



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL
PENERAPAN DIGITAL MARKETING
DAN TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM BISNIS RITEL**

**Hari, Tanggal;
Di Aula Lantai 4 Kampus
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
Jl. Purnawarman 34-36 B Bandung**



Diselenggarakan Oleh
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
2016

**PROSIDING SEMINAR NASIONAL
PENERAPAN DIGITAL MARKETING
DAN TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM BISNIS RITEL**



Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia



DAFTAR ISI

1. Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Tokopedia.Com
Iqbal Muttaqien, Sabilla Saberina
2. Analisis Tema Lukisan Mooi Indie Melalui Proses Kreasi Perupa Wanita Indonesia (Studi Kasus Pada Pelukis Wanita Kontemporer Mariam Sofrina)
Banon Gilang
3. Aplikasi Survey Kredit Berbasis Web (Studi Kasus: PT BPR Citradana Rahayu)
Vani Maharani Nasution, R. Yadi Rakhman
4. Perancangan Pelatihan Peer Helping (Suatu Rancangan Pelatihan Untuk Meningkatkan Helping Skill for Understanding Dalam Memberikan Bantuan Pada Staf Mahasiswa di Universitas “X” Bandung)
Anggian Heksa Efraim Sinaga
5. Pengaruh Brand Ambassadors dan Kreatifitas Iklan terhadap Keputusan Pembelian
Dikdik Purwadisastra, Angga Permana Putra
6. Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan PT BPR Citradana Rahayu Bandung
Ayu Nike Retnowati, Ilin Saputra
7. Pengaruh Endorse Non Celebrity dan Consumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen The Body Shop di Bandung Indah Plaza
Nurul Lastri, Elan Rusnendar
8. Aplikasi Pengujian Tanah (CBR – DCP) Untuk Menentukan Tebal Perkerasan Jalan Menggunakan Standar Bina Marga
Marwondo, Vani Maharani Nasution
9. Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier Daging Terbaik Menggunakan Metode AHP (Studi Kasus pada PT. Pandiga Educreation Sport)
Graha Prakarsa
10. *E-Commerce* Lelang pada Divisi AMU di PT WOM Finance, Tbk
Graha Prakarsa
11. Aplikasi Pengolahan Data Peminjaman dan Pengembalian Buku Komik Studi Kasus Pada Daruma Komik
Rosalin Samihardjo, Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Feybe Melia Longdong

12. Aplikasi Penjualan Hasil Tani dan Investasi Gabungan Kelompok Tani Berbasis Web
Akbar Pasha, Reni Nursyanti
13. Pengaruh Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit
Rebecca Kizia
14. Perancangan Sistem Pengolahan Data Dengan Pemodelan Berorientasi Objek di SMK Muhammadiyah Majalaya
Aminudin, Rosita
15. Pengembangan Game Edukasi 2D Rambu Lalu Lintas (Studi Kasus: TK Bayangkari)
Akbar Pasha, Marwondo, Vani Maharani Nasution
16. Pengaruh Kompensasi Finansial dan Motivasi Terhadap Employee Engagement Pada PT Sanbe Farma Unit 2 Cimahi Divisi Produksi
Indarta Priyana, Amelia Mulya Supendi
17. Perilaku Konsumen Dalam Membeli Produk Bakery di Kota Bandung
Ratih Hadiantini
18. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Abracajava Coffee
Vika Aprianti

PERANCANGAN PELATIHAN PEER HELPING
(Suatu Rancangan Pelatihan untuk Meningkatkan *Helping Skill for Understanding* dalam Memberikan Bantuan pada Staf Mahasiswa di Universitas “X” Bandung)

Anggian Heksa Efraim Sinaga

*Fakultas Psikologi, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia, Jl. Soekarno Hatta No. 643
Bandung-Jawa Barat
e-mail: anggianheksa@unibi.ac.id*

Abstrak

*Pada situasi akademis, mahasiswa akan menghadapi tuntutan dari berbagai situasi yang pada akhirnya menjadi suatu permasalahan yang dihadapi. Keterbatasan jumlah tenaga profesional, seperti konselor profesional dan dosen pembimbing untuk membantu mahasiswa yang berkonsultasi menjadi faktor yang menghambat. Sebagai tenaga peer helper yang disiapkan, perlu memiliki kemampuan dasar untuk memberikan bantuan kepada teman sebaya. Brammer (2003) menyebutnya sebagai *helping skill for understanding*, yang terdiri dari *listening skill*, *leading skill*, *reflecting skill*, *interpreting skill*, *challenging skill*, *informing skill*, dan *summarizing skill*. Berdasarkan pengamatan di layanan konseling Universitas “X” Bandung didapatkan bahwa sebagian besar staf mahasiswa sebagai calon peer helper belum memiliki kemampuan dasar untuk memberikan bantuan kepada teman sebaya. Diberikan suatu pelatihan pada staf mahasiswa untuk meningkatkan *helping skill for understanding* sebagai kemampuan dasar membantu teman sebaya. Pelatihan dilakukan dengan menggunakan pendekatan *experiential learning*. Penelitian ini menggunakan metode *single group pretest-posttest design*. Pengujian terhadap skor total keterampilan *helping* dengan menggunakan uji beda Wilcoxon. Subjek penelitian sebanyak 5 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan subjek mengenai *peer helping* dan kemampuan subjek dalam menampilkan keterampilan *listening* mengalami peningkatan yang signifikan dengan tingkat kepercayaan 95%. Aktivitas berupa *roleplay* merupakan metode yang sesuai untuk memfasilitasi proses belajar pada subjek penelitian dalam melatih keterampilan *listening*, dan melalui aktivitas yang berupa *writing task*, *group discussion*, *lecturing*, dan *task exercise* merupakan metode yang sesuai untuk memfasilitasi proses belajar subjek untuk mendapatkan pengetahuan dasar mengenai *peer helping*.*

Kata Kunci: Peer Helping, Listening Skill, Mahasiswa

1. Pendahuluan

Mahasiswa sebagian besar berada dalam rentang usia antara 17 sampai 25 tahun, yang merupakan usia transisi. Pada usia tersebut, remaja sebagai mahasiswa harus mulai mengembangkan otonomi serta kematangan dirinya dengan tuntutan yang lebih berat dibandingkan pada masa-masa sebelumnya. Seiring dengan perkembangannya tersebut, banyak pula tuntutan dan harapan-harapan yang berasal dari orangtua, keluarga besar, masyarakat, bahkan dari universitas tempat ia belajar. Dengan tuntutan dari luar yang semakin tinggi disertai perubahan-perubahan yang terjadi selama masa transisi dapat memicu terjadinya masalah dalam diri mahasiswa sebagai individu, baik masalah dalam kategori ringan, sedang ataupun berat. Usaha mahasiswa mengatasi masalah yang dihadapinya merupakan gambaran mutu dari tingkat kepribadiannya. Jika ia tidak dapat menyelesaikan masalahnya, maka akan dapat menghambat efisiensi studinya untuk mengembangkan potensi diri di menjadi intelektual, ilmuwan, praktisi, dan/atau profesional (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi Bab 2 Pasal 13 Ayat 1). Bahkan, mungkin akan dapat menciptakan masalah baru yang berdampak pada kehidupan lainnya, sehingga mahasiswa membutuhkan bantuan psikologis bagi individu-individu yang berkepribadian normal agar dapat berkembang secara optimal. Oleh karena itu, kehadiran badan konseling di lingkungan perguruan tinggi merupakan hal yang penting untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa yang sedang mengalami masalah.

Dilakukan survei secara acak kepada 50 orang mahasiswa Universitas "X" Bandung dengan membagikan kuesioner Daftar Permasalahan Mahasiswa (Bill Sumargo R., 1982) yang diadaptasi dari *The Mooney Problem Checklist* (1950). Terdapat tiga area besar masalah yang dialami, yaitu hubungan personal, diikuti dengan masalah penyesuaian perguruan tinggi, dan masalah

aktivitas sosial dan relasi. Masalah-masalah tersebut mencerminkan permasalahan yang umumnya sering terjadi pada mahasiswa tingkat pertama perguruan tinggi. Senada dengan hal tersebut, dalam penelitian Steinhardt dan Dobeire (2008), dikatakan bahwa ketika siswa pertama kalinya bergabung ke universitas, beberapa dari mereka mengalami stress emosional karena perubahan lingkungan serta kesenjangan perkembangan. Dalam perkembangannya, tak selamanya masalah-masalah yang terjadi selalu bisa diselesaikan sendirian oleh mahasiswa yang bersangkutan. Hal tersebut berarti bahwa mahasiswa sebagai individu yang sedang mengalami masalah membutuhkan bantuan dari orang lain untuk membantu memecahkannya. Berdasarkan hal tersebut, Universitas "X" Bandung menyediakan pusat layanan konseling di bawah Biro Kemahasiswaan Universitas "X" Bandung. Dalam usahanya memberikan layanan kepada mahasiswa, MSCC menyediakan konselor sebagai tenaga profesional dengan kompetensi yang dimiliki, seperti psikolog. Akan tetapi, layanan konseling yang tersedia selama ini berjalan kurang sesuai dengan harapan. Dikatakan oleh konselor MSCC, bahwa sedikit sekali mahasiswa yang membutuhkan layanan konseling dengan kemauannya sendiri. Mahasiswa tampak segan untuk menceritakan masalah mereka selain masalah akademik, sehingga membuat masalah kurang tereksplorasi secara mendalam.

Lebih lanjut, dilakukan survey secara acak kepada 50 orang mahasiswa. Didapat hasil bahwa 5 orang (10%) memilih MSCC sebagai pilihan pertama untuk menceritakan masalah dan mendapat bantuan dari konselor profesional atau psikolog, 8 orang (16%) memilih orang tua sebagai pilihan pertama sebagai tempat cerita, dan 74% (37 orang) memilih teman sebaya menjadi pilihan pertama sebagai tempat cerita. Hasil survei tersebut, dapat dijelaskan bahwa mahasiswa Universitas "X" Bandung lebih memilih teman sebaya untuk menceritakan masalah mereka dibandingkan kepada orang tua atau

konselor profesional. Kondisi itu menunjukkan bahwa seiring meningkatnya dorongan dan kebutuhan mahasiswa untuk berinteraksi dengan teman sebaya baik sejenis maupun lawan jenis, kecil kemungkinan bahwa mahasiswa akan mencari bantuan langsung kepada orang tua, psikolog atau konselor profesional.

Bagi mahasiswa sebagai individu yang sedang mengalami masalah, teman sebaya merupakan orang yang penting sekali untuk membantu dirinya dalam belajar menemukan identitas diri termasuk di dalamnya pemecahan masalah. Teman sebaya akan membantu mahasiswa sebagai individu agar tujuan mahasiswa yang bersangkutan dapat tercapai, sehingga terjadilah suatu alur kehidupan yang positif. Teman sebaya (*peers*) merupakan individu dengan tingkat kematangan atau usia yang kurang lebih sama, dan proses memberikan bantuan oleh Brammer (2003) disebut dengan *helping*. Bantuan teman sebaya (*peer helping*) pada dasarnya merupakan suatu cara bagi para siswa belajar memperhatikan dan membantu siswa lain, serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari (Carr, 1981:3). Dengan demikian, maka bantuan teman sebaya (*peer helping*) diharapkan mampu mengurangi tingkat stress mahasiswa baik karena tuntutan akademik maupun non akademik, sehingga mahasiswa sebagai individu dapat menyesuaikan diri dan memecahkan permasalahan hidupnya secara mandiri pada akhirnya.

Oleh karena itu, *peer helping* menjadi salah satu pilihan yang dapat digunakan di lingkungan perguruan tinggi. *Peer Helping* merupakan model *helping* yang mengadaptasi model pembelajaran tutor sebaya. Sebagai mahasiswa yang lebih dulu mengalami proses belajar pada kegiatan perkuliahan, maka staf mahasiswa akan menjadi sumber pembelajaran bagi mahasiswa lain yang membutuhkan bantuan melalui proses *helping*. Merujuk pada pandangan tersebut, MSCC memerlukan suatu program layanan *peer helping* dengan memanfaatkan peran sebaya (*peers*) dari staf

mahasiswa yang bekerja di bawah biro kemahasiswaan Universitas "X" Bandung sebagai *peer helper* (orang yang memberikan bantuan sebaya). Dengan model *peer helping* yang memanfaatkan peran *peer* pada staf mahasiswa untuk menjadi mitra belajar menyelesaikan masalah bagi rekan-rekan sesama mahasiswa yang hampir sama secara psikologis. Tidak hanya psikolog atau konselor profesional dengan latar belakang pendidikan konseling yang dapat menjadi *helper*. Staf mahasiswa dengan segala kemampuannya bisa diberdayakan untuk menjadi tenaga *helper* semi profesional, yang disebut dengan *peer helper* dengan memiliki kemampuan dasar berupa keterampilan *helping* untuk memberikan bantuan kepada teman sebaya. Brammer (2003) mengkategorikannya ke dalam tujuh keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh *helper*, yang disebut dengan *helping skill for understanding*. Keterampilan tersebut adalah *listening skills, leading skills, reflecting skills, challenging skills, interpreting skills, informing skills, dan summarizing skills*.

Dari ketujuh keterampilan tersebut, keterampilan *listening* merupakan dasar dari keseluruhan proses *helping* (Brammer, 2003). Keterampilan *listening* tidak hanya mendengarkan kata-kata yang diungkapkan oleh *helpee* saja, namun juga mendapatkan informasi dan mengarahkan pada tingkat pembicaraan yang lebih mendalam dan terstruktur. Terdapat empat aspek *listening*, yaitu *attending, paraphrasing, clarifying, dan perception checking* (Brammer, 2003). Semakin mampu menampilkan keempat aspek tersebut, berarti *peer helper* mampu menampilkan keterampilan *listening* dalam proses *helping*. Semakin terampil pula dalam menampilkan perilaku *listening*, maka semakin mampu pula menampilkan keterampilan *for understanding* lainnya. Dengan kata lain, jika staf mahasiswa sebagai calon *peer helper* terampil menampilkan keterampilan *listening*, maka hal tersebut memudahkan mereka menampilkan enam keterampilan *helping for understanding* lainnya, sehingga mereka

dapat memahami masalah yang dihadapi *helpee* dalam proses *helping*. Untuk memiliki kemampuan dasar dalam memberikan bantuan kepada teman sebaya, maka staf mahasiswa sebagai calon *peer helper* diberikan pelatihan. Oleh karena itu, model pelatihan yang diberikan perlu disusun secara sistematis untuk mendapatkan suatu pelatihan yang efektif dalam membentuk kemampuan dasar membantu. Dengan demikian, staf mahasiswa memiliki kemampuan dasar dalam memberikan bantuan kepada teman sebaya.

2. Dasar Teori

Peer Helping

Brammer (2003) menjelaskan bahwa bantuan yang diberikan seorang *helper* kepada *helpee* adalah agar *helpee* dapat tumbuh mencapai tujuan pribadinya dan menguatkan kapasitasnya untuk dapat mengatasi masalah dalam kehidupannya.

Teman sebaya (*peers*) adalah siswa dengan tingkat kematangan atau usia yang kurang lebih sama. Konseling sebaya merupakan suatu bentuk layanan psikologis yang disengaja dan sistematis. Konseling sebaya memungkinkan siswa untuk memiliki keterampilan-keterampilan guna mengimplementasikan pengalaman kemandirian dan kemampuan mengontrol diri yang sangat bermakna bagi remaja. Secara khusus konseling sebaya tidak memfokuskan pada evaluasi isi, namun lebih memfokuskan pada proses berpikir, proses-proses perasaan dan proses pengambilan keputusan.

Salah satu fungsi terpenting dari kelompok teman sebaya adalah untuk memberikan sumber informasi dan komparasi tentang dunia di luar keluarga. Melalui kelompok teman sebaya para siswa menerima umpan balik dari teman-teman mereka tentang kemampuan mereka. Hal tersebut sulit dilakukan dalam keluarga karena saudara-saudara kandung biasanya lebih tua atau lebih muda (Santrock, 2004: 287).

Konseling sebaya pada dasarnya merupakan suatu cara bagi para siswa belajar memperhatikan dan membantu siswa lain, serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari (Carr, 1981:3).

Helping Process

Menurut Brammer (2003) terdiri dari dua fase dalam proses *helping*, yaitu membangun relasi dan fasilitasi perilaku positif. Pada fase pertama, *helper* menggunakan keterampilan memahami dan mendukung untuk mengembangkan hubungan. Pada fase kedua, keterampilan keputusan dan aksi menjadi hal yang penting.

Pada awal proses *helping* tujuannya untuk menemukan apa yang diinginkan *helpee* dan membangun suasana untuk membantunya, dan ketika kepercayaan telah terbentuk dan alternatif sudah jelas, maka *action* dapat dilakukan.

Fase 1 : Membangun relasi (*building relationship*)

1. Entry : mempersiapkan konselor dan membuka relasi
2. Clarification : menyatakan masalah dan menjelaskan alasan mengapa perlu konseling
3. Structure : memformulasikan kontrak dan struktur
4. Relationship : membangun relasi konseling

Fase 2 : Memfasilitasi tindakan positif (*Facilitating Positive Action*)

5. *Exploration* : mengeksplorasi masalah, memformulasikan tujuan, strategi rencana, mencari fakta, mengekspresikan perasaan yang lebih dalam, belajar keterampilan baru

6. *Consolidation*: mengeksplorasi pilihan, menggunakan perasaan, melatih keterampilan baru
7. *Planning* : mengembangkan rencana tindakan menggunakan strategi untuk mengatasi konflik, mengurangi rasa sakit hati, konsolidasi dan menggeneralisasi keterampilan baru untuk melanjutkan aktifitas self-directive
8. *Termination* : mengevaluasi hasil dan mengakhiri relasi

Helping Skill

Helping skills digunakan diberbagai kombinasi untuk memenuhi dua tujuan utama yaitu membangun suatu hubungan dan memfasilitasi tingkah laku.

Brammer (2003) mengelompokkan 3 kategori, yaitu *understanding*, *support* dan *action reflect*. Tiga kategori fungsional ini tumpang tindih dalam arti metode untuk meningkatkan pemahaman (*understanding*), juga menyediakan dukungan (*support*) dan memfasilitasi aksi (*action*). Berikut keterampilan dalam kategori *undersanding* untuk memahami permasalahan *helpee*, yaitu: *Listening Skill*, *Leading Skills*, *Reflecting Skills*, *Challenging Skills*, *Interpreting Skills*, *Informing Skills*, dan *Summarizing Skills*.

Experiential Learning

Experiential learning adalah sebuah proses dimana peserta belajar secara induktif, yaitu menemukan sendiri maksud pembelajaran melalui pengalaman selama kegiatan (Karen Lawson, Pfeiffer, 2006 : 171). Melalui *experiential learning*, peserta didik mengalami proses belajar secara langsung, oleh karena itu akan membuat

proses belajar cepat untuk diingat dan sulit untuk dilupakan. Lima langkah dalam siklus experiential learning tersebut (Introduction to Reference Guide to Handbooks and Annuals,1999: 4-5), yaitu: *experiencing*, *publishing*, *processing*, *generalizing* dan *applying*.

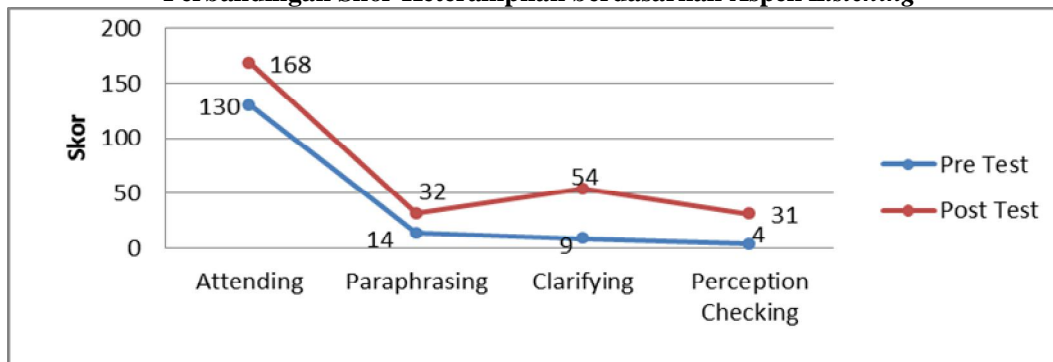
3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini akan difokuskan untuk menjawab apakah rancangan model pelatihan *peer helping* dapat meningkatkan *helping skill for understanding* sebagai kemampuan dasar membantu teman sebaya dalam proses *helping*. Untuk menjawab hal tersebut, dilihat hasil uji statistik terhadap peningkatan pengetahuan mengenai *peer helping* dan peningkatan perilaku keterampilan *listening*.

Dengan melakukan uji statistik melalui teknik Wilcoxon, diperoleh hasil bahwa baik pengetahuan mengenai *peer helping* dan keterampilan *listening* menunjukkan *pvalue* sebesar 0,043 dengan tingkat kepercayaan 95%. Hal tersebut berarti bahwa terdapat peningkatan signifikan terhadap pengetahuan mengenai *peer helping* serta adanya peningkatan perilaku keterampilan *listening* sebelum dan sesudah pelatihan diberikan pada staf mahasiswa MSCC. Melihat peningkatan tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa pelatihan *peer helping* yang dirancang dapat meningkatkan *helping skill for understanding* staf mahasiswa MSCC sebagai kemampuan dasar membantu teman sebaya.

Lebih rinci, berikut merupakan gambaran perubahan skor sebelum dan sesudah pada keterampilan *listening* yang diperoleh melalui observasi pada saat *roleplay* terhadap empat aspek *listening*, yaitu *attending*, *paraphrasing*, *clarifying*, dan *perception checking*

Grafik 1
Perbandingan Skor Keterampilan berdasarkan Aspek *Listening*



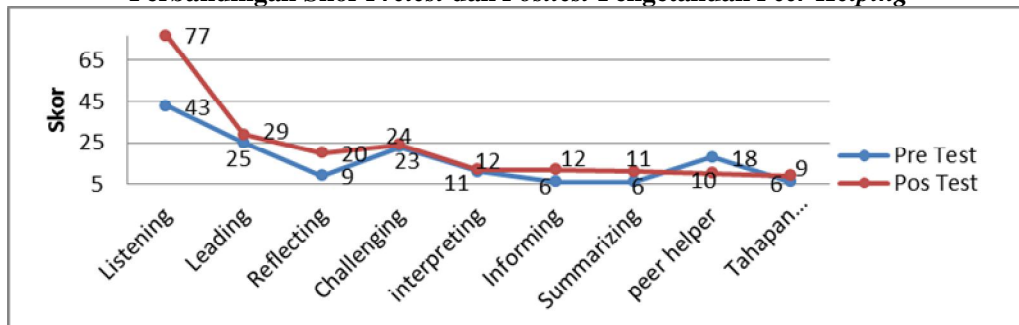
Grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa keempat aspek keterampilan *listening* mengalami peningkatan sebelum dan sesudah pelatihan diberikan. Hal itu berarti terdapat peningkatan keterampilan *listening* pada staf mahasiswa sesudah pelatihan diberikan.

Selain itu, berikut merupakan perubahan sebelum dan sesudah pada

pengetahuan mengenai *peer helping*. Skor diperoleh melalui hasil kuesioner yang diberikan sebelum dan sesudah pelatihan diberikan.

Grafik di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar aspek pengetahuan mengalami peningkatan sebelum dan sesudah pelatihan diberikan.

Grafik 2
Perbandingan Skor *Pretest* dan *Posttest* Pengetahuan *Peer Helping*



Dari data tersebut, dapat dijelaskan bahwa perubahan peningkatan pengetahuan yang terbesar terjadi pada aspek materi *listening* dan *reflecting*. Sedangkan, pada aspek materi *leading*, *challenging*, dan tahapan *helping* terjadi perubahan peningkatan pengetahuan yang tidak terlalu besar. Hanya saja, terdapat satu aspek, yaitu materi *peer helper* yang justru mengalami penurunan sesudah pelatihan diberikan. Hal tersebut terjadi karena materi yang disajikan kurang menarik bagi peserta sehingga

memengaruhi proses pembelajaran peserta selama pelatihan berlangsung.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisa terhadap hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diperoleh simpulan bahwa rancangan Pelatihan *Peer Helping* dapat meningkatkan *helping skill for understanding* sebagai kemampuan dasar membantu teman sebaya pada staf mahasiswa MSCC di Universitas "X" Bandung. Dengan menggunakan

metode *roleplay* yang digunakan pada sesi latihan keterampilan *listening* dapat meningkatkan keterampilan *listening* secara signifikan, yang terdiri dari kemampuan *attending, paraphrasing, clarifying,* dan *perception checking.*

Daftar Pustaka

- Brammer, L.M., *The Helping Relationship – Process and Skills*, 4th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1998
- Brammer, L.M & Ginger MacDonal. 2003. *The Helping Relationship*. 8th. Pearson Education, Inc
- Carr, R. (1984). *The Theory and Practice of Peer Helping*. Victoria, BC: Peer Resources
- Carr, R. (1981). *Theory and Practice of Peer counseling*. Ottawa: Canada Employment and Immigration Commision.
- Carr, R. & Saunders, G. (1980). *The Peer Counselor Starter Kita*. Victoria, BC: Peer Systems Consulting Group, Inc.
- Geldard, K & David G. *The Proactive Approach for Young People*. 3rd ed. Sage Publication Ltd., 2010
- Geldard, K. *Practical Intervension for Young People at Risk*. Sage Publication Ltd., 2009.
- Lawson, karon. *The Trainer's Handbook*. 2nd ed. San Fransisco, CA: Karen Lawson, 2006.
- Mooney R.L & Leonard V.G. 1950. *The Mooney Problems Check Lists*. New York. The Psychological Corporation.
- Pfeiffer, J. William & John E., Jones. 1979. *The 1979 Annual Handbook For Group Facilitators*. California: University Associates Inc.
- Kirkpatrick, Donald L. & James D., Kirkpatrick. 2006. *Evaluating Training Program: The Four Levels 3rd Ed*. San Francisco: Berret-Koehler Publisher.
- Walter, A.G & Marks, E.S., 1981. *Experiential Learning and Change: theory design and practice*. Canada: By John willey&Sons, Inc.
- Wilson, C.J. & Deane, F.P. (2001). *Adolescent Communication and Adolescent Decision-Making*. *Journal of Family Studies*, 2, 41-56.