

## Pendekatan *Best Option Counseling* sebagai Upaya Menangani Dampak Negatif *Toxic Relationship*

Arsy Nafisa Beladiena<sup>1\*</sup>, Soni Akhmad Nulhaqim<sup>2</sup>, Maulana Irfan<sup>3</sup>

\*Corresponding Author: arsy13001@unpad.ac.id

<sup>1,2,3</sup> Universitas Padjadjaran

DOI: 10.22219/jurnalsospol.v11i2.38247

---

### Abstract

This study explores the impact of *Best Option Counseling*, an online psychosocial service, in treating clients experiencing *Post-Traumatic Stress Disorder* (PTSD) due to toxic relationships. Using a qualitative case study approach, the study examined a female graduate student client diagnosed with PTSD following prolonged verbal and emotional abuse from a former partner. Data were collected through in-depth interviews, observations, and counseling records. The intervention consisted of three action research cycles involving techniques such as Butterfly Hug and Motivational Interviewing. Results indicate that the integration of trauma-informed care and teamwork—especially through structured communication, compromise, cooperation, coordination, and evaluation—played a vital role in the client's recovery. The client showed significant improvement in emotional regulation, self-worth, and interpersonal trust over a one-month intervention. The action research framework, adapted from Kemmis and McTaggart, facilitated reflective counseling and continuous progress monitoring. This study contributes to digital mental health literature by showing how online counseling, when ethically managed and methodologically structured, can serve as an effective intervention for trauma recovery. However, further research with a larger and more diverse sample is recommended to enhance generalizability.

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji dampak *Best Option Counseling*, layanan psikoedukasi daring, dalam menangani klien yang mengalami *Post-Traumatic Stress Disorder* (PTSD) akibat *toxic relationship*. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, penelitian ini fokus pada seorang mahasiswa pascasarjana yang mengalami PTSD karena kekerasan verbal dan emosional dari mantan pasangannya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan catatan konseling. Intervensi dilakukan dalam tiga siklus *action research* menggunakan metode Butterfly Hug dan Motivational Interviewing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi pendekatan trauma-informed dan kerja sama tim—terutama dalam aspek komunikasi, kompromi, kooperasi, koordinasi, dan konsumsi—sangat berpengaruh dalam pemulihan klien. Selama satu bulan intervensi, klien menunjukkan peningkatan signifikan dalam pengendalian emosi, kepercayaan diri, dan relasi interpersonal. Model *action research* dari Kemmis dan McTaggart digunakan untuk mendukung refleksi dan evaluasi berkelanjutan selama proses konseling. Penelitian ini berkontribusi pada literatur kesehatan mental digital dengan menunjukkan bahwa layanan konseling daring yang terstruktur dan etis dapat menjadi intervensi efektif dalam penanganan trauma. Penelitian lanjutan dengan jumlah dan keragaman klien yang lebih luas disarankan untuk menguatkan generalisasi temuan.

---

### Keywords

*Action Research, Butterfly Hug, Konseling Online, Team Work, Toxic Relationship*

### Article History

Received January, 10

Revised May, 22

Accepted May, 26

Published May, 27

### Corresponding Author

Arsy Nafisa Beladiena,  
Universitas Padjadjaran,  
Jl. Ir. Soekarno KM. 21  
Jatinangor, Kab. Sumedang,  
Jawa Barat, 45363.

## Pendahuluan

Gangguan stres pascatrauma (*Post-Traumatic Stress Disorder/PTSD*) akibat *toxic relationship* menjadi isu kesehatan mental yang semakin mendesak dalam masyarakat kontemporer. Di era digital, kekerasan emosional, verbal, dan psikologis dalam relasi sering kali terjadi dalam bentuk yang terselubung, dinormalisasi, atau tidak dilaporkan. Banyak korban memilih diam karena diliputi rasa takut, ketergantungan, atau tidak adanya sistem dukungan yang aman. Di kalangan perempuan, terutama pada usia dewasa muda, trauma dari hubungan yang merusak ini sering termanifestasi melalui gejala PTSD seperti kilas balik traumatis, kewaspadaan berlebihan, mati rasa emosional, serta kesulitan membangun kepercayaan interpersonal. Masalah ini menjadi semakin krusial di Indonesia, di mana budaya patriarkis dan keterbatasan layanan kesehatan mental turut memperparah kerentanan psikologis para penyintas. Selain itu, media sosial dan komunikasi daring memungkinkan praktik relasional yang manipulatif terus berlangsung tanpa batas ruang dan waktu, sehingga membuat dinamika relasi beracun semakin sulit dikenali dan ditangani.

Secara global, dampak psikologis dari hubungan beracun telah menjadi perhatian banyak peneliti, dengan temuan bahwa penyintas umumnya mengalami trauma kompleks yang memerlukan intervensi terstruktur (Dutton et al., 2021; Warshaw et al., 2020). Dalam beberapa tahun terakhir, pandemi COVID-19 dan dampak sosialnya turut memperburuk kondisi psikologis korban kekerasan relasi, dengan laporan peningkatan diagnosis PTSD akibat isolasi emosional dan kekerasan selama masa pembatasan sosial (Rogers & Power, 2022). Dalam konteks tersebut, konseling daring mulai muncul sebagai alternatif yang responsif, khususnya bagi individu yang tidak memiliki akses atau enggan menggunakan layanan klinis konvensional (Simpson et al., 2023). Sementara itu, pendekatan berbasis trauma seperti Cognitive Behavioral Therapy (CBT), Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR), dan teknik somatik seperti Butterfly Hug telah mendapatkan dukungan empiris sebagai metode pemulihan PTSD yang efektif (Shapiro, 2018; Van der Kolk, 2021).

Namun demikian, dalam konteks Indonesia, kajian ilmiah terkait trauma akibat *toxic relationship* masih tergolong terbatas, baik dari sisi penelitian empiris maupun pengembangan model intervensi klinis. Sebagian besar literatur masih berfokus pada kekerasan dalam rumah tangga dari sudut pandang hukum atau sosiologis, sedangkan studi tentang kekerasan emosional dan dampak psikologisnya belum banyak dikembangkan (Putri & Wulandari, 2020). Selain itu, riset mengenai layanan konseling berbasis digital untuk penyintas trauma juga masih minim, padahal penggunaannya di kalangan dewasa muda dan mahasiswa semakin meningkat. Lebih jauh, masih sedikit pendekatan konseling yang mengintegrasikan prinsip kerja tim (*teamwork*) dengan metode pemulihan trauma secara sistematis. Intervensi psikososial yang tersedia cenderung bersifat individualistik dan kurang melibatkan kolaborasi antaraterapis, pendamping sebaya, dan aktor psikososial lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kesenjangan tersebut dengan mengkaji dampak *Best Option Counseling*, sebuah model intervensi daring yang dirancang untuk mendukung pemulihan PTSD pada perempuan muda yang mengalami *toxic relationship*. Tidak seperti model konvensional, *Best Option Counseling* menggabungkan prinsip kerja tim (komunikasi, kompromi, kooperasi, koordinasi, dan konsumsi) dengan pendekatan berbasis trauma seperti *Butterfly Hug* dan *Motivational Interviewing*. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dalam kerangka *action research*, yang memungkinkan refleksi dan evaluasi berkelanjutan selama proses konseling. Kebaruan studi ini terletak pada perpaduan antara konseling psikososial, akses digital, metodologi berbasis tim, dan pendekatan pemulihan trauma yang secara khusus ditujukan bagi penyintas hubungan emosional beracun di Indonesia.

Lebih dari itu, penelitian ini juga memosisikan konseling bukan hanya sebagai kegiatan terapeutik personal, tetapi juga sebagai tindakan sosial-politik. *Toxic Relationship* sering kali

tumbuh subur dalam lingkungan yang sarat dengan ketimpangan gender, budaya diam, dan ketidakhadiran lembaga yang berpihak kepada korban. Dalam konteks ini, konseling trauma juga menjadi sarana pemulihan agensi sipil—yakni upaya memberdayakan penyintas untuk merebut kembali otonominya sebagai individu dan warga negara. Pemulihan psikologis tidak bisa dilepaskan dari kondisi struktural seperti stigma terhadap isu kesehatan mental, minimnya dukungan kelembagaan, dan lemahnya regulasi ruang digital yang memperbolehkan kekerasan relasi terus terjadi. Dengan demikian, konseling diposisikan sebagai strategi yang tidak hanya menyembuhkan luka batin, tetapi juga berkontribusi dalam mendorong keadilan gender dan demokratisasi layanan kesehatan mental. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengkaji sejauh mana efektivitas *Best Option Counseling* dalam mendukung pemulihan PTSD pada klien yang mengalami toxic relationship, dan bagaimana kontribusi pendekatan berbasis kerja tim terhadap proses pemulihan tersebut.

Berangkat dari rumusan masalah di atas, penelitian tidak hanya ingin mengevaluasi hasil terapi secara klinis, tetapi juga merefleksikan bagaimana model konseling kolaboratif berbasis daring dapat merespons trauma kompleks dalam konteks sosial-politik yang penuh keterbatasan. Harapannya, hasil studi ini dapat menjadi kerangka intervensi psikososial yang dapat direplikasi, etis, dan kontekstual untuk berbagai *setting* budaya di Indonesia dan negara-negara berkembang lainnya. Guna memudahkan bahasan, tulisan ini disusun dalam beberapa bagian utama. Bagian pertama memaparkan latar belakang, rumusan masalah, dan kontribusi penelitian. Bagian kedua menguraikan kerangka teoritis yang mengintegrasikan pendekatan trauma recovery dan kerja tim dalam konseling. Bagian ketiga menjelaskan metodologi penelitian, termasuk pendekatan studi kasus dan rancangan *action research*. Bagian keempat menyajikan hasil dan pembahasan, yang dianalisis secara tematik berdasarkan proses pemulihan klien. Artikel ditutup dengan kesimpulan yang merangkum temuan utama, implikasi praktik konseling daring, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

### **Kerangka Analisis**

Dalam penelitian ini, pendekatan *Best Option Counseling* dianalisis menggunakan tiga kerangka utama yang saling melengkapi, yaitu konsep kerja sama tim, *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT), dan *Eye Movement Desensitization and Reprocessing* (EMDR). Ketiga pendekatan tersebut dipilih karena mampu menjelaskan secara menyeluruh aspek interpersonal, kognitif, dan emosional dari proses pemulihan klien yang mengalami PTSD akibat hubungan beracun. Kerja sama tim digunakan untuk memahami dinamika kolaboratif antara konselor dan klien, serta peran koordinatif antaranggota tim dalam membangun relasi terapeutik yang suportif. CBT digunakan untuk menganalisis restrukturisasi pola pikir negatif dan perubahan perilaku klien selama konseling, sedangkan EMDR, khususnya melalui teknik *Butterfly Hug*, menjelaskan proses pengolahan memori traumatis yang bersifat somatik. Melalui integrasi ketiga pendekatan ini, analisis dalam penelitian ini berupaya menangkap kompleksitas intervensi konseling yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga manusiawi dan transformatif.

### **Kerjasama Tim**

Pengelolaan lembaga bukanlah hal yang mudah, sehingga dibutuhkan keterampilan dalam membangun berbagai aspek pengelolaannya, salah satunya adalah kerjasama tim. Kerjasama tim merupakan kegiatan kelompok yang terdiri dari individu-individu dengan pemikiran yang sejalan, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan memberi dampak positif pada organisasi (Stephen dan Timothy, 2008 dalam Eva Silvani Lawasi, 2017). Menurut Dublin (2010) dalam Lestari et al. (2015), perkembangan teamwork merupakan strategi baru dalam organisasi di dunia kerja. Dublin juga menekankan bahwa kerjasama tim kini menjadi elemen penting bagi organisasi dalam menjalankan program-program untuk mencapai kondisi yang lebih efektif dan

efisien. Tenner dan Detoro (1992:183) dalam Eva Silvani Lawasi (2017) menambahkan bahwa kerja tim adalah kolaborasi antara beberapa individu untuk mencapai tujuan bersama. Definisi ini menggambarkan tim sebagai kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama, dan pencapaian tujuan tersebut akan lebih efektif jika dilakukan dalam tim daripada secara individual.

Menurut Mackall (2004) dan Robbins (1996) dalam (Aida Lasmi, 2022), kerjasama tim adalah suatu proses di mana sekelompok orang menyatukan kemampuan dan keterampilan mereka untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Kerjasama tim merupakan upaya kolektif, di mana kontribusi individu menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada jika mereka bekerja secara terpisah. Secara sederhana, seorang pemimpin hanya menginginkan adanya "tim" dan "kerja", karena itu adalah inti dari semua definisi kerjasama tim. Dalam menjalankan proses kerjasama tim yang optimal, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Skidmore (2012) menyatakan bahwa untuk meningkatkan efektivitas teamwork, diperlukan beberapa elemen pendukung, yaitu Communication (komunikasi), Compromise (kompromi), Cooperation (kerjasama), Coordination (koordinasi), dan Consummation (pencapaian). Aspek-aspek ini akan memperkuat proses kerjasama tim, menjadikannya lebih efisien dan efektif. Anggota yang memiliki keterampilan dalam aspek-aspek tersebut akan saling melengkapi dan berkomitmen untuk menjalankan tugas atau program dalam organisasi. Selanjutnya, J.R. Katzenbach dan D.K. Smith (1993) dalam (Moe et al., 2010) menyatakan bahwa kerjasama tim yang sukses mengandung beberapa nilai penting, seperti kemampuan untuk mendengarkan dan memberikan tanggapan konstruktif terhadap pandangan yang diajukan oleh anggota lain, serta memanfaatkan keraguan sebagai kesempatan untuk berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi dalam tim merupakan aktivitas yang melibatkan sekelompok orang dengan pola pikir yang serupa, yang bekerja bersama untuk mencapai hasil yang maksimal dan memberikan kontribusi positif terhadap organisasi tempat mereka berpartisipasi. Implementasi kerjasama tim di dalam sebuah organisasi melibatkan berbagai faktor dan prinsip yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja organisasi tersebut. Faktor-faktor utama dalam kerjasama tim mencakup komunikasi, kompromi, kerjasama, koordinasi, dan pencapaian tujuan. Sementara itu, prinsip-prinsip dalam kerjasama tim mencakup sikap mendengarkan serta memberikan tanggapan yang konstruktif, mendukung, dan menghargai kontribusi rekan sejawat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja baik tim maupun organisasi secara keseluruhan.

Kerjasama tim dimulai dengan adanya komunikasi di antara anggota kelompok. Ini berarti adanya pertukaran ide dan perasaan serta melibatkan proses mendengarkan secara aktif, bukan hanya sekadar mendengar. Komunikasi juga mencakup interaksi dan evaluasi terhadap ide-ide yang disampaikan. Komunikasi ini memiliki dimensi verbal dan nonverbal, yang terjadi setiap kali dua orang atau lebih saling berinteraksi, baik secara langsung maupun tidak langsung (Skidmore, 2012). Selanjutnya, Lohman (2001) dalam (Dhinantia & Meilany, 2023) mengungkapkan bahwa terciptanya komunikasi yang efektif adalah dasar utama untuk membangun organisasi sosial yang produktif dan efisien. Kekurangan dalam komunikasi yang efektif dapat menjadi masalah serius dalam sebuah organisasi, termasuk organisasi sosial, karena dapat menimbulkan kebingungan dan menyebabkan kegagalan meskipun rencana yang telah dibuat sudah sangat baik.

Setelah dua orang atau lebih melakukan komunikasi, langkah selanjutnya adalah menerima rencana atau mencapai kesepakatan jika terdapat perbedaan pendapat. Apabila mereka tidak sepakat, maka diperlukan suatu persetujuan yang merupakan proses yang terus berkembang. Setiap individu memiliki cara berpikir dan perasaan yang unik, yang berarti perbedaan—baik yang kecil maupun besar—akan muncul. Anggota tim perlu terbuka terhadap perbedaan dan bersedia melakukan kompromi untuk mengatasi masalah. Ini membutuhkan

keluwesan, perhatian, dan kesiapan untuk beradaptasi (Skidmore, 2012). Beberapa karyawan mungkin menyerang rekan kerja atau atasan mereka, yang menyebabkan konfrontasi pribadi. Konflik semacam ini seringkali justru memperburuk perbedaan dan menghambat atau mengurangi efektivitas dalam menyelesaikan masalah. Meskipun seorang pekerja mungkin "menang" dalam pertikaian, mereka bisa saja kalah dalam mencapai tujuan bersama. Sering kali, kompromi menghasilkan solusi yang jauh lebih baik dibandingkan jika hanya satu pihak yang bersikukuh dengan pendapatnya (Skidmore, 2012).

#### Kooperasi

Aktivitas kerja tim yang efektif tentu dipengaruhi oleh adanya kerjasama yang baik. Kooperasi merupakan elemen penting dalam melakukan perubahan di dalam suatu organisasi, yang melibatkan seluruh anggota, bukan hanya pimpinan. Ketika proses kooperasi ini tidak berjalan dengan lancar, dampaknya akan mengurangi dan bahkan merusak efektivitas organisasi tersebut. Kooperasi melibatkan kontribusi dari setiap individu secara efisien dan efektif, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi. Ini berarti setiap pekerja harus memahami kebijakan dan tujuan organisasi, serta berusaha untuk mencapainya dengan memberikan kontribusi terbaik mereka. Jika mereka gagal melaksanakan bagian mereka, maka efektivitas organisasi akan menurun (Skidmore, 2012). Kooperasi yang efisien mempermudah proses kerjasama, dan apabila staf di suatu organisasi tidak dapat bekerjasama dengan baik, masalah akan timbul. Beberapa cara untuk memastikan kooperasi berjalan lancar adalah dengan mendorong anggota untuk saling membantu, tetap bersikap netral dan tidak mudah terprovokasi, serta menghindari perilaku yang menghalangi atau meremehkan kontribusi staf lainnya.

#### Koordinasi

Koordinasi dalam sebuah organisasi melibatkan keterlibatan seluruh anggota di semua level. Dalam proses ini, individu dan bagian-bagian dari organisasi saling terhubung, sehingga efisiensi dan efektivitas dapat ditingkatkan melalui struktur organisasi yang solid. Koordinasi memerlukan struktur yang jelas, dengan peran dan tanggung jawab yang terperinci serta fungsi-fungsi yang didefinisikan dengan baik. Artinya, staf dibagi ke dalam unit-unit kerja yang saling terkait, namun masing-masing memiliki tanggung jawab yang jelas. Secara umum, unit-unit dalam organisasi diatur sedemikian rupa sehingga tidak ada satu individu yang bertanggung jawab atas lebih dari enam atau tujuh orang lainnya, yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Skidmore, 2012).

#### Konsumsi

Banyak program yang terhenti karena pelayanan dan aktivitas tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, sebaiknya sebuah program dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dan kemudian disempurnakan melalui pemantauan atau evaluasi ulang, agar dapat dikatakan berhasil. Proses kerja tim berperan penting dalam memperbaiki dan menyempurnakan sebuah program. Kerja tim tidak hanya berfokus pada tahap awal program, tetapi juga harus memperhatikan aktivitas yang terjadi pada awal pelaksanaan, penyempurnaan program, serta penyelesaiannya. Dengan demikian, aktivitas evaluasi akan memberikan gambaran yang jelas terkait bagaimana proses penyempurnaan program tersebut (Skidmore, 2012).

### ***Cognitive Behavioral Therapy dan Eye Movement Desensitization and Reprocessing***

Selain paparan konseptual terkait kerja sama tim, penelitian ini juga menggunakan pendekatan multidisipliner dengan mengintegrasikan teori psikologis mengenai pemulihan trauma dan kerangka kerja tim (*teamwork*) dalam praktik konseling daring. Dua model psikologis utama yang digunakan adalah *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT) dan *Eye Movement Desensitization and Reprocessing* (EMDR), yang dipadukan dengan prinsip-prinsip kerja tim untuk menciptakan intervensi yang kolaboratif, adaptif, dan berorientasi pada pemulihan klien.

CBT merupakan salah satu pendekatan terapi yang paling banyak digunakan dalam penanganan PTSD. Teori ini menekankan pentingnya hubungan antara pikiran, perasaan, dan perilaku, serta bagaimana pola pikir negatif yang berkembang akibat trauma dapat dikoreksi melalui restrukturisasi kognitif (Beck, 2011). Dalam konteks toxic relationship, korban sering kali membentuk keyakinan keliru tentang diri sendiri, seperti merasa tidak layak dicintai, bersalah, atau tidak mampu membangun hubungan sehat. CBT membantu klien mengidentifikasi distorsi kognitif tersebut dan menggantinya dengan pola pikir yang lebih realistis dan adaptif.

Sementara itu, EMDR adalah pendekatan terapi berbasis somatik yang dikembangkan oleh Francine Shapiro (2018), dan telah terbukti efektif untuk pemrosesan trauma yang tersimpan dalam memori jangka panjang. Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Butterfly Hug*, yaitu bentuk stimulasi bilateral yang membantu mengaktifkan jalur pemrosesan informasi otak untuk meredakan reaksi emosional terhadap ingatan traumatis. Teknik ini mendukung relaksasi sekaligus memberi rasa aman saat klien meninjau kembali peristiwa traumatis secara terkendali.

Selain pendekatan individual dari CBT dan EMDR, penelitian ini juga mengadopsi kerangka kerja tim (teamwork) dalam proses konseling, yang mencakup lima aspek utama: komunikasi, kompromi, kooperasi, koordinasi, dan konsumsi. Kelima aspek ini berfungsi sebagai prinsip dasar dalam membangun hubungan terapeutik antara konselor dan klien, serta dalam menciptakan suasana konseling yang terbuka, suportif, dan progresif. Komunikasi yang empatik dan terbuka memungkinkan klien mengekspresikan emosinya tanpa takut dihakimi. Kompromi dan kooperasi mengatur ritme konseling agar sesuai dengan kapasitas klien. Koordinasi melibatkan penyusunan strategi bersama secara fleksibel, dan konsumsi menunjukkan keberhasilan ketika tujuan konseling tercapai secara bertahap.

Integrasi antara pendekatan psikologis dan kerja tim ini menjadi landasan konseptual dalam model *Best Option Counseling*. Proses konseling tidak hanya berfokus pada pengolahan trauma secara internal, tetapi juga pada penciptaan dinamika sosial yang sehat dan kolaboratif antara konselor dan klien. Pendekatan ini selaras dengan prinsip *trauma-informed care*, yang menekankan keselamatan psikologis, kepercayaan, dan pemberdayaan dalam setiap tahap pemulihan. Dengan kerangka ini, diharapkan proses konseling tidak hanya mengurangi gejala PTSD, tetapi juga memulihkan rasa kontrol dan harga diri klien dalam jangka panjang.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai efektivitas pelayanan Best Option Counseling terhadap klien yang mengalami PTSD akibat toxic relationship. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti fenomena secara ilmiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data (Destiani Putri Utami et al., 2021). Nazir (2014) dalam (Destiani Putri Utami et al., 2021) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk meneliti entitas kelompok manusia, objek, kondisi, peristiwa, atau fenomena sosial dengan cara yang sistematis, faktual, dan akurat. Moleong dan Lexy (2002) dalam (Subandi, 2011) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa ide atau tulisan terstruktur tentang fenomena tertentu. Selain itu, Bahri (2017) dalam (Siti Hanyfah et al., 2022) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena tanpa adanya manipulasi data atau variabel yang diteliti, sehingga pendekatan yang digunakan dalam metode ini fokus pada pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang ada.

Kerangka *action research* yang digunakan mengacu pada model dari Kemmis dan McTaggart (1988), yang terdiri atas siklus *planning, acting, observing, dan reflecting*. Dalam konteks penelitian ini, siklus tersebut diterapkan dalam empat tahapan utama:

1. Perencanaan (Planning): Identifikasi masalah klien, tujuan konseling, dan strategi intervensi awal menggunakan teknik Butterfly Hug dan Motivational Interviewing.
2. Tindakan (Acting): Pelaksanaan sesi konseling secara daring oleh tim konselor dengan pendekatan kerja tim (teamwork) sebagai prinsip kerja sama antaraktor.
3. Observasi (Observing): Pemantauan perubahan kondisi psikologis klien melalui catatan konseling, refleksi tim, dan laporan subjektif dari klien.
4. Refleksi (Reflecting): Evaluasi bersama untuk menilai efektivitas intervensi dan merancang penyesuaian pada siklus berikutnya.

Setiap siklus berlangsung selama kurang lebih satu minggu, dan seluruh proses berlangsung selama satu bulan. Proses ini memungkinkan adaptasi terhadap dinamika klien secara berkelanjutan.

Untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai data di lapangan, penulis melakukan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama yang terpercaya. Data ini biasanya didapat melalui informan, yakni individu yang terlibat dalam penelitian dan memahami fenomena yang sedang diteliti (Nuning Indah Pratiwi, 2017). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam (in-depth interview) untuk mendapatkan informasi yang faktual, lengkap, dan rinci mengenai efektivitas pelayanan Best Option Counseling terhadap klien yang mengalami PTSD akibat toxic relationship. Informan dalam penelitian ini adalah individu yang terlibat langsung dalam pelayanan tersebut. Selain itu, untuk melengkapi data terkait aktivitas teamwork, pengumpulan data sekunder juga dilakukan. Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh secara langsung, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen tertulis, seperti buku atau dokumen resmi (Nurjanah, 2021). Data jenis ini bisa diperoleh dari sumber seperti dokumen terkait atau literatur yang memberikan wawasan mengenai masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur, yang mencakup artikel ilmiah, ebook, situs web, dan catatan terkait efektivitas pelayanan Best Option Counseling terhadap klien yang mengalami PTSD akibat toxic relationship.

Setelah tahap pengumpulan data, langkah berikutnya adalah melakukan teknik analisis data. Analisis data merupakan proses mengkaji informasi yang diperoleh dari pengumpulan data, baik melalui observasi langsung maupun tidak langsung. Proses analisis dilakukan secara terstruktur, yang melibatkan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Ahmad & Muslimah, 2021).

Penelitian ini memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian kualitatif, khususnya dalam konteks layanan konseling. Sebelum intervensi dimulai, informasi tertulis mengenai tujuan, prosedur, dan risiko minimal dari penelitian diberikan kepada klien. Partisipasi klien bersifat sukarela, dan klien diberikan kesempatan untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi apa pun. Klien memberikan persetujuan sadar (informed consent) secara tertulis setelah memahami seluruh informasi yang disampaikan. Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data, identitas klien disamarkan dengan menggunakan kode tertentu dan semua informasi pribadi dijaga secara tertutup. Transkrip wawancara, catatan konseling, dan dokumen lain disimpan dalam file terenkripsi dan hanya diakses oleh peneliti utama. Data hasil observasi dan percakapan selama konseling juga dianalisis dengan tetap menjunjung tinggi prinsip anonimitas.

## Hasil dan Pembahasan

*Toxic relationship* merupakan hubungan yang tidak sehat, mengancam diri sendiri dan berdampak pada seseorang yang terlibat sebagai akibat dari pengaruh kondisi diri yang buruk. Seseorang akan merasa kurang nyaman apabila dirinya mempunyai sedikit kesempatan untuk berkembang menjadi lebih baik (Praptiningsih, dan Putra 2021). Ketika pasangan berada dalam *Toxic relationship*, mereka tidak akan mendapatkan kenyamanan ketika menjalaninya, sehingga

mereka dapat memanipulasi dan sering kali merasa tertekan serta kurang mendapat dukungan dari salah satu pihak (Alfiani dkk, 2020). Salah satu cara dalam mengatasi atau meminimalisir dampak negative dari *toxic relationship* ialah dengan melakukan konseling. Dengan menggunakan kerangka analisis dan metode *action research*, paparan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini akan menguraikan proses konseling sebagai upaya pemulihan klien serta dampak dari proses konseling tersebut

### **Proses Konseling dan Tahapan-Tahapannya**

Pelaksanaan konseling online dilakukan dua kali dalam seminggu dan disertai dengan evaluasi berkala terhadap klien. Proses konseling ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis, yakni: (1) Engagement, (2) Assessment, (3) Plan of Treatment, (4) Treatment, (5) Evaluasi, dan (6) Terminasi. Pada tahap pertama, tim konseling melakukan follow-up terhadap klien yang telah melakukan registrasi melalui tautan bio Instagram @Bestoptioncounseling. Tim memulai interaksi dengan komunikasi yang hangat untuk menciptakan kelekatan antara konselor dan klien, sehingga proses engagement berjalan efektif. Dalam tahap ini pula, dilakukan kontrak pelayanan selama kurang lebih satu bulan.

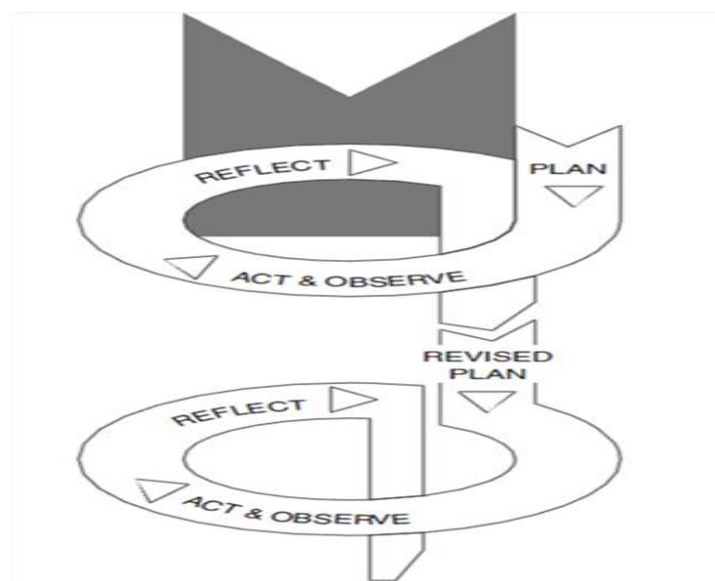
Selanjutnya, tim konseling memasuki tahap *assessment* untuk memahami permasalahan yang dihadapi oleh klien secara lebih mendalam. Dalam proses ini, dilakukan identifikasi kebutuhan serta perencanaan awal penanganan. Selain itu, tim juga mengevaluasi bagaimana pelayanan dari Best Option Counseling dapat mempermudah klien dalam mengakses bantuan serta bagaimana pengalaman klien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil *assessment* tersebut, tim melanjutkan ke tahap *plan of treatment* dengan memilih metode yang sesuai untuk klien yang mengalami PTSD (Post-Traumatic Stress Disorder), khususnya akibat dari hubungan yang bersifat *toxic*. Metode yang digunakan dalam kasus ini adalah Butterfly Hug dan Motivational Interview.

Pada tahap *treatment*, metode *motivational interview* diterapkan terlebih dahulu untuk membangun stimulus dan respons positif dari klien. Tujuannya adalah agar klien dapat lebih terbuka, memperluas pola pikir, serta membangun kesadaran diri (*mindfulness*). Pendekatan ini bertujuan untuk mengembalikan rasa percaya diri klien, membuatnya merasa dihargai, dan mendorong klien untuk tidak merendahkan dirinya sendiri. Setelah itu, tim menggunakan metode Butterfly Hug yang berfungsi sebagai teknik untuk membantu meredakan stres.

Setelah *treatment* dilakukan, tim konseling melaksanakan evaluasi guna menilai sejauh mana perkembangan positif yang dialami klien. Evaluasi ini juga bertujuan untuk mengukur efektivitas metode yang digunakan dalam penanganan PTSD akibat *toxic relationship* serta memastikan bahwa program yang dijalankan sesuai dengan tujuan awal. Tahap terakhir adalah terminasi, di mana tim menyusun langkah-langkah tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi. Dalam tahap ini, konselor memberikan saran atau rekomendasi jika diperlukan, untuk memastikan klien tetap mendapatkan dukungan berkelanjutan. Dengan demikian, Best Option Counseling berkomitmen untuk terus memberikan manfaat maksimal dan dampak positif bagi setiap klien yang dilayani.

Dalam penelitian ini, tim konseling melakukan penerapan *Butterfly Hug* dan *Motivation Interview* pada mahasiswa magister KS Unpad yang berusaha melawan dan sembuh dari PTSD akibat dampak *toxic relationship*. Pada penelitian *action research* ini terdapat tiga siklus yang akan menggambarkan proses yang akan ditempuh selama penelitian berlangsung. Siklus ini pertama kali diperkenalkan oleh Kemmis (1986: hal 45). Setiap tindakan dilakukan dua kali, dimulai dari perencanaan (*Planning*), pada tahap ini tim konseling merencanakan apa yang akan dilakukan pada klien sebagai usaha untuk menyelesaikan permasalahan klien. Lalu *action*, yaitu penerapan dari apa yang telah direncanakan. Selanjutnya adalah *observation*, yaitu melihat hasil dari penerapan aksi yang telah dilakukan. Kemudian melakukan refleksi dari data yang didapat

(*reflection*), yaitu berpikir ulang terhadap apa yang sudah dicapai, apa yang belum tercapai, dan masalah apa saja yang belum terpecahkan. Setelah refleksi, barulah kembali pada tahap (*Re*)*planning*. Siklus ini terus dilakukan hingga tujuan telah tercapai. Kelebihan dari spiral ini adalah tim konseling dapat menganalisis data yang didapat lebih dalam lagi karena penelitian ini dilakukan dua kali. Kekurangannya adalah hal ini bisa menghabiskan waktu dan tiap siklusnya membutuhkan waktu yang cukup lama.



**Gambar 1. Siklus *Action Research***

Pelaksanaan *action research* ini dilakukan melalui tiga siklus yang saling berkesinambungan untuk membantu subjek yang mengalami PTSD akibat toxic relationship. Pada siklus pertama, tahap perencanaan dimulai dengan melakukan *assessment* terhadap subjek untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi. Hasil dari *assessment* menunjukkan bahwa subjek mengalami PTSD, sehingga peneliti merancang intervensi menggunakan metode Butterfly Hug dan Motivational Interview. Pelaksanaan metode ini dilakukan secara daring melalui wawancara dan *video call* untuk memantau kemajuan subjek. Rangkaian perencanaan dalam siklus pertama meliputi tahapan *introduction and expectation*, *goal setting and action planning*, serta *intake*, dan dilaksanakan dalam rentang waktu satu bulan.

Pada tahap aksi, intervensi dilaksanakan selama satu minggu sesuai dengan rencana yang telah disusun. Kegiatan ini mencakup pelaksanaan kontrak (*intake*), pengenalan dan penyamaan harapan (*introduction and expectation*), perumusan tujuan dan perencanaan tindakan (*goal setting and action planning*), serta pelaksanaan metode Butterfly Hug dan Motivational Interview melalui sesi *video call*. Tahap observasi dilakukan dengan menilai hasil *assessment* serta pencapaian kontrak intervensi yang telah disepakati. Refleksi dari siklus pertama ini menunjukkan hasil awal penerapan metode Butterfly Hug dan Motivational Interview, yang menjadi dasar untuk pengembangan intervensi di siklus selanjutnya.

Memasuki siklus kedua, perencanaan difokuskan pada pelaksanaan metode Butterfly Hug yang dipadukan dengan refleksi *self-talk* positif dan *reality therapy*, serta lanjutan dari Motivational Interview. Aksi dalam siklus ini berlangsung selama tiga minggu dan melibatkan evaluasi mingguan terhadap perkembangan subjek, terutama dalam hal peningkatan kemampuan *cognitive behavior* dan sejauh mana subjek mampu keluar dari permasalahannya. Observasi tetap

dilakukan melalui video call untuk menilai respons dan kemajuan subjek secara berkala. Refleksi pada siklus kedua memberikan gambaran tentang efektivitas gabungan metode yang digunakan dan kemajuan yang dialami subjek selama proses intervensi.

Pada siklus ketiga, peneliti melakukan perencanaan ulang (*re-planning*) berdasarkan hasil refleksi sebelumnya. Jika ditemukan bahwa subjek telah menunjukkan perubahan positif dan signifikan, maka intervensi dianggap cukup dan tidak diperlukan lagi tindakan lanjutan. Tahap aksi dalam siklus ini berfokus pada *assessment* akhir, di mana dilakukan proses terminasi dan pemberian *aftercare* untuk memastikan keberlanjutan hasil positif yang telah dicapai. Observasi dilakukan melalui wawancara dan peninjauan kembali pencapaian kontrak subjek. Refleksi akhir dari seluruh siklus bertujuan untuk menilai perkembangan subjek secara keseluruhan selama tiga minggu intervensi dan memastikan bahwa terminasi dilakukan secara tepat dan menyeluruh.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pada siklus pertama, tim konseling memulai dengan perencanaan yang melibatkan *assessment* untuk mengidentifikasi masalah subjek, yaitu PTSD akibat *toxic relationship*. Berdasarkan hasil *assessment*, tim merencanakan penerapan metode *Butterfly Hug* dan *Motivation Interview* untuk membantu subjek. Pelaksanaan dilakukan melalui wawancara online dan video call, dengan durasi perencanaan satu bulan. Pada tahap aksi, tim melaksanakan intake, kontrak, dan pengaturan tujuan, serta melakukan *assessment* kepada subjek selama satu minggu. Observasi dilakukan dengan memantau hasil *assessment* dan pencapaian kontrak terkait metode yang diterapkan. Refleksi pada siklus pertama menunjukkan hasil penerapan metode tersebut dalam minggu pertama, yang akan diperbaiki dan disempurnakan pada siklus berikutnya. Pada Siklus kedua, tim konseling merencanakan penerapan lebih lanjut dari *Butterfly Hug* dan *Motivation Interview*. Di tahap pertama, dilakukan refleksi melalui self-talk positif dan *reality therapy* yang terintegrasi dalam metode *Butterfly Hug*, dilanjutkan dengan *Motivation Interview* pada subjek.

Tim konseling dari Best Option Counseling memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung individu yang mengalami PTSD akibat *toxic relationship*. Melalui pendekatan yang holistik dan berbasis bukti, tim konseling tidak hanya membantu klien mengidentifikasi dan memahami trauma yang dialami, tetapi juga memberikan intervensi yang efektif untuk memulihkan kondisi psikologis mereka. Metode seperti *Butterfly Hug* dan *Motivation Interview* diterapkan dengan tujuan untuk memberikan dukungan emosional yang mendalam, memperkuat kepercayaan diri, serta memfasilitasi klien dalam menghadapi dan mengelola trauma. Seluruh proses dilakukan secara terencana dan berkelanjutan, dengan evaluasi yang cermat untuk memastikan bahwa setiap individu mendapatkan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga dapat pulih secara optimal dan kembali mengembangkan potensi diri dalam kehidupan yang lebih sehat.

Tim konseling dari Best Option Counseling selalu mengupayakan pelayanan intervensi yang maksimal terhadap klien, yang tidak lepas dari efektivitas kerja sama tim di dalamnya. Keberhasilan dalam memberikan layanan terbaik ini didukung oleh lima aspek penting dalam membangun sinergi kerja tim, yaitu komunikasi, kompromi, kooperasi, koordinasi, dan konsumsi. Kelima aspek ini saling berkaitan dalam memastikan kegiatan konseling berjalan secara efektif dan dapat menghasilkan hasil optimal, khususnya bagi klien yang mengalami PTSD akibat *toxic relationship*.

Aspek pertama adalah komunikasi, yang menjadi dasar utama keberhasilan kerja tim. Di Best Option Counseling, komunikasi dilakukan secara terbuka dan jelas, baik antar anggota tim maupun antara konselor dan klien. Komunikasi ini difasilitasi melalui berbagai saluran, seperti wawancara daring, panggilan video, dan diskusi internal, guna merancang serta menyesuaikan rencana perawatan sesuai dengan kebutuhan spesifik klien (Skidmore, 2012). Selain komunikasi verbal, komunikasi non-verbal juga menjadi bagian penting dalam proses konseling, terutama dalam memberikan dukungan emosional agar klien merasa dihargai dan diperhatikan.

Selanjutnya, aspek kompromi menjadi elemen penting dalam mengelola perbedaan pendapat yang sering muncul, baik di dalam tim maupun antara tim dengan klien. Tim konseling Best Option Counseling menunjukkan kemampuan dalam mencapai kompromi yang konstruktif untuk menentukan pendekatan terbaik dalam sesi konseling. Hal ini mencakup kesediaan untuk menyesuaikan metode, menyelaraskan tujuan, serta mengakomodasi kebutuhan berbagai pihak demi mencapai hasil yang menguntungkan semua pihak (Skidmore, 2012). Dengan begitu, fleksibilitas tim tetap terjaga dalam menghadapi dinamika selama proses konseling berlangsung.

Aspek ketiga, yaitu kooperasi, tercermin dari bagaimana seluruh anggota tim bekerja secara sinergis dalam merancang dan melaksanakan program intervensi. Setiap anggota tim berkontribusi sesuai dengan keahliannya masing-masing, namun tetap dengan satu tujuan bersama, yaitu meningkatkan kesejahteraan psikologis klien. Kooperasi ini memungkinkan potensi individu dimaksimalkan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana semua anggota merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

Koordinasi menjadi aspek berikutnya yang memperkuat struktur kerja tim. Dalam praktiknya, tim konseling Best Option Counseling mampu mengelola alur kerja secara teratur dan efisien. Tugas dibagi dengan jelas dan terhindar dari tumpang tindih, serta setiap anggota tim saling terhubung dan mendukung satu sama lain. Koordinasi ini juga mencakup pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap perkembangan klien, sehingga program yang dijalankan tetap relevan dan mampu menjawab kebutuhan yang terus berkembang.

Terakhir, aspek konsumsi menekankan pentingnya evaluasi dan refleksi setelah proses intervensi dijalankan. Tim konseling secara sistematis menilai efektivitas metode yang digunakan, dampak yang dirasakan oleh klien, serta hambatan yang mungkin timbul selama proses konseling. Hasil evaluasi ini digunakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian strategi ke depannya, agar kualitas layanan terus meningkat dan tujuan konseling tercapai secara optimal. Dengan demikian, Best Option Counseling terus menjaga standar pelayanan yang tinggi serta memberikan intervensi yang berdampak positif bagi setiap kliennya.

### **Dampak Pelaksanaan Konseling Terhadap Penderita PTSD**

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Best Option Counseling* berhasil memberikan dampak positif dalam pemulihan klien yang mengalami PTSD akibat toxic relationship. Pemulihan tersebut terjadi melalui tiga mekanisme utama yang saling mendukung, yaitu pendekatan kerja tim, teknik terapi kognitif-perilaku, serta metode Butterfly Hug sebagai bagian dari pendekatan EMDR. Ketiganya membentuk sebuah sistem intervensi terpadu yang mendukung stabilisasi emosi, restrukturisasi kognitif, dan pemulihan hubungan interpersonal klien.

Aspek kerja sama tim merupakan fondasi yang sangat krusial dalam menciptakan suasana konseling yang kolaboratif, adaptif, dan responsif terhadap dinamika psikologis klien. Dalam konteks layanan *Best Option Counseling*, kerja tim tidak hanya menjadi elemen teknis dalam koordinasi antarprofesional, tetapi juga memainkan peran sebagai medium relasional yang membantu membangun kepercayaan, keterbukaan, dan rasa aman bagi klien yang sedang dalam proses pemulihan dari trauma. Model kerja sama tim yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada lima prinsip utama: komunikasi, kompromi, kooperasi, koordinasi, dan konsumsi, yang masing-masing memiliki fungsi unik dalam mendukung jalannya proses konseling.

Pertama, komunikasi menjadi elemen dasar dalam membentuk relasi terapeutik yang sehat. Komunikasi dalam tim konseling bukan hanya berlangsung antara konselor dan klien, tetapi juga antara sesama anggota tim (konselor utama, pengamat, dan evaluator). Komunikasi yang dibangun mengedepankan empati, kejujuran, dan keterbukaan, sehingga memungkinkan klien mengekspresikan emosinya secara bebas tanpa takut dihakimi. Bagi penyintas toxic

relationship, pengalaman negatif dalam komunikasi interpersonal—seperti manipulasi, gaslighting, atau pengabaian—sering kali menciptakan ketidakpercayaan dan isolasi emosional. Oleh karena itu, ketika klien menemukan bahwa komunikasi dengan konselor bersifat afirmatif dan non-menghakimi, proses penyembuhan dapat dimulai dari terbentuknya rasa aman tersebut. Komunikasi yang empatik juga menjadi jembatan awal untuk menjangkau pengalaman traumatis yang sering kali sulit diakses secara verbal.

Kedua, prinsip kompromi dalam kerja tim ditunjukkan melalui kesediaan tim konseling untuk menyesuaikan pendekatan berdasarkan kebutuhan, kesiapan, dan kapasitas psikologis klien. Dalam konteks trauma, pendekatan yang kaku dan prosedural justru berisiko memperburuk kondisi emosional klien. Melalui pendekatan kompromis, tim konseling memberi ruang bagi klien untuk berpartisipasi aktif dalam menentukan arah dan ritme intervensi. Misalnya, ketika klien merasa tidak siap untuk membahas peristiwa traumatis secara mendalam pada sesi tertentu, konselor dapat memprioritaskan penguatan stabilisasi emosi terlebih dahulu, sebelum beralih ke tahapan eksplorasi mendalam. Kompromi ini memperlihatkan bahwa proses konseling bukanlah intervensi satu arah, melainkan ruang dialog yang dinamis dan setara.

Ketiga, kooperasi antar anggota tim menjadi pilar penting dalam menjaga keberlanjutan proses konseling. Dalam *Best Option Counseling*, proses pendampingan tidak hanya dilakukan oleh satu konselor, melainkan melibatkan beberapa peran yang saling melengkapi. Kooperasi terwujud melalui pembagian tugas yang jelas, evaluasi bersama terhadap progres klien, serta saling mendukung dalam menghadapi dinamika emosional yang muncul selama sesi. Kooperasi ini memberikan jaminan bahwa klien mendapat perhatian yang holistik dan tidak bergantung hanya pada satu perspektif atau interpretasi tunggal dari satu konselor. Dengan demikian, potensi bias atau kebuntuan pendekatan dapat diminimalkan melalui kolaborasi multipihak.

Keempat, koordinasi merupakan mekanisme pengelolaan kerja tim secara sistematis dan fleksibel. Dalam praktiknya, setiap anggota tim memiliki pemahaman yang sama terhadap tujuan konseling, tahapan yang akan dilalui, serta indikator keberhasilan yang diharapkan. Koordinasi ini dicapai melalui pertemuan internal tim secara berkala untuk menyinkronkan rencana, menyesuaikan strategi berdasarkan umpan balik dari klien, dan mengantisipasi tantangan potensial yang mungkin muncul. Koordinasi yang baik memastikan bahwa semua intervensi bersifat terarah, tidak tumpang tindih, dan dapat saling memperkuat. Selain itu, koordinasi memungkinkan adaptasi terhadap dinamika klien yang berubah dari waktu ke waktu, tanpa kehilangan arah dari tujuan akhir terapi.

Terakhir, prinsip konsumsi merujuk pada pencapaian bersama terhadap target konseling yang telah disepakati di awal proses. Konsumsi bukan hanya dimaknai sebagai selesainya sesi konseling secara administratif, tetapi sebagai refleksi atas transformasi psikologis klien yang ditandai dengan berkurangnya gejala PTSD, meningkatnya kemampuan regulasi emosi, serta tumbuhnya rasa kontrol diri dan harapan terhadap masa depan. Dalam konteks ini, keberhasilan konseling merupakan hasil dari akumulasi proses kerja sama tim yang saling mendukung dan berorientasi pada pemberdayaan klien. Konsumsi juga memberi ruang evaluasi kolektif yang tidak hanya menilai keberhasilan dari sudut pandang profesional, tetapi juga dari persepsi klien sebagai aktor utama dalam proses pemulihan.

Secara keseluruhan, prinsip-prinsip kerja tim tersebut membentuk fondasi metodologis dan etis dari *Best Option Counseling*. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pemulihan trauma bukan hanya proses psikologis internal, melainkan proses sosial yang dibentuk melalui relasi yang suportif, setara, dan kolaboratif. Kerja sama tim tidak hanya meningkatkan efektivitas intervensi, tetapi juga menciptakan ruang pemulihan yang lebih manusiawi dan transformatif.

Kehadiran lebih dari satu aktor dalam proses konseling (konselor utama, pengamat, dan evaluator) menciptakan ruang refleksi bersama yang memperkaya pemahaman atas dinamika psikologis klien. Hal ini sesuai dengan pendekatan *collaborative counseling* dalam praktik *trauma-*

*informed care*, di mana klien tidak hanya diposisikan sebagai objek terapi, tetapi sebagai subjek aktif yang ikut membentuk arah pemulihan. Dengan demikian, kerja tim dalam Best Option Counseling bukan sekadar strategi teknis, tetapi juga representasi dari nilai pemberdayaan dan pemulihan relasional yang mendalam. Dari sisi psikologis, temuan menunjukkan bahwa klien mengalami restrukturisasi signifikan dalam pola pikir dan persepsi terhadap dirinya. Pada awal konseling, klien menunjukkan gejala kognitif negatif yang umum pada PTSD, seperti *self-blaming*, *helplessness*, dan ketidakmampuan membangun kepercayaan interpersonal. Melalui teknik *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT), terutama restrukturisasi kognitif dan *thought monitoring*, klien dibantu untuk mengenali pola pikir irasional yang muncul akibat trauma relasi masa lalu.

Selain intervensi kognitif, pendekatan *Eye Movement Desensitization and Reprocessing* (EMDR) diterapkan melalui teknik *Butterfly Hug*, yang secara signifikan membantu klien dalam mengolah pengalaman traumatis secara somatik. Teknik ini digunakan dalam sesi awal untuk menurunkan tingkat kecemasan klien dan meningkatkan rasa aman saat mengakses memori menyakitkan. Dalam praktiknya, klien diminta untuk memusatkan perhatian pada peristiwa traumatis sembari melakukan stimulasi bilateral melalui gerakan tangan menyilang di dada, menyerupai gerakan kepakan kupu-kupu. Teknik ini terbukti membantu menurunkan intensitas emosi negatif yang melekat pada memori traumatis. Proses ini sejalan dengan temuan Shapiro (2018), yang menyatakan bahwa EMDR memfasilitasi *adaptive information processing* pada otak dan membantu integrasi pengalaman traumatis dalam sistem memori yang lebih sehat.

## Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Best Option Counseling* sebagai layanan konseling daring terbukti efektif dalam mendukung pemulihan klien yang mengalami PTSD akibat hubungan beracun (*toxic relationship*). Keberhasilan intervensi ditunjukkan melalui berkurangnya gejala psikologis seperti kecemasan, ketidakpercayaan interpersonal, dan pikiran negatif terhadap diri sendiri, serta peningkatan kemampuan regulasi emosi dan kepercayaan diri. Efektivitas ini tercapai melalui integrasi tiga pendekatan utama, yaitu prinsip kerja sama tim (komunikasi, kompromi, kooperasi, koordinasi, konsumsi), teknik *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT) untuk restrukturisasi kognitif, serta metode *Butterfly Hug* dari pendekatan EMDR dalam pengolahan memori traumatis.

Salah satu temuan penting dari studi ini adalah bahwa pemulihan psikologis tidak semata-mata bersifat individual, melainkan sangat bergantung pada kualitas relasi terapeutik yang kolaboratif. Kerja tim yang adaptif dan empatik memungkinkan proses konseling berjalan secara lebih manusiawi dan terstruktur, menciptakan ruang aman bagi klien untuk mengeksplorasi pengalaman traumatis secara bertahap. Pendekatan ini memperkuat pandangan bahwa trauma akibat kekerasan emosional membutuhkan respons yang bukan hanya teknis, tetapi juga berbasis nilai: keadilan relasional, pemberdayaan, dan pemulihan martabat pribadi.

Secara interpretatif, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengisi kesenjangan antara teori psikologi trauma dan praktik konseling daring di Indonesia. Temuan ini menegaskan bahwa model konseling berbasis tim, bila dipadukan dengan pendekatan trauma-informed dan teknologi digital, dapat menjadi solusi alternatif bagi penyintas yang selama ini tidak terjangkau layanan konvensional. Selain itu, temuan ini menyoroti bahwa pemulihan psikologis klien tidak terlepas dari dimensi sosial-politik, khususnya ketimpangan gender, budaya diam, dan minimnya dukungan kelembagaan terhadap korban kekerasan relasi. Oleh karena itu, praktik konseling juga harus dipahami sebagai bentuk intervensi sosial yang mendukung rekonstruksi agensi dan otonomi perempuan dalam ruang personal maupun publik.

Untuk pengembangan ke depan, penelitian lanjutan disarankan melibatkan lebih banyak partisipan dengan latar belakang yang beragam secara usia, jenis kelamin, dan lokasi geografis guna meningkatkan generalisasi temuan. Studi komparatif antara metode konseling daring dan

tatap muka juga dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kelebihan dan keterbatasan masing-masing model. Selain itu, penting untuk mengembangkan modul pelatihan konselor yang berfokus pada kerja tim dan sensitivitas trauma berbasis gender, serta mendorong kolaborasi dengan platform digital untuk menciptakan sistem dukungan psikososial yang lebih luas, aman, dan berkelanjutan.

## Referensi

- Agus Basuki. (n.d.). Efektivitas pelayanan konseling kelompok untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa. *Universitas Negeri Yogyakarta*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/35309882.pdf>
- Aida Lasmi, H. B. S. (2022). Membangun kerjasama tim yang efektif dalam organisasi. *Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(1), 35–45.  
<https://doi.org/10.47476/dawatuna.v2i1.509>
- Artigas, L., & Jarero, I. (2014). The Butterfly Hug method for bilateral stimulation. *Journal of EMDR Practice & Research*, 3(4). <https://emdrresearchfoundation.org/toolkit/butterfly-hug.pdf>
- Austin, D. M. (2002). *Human services management: Organizational leadership in social work practice*. Columbia University Press.
- Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond* (2nd ed.). Guilford Press.
- Bilsky, S. A., Friedman, H. P., Karlovich, A., Smith, M., & Leen-Feldner, E. W. (2020). The interaction between sleep disturbances and anxiety sensitivity in relation to adolescent anger responses to parent-adolescent conflict. *Journal of Adolescence*, 84, 69–77.  
<https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2020.08.005>
- Dhinantia, A. A., & Meilany, L. (2023). Komunikasi organisasi pelayanan sosial dalam administrasi pekerjaan sosial (studi kasus tim partnership dan marketing Indonesia Mengajar). *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 6(1), 46–58.  
<https://doi.org/10.24198/focus.v6i1.39468>
- Dutton, M. A., et al. (2021). The long-term psychological effects of abusive relationships: A trauma perspective. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(5–6), 2334–2356.  
<https://doi.org/10.1177/0886260518816321>
- Lawasi, E. S., & Talib, B. (2017). Pengaruh komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 22–29.
- Pandelaki, M. T. (2018). Pengaruh teamwork dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan Yayasan Titian Budi Luhur di Kabupaten Parigi Moutong. *Katalogis*, 6(1), 35–46.
- Moe, N. B., Dingsøyr, T., & Dybå, T. (2010). A teamwork model for understanding an agile team: A case study of a Scrum project. *Information and Software Technology*, 52(5), 480–491.  
<https://doi.org/10.1016/j.infsof.2009.11.004>
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan media video call dalam teknologi komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(1), 45–52.
- Nurjanah. (2021). Analisis kepuasan konsumen dalam meningkatkan pelayanan pada usaha Laundry Bunda. *Jurnal Mahasiswa*, 1(2), 13–20.
- Patti, R. J. (2008). *The handbook of human services management* (pp. 38–60). SAGE Publications.  
<https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/author/rino-j-patti>
- Pratika, D. G. (2015). *Dasar-dasar action research*. Binus University.  
[http://www.academia.edu/11881742/Action\\_Research\\_pepper\\_metodologi\\_penelitian](http://www.academia.edu/11881742/Action_Research_pepper_metodologi_penelitian)
- Putri, A. P., & Wulandari, M. (2020). Toxic relationship dalam dinamika psikologis remaja perempuan. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*, 9(2), 95–107.

- Rogers, C., & Power, T. (2022). Lockdown trauma: Gendered consequences of emotional abuse during COVID-19. *Journal of Gender Studies*, 31(1), 67–82.
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). *Merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus*. STAI DDI Makassar. <http://repository.uin->
- Shapiro, F. (2018). *Eye movement desensitization and reprocessing (EMDR) therapy: Basic principles, protocols, and procedures*. Guilford Press.
- Simpson, S. G., et al. (2023). Online counseling and trauma recovery: Innovations and ethical challenges. *Counseling and Psychotherapy Research*, 23(2), 110–122.
- Siti Hanyfah, Fernandes, G. R., & Budiarmo, I. (2022). Penerapan metode kualitatif deskriptif untuk aplikasi pengolahan data pelanggan pada Car Wash. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 4(1), 55–61.
- Skidmore, R. A. (2012). *Social work administration*. Pearson.
- Subandi. (2011). Deskripsi kualitatif sebagai satu metode dalam penelitian pertunjukan. *Harmonia: Journal of Arts Research and Education*, 11(2), 90–97.
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2014). *SAMHSA's concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach*. U.S. Department of Health and Human Services.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 1–10.
- Van der Kolk, B. A. (2021). *The body keeps the score: Brain, mind, and body in the healing of trauma*. Penguin Books.