan dengan ibu dari seorang penyintas narkoba, dapat diusulkan, “*Bolehkah minta nomor kontak mamamu?*” “*Mamamu punya waktu longgar biasanya kapan?*” Setelah mendapatkan nomor kontak, lanjutkan cermati apa saja tentang *target*, misalnya status atau foto yang menjadi *display profile* WhatsApp. “Penjelajahan” dimulai.¹¹

Ini sebuah contoh pengalaman pre-interaksi dimulai dari profil WhatsApp. Terpajang foto seorang anak, kira-kira berusia setahun. Penulis hadir di depan pintu rumah sang pemilik akun WhatsApp tanpa janji terlebih dahulu karena hilang sinyal telepon dan internet. Pemilik akun WhatsApp tersebut seorang ibu dari penyintas narkoba, berada di rumah dan sedang menggendong anak laki-laki yang wajahnya sama dengan yang di dalam foto profil. Kakaknya yang di panti mengatakan tidak tahu nama adik tirinya. Anak yang digendong itu tersenyum manis. Penulis menaruh perhatian, menanyakan siapa nama anak

itu dan mengatakan senyumnya manis sekali. Ternyata aksi kecil itu menjadi titik yang manis untuk masuk. Anak itu adalah buah perkawinan yang tidak direstui keluarga besar, dengan demikian, menunjukkan perhatian yang tulus pada anak itu sama dengan memposisikan diri sebagai teman bagi sang ibu. Efeknya nyata: penerimaan membuahakan penerimaan!⁵

- b. **Pelajari hal-hal yang berkaitan dengan target.** (*Target* adalah istilah yang digunakan oleh Dr. William Horton dalam bukunya "*Mind Control Secrets*," diadopsi dalam modul ini karena istilah *target* lebih luas dibandingkan istilah klien/pasien/penyintas). Hal-hal yang kemungkinan berkaitan adalah pekerjaan *target*, waktu berada di rumah, kebiasaan ... semuanya dalam konteks hendak mengikuti aturan-aturan *target*. Ingatlah *rapport* adalah masuk dalam aturan-aturan *target*, bukan aturan kita.⁸

Sebuah interaksi dengan ibu dari penyintas narkoba dimulai dengan kalimat yang menunjukkan kenal *target*. "*Jeremy cerita kalau mamanya adalah diakon (pengerja yang bertugas membantu majelis jemaat dalam melayani jemaat) yang menyukai pelayanannya. Sungguh beruntung bisa mengenal Ibu.*"⁵

- c. Setelah mengenal dan mempelajari *target*, berikutnya lakukanlah **eksplorasi perasaan sendiri**. Apa warna perasaan sendiri. Misalnya perasaan takut. Lakukan kajian tentang perasaan itu, persisnya takut terhadap apa dari seseorang atau bagian mana dari sebuah situasi. Ditemukan takut mengalami penolakan. Lakukan upaya produktif terhadap perasaan itu. Pikirkan beberapa hal terkait peristiwa penolakan yang membuat perasaan menjadi lebih baik. "*Dia menolakku, sesungguhnya bukanlah menolakku, dia hanya tak tahu caranya memberikan tanggapan dengan pantas.*" Pemikiran ini membuat perbedaan, perasaan yang mengikuti kemudian adalah rasa empati, bukan lagi rasa takut.

Sebuah pre-interaksi berlangsung di acara makan malam bersama dengan makanan dibawa oleh masing-masing (*potluck*) peserta *Family Support Group* yang diselenggarakan panti narkoba. Penulis memuji masakan seorang ibu, di mana ibu tersebut duduk menyendiri. Penulis berkeyakinan bahwa jika ia tak

ingin terganggu dengan sapaan/kehadiran orang lain, maka ia pasti tak hadir di sana. Responnya di atas harapan penulis (yaitu hanya bercakap-cakap pada sebuah acara makan malam), ia ingin dipilih menjadi mitra penelitian, sayang domisilinya di ibukota kabupaten yang jauh. Takut menyapa duluan jelas tak beralasan. Eksplorasi perasaan menyediakan kesempatan untuk menelaah perasaan-perasaan semacam ini.

- d. Kalau memungkinkan, **buatlah janji pertemuan**. Kita hidup di era teknologi yang sangat memungkinkan untuk membuat janji dengan menggunakan perangkat komunikasi elektronik.

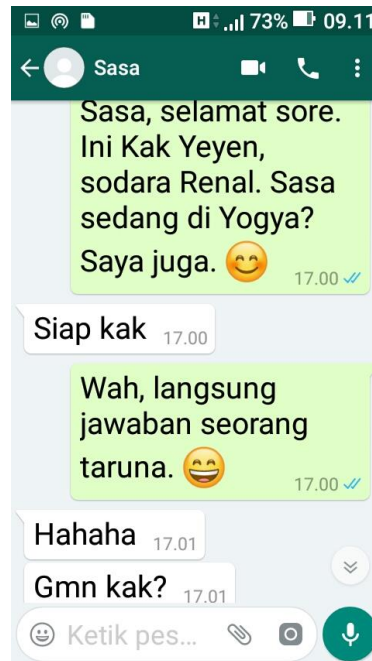
Buatlah usulan singkat untuk ketemuan. “*Selamat siang. Saya Yeyen, sedang magang di panti. Saya baru saja ngobrol dengan Jeremy, anak yang menyenangkan. Jeremy bangga pada mamanya. Bolehkah kita ketemuan?*” 😊
(Berikan *emoticon* yang menunjukkan keramahan).

2. Tahap Orientasi

Ini adalah tahap paling menentukan keberhasilan membangun *rapport*. Pada tahap ini kita membangun rasa *klik* dari target terhadap kita. Kita sudah berhadapan dengan *target*. Hadir bersama orang ketiga yang mengenal dan dikenal baik oleh target, direkomendasikan oleh beberapa penelitian.^{5,19} Dalam tahap orientasi, tugas utama adalah **perkenalan**. Lakukan perkenalan diri secara cepat dengan memilih diri sosial (*social self*) yang paling dekat dengan *target*. Setiap kita pasti punya multi diri sosial. Sampaikan perkenalan dan langsunglah percakapan dalam bahasa ibu/lokal/setempat. Ketika kita memakai Bahasa Indonesia dalam percakapan, kita membentangkan jarak dengan *target*, terutama jika *target* diketahui berasal dari suku ataupun komunitas yang sama dengan kita. Temukan persamaan sesegera mungkin. Kadang-kadang latar belakang kesukuan ini cukup mudah diketahui dari aksan bicara seseorang.

Bahkan meskipun tahap orientasi ini tidak berlangsung secara tatap muka melainkan memakai bahasa tulisan, kita tetap memiliki peluang membangun *klik*. Rahasiannya adalah mencermati apa saja topik yang kira-kira disukai oleh *target*. Masuklah tepat di situ. Berikut ini adalah percakapan pertama kali

antara penulis dengan kawan dari seorang penyintas narkoba. Percakapan antara dua orang asing dan langsung *klik*.



Gambar 1 *Screenshot* percakapan dengan orang asing

Tugas pertama kita adalah membuat kawan bicara kita nyaman bicara dengan kita. Kita orang asing yang dengan segera berubah menjadi kawan ketika kita hangat dan menaruh minat pada *target*. Dalam chatting WhatsApp di atas, penulis memberi diri dikenal, bahwa penulis memiliki nama (bukan anonim) sekaligus mengarahkan *target* untuk menyapa "kakak." Pada contoh di atas, Sasa adalah mahasiswi sekolah tinggi kedirgantaraan – belakangan penulis ketahui dari Sasa bahwa istilah taruna untuk mahasiswi adalah taruni. Sebelum melakukan kontak tak banyak informasi yang penulis ketahui tentang *target*, bahkan akun WhatsApp Sasa tanpa foto profil. Jadi, peluang penulis membangun *rapport* benar-benar ketika percakapan sedang berlangsung, yaitu mengelola percakapan menjadi menyenangkan dan bukan lekas tamat. Ketika kalimat kita tepat menyentuh hal yang menjadi kebanggaan orang lain, percakapan pasti menyenangkan bagi orang itu. Berikutnya, kita pun pasti bahagia ketika orang lain yang berurusan dengan kita bahagia. Dapat dilihat bahwa Sasa merespon cepat pada menit yang sama dengan pesan diterima dan dibacanya.

Atribut. Mengenakan atribut dapat dipertimbangkan sebagai cara praktis dan simpel untuk sebuah perkenalan, pula terbukti efektif. Kita tak perlu mengemas kata-kata karena atribut dapat mengenalkan dirinya sendiri.

Sebuah perkenalan yang memilih menyebutkan nama kampung asal berlangsung cepat dan dapat diterima oleh ayah dari seorang penyintas narkoba. Ketika sang profesional membalikkan badan dengan posisi di depan sang bapak untuk berjalan kembali masuk ke dalam rumah, sang bapak dapat melihat tulisan di punggung baju kaos: "Fakultas Psikologi UGM." *Rapport* terkukuhkan.⁵

Dari **diri sosial** yang banyak itu, pilihlah salah satu. Paling sesuai dengan sapaan "kakak" dapat dipilih diri sosial yang memainkan peran kakak ketika berada di panti. Saat sedang bersama keluarga penyintas narkoba dapat dimainkan diri sosial dalam peran yang berbeda, misalnya profesional kesehatan atau petugas panti.

Penulis memilih diri sosial "anak nakal" ketika berhadapan dengan seorang mantan residen panti narkoba. "*Jadi, Markus, pesan apa yang ingin Markus sampaikan pada teman-teman yang masih di panti?*" Jawaban Markus ringan dan santai, "*Jangan kabur, Bro. Gitu, Kak.*" Semua tertawa ketika penulis merespon, "*Katakan terus-terang, Markus, berapa kali kau pernah punya ide kabur atau bahkan kabur beneran?*" Yang menjawab adalah teman-teman Markus yang dengan tertawa mengatakan Markus kabur cuma tiga kali. (Pengalaman dengan Markus membuat paham mengapa anak nakal lebih efektif menolong sesamanya anak nakal, karena mereka ada di pihak yang sama. Cepat membuat diri kita ada di pihak yang sama dengan kawan bicara adalah prinsip penting dalam komunikasi. Sebuah pengalaman interaksi yang mendapat dukungan referensi Dr. Howard Hendricks, "*Teaching to Change Lives.*")¹²

Menyepakati kata sapaan. Ini hal yang kelihatan sepele tetapi sangat penting. Sapaan yang tidak konsisten menunjukkan kemungkinan terjadinya ketidakkonsistenan pula pada area lain. Pilihlah kata sapaan yang paling meminimalkan jarak. Ketika dirasakan ketidaknyamanan dalam interaksi, mungkin yang dibutuhkan adalah menyepakati ulang kata sapaan.

Jika profesional belum terlalu tua (senior), dalam interaksi dengan penyintas narkoba, sapaan “kakak” untuknya dapat dipertimbangkan, dibandingkan dengan sapaan “bapak/ibu”, “kakak” lebih tak berjarak. Bisa juga ikut tradisi panti, misalnya sapaan “sista” (perempuan) atau “bro” (laki-laki). Terhadap orangtua mereka dapat dipilih sapaan yang menunjukkan kedekatan, misalnya “ibu/bapak,” “bude/pakde,” “bibi/paman,” “mina/mama.” Sesuaikan dengan konteks budaya setempat. Konteks budaya Dayak misalnya, menganggap penting hubungan kekerabatan, cukup berasal dari kampung yang sama itu sudah kerabat.

Menjelaskan jaminan kerahasiaan. Sampaikan dengan kalimat sederhana. Pada budaya kolektivistik yang mementingkan *cara* lebih dipercaya daripada kata-kata terkait penyampaian jaminan kerahasiaan ini,¹⁶ tunjukkan saja bahwa kita dapat dipercaya. Hindarkan mudah berbicara (terlebih *gossip*) tentang orang lain, bahkan meskipun maksud kita membicarakan keberhasilan menangani klien penyintas narkoba yang lain, *target* mungkin saja melihatnya sebagai kesombongan dan betapa amat mudahnya kita membicarakan rahasia orang lain. *Target* mungkin saja berpikir kita melakukan hal yang sama terhadapnya ketika dirinya sudah berlalu.

Menetapkan batasan hubungan. Jika memungkinkan, dalam tahap orientasi kita menetapkan batasan, bahwa hubungan yang hendak dibangun bukanlah hubungan yang tak terbatas. Beberapa literatur menyajikan informasi bahwa orang-orang dengan riwayat memakai narkoba (dan keluarganya) adalah orang-orang dengan ketidakberdayaan. Ketika seorang profesional hadir di tengah-tengah mereka dan tampak memiliki banyak hal: kesehatan, kegembiraan, kebahagiaan, kebersyukuran, mereka mungkin mendekati hubungan sebagai pemakai yang menggerogoti waktu, perhatian, energi, dan sumber-sumber kita yang lain.³ Dengan kata lain: memanfaatkan hubungan.

Tanpa menetapkan batasan, kita bisa ditelepon tiga kali sehari seperti minum obat atau ditelepon pukul satu dini hari atau menerima pesan WhatsApp dengan isi melulu keluhan. Menetapkan batasan justru sebuah sikap sangat profesional yang mendukung keluarga penyintas narkoba menjadi lebih berdaya.⁵

Menunjukkan menghargai pilihan bebas mereka untuk menerima atau menolak kehadiran profesional. Ingatlah bahwa kehadiran kita adalah untuk mengerti, bukan untuk disetujui. Tetaplah baik. Tetap ada kemungkinan *target* berubah pikiran dari menolak menjadi menerima kita.

“Orang lupa apa yang Anda katakan, orang tak ingat apa yang Anda buat, namun orang tak pernah lupa bagaimana Anda membuat mereka merasa!” (penulis tak dikenal, disitir oleh Dr. David Olson)¹⁴

Menyampaikan topik bahasan. Pada pertemuan pertama kali topiknya adalah perkenalan. Tak perlu buru-buru mengumpulkan data (kalau itu konteksnya pencarian data terkait isu-isu narkoba). Ingatlah, *rapport* harus terbangun dulu.⁸ Pertemuan lanjutan dapat disepakati/disesuaikan topiknya.

3. Tahap Aksi

Inilah bagian utama (inti), jika tujuan kita mendekati *target* adalah hendak mendapatkan informasi terkait isu narkoba yang disadari sensitif. **Berhati-hatilah** pada tahap ini. Tujuan mendapatkan informasi dari *target* harus bukan tujuan pertama, tujuan pertama haruslah *rapport*. Tanpa *rapport*, kita berhadapan dengan kemungkinan *target* bungkam, menarik diri, atau malah konfrontatif.

Dalam tahap aksi, perkenalan dapat terus berlanjut melalui cara-cara halus, misalnya kita mendapat panggilan telepon. Cara kita merespon panggilan telepon menunjukkan siapa kita. Jika kita ramah pada *target*, tetapi tidak ramah pada orang yang menelepon saat kita sedang “bekerja”, simpulannya bagi *target* kita bukanlah orang yang ramah. Kita bisa saja membantah persepsi ini, namun Dr. Mike Bechtle lugas menulis bahwa *persepsi adalah realitas bagi pemingkai persepsi*.¹¹

⁵Berbasis pengalaman, tak usah mematikan handphone ketika sedang terlibat interaksi dengan *target*. Itu merupakan *channel* perkenalan kita dengan cara yang halus. Ketika menjawab panggilan telepon, kita sedang memberi diketahui karakter kita dan peran sosial kita yang lain, mungkin sebagai pemimpin yang cemerlang, ketua organisasi yang disegani, staf kantor yang terpercaya, dst. Tentu saja *target*

tetap mendapatkan perhatian sepenuh hati dari kita, izinkan padanya ketika menerima telepon, dengarkan penelepon kita berbicara, lalu pilih respon sesuai konteks, misalnya kita bisa meminta menunda pembicaraan sampai kita punya waktu lebih longgar untuk berbicara. ¹⁵*Bersikap baiklah pada semua orang*, sungguh sebuah nasihat yang baik.

Dr. William Horton sebagai salah satu penggagas keterampilan *rapport* menyatakan bahwa ketika kita sedang menjadi orang asing yang ingin membangun hubungan yang tulus, sungguh menolong ketika *kita punya banyak hal yang bisa ditawarkan*. Yang dimaksudkannya bukan soal memberi uang/barang, ini bisa termasuk dalam kategori sogokan (gratifikasi), namun hal-hal yang bisa ditawarkan berkaitan dengan kualitas personal.⁸

Ketika penulis sedang berinteraksi dengan ibu dari seorang penyintas narkoba, ia menceritakan perasaan *mangkel*-nya karena dua orang anaknya belum juga membuat surat permohonan keringanan biaya di panti narkoba bagi kakak mereka. Penulis yang hadir membawa laptop langsung menawarkan kesediaan mengetikkan surat itu. *Rapport* pun terkukuhkan.⁵

Terutama sekali dalam tahap aksi, **jadilah pendengar atentif**. Dengan menjadi pendengar yang menaruh perhatian penuh, kita terlibat dalam tarian komunikasi dengan *target* untuk menguatkan *rapport*. Aturan paling dasar dari sifat manusia adalah orang-orang utamanya tertarik membicarakan tentang diri sendiri dan apa yang mereka mau. Mereka tidak benar-benar tertarik pada apa yang kita pikirkan atau inginkan. Kita juga harus memahami bahwa satu ciri universal dari makhluk yang bernama manusia adalah keinginan untuk merasa penting dan diakui.⁸

Menghadapi beda pandangan, ingat saja tujuan pertama percakapan dalam komunikasi emosi adalah *pengertian*, bukan persetujuan.³

Dalam tahap aksi, ketika menemukan pola komunikasi ketidakberdayaan, ciri-cirinya: menyalahkan orang lain atau situasi di luar dirinya, berbuat baik untuk mendapatkan persetujuan orang lain, atau sangat jelas mendominasi dalam suatu percakapan/situasi, fokuskan *target* untuk dapat melihat kontribusi

dirinya menyelesaikan masalah.³ “*Apa kau buat supaya keadaan lebih baik?*” Saat kita mengarahkan *target* pada sikap seorang yang kuat/berdaya ini, pastikan *rapport* sudah terbangun.

Dalam setiap percakapan, konsistenlah melakukan **AABC**, yaitu singkatan dari the **Art of self revelation, Accepting, Believing, Confirming**.^{3,13,14,17}

a. The Art of self revelation

Seni pernyataan diri.^{13,14} Prinsipnya adalah nyatakan hanya perasaan dan pemikiran sendiri, bukan menyatakan perasaan dan pemikiran orang lain dengan asumsi bahwa kita mengetahui perasaan/pemikiran orang lain. Kebenarannya adalah kita tidak tahu perasaan/pemikiran orang lain. Kita membutuhkan orang lain itu menyatakannya sendiri agar kita tahu.

“*Saya heran ketika mendengar Mina bilang agar saya mengantarkan Roni tidak ke panti tetapi ke penginapan ayahnya tanpa sepengetahuan mentornya. Apa yang Mina pikirkan tentang hal ini ya?*” (Bahasa Dayak Ngaju: Mina = Bibi)

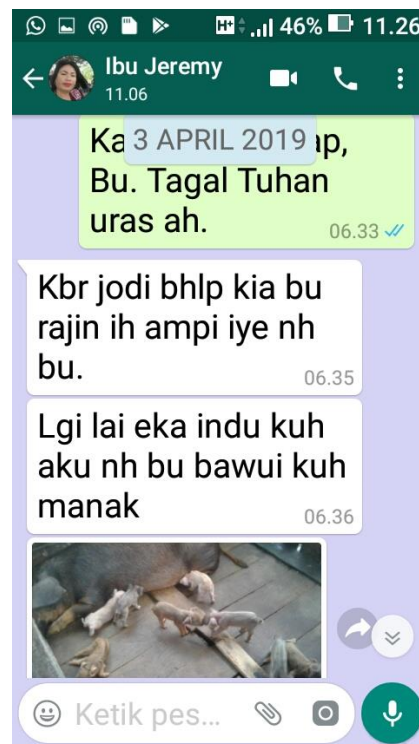
Sepanjang hari sesungguhnya kita menyatakan diri, apalagi kita memiliki akun WhatsApp, Facebook, Instagram. Hanya sudahkah kita menyatakan diri dengan berseni atau artistik? *Kita adalah apa yang kita nyatakan berulang-ulang* adalah ungkapan Aristoteles berabad-abad yang lalu. Sama halnya dengan kehadiran fisik, dalam kehadiran virtual, hendaklah kita selalu hadir dengan menyertakan kesadaran kita. Kata lain dari kesadaran adalah perhatian. Sebentuk perhatian menunjukkan kita sadar kehadiran orang lain. Kehadiran kita yang sepenuh hati pasti membuat perbedaan di tengah-tengah dunia sosial kita. Jika di dunia nyata kita adalah seorang profesional, maka di dunia maya kita adalah kelanjutan diri kita yang nyata. Jika di dunia nyata kita tak suka berbicara gossip, di di dunia maya pun kehadiran kita sama saja. Berinteraksi melalui media sosial tampaknya sudah menjadi bagian dari kehidupan di era teknologi informasi ini. Kita dapat memilih memakai media sosial secara bijaksana untuk membangun dan menguatkan hubungan dengan orang lain.

b. Accepting

Menerima.¹⁴ Menerima adalah respon yang paling hemat energi. Menerima adalah mengakui bahwa seperti yang dituturkannya itulah seseorang memaknai peristiwa hidupnya. Kita tidak menempuh jalan yang ditempuhnya. Jadi mengapa kita harus menilai dan mengoreksi? Menerima dapat ditunjukkan dengan bahasa nonverbal misalnya dengan menganggukkan kepala dan menatap kawan bicara.

Ketika ibu dari seorang penyintas narkoba menyatakan sebuah pemikiran yang menggelikan baginya sehingga ia tertawa, kita dapat melihat hal itu memang menggelikan dan bisa tertawa spontan bersamanya, inilah menerima, tak berarti setuju. *“Tak kutahu jadi bandar narkoba, tapi bandar togel kulakoni. Aku juga berbuat dosa, tapi nggak banyak-banyak, hahaha.”* Profesional merespon tertawa dan mengatakan, *“Hahaha, iyaa, berdosa juga tapi tidak banyak, kucatat ini yaa.”*

Dalam percakapan tulisan, respon menerima sedapatnya dinyatakan dengan kata-kata tertulis, sebab dalam percakapan tulisan kita kehilangan petunjuk-petunjuk nonverbal sebagaimana halnya percakapan lisan. Berikut ini disampaikan sebuah contoh aksi menerima yang berdampak besar pada menguatnya hubungan. Suatu pagi penulis menyapa ibu dari seorang penyintas narkoba, menanyakan kabarnya. Percakapan berlangsung dalam Bahasa Dayak Ngaju. Ibu Jeremy (bukan nama sebenarnya) memberikan tanggapan yang baik, terlihat senang disapa dan responnya terbilang segera. Aplikasi WhatsApp memungkinkan kita dapat mengetahui kapan pesan diterima dan kapan dibaca oleh penerima pesan, yaitu ketika orang tersebut tidak menyetel pengaturan *privacy* atas akunnya. Seseorang yang senang dengan sebuah percakapan umumnya segera memberikan respon. Ibu Jeremy lantas menceritakan situasinya saat percakapan berlangsung yaitu sedang berada di kandang babinnya. Sebelumnya penulis sudah mengetahui bahwa ibu Jeremy memang memelihara babi sebagai kegiatan mengisi waktu yang bukan pekerjaan utama dalam konteks masyarakat Dayak Ngaju di Kalimantan Tengah.



Gambar 2 Screenshot percakapan dengan orang yang sudah dikenal

Ketika ibu Jeremy mengetengahkan topik babi, penulis memberikan respon menerima dan menunjukkan nyaman saja membicarakan topik tersebut. Respon menerima membuat Ibu Jeremy melanjutkan cerita bahwa babinya beranak 10 dan pada pagi itu 1 bayi babi mati terinjak induknya. Penulis memahami perasaan orang yang mengalami kematian ternaknya (pasti menyayangkan kejadian itu) dan menunjukkan empati melalui kalimat dan *emoticon* (simbol emosi) sesuai warna perasaan. Percakapan pun membahas upaya penyelamatan 9 bayi babi. Ibu Jeremy menceritakan bahwa ibunya (nenek Jeremy) sedang memperluas kandang babinya supaya tak terulang lagi bayi babi terinjak induknya.

Dalam pandangan *narrative in communication* sebuah narasi selalu dapat diarahkan untuk memperoleh dua manfaat yaitu “to tell” dan “to know” respon pendengar.²⁰ Dalam contoh ini, ibu Jeremy menyampaikan cerita paginya dan dia pun mengetahui respon penulis yaitu tampak nyaman-nyaman saja membicarakan topik babi. Percakapan yang tujuannya memang untuk menautkan hati pun tercapailah. Pada akhir percakapan penulis menyampaikan salam kompak buat nenek Jeremy yang sudah

heroik menyelamatkan bayi-bayi babi. Ibu Jeremy dapat merasakan bahwa penulis pun hangat kepada ibunya. Dalam percakapan dengan ibu Jeremy, penulis menyebut nenek Jeremy bukan “nenek Jeremy”, juga bukan “ibumu/mamamu”, tetapi “mina”, sebuah sapaan yang membangun ikatan emosional langsung dan pribadi antara penulis dengan sang orang ketiga. Ketika suatu hari bertemu nenek Jeremy, sebuah topik percakapan sudah dikantongi, yaitu soal penyelamatan bayi-bayi babi. 😊

Penulis sendiri dari cerita ibu Jeremy mengetahui beberapa informasi, yaitu ibu Jeremy memiliki babi yang baru saja beranak, kandang babi terletak di belakang rumah ibunya, hubungan ibu Jeremy dengan ibunya baik, nenek Jeremy membela anaknya dengan turun tangan memperluas kandang babi milik anaknya (penulis tak berpikir nenek Jeremy melakukannya sendiri, kemungkinan memakai jasa tukang). Informasi lainnya ibu Jeremy tampak biasa saja pukul 6.30 sudah bangun dan beraktivitas melakukan pekerjaan sehari-hari. Penulis mendapatkan banyak informasi cukup dengan menerima sebuah cerita yang sedang menjadi minat kawan bicara untuk menceritakannya.

c. *Believing*

Percaya.³ Percaya adalah tugas perkembangan manusia yang pertama. Dalam banyak keluarga penyintas narkoba mereka mengalami luka-luka batin berkaitan dengan pudarnya kepercayaan. Kita hadir membawa kembali cahaya harapan kepercayaan itu. Kepercayaan adalah aksi yang disadari berisiko namun buahnya manis.¹⁵ Kita dapat memilih lebih dahulu menunjukkan percaya, ambil risikonya, percayalah bahwa kepercayaan membuat orang-orang mengeluarkan yang terbaik dari dalam dirinya.

Penulis pertama kali hadir di *outlet* jahitan seorang ibu dari penyintas narkoba dengan membawa bahan jahitan. Penulis tidak tahu kualitas jahitan ibu tersebut namun memilih memercayainya dengan mengucapkan kalimat-kalimat yang menyatakan kepercayaan dan membayar biaya jahitan di muka. Lalu ada situasi saudara-saudara butuh baju pesta mereka selesai dijahit seminggu, di seluruh kota tak ada penjahit yang sanggup kerjakan proyek itu. Penulis dengan percaya merekomendasikan sang ibu penjahit dan proyek itu benar selesai seminggu. Ibu penjahit yang awalnya menolak menjadi mitra

penelitian, lalu berkata sedia membicarakan lagi topik sensitif yang sebelumnya dirinya memilih bungkam. Sikapnya berubah menjadi terbuka ketika berhadapan dengan kepercayaan!⁵

d. *Confirming*

Mengkonfirmasi.¹⁷ Meyakinkan, memastikan kembali. Kalau ini konsisten dilakukan, efeknya besar pada *rapport*. Meresponlah ketika *target* bertanya atau mengajak berbicara. Itu hal yang bagus: *target* berbicara kepada kita sehingga kita tidak harus memulainya. Tidak menjawab, termasuk dalam percakapan tulisan (WhatsApp) itu sama halnya dengan membuang muka ketika diajak berbicara. Ada kemungkinan *target* tidak lagi melakukan mengajak bicara terlebih dahulu itu esok hari. Ketika berhadapan dengan situasi tak bisa menjawab pertanyaan *target*, misalnya, tetaplah tenang. Tetap merespon dan mengakui dengan rendah hati bahwa sedang tidak mengetahui jawabannya namun menyatakan berusaha mencari jawaban atau mengajak *target* bersama-sama mencari jawaban pasti membuat keadaan/hubungan tetap baik.

"Ibu, usulan Ibu pas banget, saya setuju untuk tunda ketemuan kita. Batal hari Minggu. Listrik mati ini sampai Selasa, beritanya satu tower tumbang di Jl. Trans Kalimantan, akibat hujan angin kemarin."

Dalam praktiknya, empat aktivitas saat berinteraksi dengan *target*, yaitu **seni menyatakan diri, menerima, percaya dan konfirmasi** bukanlah aktivitas terpisah-pisah, melainkan sering berjalan bersama sekaligus. Hasil dari konsisten melakukan empat aktivitas ini nyata: hubungan yang menguat dengan *target*. Cara kontak melalui bahasa lisan tatap muka, percakapan telepon, juga melalui bahasa tulisan (WhatsApp, Facebook), semuanya dapat diarahkan untuk meningkatkan keakraban dengan kawan bicara.

4. Tahap Terminasi

Akhiri baik-baik. Jika dalam interaksi kita melakukan kesalahan/kekhilafan, pada akhir pertemuan adalah saat yang tepat untuk meminta maaf dengan tulus. Sampaikan terima kasih pada *target* yang sudah memberikan waktunya untuk kebersamaan dengan kita.

Perasaan terhadap keseluruhan dari sebuah peristiwa sangat ditentukan oleh akhirnya (ending). Jadi, selagi kita dapat membuat ending yang manis, buatlah.
(Dr. Martin Seligman, tokoh Psikologi Positif)

Buat janji pertemuan berikutnya, jika dibutuhkan. **Berikan nomor telepon, alamat e-mail, akun WhatsApp, akun Facebook**, jika dibutuhkan. Pastikan di akun WhatsApp dan akun Facebook terpasang foto wajar diri kita yang menunjukkan bahwa kita nyata, tidak misterius. Tataran paling sederhana peduli pada rasa sejahtera orang lain adalah tak membuat orang bertanya-tanya siapa kita. Lanjutkan interaksi secara wajar di media sosial.

Kaji perasaan ketika berlalu dari *target*. Jika ditemukan perasaan tidak enak, putar ulang peristiwa pertemuan itu di benak kita, visualisasikan. Rendah hatilah ketika melihat bagian-bagian di mana kita berkontribusi dalam peristiwa tak mengenakkan itu. Mungkin perlu meminta maaf pada *target*. Pengalaman itu berguna untuk melakukan percakapan terhubung dengan lebih baik lagi esok hari.

-----oooOOOooo-----

G. Daftar Pustaka

1. Piercy, F.P., Volk, R.J., Trepper, T., Sprenkle, D.H. (1991). The relationship of family factors to patterns of adolescent substance abuse. *Family Dynamics of Addiction Quarterly*, 1(1), 41-54.
2. Yang, M., Mamy, J., Gao, P., & Xiao S. (2015). From abstinence to relapse: A preliminary qualitative study of drug users in a compulsory drug rehabilitation center in Changsa, China. *PLoS One*. DOI: 10.1371. June 24, 2015.
3. Silk, D. (2016). *Keep your love on: Connection, communication and boundaries*. Alih bahasa: Marlina Nadeak. Jakarta: Light Publishing.
4. Eggerichs, E. (2014). *Love & respect in the family*. Alih bahasa: Michael Wong. Penyunting: Marlina Nadeak. Jakarta: Light Publishing.
5. Yeyentimalla. (2019). *Revitalisasi komunikasi emosi dalam reintegrasi sosial keluarga penyintas narkoba*. Disertasi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
6. Friedman, M.M., Bowden, V.R., & Jones, E.G. (2014). *Family nursing: research, theory, and practices, 5th edition*. Alih bahasa: Achir Yani S. Hamid, Agus Sutarna, Nike Budhi Subekti, Devi Yulianti, Novayanti Herdina. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
7. Fitness, J., & Duffield, J. (2004). Emotion and communication in families. In *Handbook of family communication*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
8. Horton, W.D. (2015). *Mind control secrets*. Alih bahasa: Jimmy Susanto. Jakarta: PT. Pengembang Lintas Pengetahuan.
9. Kozier, B., Erb., G., Berman, A., Snyder, S.J. (2011). *Fundamentals of nursing: concepts, process, and practices, 7th edition*. Alih bahasa: Pamilih Eko Karyuni dkk. Penyunting: Dwi Widiarti dkk. Jakarta: EGC.
10. Hersberger, M. (2009). *Hospitalitas, orang asing: teman atau ancaman?* Alih bahasa: Dian P. Sihotang. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
11. Bechtle, M. (2014). *How to communicate with confidence*. Alih bahasa: Yakob Riskihadi. Penyunting: Yahya Kristiyanto. Jakarta: Nafiri Gabriel.
12. Hendricks, H. (2009). *Teaching to change lives*. Alih bahasa: Okdriati S. Handoyo. Yogyakarta: PT. Gloria Usaha Mulia.
13. Chapman, G. (2012). *You're speaking my language*. Alih bahasa: Budijanto. Penyunting: Hilda Daniel. Jakarta: Penerbit Immanuel.
14. Olson, D.H., DeFrain, J., & Skogrand, L. (2014) *Marriages and families. Intimacy, diversity, strengths*. United States: McGraw-Hill Education.
15. Ferrucci. P. (2009). *The power of kindness: the unexpected benefits of leading a compassionate life*. Alih bahasa: Nancy S. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
16. Triandis, H.C. (1994). *Culture and social behavior*. United States of America: McGraw-Hill, Inc.
17. Rakhmat, J. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: CV Remadja Karya.
18. Wahlroos, S. (1995). *Family Communication*. Alih bahasa: Sumarno. Editor: Hadisubrata. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
19. Macit, R. (2018). Becoming a drug dealer in Turkey. *Journal of Drug Issues*. Vol. 48(1) pp 106-117.
20. Mandelbaum, J. (2008). How to do "do things" with narrative: A communication perspective on narrative skill. In J.O. Green & B.R. Burlison (Eds.). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills* (pp 595-633). London: Taylor & Francis e-Library.
21. Carnegie, D. (2016). *How to win friends and influence people in the digital use*. Jakarta: Percetakan PT Gramedia.

LEMBAR LATIHAN

Pilihlah seseorang untuk disapa (bisa orang asing, bisa orang sudah dikenal) namun sebelumnya cari tahu tentang orang itu yang membuat kita punya bahan untuk menyapanya. Ingat, inisiatif menyapa datang dari kita. Tak harus keluarga penyintas narkoba, karena keluarga penyintas narkoba dengan bukan keluarga penyintas narkoba sesungguhnya tak begitu berbeda, sama-sama adalah manusia yang adalah makhluk emosi, bukan makhluk logika.²¹

Tuliskan pengalaman **merasa berhasil membangun rapport** tersebut (bisa percakapan tatap muka, percakapan telepon, chatting WhatsApp, interaksi Facebook) di sini:

Hari/Tanggal	Deskripsi Interaksi	Perasaan

Lakukan analisis terhadap peristiwa interaksi tersebut. Apa saja butir-butir pembelajaran yang ditemukan?

CHECK LIST KOMUNIKASI EMOSI

No.	Langkah-langkah komunikasi emosi	Berilah tanda \surd pada kolom yang sesuai		
		Tidak dilakukan (0)	Dilakukan tak sempurna (1)	Dilakukan sempurna (2)
1.	Memulai mengenal <i>target</i> .			
2.	Mempelajari tentang <i>target</i> .			
3.	Mengeksplorasi perasaan sendiri.			
4.	Membuat janji pertemuan.			
5.	Mengenakan atribut yang mendukung pengenalan praktis.			
6.	Mengenalkan diri sosial yang paling dekat dengan <i>target</i> .			
7.	Menyepakati kata sapaan.			
8.	Menjelaskan jaminan kerahasiaan.			
9.	Menetapkan batasan hubungan.			
10.	Menunjukkan menghargai pilihan bebas <i>target</i> .			
11.	Menyampaikan topik bahasan.			
12.	Membuka semua saluran yang membuat diri dikenal lebih lengkap.			
13.	Menjadi pendengar atentif.			
14.	Melakukan <i>focusing</i> untuk mendukung keberdayaan <i>target</i> .			
15.	Menunjukkan seni menyatakan diri.			
16.	Menunjukkan menerima.			
17.	Menunjukkan percaya.			
18.	Mengkonfirmasi.			
19.	Mengakhiri pertemuan dengan baik.			
20.	Menunjukkan keterbukaan untuk kontak lanjutan.			
21.	Mengkaji perasaan ketika berlalu dari <i>target</i> .			
Jumlah				
Skor				

Keterangan:

$$\text{Mean hipotetis} = \frac{\text{skor terendah} + \text{skor tertinggi}}{2} = \frac{0 + 42}{2} = 21$$

Skor dianggap baik jika > 21