

# MEMAHAMI DAN MENGATASI KRISIS MENJADI PELUANG

**Ramot Peter**

Character Building Development Center, BINUS University  
Jln. Kemanggisan Ilir III No. 45, Kemanggisan-Palmerah, Jakarta 11480  
peter67\_ms@yahoo.com

## ABSTRACT

*All human must face some crisis in their lives and none can get rid off. Some of them will consider the crisis as a threat that will distress and make their lives insecured. The assumption will happen to the ones who do not comprehend the crisis indeed and can not overcome it. This article discusses: fundamental understanding of crisis, causal factors, types of crisis, and suggestions to avoid distress. This is a kind of library research which sources of information are taken from books, articles, and the writer's opinions. The purposes of this article are to open someone's mind and to overcome the crisis. These bring someone to get rid off distress. Having good understanding of crisis and encountering the crisis as a good experience impact to release from distress and to create opportunities.*

**Keywords:** *crisis, crisis counseling, opportunity, chance*

## ABSTRAK

*Krisis adalah bagian dari hidup yang tidak dapat dielakkan tetapi harus dihadapi. Kebanyakan orang menganggap krisis merupakan bencana yang menekan kehidupan. Anggapan ini muncul karena seseorang yang mengalaminya tidak memahami krisis dan tidak mampu mengatasinya. Artikel ini membahas beberapa dasar pemahaman tentang krisis, faktor sebab-akibat, jenis-jenis krisis dan cara mengatasinya agar tidak menjadi bencana. Jenis artikel ini merupakan studi pustaka dengan sumber-sumber informasi yang diperoleh untuk penulisan artikel ini diambil dari bahan-bahan pustaka dan ditambahkan dari buah pemikiran penulis. Tujuan dari pembahasan artikel ini untuk membuka wawasan pemahaman tentang krisis dan cara mengatasinya. Dengan pemahaman tentang krisis diharapkan seseorang mampu mengatasi krisis yang dihadapi agar tidak menjadi bencana. Diharapkan artikel dapat memberikan pemahaman yang baik sehingga krisis bukan menjadi bencana tetapi menjadikan krisis pengalaman yang baik agar krisis dapat menjadi peluang.*

**Kata kunci:** *krisis, konseling krisis, peluang, kesempatan*

## PENDAHULUAN

Jalan hidup manusia merupakan serentetan masalah atau berbagai persoalan yang dapat diramal dan diantisipasi namun bisa juga muncul secara tiba-tiba. Setiap masalah merupakan ujian bagi eksistensi diri, baik negara, perusahaan, keluarga, kelompok maupun individu. Manusia tidak pernah tahu kapan permasalahan maupun kesulitan datang menghampiri. Situasi yang sulit akan membuat suatu kondisi hidup merasa tertekan. Jika satu masalah terlalu berat dan sistem penunjang diri baik dari diri sendiri maupun dari orang lain tidak berjalan baik, akan menghilangkan keseimbangan. Inilah yang sering disebut dengan Krisis. Krisis merupakan bagian dari hidup yang tidak dapat dielakkan tetapi harus siap untuk dihadapi.

Setiap umat manusia akan berhadapan dengan berbagai jenis krisis. Manusia akan berhadapan dengan keadaan yang mungkin tidak bisa dikendalikan, keadaan yang tidak diharapkan ataupun dicegah. Ada yang mungkin sedang mencoba untuk bangkit dari pernikahan yang hancur, kedukaan karena meninggalnya orang yang dikasihi, kehilangan mobil, kehilangan pekerjaan atau PHK, kehilangan sahabat dekat, menderita penyakit menahun, diterpa bencana alam dan berbagai persoalan lainnya. Semua itu di luar kendali manusia yang dapat membuat hidup terpuruk.

Hidup berarti terus-menerus harus menyelesaikan berbagai persoalan dan kadang-kadang ada persoalan yang sulit sehingga terjadi krisis. Pada sisi lain, manusia sangat rentan dan rapuh bahkan ditekan dengan berbagai rasa ketakutan untuk berhadapan dengan berbagai kesulitan. Oleh karena itu manusia harus mengenali setiap krisis yang dihadapi dan perlu menyikapinya untuk kuat menghadapi dan memperoleh jalan keluar dari krisis.

Untuk membangun pemahaman tentang krisis, penulis membahas beberapa dasar pemahaman tentang krisis, faktor sebab-akibat, jenis-jenis krisis dan cara mengatasinya agar tidak menjadi bencana. Diharapkan dengan dasar pemahaman tersebut seseorang mampu mengatasi krisis agar tidak menimbulkan bencana dalam kehidupannya. Adapun yang menjadi tujuan dari pembahasan artikel ini yaitu untuk membangun wawasan pemahaman yang lebih baik tentang krisis agar mampu mengatasi krisis dan menjadikan krisis sebuah pengalaman yang baik dan dapat menjadi peluang.

## PEMBAHASAN

Ada banyak pengertian tentang Krisis secara definisi dan dilengkapi dengan uraian penjelasannya. Kamus Umum Bahasa Indonesia (2008) mendefinisikan krisis sebagai keadaan yang berbahaya/ parah sekali/ genting/ suram. Webster's New World (1996) mendefinisikan krisis sebagai "*a turning point in the course of anything*" artinya "suatu titik balik dalam sesuatu". Para dokter berbicara tentang krisis, yang mereka maksudkan ialah saat-saat terjadinya perubahan dalam suatu penyakit, entah perubahan menjadi baik atau perubahan menjadi lebih parah.

Perihal terjadinya krisis merupakan suatu reaksi dari dalam diri seseorang terhadap suatu bahaya dari luar. Suatu krisis biasanya meliputi hilangnya kemampuan untuk mengatasi masalah selama sementara waktu. Jika seorang mengatasi masalah itu secara efektif, maka ia dapat kembali berfungsi seperti keadaan sebelum krisis. Dengan kata lain, krisis dapat menjadi titik balik bisa menuju ke arah perbaikan atau kehancuran tanpa penyelesaian. Karena keadaan tidak seimbang menghadapi peristiwa yang terjadi, seseorang akan mengalami suatu krisis.

Dalam bahasa Yunani, krisis berarti keputusan (Nova, 2009). Ketika krisis terjadi, perusahaan harus memutuskan hal yang harus dilakukan; bergerak ke kiri, atau bergeser ke kanan, ke bawah atau

ke atas, bertarung atau melarikan diri. Sehingga krisis tidak dianggap sebagai petaka yang dapat menghentikan atau mematikan melainkan momentum untuk perbaikan dan mencari peluang di baliknya.

Wright (2009) mendefinisikan krisis dalam bahasa Cina yang terdiri dari dua lambang yaitu “Wei-ji”. Kedua lambang tulisan itu melambangkan: satu keadaan tanpa harapan dan satu kesempatan. Hal ini seperti satu keping mata uang yang mempunyai dua sisi, yaitu di balik krisis ada kesempatan. Sehingga krisis tidak selalu berdampak buruk, tetapi sebaliknya menunjukkan suatu titik yang sangat penting dalam kehidupan seseorang. Oleh karena itu krisis dapat membawa kesempatan dan juga bahaya jika tidak menemukan metode untuk mengatasinya.

Suatu krisis dapat bermula dari empat sumber, yaitu: diri sendiri, orang lain, iblis, dan Tuhan (Seng, 2008). Adapun pemahaman yang dimaksud dari keempat sumber tersebut adalah sebagai berikut. Sumber krisis yang timbul dari ‘*diri sendiri*’ lebih disebabkan karena keegoisan manusia sehingga akan ditindas oleh keinginan impulsif. ‘*Orang lain*’ dapat menjadi sumber terbesar dalam mendorong timbulnya krisis, baik itu istri, anak, teman, maupun sanak saudara. ‘*Iblis*’ merupakan sumber yang dahsyat dalam memengaruhi manusia untuk mengikuti godaannya sehingga menimbulkan peperangan rohani yang akan berdampak krisis. Sedangkan ‘*Tuhan*’ mengizinkan krisis terjadi bagi manusia yang memberontak kepadaNya agar mau berdamai dengan Dia.

Krisis dapat merupakan suatu masalah yang terlalu besar atau hebat, misalnya mengalami kematian seorang anak. Pada waktu orang dalam keadaan rentan atau ketika orang tersebut tidak siap untuk hal itu maka krisis akan melanda. Masalah tersumbatnya bak tempat cuci piring atau W.C. bukanlah perkara sepele. Ketika hal ini terjadi pada waktu mereka sakit, mereka bisa merasa tidak berdaya. Ini dapat terjadi apabila mekanisme normal dari seseorang untuk mengatasi masalah tidak berfungsi dengan baik, atau ketika orang itu tidak mendapat bantuan dari orang lain yang ia butuhkan.

Sehingga kekurangan ini akan memengaruhi keseimbangan dalam kehidupan seseorang yang akan membawa kepada krisis.

Dampak krisis tidak selalu buruk, namun sebaliknya bisa merupakan suatu titik yang sangat penting di dalam kehidupan seseorang. Upaya mencari metode baru untuk menanggulangi krisis dapat menjadi jalan kehancuran tetapi dapat juga menjadi lebih baik daripada metode sebelumnya. Sebagai seorang yang mengalami krisis, harus dipahami unsur-unsur umum (Wright, 2009) yang menimbulkan krisis, yaitu sebagai berikut. Pertama, kejadian yang penuh risiko, adalah suatu kejadian yang mengawali suatu reaksi berantai dari kejadian yang mencapai puncaknya dalam suatu krisis, misalnya: seorang wanita muda yang bersiap-siap menghadapi kariernya lalu menikah dan sekarang menemukan dirinya hamil; seorang mahasiswa tahun terakhir yang menyerahkan dirinya untuk bermain sepak bola selama waktu kuliahnya agar dipilih sebagai pemain profesional, mengalami kecelakaan sehingga pergelangan kakinya hancur; seorang duda yang memelihara lima orang anak pra-remaja kehilangan pekerjaannya dalam suatu profesi yang sangat khusus. Semua orang tersebut mempunyai banyak persamaan. Penting bagi orang-orang yang berada dalam krisis dan bagi para penolong untuk mengenal peristiwa-peristiwa yang menimbulkan krisis itu.

Kedua, keadaan rentan, krisis bisa terjadi karena didukung keadaan rentan seseorang. Jika orang tidak rentan, pasti krisis itu tidak mungkin terjadi, misalnya: tidak tidur dua malam saja bisa membuat seorang menjadi rentan terhadap suatu situasi yang biasanya dapat ia tanggulangi tanpa kesulitan; keadaan sakit dan tertekan menyebabkan mekanisme untuk mengatasi masalah makin menurun. Contoh lainnya, ada seorang wanita yang akan melepaskan anak angkatnya. Ia membatalkan acara-acara penting dalam hidupnya bahkan meninggalkan usahanya. Ia sedih karena ada suatu kehilangan dalam hidupnya. Lalu disarankan oleh seorang konselor untuk tidak membuat keputusan buru-buru selama ia mengalami depresi, karena keputusan-keputusan itu sering disesalkan kemudian.

Ketiga, faktor yang menimbulkan krisis sebelumnya, hal ini merupakan faktor terakhir yang ditambahkan pada faktor-faktor lain. Sebagian orang kelihatannya dapat menguasai diri pada saat dilanda kehilangan seseorang yang dicintai ataupun mengalami kehancuran hati yang cukup berat. Akan tetapi, kemudian ambruk karena suatu persoalan kecil yang muncul kemudian. Misalnya ketika seorang janda atau duda yang tersisih dari suatu kelompok setelah ditinggal pasangannya. Persoalan yang terakhir yaitu tersisih dari lingkungan merupakan pemicu reaksi ataupun tanggapan terhadap masalah yang cukup berat sebelumnya yaitu kehilangan orang yang dicintai. Hal ini akan menimbulkan krisis yang semakin berat dihadapinya.

Keempat, keadaan krisis yang aktif, yaitu ketika seseorang tidak dapat lagi mengatasi situasi, maka krisis yang aktif dapat berkembang. Keadaan krisis aktif yang dialami seseorang dapat berupa: (a) gejala-gejala stres; gejala stres yang timbul bisa diakibatkan secara psikologis, fisiologis, maupun kedua-duanya sebagai ketegangan akibat adanya tekanan batin. Dalam menjalani kehidupan sehari-hari terkadang tanpa disadari seseorang sedang mengalami stres. Biasanya kesadaran mengalami stress terdeteksi setelah stres menjadi masalah dalam kehidupan dan mengganggu aktivitas sehari-hari. Bentuk stres dapat berupa depresi, sakit kepala, kegelisahan, luka lambung. Selalu ada suatu jenis kegelisahan yang ekstrem. Gejala umum dari puncak suatu krisis yang sering timbul dalam pergumulan hidup manusia sehari-hari adalah stres. Semua orang dalam kadar tertentu pasti pernah mengalami stres. (b) Sikap panik atau merasa gagal; seseorang merasa bahwa ia telah berusaha sekuat tenaga, namun tidak ada hasilnya. Karena itu ia merasa seperti seorang yang gagal, kalah, tidak berdaya, dan tidak ada harapan. Reaksi yang akan muncul sebagai respon keadaan ini misalnya terdorong untuk berperilaku yang tidak produktif: mengikuti arus zaman, mabuk-mabukan, memakai obat bius, kebut-kebutan, atau terlibat dalam suatu perkelahian; menjadi acuh tak acuh atau apatis: tidur terus-menerus tanpa peduli ada tamu yang datang atau ada orang yang menjumpai. (c) Fokus pada pembebasan; jeritan ingin bebas dan lepas dari penderitaan karena stres. Karena tidak bisa bertindak secara rasional dalam menghadapi masalah, seseorang yang berada dalam keadaan krisis akan kelihatan bingung atau bahkan memberikan reaksi dengan cara yang aneh-aneh. Mereka membutuhkan orang lain bahkan akan bergantung kepada orang lain untuk menolongnya keluar dari permasalahan yang mereka hadapi. (d) Efisiensi menurun; orang-orang dalam krisis yang aktif mungkin akan tetap berfungsi secara normal, tetapi daya untuk bereaksi yang seharusnya 100% mungkin menurun sampai sekitar 60%. Makin besar ancaman dari penilaian orang itu akan situasi yang dihadapi, makin kurang efektif dan efisien kemampuannya untuk mengatasi. Mereka mungkin sadar akan hal ini yang selanjutnya mematahkan semangat mereka sendiri.

Setiap orang mempunyai cara sendiri dalam memandang dan menghadapi suatu peristiwa yang berdampak krisis. Kebanyakan orang yang mengalami krisis merasakan kehilangan atau ancaman kehilangan sesuatu yang penting bagi mereka. Ada banyak macam krisis yang berakhir bahagia maupun yang berakhir dengan penganiayaan, penderitaan yang amat sangat, bahkan kematian.

## **Jenis Krisis**

Collins (2000) menyebutkan 3 jenis krisis. Pertama adalah krisis yang tidak disengaja (*situational*). Krisis ini terjadi tiba-tiba dan tak terduga, misalnya: kematian orang yang di cintai, diketahuinya suatu penyakit yang serius, pengalaman akan perkosaan atau penganiayaan, kehamilan di luar pernikahan, gangguan sosial seperti perang atau depresi ekonomi, kehilangan pekerjaan atau kehilangan penghasilan, kehilangan kehormatan dan status, semuanya ini adalah tekanan situasional yang dapat memengaruhi baik individu yang bersangkutan maupun keluarganya. Dampak krisis yang datang dari luar keluarga berupa penganiayaan, bencana alam, kebakaran, sering kali dapat lebih memantapkan keluarga sehingga anggota-anggotanya saling bekerja sama memecahkan krisis. Jika berasal dari dalam keluarga itu sendiri, seperti usaha-usaha bunuh diri, ketidaksetiaan, penganiayaan anak, atau kecanduan alkohol, krisis akan terasa lebih mengganggu dan cenderung membuat keluarga yang mengalaminya menjadi terpecah belah. Akan lebih mengganggu lagi jika krisis datang silih berganti secara kontinu.

Kedua adalah krisis *developmental*. Krisis ini merupakan krisis yang terjadi seiring dengan perkembangan normal seseorang dalam kehidupannya. Waktu seseorang mulai bersekolah, masuk ke perguruan tinggi, menyesuaikan diri dengan perkawinan dan perannya sebagai orangtua, menghadapi kritikan, menghadapi pensiun atau kesehatan yang menurun, atau menerima kematian sahabat-sahabatnya, semuanya ini adalah krisis yang menuntut pendekatan-pendekatan baru supaya orang dapat menghadapi dan memecahkan masalah.

Ketiga, krisis *eksistensial*, merupakan perpaduan krisis situasional dan *developmental*. Ada saatnya dalam hidup yang di dalamnya manusia dihadapkan dengan kenyataan yang mengganggu, terutama tentang diri kita sendiri:

*Saya seorang yang gagal.  
Saya hampir lulus, tetapi belum punya rencana ke depan.  
Saya tidak akan pernah sukses dalam perusahaan saya.  
Saya gagal memperoleh promosi jauh-jauh hari.  
Sekarang saya adalah janda, saya sendirian lagi.  
Hidupku tidak mempunyai tujuan.  
Pernikahanku berakhir dengan perceraian.  
Penyakit saya tidak dapat disembuhkan.  
Saya terjebak di kota ini.  
Saya tidak mempunyai seseorang untuk saya percayai.  
Rumah dan harta saya hilang ditelan api.  
Saya ditolak karena warna kulit saya.  
Saya terlalu tua untuk meraih tujuan hidup saya.*

Kesadaran-kesadaran tersebut memerlukan waktu yang cukup dan usaha pribadi untuk dapat menerimanya. Manusia dapat menyangkalnya untuk sementara waktu, namun pada suatu saat juga harus menghadapinya secara realistis.

Krisis dapat memberikan pengalaman-pengalaman untuk membentuk karakter, memberikan pengetahuan, menambah pengalaman hidup, dan menstimulasi pertumbuhan iman. Alasan utama dari suatu krisis hidup tak pernah diketahui selama manusia masih ada di dunia ini.

## **Tahapan Krisis**

Krisis bisa datang kapan, kepada siapa dan di mana saja. Pada pembahasan faktor penyebab, krisis bisa disebabkan dari diri sendiri ataupun oknum di luar diri sendiri. Seiring berjalannya waktu, permasalahan bisa terakumulasi dan mengalami siklus secara bertahap. Menurut Nova (2009:110), ada lima tahapan dalam siklus hidup krisis yang perlu dikenali. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut.

Pertama, tahap *pre-crisis* (sebelum krisis), merupakan kondisi yang terjadi sebelum sebuah krisis muncul atau dengan kata lain benih krisis. Jika terjadi kesalahan dalam mengatasi kondisi, krisis dapat terjadi. Kedua, tahap *warning* (peringatan), yaitu tahap yang perlu dikenali sekaligus jalan keluar pemecahannya dan jika dibiarkan akan sangat merusak. Krisis dapat dengan mudah muncul pada tahap ini, dapat disebabkan ketakutan ataupun menganggap sepele. Reaksi yang terjadi pada tahap ini adalah kaget, menyangkal, dan pura-pura merasa aman. Ketiga, tahap *acute crisis* (krisis parah), yaitu krisis mulai terbentuk dan tidak dapat berdiam diri karena sudah menimbulkan kerugian. Pada tahap ini segala kemampuan dan kekuatan yang dimiliki akan diuji baik pengetahuan, logika berpikir, pengalaman mengatasi krisis, maupun hubungan sosial dengan sesama untuk dapat memberikan masukan-masukan jalan keluarnya. Keempat, tahap *clean up* (pembersihan); saat melewati tahap *warning* jika tidak diselesaikan segera, kerusakan pasti timbul dan inilah waktunya tahap untuk memulihkan dari kerugian. Saat pemulihan ini akan banyak tekanan yang akan dialami. Namun akan timbul hikmah di balik itu semua, bagaimana menghadapi krisis serta dampaknya,

masalah yang sama tidak akan pernah terulang lagi. Terakhir, tahap kelima adalah tahap *post-crisis* (sesudah krisis). Jika sejak awal tahap *warning* tidak dihentikan, krisis akan terjadi. Ketika krisis berlalu dengan kekalahan atau kehancuran, krisis akan menyimpan trauma dan sulit akan bangkit. Namun jika berhasil, krisis akan berakhir dan membangkitkan kembali semangat dalam menjalani hidup.

## **Mengatasi Krisis**

Ketika krisis hadir dalam kehidupan seseorang, perlu segera diatasi agar tidak berdampak buruk. Dalam hal ini, cara mengatasi krisis yang terjadi pada diri orang lain maupun diri sendiri akan ditelaah.

### **Krisis pada Kehidupan Orang lain**

Untuk menolong seseorang yang sedang menghadapi krisis, Wright (2009) menjelaskan bahwa ada beberapa langkah yang dapat diterapkan oleh konselor (orang yang memberi konseling) dan konseli (orang yang melakukan konseling) terhadap berbagai macam krisis. Pertama, intervensi langsung; krisis sering dianggap oleh konseli sebagai suatu bahaya dan menakutkan. Sehingga mereka harus segera ditolong/diintervensi oleh konselor agar mereka tidak menghancurkan diri mereka sendiri dan dapat meringankan krisis yang dialami. Apalagi jika orang yang sedang mengalami krisis tersebut dikenal. Hubungi dan temuilah orang tersebut karena perhatian yang diberikan dapat memberikan kelegaan dan penghiburan bagi konseli. Intervensi langsung ini sering digunakan dalam konseling krisis dengan tahap permulaan menopang atau memberi dorongan semangat untuk mengurangi kegelisahan, rasa bersalah, dan ketegangan serta untuk mengatasi perasaan tak berdaya dan keputusasaannya. Jika terlambat, akibat paling hebat akan terjadi, misalnya: bunuh diri, pembunuhan, melarikan diri, menyakiti diri sendiri, ataupun kehancuran keluarga.

Konselor menghubungi konseli dapat melalui telepon ataupun menemui langsung. Ajukan pertanyaan-pertanyaan untuk menentukan seberapa mendesaknya keadaan konseli. Ketika bicara lewat telepon, atur dan sepakati waktu untuk pertemuan pertama dan tentukan orang yang perlu terlibat untuk hadir. Upayakan mendapat informasi lengkap dengan bersikap luwes untuk memahami permasalahan yang dihadapi konseli. Jika konselor berhalangan untuk bertemu konseli sesuai janji, aturlah agar ia dapat ditemui oleh wakil konselor.

Langkah kedua adalah mengambil tindakan. Dengan segera konselor perlu mengingatkan konseli untuk menyikapi krisis secara positif. Pertemuan pertama konseling merupakan awal penting bagi konselor. Arahkan konseli agar partisipasi aktif untuk keberhasilan konseling. Dalam interaksi, konselor diharapkan mendengarkan dengan seksama semua respon konseli. Ketahuilah apa yang sebenarnya terjadi dengan diri konseli, orang-orang yang terlibat, waktu terjadinya, dan seterusnya. Kumpulkan semua informasi dan mulailah untuk menentukan masalah-masalah penting untuk diselesaikan dengan segera dan masalah-masalah mana yang dapat ditunda.

Bantu konseli untuk menentukan hal tersebut sebab sering orang dalam krisis tidak mengetahui masalah yang dapat ditunda dan masalah yang harus ditangani segera. Konselor harus menjadi pendengar yang baik, sabar, dan tidak terburu-buru. Perlu juga untuk berhenti sejenak dan tetap tenang. Perhatikan jika ada situasi-situasi krisis yang membutuhkan tindakan langsung yang tidak bisa ditunda. Konselor harus tahu waktu dan cara harus bertindak. Jika konseli tidak mampu bertindak, barulah konselor mengambil tindakan dengan tetap perlu mengarahkan konseli untuk bertindak mandiri dengan segera. Sebagai konselor, dalam mengambil tindakan langsung haruslah menjaga etika dan norma-norma yang berlaku agar tidak menyimpang.

Ketiga, mencegah risiko kehancuran; sasaran utama dalam konseling krisis yaitu mencegah kehancuran dan memulihkan orang tersebut pada keadaan seimbang. Konselor harus menolong orang tersebut untuk mencapai sasaran walau ada sedikit tantangan untuk mencapainya. Seseorang yang baru saja kehilangan pekerjaannya perlu bantuan konselor dengan harapan konseli mampu menyusun suatu daftar tentang kualifikasi, kemampuan dan pengalaman kerjanya untuk memulai mencari pekerjaan baru. Jika terlaksana dengan baik, konseling akan memberikan perasaan lega dan mendorong semangat positif konseli.

Langkah keempat adalah membangun harapan positif akan masa depan. Orang yang sedang mengalami krisis pasti mengalami perasaan putus asa, sehingga perlu untuk membangun harapan dan kemungkinan masa depan yang positif. Jangan memberi harapan palsu, tetapi doronglah untuk menyelesaikan masalah mereka. Beberapa cara penting untuk menolong seseorang kembali mencapai keseimbangan: (a) informasi; konselor menggali informasi tentang situasi yang dihadapi konseli, misalnya: jika dia memberikan gambaran lengkap atau hanya beberapa segi, jika dia memiliki semua fakta, jika dia mengalami krisis karena emosi atau prasangkanya sendiri, jika dia mengerti bahwa tanggapan dan perasaan yang dia rasakan itu normal pada saat-saat dilanda krisis. Selanjutnya mengajukan pertanyaan yang berkaitan dan memberikan dorongan agar konseli memberikan jawaban yang informatif dan tidak kosong. Dengan demikian, ketakutan serta keprihatinannya yang berlebihan dapat hilang. (b) Interaksi; perhatikanlah cara konseli berinteraksi dengan keadaannya secara objektif untuk bertindak. Bantulah konseli mempertimbangkan pilihan dan akibat dari keputusan yang diambilnya bagi dirinya sendiri dan juga bagi orang yang mungkin terlibat. Ketika konseli merasakan kekuatan dan kemampuan dalam bertindak, ia akan mampu menghadapi situasi krisis.

Kelima adalah memberi dukungan. Dukungan sosial sangat diperlukan agar masalah tidak berkembang menjadi krisis. Komunikasi melalui telepon dapat menjadi sumber dukungan. Bersedia mendoakan konseli tiap hari melalui telepon pun dapat menjadi sumber dukungan. Konselor berusaha untuk mengetahui sistem dukungan lainnya dengan memberdayakan saudara, teman, atau orang terdekatnya yang bersedia mendengarkan keluhannya. Mungkin perlu pula mengundang mereka untuk dapat membicarakan masalah ini bersama-sama karena komunikasi merupakan hal sangat penting dalam usaha mendukung konseli. Oleh karena itu, perlu diterapkan pedoman dalam berkomunikasi: berbicara satu persatu dan mendengarkan setiap pandangan terhadap masalah, memastikan setiap pandangan yang disampaikan tepat dan benar, tidak menyimpang, dan tidak samar-samar, antara pikiran dan perasaan maupun antara kenyataan dan pendapat harus dapat dibedakan, perbedaan pendapat biasa terjadi namun harus dapat diklarifikasi dan bukan diperdebatkan, komunikasi tidak monolog atau dikuasai satu orang namun harus bersedia disela.

Keenam adalah pemecahan masalah yang terfokus. Analisis pemecahan masalah harus terfokus agar konselor dan konseli dapat menentukan masalah utama yang membawa pada krisis dan merencanakan penyelesaian masalah. Bisa saja ditemukan masalah-masalah lainnya, namun konselor harus fokus pada satu masalah sampai terpecahkan. Langkah fokus dalam menyelesaikan satu masalah adalah menetapkan sasaran, menilai kemampuan yang ada untuk digunakan dalam mengatasi masalah dan mempersiapkan langkah-langkah alternatif. Konselor mengarahkan konseli untuk memilih satu cara bertindak dan dorong dia untuk melakukannya. Lakukan tahapan proses untuk mengantisipasi hal-hal yang menimbulkan salah mengambil langkah sehingga justru akan merusak dirinya sendiri.

Langkah ketujuh yaitu membangun harga diri. Langkah ini sangat penting untuk memulai dan memahami citra diri konseli. Membangun harga diri konseli juga dipengaruhi oleh cara dan tindakan konselor membantu konseli mengatasi krisis. Melindungi dan meningkatkan citra diri konseli dapat mengurangi rasa gelisah karena harga diri yang rendah biasa dialami oleh orang yang sedang berada dalam masa krisis. Kuatkan konseli untuk siap menghadapi anggapan negatif dari orang lain dan berusaha melindungi citra diri konseli. Berikan semangat pada konseli bahwa mereka memiliki kekuatan dan kemampuan untuk menghadapi krisis. Ketika konseli merasakan penghargaan pada dirinya yang menyatakan bahwa kasih *"always trusts"* dan berarti membebaskan orang itu dari

dakwaan, maka dia optimis terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan masalahnya sendiri. Ciptakan kerja sama dan kebersamaan memikirkan, merencanakan, dan mendoakan semua langkah yang mau diambil bersama untuk memecahkan masalah bersama pula.

Langkah kedelapan dalam konseling krisis yaitu menanamkan rasa percaya diri. Perlu selalu diingat bahwa seorang yang berada dalam krisis ialah orang yang sudah kehabisan akal. Bahkan tingkah lakunya mengalami kemunduran dan kemampuan bertindak pun rendah. Dia ingin diselamatkan dan disembuhkan dengan seketika oleh konselor. Hal ini berdampak buruk karena hal instan justru akan makin merendahkan harga diri konseli dan kelak merusak hubungan dengan konselor karena akan menimbulkan ketergantungan kepada konselor. Hal ini harus dicegah dan jelaskan kepadanya bahwa Anda tidak selalu mempunyai jawaban terhadap masalah-masalahnya. Satu prinsip yang mendasar untuk diikuti dalam konseling krisis ini adalah: "*Janganlah berbuat sesuatu apapun untuk konseli, kalau ia sendiri mampu melakukannya.*" Berilah dorongan agar konseli melakukan sesuatu dengan berhasil walau mungkin hanya langkah-langkah kecil harus dilakukan. Percaya diri sendiri justru akan terbangun dalam diri konseli ketika dia mau terlibat dalam perencanaan dan usaha menyelesaikan permasalahannya sendiri.

Ingatlah, konseli memerlukan penolong dan pendamping dalam mengarungi masa-masa transisi. Mari pergunakan kemampuan, keterampilan, dan teknik-teknik konseling untuk menolong sesama.

### **Krisis pada Diri Sendiri**

Krisis hadir dalam hidup dari mana dan kapan saja. Bahkan seiring berjalannya waktu, permasalahan menjadi terakumulasi dan menyebabkan situasi menjadi makin parah. Secara alami, sebuah krisis akan memaksa manusia untuk mencari jalan keluar. Jika tidak mendapatkan orang lain untuk menolong keluar dari krisis pada diri sendiri, maka harus memaksa diri sendiri untuk mengatasinya. Munroe (2009) menawarkan tujuh hal yang perlu dilakukan.

Pertama adalah menetapkan kebutuhan. Manusia harus memiliki kemampuan untuk membedakan antara kebutuhan dan keinginan, tidak mencampuradukkan. Buatlah pula kebutuhan menjadi lebih sederhana, karena jika mengikuti keinginan pasti hancur. Keinginan harus disingkirkan, jangan masuk dalam zona abu-abu karena berbahaya. Kedua adalah mendapatkan hanya hal-hal yang dibutuhkan. Sebaiknya ketika akan membeli suatu aset, harus dipastikan sesuai kebutuhan bukan keinginan. Ketika krisis melanda, tidaklah mudah untuk melepas aset. Oleh karena itu, membeli sesuatu yang benar-benar dibutuhkan. Sehingga aset cair yang berupa uang dapat disimpan agar dapat dipergunakan setiap saat. Ketiga adalah tidak hidup melampaui kemampuan. Manusia seharusnya menjalani hidup sesuai dengan kemampuan, jangan melewatinya karena akan menjadi magnet bagi krisis. Hidup sesuai kemampuan dan bertanggung jawab untuk melakukan yang telah diputuskan. Jauhkanlah kesombongan daripada menjadi miskin. Keempat, menarik diri dari hal-hal yang tidak penting. Ketika sudah mampu membedakan kebutuhan dan keinginan, selanjutnya manusia perlu menarik diri dari hal-hal yang tidak penting. Pemenuhan kebutuhan yang tidak penting sama halnya menarik diri dari hal berkorban kepada orang lain. Tidak melakukan pemborosan yang akan membawa pada krisis keuangan sehingga tidak dapat membantu orang lain yang membutuhkan pertolongan. Orang yang menabur sedikit, akan menuai sedikit juga; dan orang yang menabur banyak, akan menuai banyak juga.

Hal kelima adalah menunda proyek-proyek besar. Janganlah menjalankan proyek atau rencana besar pada masa krisis. Buatlah keputusan untuk membatasinya tanpa mempertimbangkan perasaan-perasaan yang akan beresiko. Selanjutnya hal keenam, menghargai barang-barang milik pribadi. Mensyukuri berkat Tuhan dengan menggunakan barang-barang yang ada dengan lebih baik dan tidak gegabah. Jika tidak mampu merawat dan mempergunakan dengan baik, lebih baik melepas harta tersebut agar tidak menimbulkan masalah yang mengarah pada krisis. Terakhir hal ketujuh adalah



menabung dan berhemat. Ketika menghadapi krisis, jangan mengharapkan orang lain menolong apalagi mengharapkan rezeki *nomplok*. Menabung dan banyak melakukan penghematan agar pada saat krisis melanda mampu mengatasinya karena memiliki simpanan yang dapat dipergunakan setiap saat.

## SIMPULAN

Krisis dibutuhkan untuk menyentak keluar dari kebiasaan buruk. Tanpa krisis, manusia tidak terpacu untuk berpikir dan bekerja keras bahkan membuat inovasi. Tuhan mahabaik mengizinkan krisis hadir dalam hidup karena Dia tahu bahwa setiap masalah dan cobaan akan berguna untuk kebaikan manusia. Manusia dapat bertumbuh dalam berbagai segi kehidupan secara rohani, mental, psikologis, dan emosional. Berbagai krisis akan membuat manusia berkembang karena menyediakan begitu banyak kesempatan untuk memperbaiki hidup. Di balik krisis ada banyak kesempatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Collins, G. (2000). *Konseling Kristen yang Efektif* (terjemahan). Departemen Literatur Saat Malang. Diakses 11 Desember 2012 dari <http://www.sabda.org/publikasi/e-konsel/022/>
- Munroe, M.(2009). *Menang Menghadapi Krisis* (terjemahan). Jakarta: Light Publishing.
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Seng, T. K. (2008). *Kiat mengatasi Krisis Keuangan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wright, H. N. (2009). *Konseling Krisis: Membantu Orang dalam Krisis dan Stress*. Malang: Gandum Mas.