

Blank Cover



PKBI
PERKUMPULAN
KELUARGA
BERENCANA
INDONESIA
NUSA TENGGARA BARAT



KOREA
Sharing Hope. Sharing Future.

unicef
untuk setiap anak

Modul Komunikasi Antar Pribadi (KAP) dan Pendampingan Kader

PELAYANAN KESEHATAN IBU & ANAK DI POSYANDU dalam Integrasi Layanan Primer (ILP)

BAGIAN 1

Keterampilan Pengelolaan Posyandu
(Teknik Komunikasi Antar Pribadi)



**) Gambar diproses oleh AI dengan prompt yang dikembangkan oleh Desainer secara mandiri*

Tentang

Modul Komunikasi Antar Pribadi (KAP) dan Pendampingan Kader untuk Pelayanan Posyandu dalam Integrasi Layanan Primer

Cetakan Pertama, Maret 2024

Dicetak oleh Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia Daerah Nusa Tenggara Barat didukung oleh UNICEF Indonesia

bersama mitra kerja Forum Komunikasi Antar Pribadi dan Portkesmas dalam Kelompok Kerja Komunikasi Risiko dan Pelibatan Masyarakat untuk Program Kesehatan Prioritas (Pokja RCCE+)

Modul ini merupakan modul panduan komunikasi dan pendampingan kader dalam layanan Kesehatan Ibu & Anak (KIA) di Posyandu. Modul ini terbagi dalam 10 bagian menyesuaikan Panduan Keterampilan Dasar Kader Kementerian Kesehatan. Modul ini dikembangkan dan diadaptasi dari berbagai modul yang ada di Indonesia, pengalaman komunikator dalam edukasi di lapangan, serta sumber yang telah disesuaikan dengan tujuan penyusunan modul.

Pengarah

Direktur Eksekutif PKBI Daerah Nusa Tenggara Barat
Ahmad Hidayat

Health Specialist UNICEF NTT/NTB
VAMA Chrisna Taolin

Penyusun

UNICEF Indonesia
Risang Rimbasmaja

PKBI Daerah NTB
Yunila Widya Saputri

Forum Pelatih KAP
Aminatu Rofiah
Endah Ramadhinie
Lesti Kaslati Siregar

Portkesmas
Aditya Putra
Basra Ahmad Amru
Bayu Kresna Wiratama
Dhea Mangun
Hafidz Naeriansyah Djajawiguna
I Putu Wirasatya Eka Putra

Editor

Basra Ahmad Amru
Risang Rimbasmaja

Kontributor

Diah Rahmawati - Puskesmas Ampenan
Arini Retnowulan - Dinkes Provinsi NTB
M. Zainudin - Dinas Kesehatan Lombok Barat
Miftahul Jannah - Dinas Kesehatan Kota Mataram

Desain & Layout

Bayu Kresna Wiratama

Kata Pengantar



PKBI PERKUMPULAN
KELUARGA
BERENCANA
INDONESIA
NUSA TENGGARA BARAT

Puji Syukur kami ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan **Modul Komunikasi Antar Pribadi (KAP) dan Pendampingan Kader : Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Posyandu dalam Integrasi Layanan Primer.**

Modul ini merupakan salah satu bahan pendukung pelaksanaan program kesehatan dari kemitraan antara PKBI Daerah NTB dengan UNICEF Indonesia di 35 Puskesmas wilayah kerja 3 (tiga) kabupaten/kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Lombok Barat, dan Kota Mataram.

Modul ini dikembangkan dalam rangka memperkuat layanan esensial kesehatan Ibu dan Anak secara umum, serta mendukung kebijakan terkini terkait tata kelola layanan kesehatan primer di Posyandu yang biasa disebut sebagai Integrasi Layanan Primer (ILP).

Besar harapan kami modul ini dapat dimanfaatkan oleh petugas Puskesmas dalam melakukan pendampingan kepada kader kesehatan di posyandu, serta dapat dimanfaatkan pula oleh kader kesehatan dalam mengomunikasikan layanan kesehatan ibu dan anak dengan baik.

Kami menyadari bahwa dalam proses penyusunan modul ini masih banyak kekurangan, untuk itu kami sangat membuka saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga modul ini dapat memberi manfaat.

Mataram, 23 Maret 2024

Ahmad Hidayat
Direktur PKBI Daerah NTB

Kata Pengantar



Dengan rasa syukur, kami menghadirkan **"Modul Komunikasi Antar Pribadi (KAP) dan Pendampingan Kader : Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Posyandu dalam Integrasi Layanan Primer"** sebagai bagian esensial dari upaya UNICEF dalam mendukung kesejahteraan anak di Indonesia, khususnya di Nusa Tenggara Barat. Modul ini dibuat dengan keyakinan bahwa setiap anak berhak mendapatkan kesempatan tumbuh dan berkembang secara optimal, tanpa terkecuali.

Dalam mewujudkan hak anak akan kesehatan dan pertumbuhan, kader kesehatan memegang peranan vital. Mereka adalah jembatan informasi dan layanan antara masyarakat dan sistem kesehatan. Komunikasi antarpribadi yang efektif tidak hanya memungkinkan transfer informasi yang lebih baik, tetapi juga membangun kepercayaan dan keterlibatan masyarakat. Sebagai contoh, kader yang mampu berkomunikasi dengan efektif dapat lebih sukses dalam mendorong keluarga untuk memanfaatkan layanan kesehatan, seperti imunisasi atau pemeriksaan rutin untuk ibu dan anak.

Oleh karena itu, memperkuat 10 kompetensi inti kader kesehatan—khususnya yang berkaitan dengan ibu, bayi baru lahir, dan anak—adalah prioritas kami. Keterampilan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari komunikasi efektif hingga deteksi dini masalah kesehatan, yang semuanya krusial dalam menyediakan layanan kesehatan yang responsif dan empatik.

Kami ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada PKBI NTB dan seluruh tim yang telah bekerja keras dalam menyusun modul ini. Kontribusi dan dedikasi mereka sangatlah berharga dalam upaya bersama kita untuk mendukung kesehatan ibu dan anak. Bersama-sama, mari kita kontribusi pada pembentukan generasi penerus yang sehat dan kuat, menuju Indonesia Emas 2045.

Mataram, 23 Maret 2024

Yudhistira Yewangoe

Kepala Kantor Perwakilan UNICEF NTT - NTB





Teknik Komunikasi Antar Pribadi

Teknik Komunikasi Antar Pribadi

Pengembangan dari Modul Pelatihan Keterampilan KAP Kemenkes & UNICEF Indonesia (2021) dan Modul KAP untuk Calon Pengantin BKKBN (2023)

Pengantar

Edukasi masyarakat saat pelayanan di posyandu merupakan waktu potensial mengubah sikap dan perilaku. Alasannya, warga:

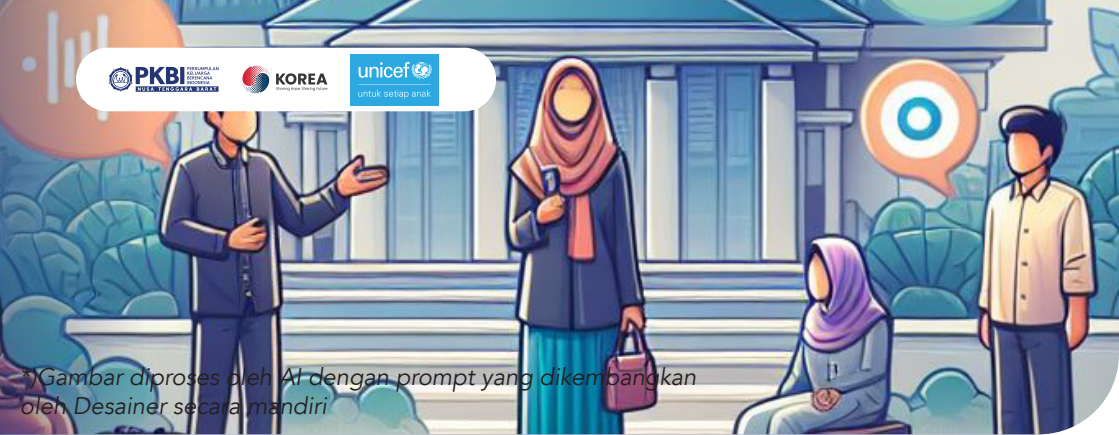
Sedang berkumpul dan fokus pada kesehatan

Lebih terbuka untuk menerima informasi baru

Memiliki kesempatan untuk berinteraksi dengan kader dan tenaga kesehatan.

Teknik Komunikasi Antar Pribadi (KAP) dapat digunakan untuk mengedukasi warga di posyandu. KAP mengandalkan keterampilan dan tubuh komunikator langsung dalam menyampaikan pesan, serta meminimalisir penggunaan alat bantu benda mati seperti brosur atau poster. Pelaksanaan KAP dapat dilakukan secara individu, seperti melalui kunjungan rumah atau konseling di meja posyandu, maupun secara kelompok, seperti penyuluhan atau diskusi. Berbagai bentuk KAP dapat diadopsi, termasuk berkumpul, berbicara, bercerita, mendongeng, bernyanyi, dan bermain.

KAP menekankan gaya komunikasi yang saling menghargai, menyenangkan, harmonis (non-konfrontatif), penuh empati (tenggang rasa), dan apresiatif (mengakui kelebihan atau kekuatan individu).



*Gambar diproses oleh AI dengan prompt yang dikembangkan oleh Desainer secara mandiri

Prinsip Utama KAP ada 3, yakni:

1 Membangun Keakraban

2 Saling Mendengarkan & Berbicara

3 Mencapai Komitmen

Dengan menerapkan KAP, edukasi di posyandu dapat:

1. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang kesehatan
2. Mengubah sikap dan perilaku masyarakat menjadi lebih sehat
3. Meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan di posyandu
4. Membantu mewujudkan masyarakat yang sehat

Dengan edukasi yang efektif dan berkelanjutan, kegiatan di posyandu dapat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

Prinsip dalam KAP

Prinsip Pertama: Bangun Keakraban

1

Setiap orang memiliki pagar dan *remote control*. Pagar berfungsi untuk menahan atau menyaring pesan dari luar. Ketika pagar warga tersebut tertutup, upaya komunikator dalam menyampaikan pesan tidak akan efektif. Oleh karena itu, tugas utama komunikator adalah mengajak individu untuk membuka pagar tersebut. Setelah pagar terbuka, komunikator dapat dengan lebih mudah menyampaikan pesan edukasi.

Remote control berkaitan dengan arah perhatian seseorang. Meskipun seseorang fisiknya berada di suatu tempat, bukan berarti pikiran atau hatinya juga berada di sana. Misalnya, meskipun seseorang berada di depan komunikator, pikirannya dapat melayang ke tempat lain. Oleh karena itu, komunikator perlu mengajak individu untuk mengarahkan perhatiannya atau mengendalikan *remote control*-nya tanpa adanya paksaan.

Membangun keakraban dapat membuat individu lebih bersedia membuka pagar dan mengarahkan *remote control* pada komunikator. Berikut adalah beberapa teknik yang dapat diterapkan untuk mencapai hal tersebut.

Penggunaan Nama

Menyebut nama warga dalam percakapan merupakan metode paling sederhana untuk membangun keakraban. Seseorang akan merasa senang dan dihargai saat disebut namanya. Hal ini akan membuka pagar dalam hubungan. Perhatian pun akan diberikan.

Terkadang, komunikator mungkin menghadapi kesulitan untuk mengingat nama orang yang mereka temui. Untuk mengatasi hal ini, komunikator dapat gunakan teknik pengulangan nama selama berbicara. Pendekatan ini tidak hanya membantu komunikator mengingat nama dengan lebih baik, tetapi juga mempertahankan perhatian dari lawan bicara.

Sebagai contoh:

Namanya siapa Bu?

Riny.

Tinggal di daerah mana, Bu Riny?

Saya tinggal di daerah Bung Karno, Bu.

Oh, Bung Karno. Apa masih dekat dengan apotek, Bu Riny?

Sebelum apotek, dekat dengan Bank, Bu.

Setelah atau sebelum Gang Pacu, Bu Riny

Komunikator
Warga

Sementara dalam situasi edukasi kelompok, komunikator perlu juga memfasilitasi proses saling mengenal nama antar warga guna menciptakan suasana yang nyaman untuk saling bicara. Sebelumnya, komunikator dapat menanyakan kepada warga apakah mereka sudah saling kenal. Jika belum, teknik menghafal nama secara bertumpuk berikut dapat diterapkan:

Perkenalkan nama saya Wiwid.

Terima kasih Wiwid, nama saya Riny.

Terima kasih Wiwid, Riny, nama saya Dayat.

Komunikator
Warga

dst...

Teknik tersebut dapat dilanjutkan hingga mencapai jumlah maksimal 10 orang pertama. Hal ini agar proses menghafal nama warga dapat optimal. Apabila jumlah peserta edukasi melebihi 10 orang, bagilah jadi beberapa kelompok yang terdiri dari masing-masing paling banyak 10 orang.

Setelah berhasil menghafal nama secara bertumpuk, komunikator dapat mengajak seluruh peserta dalam kelompok untuk menyebut nama-nama peserta edukasi bersama-sama. Komunikator dapat membuat lomba menyebut nama warga dalam kelompok masing-masing dengan cara berikut:

1. Mengajak masing-masing kelompok memilih seorang juru bicara (jubir).
2. Setiap jubir diberikan kesempatan menyebutkan nama-nama warga dalam kelompoknya.
3. Kelompok yang memenangkan lomba adalah kelompok dengan juru bicara yang dapat menyebut nama-nama warga dalam kelompoknya dengan tepat dan cepat.

Catatan Tambahan:

Jika ternyata peserta sudah saling mengenal nama mereka, komunikator dapat memilih pendekatan lain untuk mempererat hubungan. Sebagai contoh, menyebut dan saling menghafal hobi, kesukaan, atau aspek lainnya.

Dalam berkomunikasi dengan orang tua anak, Komunikator dapat menggunakan kata ganti nama anak dalam percakapan. Misalnya, Bu Wiwid nama anaknya Hafidz, maka dapat dipanggil Ibu-nya Hafidz.

Hal ini akan membantu mengingatkan orang tua terkait posisinya sebagai orang tua yang harus menyayangi, perhatian, dan bertanggung jawab terhadap anaknya.

Non-verbal yang Nyaman

Komunikasi non-verbal merupakan bentuk komunikasi tanpa kata-kata. Komunikasi ini dianggap lebih jujur dan tidak bisa dibuat-buat, sesuai dengan perasaan yang ada di hati seseorang. Oleh karena itu, seorang komunikator perlu menguasai kemampuan berkomunikasi baik secara verbal maupun non-verbal.

Penyelarasan

Sebagai langkah awal berkomunikasi non-verbal, komunikator perlu menyelaraskan ekspresi non-verbal-nya dengan lawan bicara. Penting untuk memperhatikan dan mengikuti ekspresi non-verbal lawan bicara, seperti tersenyum jika mereka tersenyum, menunjukkan semangat jika mereka semangat, atau mengekspresikan empati jika mereka sedih. Penyelarasan atau penyesuaian ini akan membuat komunikator lebih diterima oleh lawan bicara.

Kontak Mata

Kontak Mata menandakan perhatian komunikator terhadap lawan bicara. Lawan bicara akan merasa dihargai. Saat berbicara, disarankan untuk fokus pada daerah di antara dua alis mata lawan bicara, bukan pada kedua bola mata apalagi hanya salah satunya.

Teknik ini mudah dilakukan dalam percakapan satu lawan satu. Namun, terkadang komunikator melupakan hal ini saat berbicara dengan sekelompok orang. Oleh karena itu, penting untuk membagi kontak mata ke seluruh peserta dalam percakapan kelompok, dengan memberikan sekitar 2-4 detik kontak mata pada setiap peserta. Hindari durasi yang terlalu singkat atau lama. Kontak mata yang merata dapat membantu menjangkau non-verbal seluruh peserta yang ada.

Saat menjaga kontak mata, komunikator dapat sesekali menambahkan gerakan tambahan, seperti mengangguk. Respon spontan peserta yang mengikuti gerakan komunikator dapat menjadi tanda bahwa mereka memperhatikan percakapan komunikator. Hal ini yang biasa disebut dengan kalibrasi.

Obrolan Pembuka

Komunikator dapat membangun hubungan dengan memulai percakapan awal atau membahas topik yang disukai oleh lawan bicara (bukan yang disukai komunikator). Bukan sekedar basa-basi saja.

Untuk menemukan topik yang diminati oleh lawan bicara, komunikator perlu melakukan pengamatan cepat di sekitar lawan bicara. Sebagai contoh, jika lawan bicara mengenakan aksesoris khusus seperti cincin batu akik, komunikator dapat menanyakan lebih lanjut mengenai hal tersebut. Saat berkunjung ke rumah lawan bicara dan melihat sejumlah tanaman hias, komunikator dapat menggali topik tersebut dengan bertanya. Menemukan topik yang disukai oleh lawan bicara juga dilakukan dengan ikut mendengarkan secara aktif.

Tanaman hiasnya banyak sekali
di rumah Bu Riny

Iya, Bu Wiwid. Hobi sambil-sambil
di rumah.

Oh, sudah berapa lama mulai merawat
tanaman hias ini, Bu Riny?

5 tahun terakhir ini Bu Wiwid,
awalnya saya diberikan teman
tanaman anggrek oleh teman.
Keterusan hingga jadi hobi

Wah, cantiknya. Cara merawatnya
bagaimana itu Bu Riny?

Secara umum, begini Bu Wiwid..

Komunikator

Warga

Catatan Tambahan:

Saat komunikator berusaha mencari topik yang disukai lawan bicara, kadang topik yang ditemukan dapat merupakan topik yang sensitif bagi lawan bicara. Misalnya, ada kenangan buruk yang dimiliki lawan bicara terkait topik tersebut. Komunikator harus tahu kapan dapat masuk untuk mendalami percakapan yang disukai warga, atau segera keluar dari topik tersebut bila ternyata merupakan topik yang sensitif bagi lawan bicara.

Sebagai contoh:

Piala siapa ini Bu Riny? ada banyak dan terpajang di ruang tamu ini

Punya almarhum anak saya, Bu Wiwid. Dulu saat di sekolah ia sering menang berbagai olimpiade sains

Oh, mohon maaf, saya turut berduka cita ya Bu Riny.

Komunikator

Warga

Mencari Simpul

Mencari simpul adalah teknik yang sering digunakan oleh orang Indonesia untuk memperlancar percakapan. Simpul mencerminkan hubungan yang bermakna antara komunikator dan lawan bicara. Simpul dapat berupa pengalaman yang sama, seperti berasal dari kampung yang sama, memiliki pengalaman berkesan yang sama di suatu tempat, memiliki teman yang sama, atau aspek lainnya. Sebagai contoh:

Oh, aku dari Mataram.

Bu Wiwid aslinya orang mana?

Wah, saya dulu pernah merantau kerja di sana. Bu Wiwid tinggal dimananya?

Komunikator
Warga

Pertolongan Kecil Cepat

Pertolongan kecil cepat yang diberikan oleh komunikator kepada lawan bicara dapat berperan penting dalam membangun hubungan.

Sebagai contoh:

1. Ketika lawan bicara masih berdiri, komunikator membantu dengan mengambilkan kursi.
2. Ketika seorang Ibu sedang sibuk membawa barang belanja dari pasar melewati posyandu, komunikator dengan cepat dapat menyapa dan menawarkan bantuan untuk membawa barang belanjanya sampai rumah.
3. Ketika suatu barang milik lawan bicara, seperti pulpen, terjatuh ke lantai, komunikator segera membantu mengembalkannya.

Mendengarkan

Orang cenderung menyukai mereka yang mampu mendengarkan dengan baik. Seorang komunikator perlu memiliki keterampilan mendengarkan dan menunjukkan minat pada cerita atau pendapat lawan bicara.

Disarankan untuk tidak terburu-buru mengoreksi atau menolak pendapat lawan bicara, bahkan jika terdapat kesalahan. Dalam kehidupan sehari-hari, kemampuan untuk mendengarkan sering dianggap sebagai kunci untuk terhubung dengan orang lain. Berikut adalah contoh penerapannya:

Bu Wiwid anaknya tampak sehat sekali, apa tipsnya ini?

Terimakasih Bu Riny, saya jaga betul ini makanannya

Makannya apa sehari-hari, Bu Wiwid?

Saya ikuti betul panduan menu makanan sesuai usia anak.

Kalau selain makanan?

Makanan saja kok Bu Riny, yang lain saya tidak lalu ikuti.

Makanan saja, Bu Wiwid?

Betul Bu Riny, menurut saya untuk kesehatan anak itu yang penting ya makanannya

Komunikator

Warga

Dalam contoh percakapan di atas, pernyataan warga tidaklah benar. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menjaga kesehatan anak, misalnya imunisasi, pemberian vitamin A dan lain-lain. Namun sebagai komunikator yang baik, kita tidak perlu langsung mengoreksi pernyataan warga tersebut. Komunikator dapat menggunakan teknik DAK (akan dijelaskan berikutnya).

DAK - Dengarkan Apresiasi Klarifikasi

Dalam situasi di mana warga menilai bahwa yang penting dijaga dalam kesehatan anak hanyalah makanan, komunikator tidak perlu segera melakukan koreksi atau menyalahkan, melainkan lebih fokus untuk mendengarkan. Setelah mendengarkan dengan cukup, komunikator dapat menyampaikan apresiasi. Dalam konteks ini, apresiasi tidak hanya bermakna memberikan pujian, melainkan menggarisbawahi kelebihan atau potensi positif dalam kalimat lawan bicara. Ini bukan sekadar memberikan membenaran terhadap pandangan atau sikap, melainkan mengangkat kelebihan yang memang layak diakui.

Ternyata Bu Wiwid sudah punya pengetahuan yang mendalam soal menjaga kesehatan anak. Saya sepakat itu makanan yang cukup itu penting menjaga kesehatan anak. Apakah saya boleh berbagi sedikit untuk tips lainnya untuk menjaga anak tetap sehat Bu Wiwid?

Iya, bu. Boleh-boleh dong.

Begini Bu Wiwid, untuk menjaga kesehatan anak salah satu caranya tentu tidak boleh mudah sakit. Nah saat ini ada beberapa penyakit yang menular dan dapat sebabkan anak kita sakit. Sakitnya ini tidak ringan-ringan saja keluhannya. Berat, bahkan bisa sebabkan kecacatan atau kematian

LANJUT CERITA TENTANG
IMUNISASI RUTIN.

Komunikator

Warga

Permainan (Khusus Edukasi Kelompok)

Permainan merupakan alat bantu yang dapat digunakan untuk membangun suasana yang menyenangkan dalam kelompok. Komunikator dapat memainkan satu atau dua permainan sebelum masuk membahas suatu topik.

Catatan Tambahan:

Permainan yang digunakan dalam bangun keakraban adalah permainan yang tidak terkait dengan pesan kesehatan yang akan dipelajari (*non-lesson game*). Permainan dalam tahap ini berfungsi sebagai *ice breaker* atau pemecah kebekuan, *energizing* atau penyegar atau penyemangat yang dapat membangun suasana menyenangkan antar peserta.

Secara sederhana, terdapat 3 kategori permainan, yaitu

Lagu - Gerak

1. Marina Menari
2. $1 + 1 = 2$
3. Kupikir - pikir
4. Tangan Kanan Kiri
5. Kalau Kau Suka Hati (2 Versi)
6. Topi Bundar Hilang
7. Pada Hari Minggu
8. Kereta Fantasi
9. Potong Bebek Angsa
10. Senam Keluarga Sehat
11. Berkumpul Berapa
12. Angin Bertiup
13. Banjir, Kebakaran, Angin Ribut

Konsentrasi

1. Tangkap Jari
2. Salah, Salah, Benar
3. 1, 2, Pork-prok/bom
4. Tepuk Tangan Lawan
5. Ribu - Biru
6. Ini, Yang Ini, Kalau Yang Ini
7. 3 Sekawan
8. 7 Up
9. Siap - dor

Beregu

1. Regu Tembak
2. Tupai
3. Bola Beregu
4. Voli Nama
5. Lindungi Kawan
6. Samson Delilah
7. Adu Punggung

Contoh dan panduan permainan dapat dilihat di tautan

s.id/mainkap



Prinsip Kedua: Saling Mendengarkan dan Berbicara

2

Komunikator dapat memulai lebih dulu percakapan dengan mengajukan pertanyaan lalu mendengarkan. Penting untuk tidak terlalu mendominasi percakapan langsung di awal dengan topik edukasi atau ajakan, melainkan memberikan kesempatan bagi lawan bicara untuk berbicara terlebih dahulu. Ada tiga dasar yang mendukung pendekatan ini.

Pertama, dengan mengajukan pertanyaan, komunikator dapat menarik perhatian lawan bicara. Sebab, ketika berbicara, perhatian lawan bicara umumnya akan tertuju pada komunikator.

Kedua, ketika lawan bicara banyak berbicara, komunikator dapat memahami pemikiran dan perasaannya. Dengan pemahaman ini, komunikator dapat melakukan penyesuaian dalam penyampaian pesan yang lebih tepat.

Ketiga, memanfaatkan prinsip timbal balik dalam kebaikan (*reciprocity*). Jika seseorang menerima kebaikan dari orang lain, maka mereka cenderung akan termotivasi untuk membalasnya. Mendengarkan dianggap sebagai suatu kebaikan karena membuat seseorang merasa dihargai. Jika komunikator memberikan perhatian dan mendengarkan di awal, maka lawan bicara akan merasa dihargai. Akibatnya, ketika giliran komunikator berbicara, kemungkinan besar lawan bicara akan membalas dengan mendengarkan.

Teknik Mendengarkan

Prinsip sederhana mendengarkan adalah:

Tidak berprasangka

Komunikator harus berpikiran terbuka. Jangan menduga-duga jawaban atau cerita sebelum lawan bicara selesai menyampaikannya.

Temukan dan kembangkan topik pembicaraan lawan bicara

Komunikator perlu menangkap topik yang ingin dibicarakan warga. Bantu warga bercerita atau berpendapat lebih banyak dengan bertanya-tanya pendek. Jangan pernah langsung menyalahkan atau meluruskan, meski pendapat yang disampaikan keliru.

Ada tiga teknik mendengarkan dasar yang perlu dikuasai komunikator, yaitu:

Mendengarkan Aktif

- 1 Bertanya tentang hal yang masih umum,
contoh: Seperti....?
Maksudnya.....? Contohnya.....?

Saya selalu berikan makanan yang bergizi untuk Istri saya yang hamil.

Seperti...?

- 2 Bertanya yang belum terungkap,
contoh: Apa lagi...? Ada lagi...? Selain itu...?

Saya upayakan untuk menyediakan ikan setiap harinya.

Ikan ya, Selain itu apa lagi?

- 3 Bertanya tentang sisi lain
contoh:
Oh itu yang....., kalau yang.....
(Sebaliknya)?

Jadi, Istri Pak Dayat suka ikan ya. Kalau yang tidak disuka?

Komunikator

Warga

Parafrase

Teknik ini memanfaatkan pernyataan lawan bicara dalam bentuk yang lebih ringkas dengan susunan kata yang berbeda.

Fungsi dari teknik ini:

1. Memastikan bahwa pemahaman komunikator sama dengan maksud lawan bicara
2. Menghargai lawan bicara karena merasa didengar/ diperhatikan.

"Yang saya tangkap, Bu Wiwid mengatakan..."
"Apakah yang dimaksud Bu Wiwid adalah....."
"Maksud Bu Wiwid..... Seperti itukah?"
/Menyampaikan Ringkasan/ "Betulkah...?"

Memantulkan atau *mirroring*

Teknik ini memanfaatkan pernyataan lawan bicara dengan mengulang kembali satu atau dua kata inti pembicaraan lawan bicara persis (verbatim). Biasanya kata yang diambil berada pada bagian-bagian akhir kalimat lawan bicara.

Fungsi dari teknik ini:

1. Memberi ruang komunikator untuk mengembangkan obrolan yang terjalin
2. Bersikap netral
3. Menghargai lawan bicara
4. Mengatur kecepatan bicara partisipan (lakukan *mirroring* dengan cepat bila komunikator ingin mempercepat percakapan dan demikian pula sebaliknya).

Saya belum sempat hari ini ke posyandu bu kader, ada **kerjaan** pagi hari

Ada **kerjaan**?

iya, saya harus antar **kue pesanan** bu kader

Kue **pesanan**?

iya, saya sedang dapat banyak pesanan di kampung sebelah bu kader

Komunikator

Warga

Teknik Bertanya

Tujuan komunikator bertanya bukan untuk menunjukkan kecerdasannya atau membuat orang lain merasa tidak tahu. Pertanyaan tidak digunakan untuk menguji atau memojokkan pihak lain. Komunikator bertanya untuk membuat lawan bicara bicara, dalam arti menyatakan pendapat atau berbagi pengalaman, sambil membangun hubungan.

Grand Tour - Mini Tour

1 Grand Tour

Pertanyaan awal menggunakan jenis pertanyaan umum yang mudah dijawab. Pertanyaan biasanya berkaitan dengan pengalaman orang sehari-hari.

"Sarapan apa saja hari ini?"
"Apa saja kegiatan selama hamil ini?"

2 Mini Tour

Pertanyaan lanjutan menggunakan jenis pertanyaan khusus yang spesifik dari salah satu aspek yang disampaikan partisipan dari pertanyaan grand tour.

"Tadi ada yang menyebut sarapan sop ikan, kira-kira berapa kali dalam seminggu sarapan dengan ikan?"
"Ikut kelas Ibu hamil, dimana itu?"

Pertanyaan Terbuka - Tertutup

Jika ingin lawan bicara berbicara banyak, gunakan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup akan menghasilkan sedikit tanggapan, sehingga lebih baik digunakan untuk membangun komitmen di akhir percakapan.

Terbuka

"Apa saja manfaat datang ke posyandu?"

Jawaban akan beragam terkait manfaat datang ke posyandu.

Tertutup

"Apa saja manfaat datang ke posyandu?"

Jawaban hanya "ya" atau "tidak".

Teknik Menjelaskan

Bertanya dan mendengarkan adalah cara mengembangkan obrolan dengan lawan bicara. Sementara saat menjelaskan, komunikator perlu menyadari bahwa tingkat pengetahuan semua warga tidaklah sama. Bila warga tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang topik yang ditanyakan, komunikator dapat meminta izin pada warga untuk menjelaskan. Saat meminta izin, komunikator sebetulnya mengajak warga untuk membuka pagarnya.

Saat menjelaskan, komunikator tidak boleh menggunakan bahasa yang konseptual dan teoritis, seperti penjelasan yang biasanya terlihat di buku juknis resmi. Komunikator sebisa mungkin menggunakan gaya komunikasi deskriptif yang membuat orang lain dapat membayangkan lalu memahami. Salah satunya adalah dengan perumpamaan. Perumpamaan dapat menjembatani pemahaman warga terkait topik kesehatan yang akan dibahas. Komunikator perlu mempersiapkan berbagai perumpamaan yang dapat digunakan untuk menjelaskan.

Contoh untuk perumpamaan pentingnya membawa anak rutin ke posyandu:

Orang yang memiliki tanaman hias di rumahnya, pasti paham bahwa untuk merawat tanamannya sehingga dapat menjadi tanaman yang indah dan sehat membutuhkan perawatan dan perhatian khusus. Kalau dari kecil tidak diperhatikan dan dirawat dengan serius, tidak akan bisa jadi tanaman hias yang indah dan sehat dikemudian hari.

Pertumbuhan daun dan tangkainya perlu dipantau terus, diberikan pupuk sebagai vitamin, dan bila ada hama di daun dan tangkai yang mengganggu pertumbuhannya maka harus segera diobati.

Begitu juga anak-anak, pemantauannya khusus, apalagi yang masih dibawah balita. Perlu dipantau setiap bulannya, beratnya bertambah atau tidak, tinggi badannya pula. Diberikan vitamin agar dapat tumbuh sehat, serta diberikan makanan tambahan bila diperlukan. Diberikan obat cacing untuk mencegah sakit cacingan. Manfaat ini dapat orang tua dapatkan secara gratis dengan membawa anak ke posyandu setiap bulannya.

Kompilasi perumpamaan dapat diakses pada tautan

s.id/forumkemisan



Prinsip Ketiga : Kunci Komitmen

3

Umumnya, orang Indonesia sering menghadapi kesulitan dalam menolak ajakan dari orang yang dihormati. Maka dari itu, muncul fenomena dikenal dengan istilah "ya ya tapi tidak" yang menunjukkan kecenderungan untuk menerima ajakan tetapi tidak benar-benar melaksanakannya.

Sebagai contoh, seorang ibu mungkin akan menjawab iya saat diajak bawa anaknya ke posyandu, tetapi sebenarnya hanya berpura-pura dan mencari kesibukan lain sebagai alasan ketika jadwal posyandu telah tiba.

Maka dari itu, penting bagi komunikator untuk tidak langsung mempercayai jawaban "iya atau mau" dari warga. Komunikator perlu melakukan teknik-teknik kunci komitmen, dengan langkah-langkah sederhana sebagai berikut.

1 Membuat warga mengulang pesan kunci

Warga akan lebih mudah berkomitmen terhadap apa yang dia katakan, bukan dari apa yang orang lain sampaikan. Karena itu, komunikator diharapkan perlu mempersiapkan pertanyaan yang dapat mendorong warga untuk menyebutkan sendiri pesan kesehatan yang akan dilakukannya sendiri. Penting untuk mendorong warga mengucapkan komitmennya sendiri.

Contoh:

Jadi, apa yang perlu dilakukan untuk memastikan anak sehat?

Diperiksa tiap bulan di posyandu.

Supaya apa?

Supaya terpantau terus tumbuh kembangnya. Kalau ada masalah berat badannya, bisa segera diketahui dan ditangani.

Komunikator

Warga

2 Meragukan untuk meneguhkan

Sampaikan tantangan yang akan dihadapi warga dalam melaksanakan komitmen yang telah disebutkan tadi. Terdengar seperti meragukan komitmen, namun bila warga tetap bersedia melakukan perilaku yang diharapkan tadi maka keteguhan komitmennya dapat dikatakan kuat.

Contoh:

Benar Bu Wiwid mau bawa anaknya ke posyandu setiap bulan? Nanti kalau paginya sibuk, bagaimana?

Nanti saya akan minta bantuan suami saya untuk mengantar

Komunikator

Warga

3 Merincikan

Selanjutnya, komunikator merinci komitmen warga yang telah disebutkan sebelumnya secara teknis. Seperti bagaimana kira-kira perilaku itu akan dilakukan dan kapan akan dilakukan.

Contoh:

Syukurlah bu Wiwid mau bawa anaknya rutin ke posyandu. Rencananya bisa datang kapan dan ke posyandu mana bulan ini?

Komunikator

Warga

Blank Cover