

MODUL FASILITASI BELAJAR KETERAMPILAN IPC (INTERPERSONAL COMMUNICATION)



TAHUN 2020



**MODUL FASILITASI
BELAJAR
KETERAMPILAN IPC
(INTERPERSONAL COMMUNICATION)**

- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 01 | KOMUNIKASI DAN
KOMUNIKASI ANTARPRIBADI | HAL. 5 |
| 02 | BANGUN HUBUNGAN DAN
PENGGUNAAN NAMA | HAL. 11 |
| 03 | KOMUNIKASI NONVERBAL
YANG MEMOTIVASI | HAL. 19 |
| 04 | PERMAINAN YANG
MENYENANGKAN | HAL. 29 |
| 05 | MENDENGARKAN
YANG FASILITATIF | HAL. 33 |

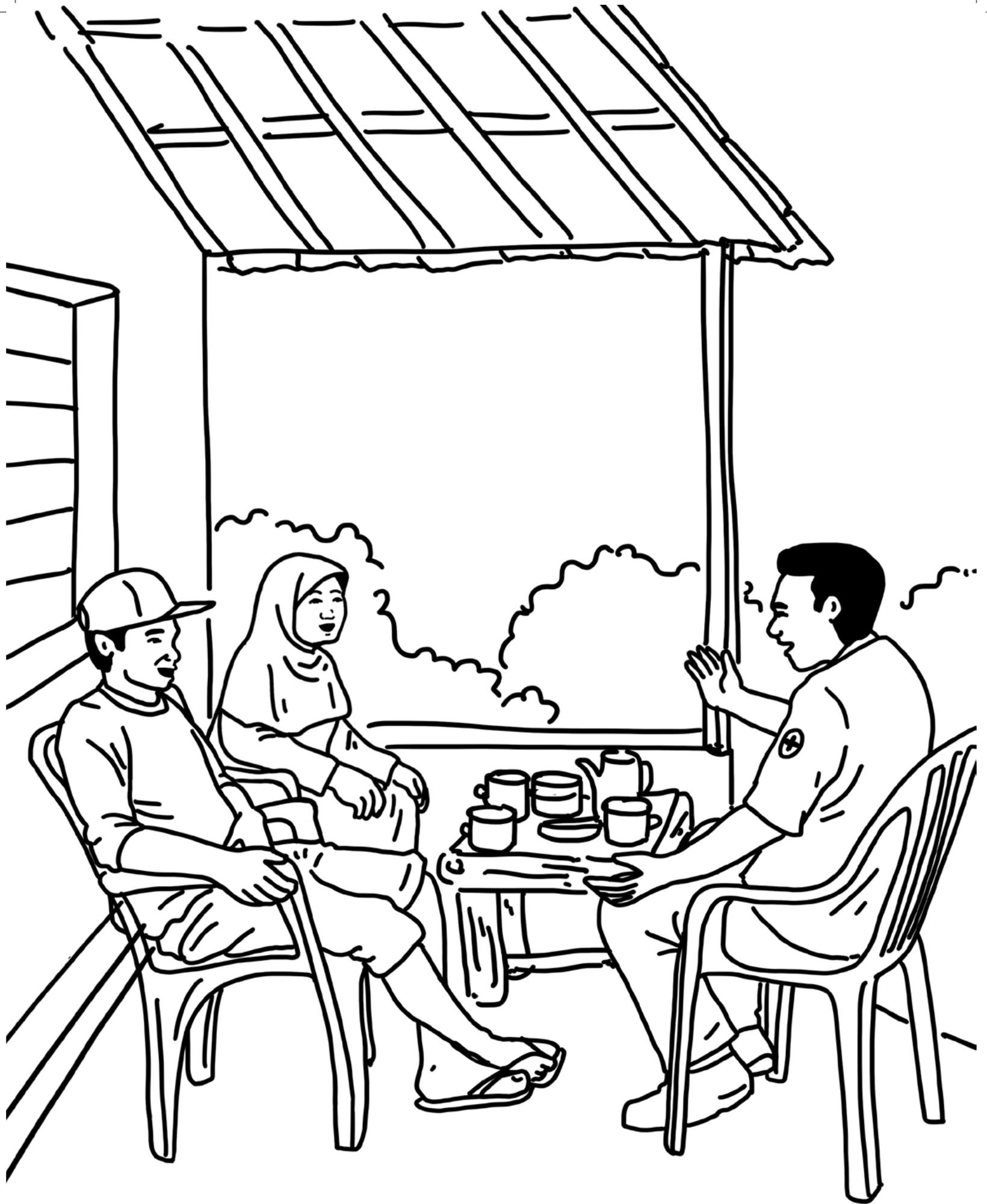
06 BERTANYA YANG
MENGUNDANG BICARA | **HAL. 41**

07 CURAH PENDAPAT | **HAL. 49**

08 MENURUNKAN TEKANAN
UNTUK BICARA | **HAL. 53**

09 BERBICARA SECARA
DESKRIPTIF DAN IMAJINATIF | **HAL. 57**

10 *FEEDBACK* YANG
MENYEMANGATI | **HAL. 65**





KOMUNIKASI DAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

<p> TUJUAN UMUM</p> <p>Peserta memahami model komunikasi antarpribadi untuk perubahan perilaku yang digunakan dalam modul ini</p>	<p> DURASI</p> <p>10 – 15 menit</p>
<p> TUJUAN KHUSUS</p> <ol style="list-style-type: none">1. Peserta dapat menyebut 3 prinsip dalam komunikasi antarpribadi perubahan perilaku2. Peserta memahami pentingnya penerapan 3 prinsip di atas	

A PRINSIP KAP (KOMUNIKASI ANTARPRIBADI)

1

**Tunjukkan slide KAP (IPC – Interpersonal Communication).
Bahas singkat.**

Tekankan pada sifat tatap muka langsung, melibatkan aspek verbal maupun nonverbal, dan bisa terjadi dalam berbagai situasi (*one to one, one to many, many to many* - misalnya, saat fasilitator mengajak dua kelompok berdialog; direncanakan atau tidak direncanakan; dengan orang yang dikenal atau yang tidak dikenal; lama atau sebentar; formal atau informal).

2

**Tunjukkan slide Alat Komunikasi.
Bahas singkat.**

Terdapat dua kutub pemahaman tentang alat berkomunikasi: manusia (suara, tubuh, wajah dan segala kreativitas dan inovasinya) dan alat/ benda mati yang dapat menyampaikan pesan tanpa manusia (poster, video, dan lainnya). Di tengah ada kolaborasi antar keduanya. Seringkali orang berpikir benda mati lebih baik dari pada manusia karena terdapat keindahan suara/ audio, visual maupun keduanya (audio visual). Padahal, manusia pun sanggup menyediakannya. Manusia dapat bernyanyi, menari dan juga membuat drama. Bahkan, bukan hanya bernyanyi tapi bisa mengajak orang lain bernyanyi. Bukan hanya menari, tapi menggoda akan orang lain ikut menari. Tidak hanya berakting tapi juga bisa melibatkan warga ikut bermain drama. Melibatkan adalah kekuatan yang tidak dimiliki oleh benda mati.

Selain melibatkan, banyak lagi kekuatan manusia sebagai alat komunikasi yang tidak dimiliki benda mati, di antaranya kemampuan menanggapi, menghargai, memotivasi orang dan lain sebagainya. Tanyakan, apakah bisa poster, rekaman lagu atau film melakukannya?

3

**Tunjukkan slide Prinsip KAP.
Bahas singkat.**

Sampaikan bahwa komunikasi dengan klien/ warga harus berlangsung dalam situasi yang:

**Pertama, menyenangkan & menambah akrab
Kedua, semua bicara & mendengarkan
Ketiga, ke arah aksi, perubahan perilaku**

6

PENJELASAN PRINSIP PERTAMA

Setiap orang memiliki pagar dan *remote control*. Pagar memblokir atau menyaring pesan yang datang dari luar dirinya. Selama pagarnya berdiri tinggi dan belum terbuka pintunya, sia-sia kita memberi nasihat atau saran. Mental semua. Sampaikan bahwa Anda sebagai fasilitator pun menyadari para peserta memiliki pagar sehingga belum tentu apa yang Anda sampaikan akan mudah diterima.

Remote control menentukan ke mana arah perhatian seseorang. Kehadiran secara fisik tidak serta merta berarti kehadiran pikiran apalagi hati. Tubuh bisa berada di ruangan ini tapi pikirannya ke tempat lain. Tanyakan, di mana pikiran peserta saat ini?

Pertemuan harus menyenangkan dan menambah keakraban sehingga orang mau menurunkan pagar dan mengarahkan *remote control*-nya pada komunikator. Kalau senang dan akrab, pesan lebih mudah masuk dan diterima klien/ warga.

Cara menurunkan pagar atau merebut *remote control* tidak bisa dengan paksa. Sampaikan ke salah satu peserta, lihat ke saya, perhatikan saya, jangan ke yang lainnya. tanyakan, apakah (dengan memaksa begitu) pikiran dia akan ke saya? Sampaikan di sini kita akan belajar teknik-teknik untuk membuat komunikasi menyenangkan dan bertambah akrab.

Tekankan bahwa berkomunikasi dengan klien/ warga bukan hanya dalam rangka menyelesaikan tugas tapi juga dalam rangka membangun hubungan yang lebih baik atau bertambah akrab.

Jangan berbicara kalau pas ada maunya. Jangan datang kalau ada maksudnya saja. Sampaikan contoh kasus penolakan warga saat nakes datang untuk imunisasi MR. Baru sampai di depan pagar, orangnya terburu-buru masuk rumah dan menutup rapat pintunya. Sampaikan, bila si nakes kenal baik

dengan si warga. Ngobrol waktu di Puskesmas atau Posyandu. Kenal anak dan keluarganya. Ketemu di pasar, juga *ngobrol*. Tanyakan, kira-kira apakah si nakes akan diperlakukan sama? Akan tegakah warga menghindar dan menutup pintu?

PENJELASAN PRINSIP KEDUA

Dalam kesempatan berkomunikasi semua pihak harus bicara dan saling mendengarkan. Bukan hanya nakes yang berbicara panjang lebar, warga atau klien pun harus bicara. Kalau klien/ warga tidak bicara, maka dia tidak terlibat dalam percakapan. Kalau tidak terlibat, dia tidak terikat atau berkomitmen pada apapun hasil atau kesepakatan percakapan. Jadi, semua pihak harus bicara dan mendengarkan agar semua memiliki komitmen pada hasil percakapan.

Kalau klien/ warga hanya diam atau hanya berkesempatan memberi tanggapan sangat singkat (*ya, setuju, mau dll*), kita tidak tahu apakah dia sebetulnya paham atau tidak, setuju atau tidak, mau atau tidak.

Bahkan, orang marah pun lebih baik dari pada diam. Orang marah itu bicara. Selagi ada pembicaraan, kita bisa menerapkan teknik-teknik komunikasi antar pribadi untuk perubahan perilaku. Bila tidak bicara, sangat sulit menerapkannya.

PENJELASAN PRINSIP KETIGA

Jangan hanya berbicara ke sana ke mari, namun pertemuan pun harus mengarah pada perubahan perilaku tertentu, baik individual maupun kolektif. Hal ini dilakukan dengan mendorong orang pada mimpi atau harapannya, menawarkan manfaat atau menakut-nakuti, menggugah perasaan, mengumpulkan dukungan kelompok, mengunci komitmen, menguatkan tekan dan lain sebagainya.

Ingatkan bahwa tahu saja belum tentu melakukan. Nakes dan warga/klien bisa saja dengan gembira belajar tentang pentingnya mencuci tangan pakai sabun. Tapi, belum tentu pengetahuan yang didapat mengantar warga mencuci tangan pakai sabun di lima waktu penting. Perokok itu orang yang paling tahu bahaya merokok, karena dia membaca sering peringatan merokok. Namun, tetap merokok, kan?

Klien/ warga harus diantar ke gerbang perubahan perilaku, yaitu intensi atau tekad yang kuat, agar nasihat atau pembelajaran yang didapat, dipahami dan disetujuinya benar-benar bermanfaat, yaitu dengan melakukan perubahan perilaku.

*Nah, Bu Tuti silahkan
sampaikan pendapatnya...
Setelah itu dilanjutkan
oleh Ibu Bunga, ya!*



BANGUN HUBUNGAN DAN PENGGUNAAN NAMA

 TUJUAN UMUM	 DURASI
Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik yang dapat membangun suasana atau hubungan	45 menit
 TUJUAN KHUSUS	
Peserta dapat mempraktikkan teknik menghafal & memanfaatkan nama dalam percakapan	

A PENTINGNYA NAMA

1

Tunjukkan slide pagar dan *remote control*.

Ingatkan kita semua memiliki ini. Dan untuk membuka pagar atau merebut *remote control*, tidak bisa dengan paksaan. Peragakan pada salah satu peserta:

***Pak Umar, lihat mata saya.
Jangan mikir ke mana-mana. Perhatikan saya!***

Tanyakan, kira-kira kemana pikirannya?

2

Tunjukkan slide komponen #1

tentang beragam teknik membangun suasana/ hubungan. Sampaikan bahwa ini adalah teknik-teknik yang akan dipelajari bersama.

3

Tunjukkan slide Teknik #1. Penggunaan nama

Sampaikan bahwa menyebut nama dalam percakapan merupakan cara sederhana membangun hubungan. Orang akan merasa senang disebut namanya. Dia merasa dihargai. Pagar pun mulai turun. Perhatian pun dia berikan.

Hal ini bisa terjadi karena adalah salah satu kata yang paling berharga pemiliknya. Nama adalah doa orang tua, harapan, mimpi, pengalaman berkesan dan hal-hal mulia lainnya.

Minta peserta membandingkan bila orang dipanggil sbb.

***Yang belakang,
apa pendapatnya?
Yang jilbab?***

dengan

***Nah, Bu Ninin,
bagaimana ceritanya?
Sekarang gliran bu Woro
yang maju, ya?***

Sampaikan bahwa secara ilmiah, penjelasan di atas ada dasarnya. Dalam eksperimen yang didasarkan atas hasil MRI (*Magnetic Resonance Imaging*), sel otak (neuron) seseorang lebih banyak beraktivasi ketika namanya dipanggil.

4

Sampaikan nakes harus menggunakan nama klien/ warga dalam percakapan dan untuk kegiatan pertemuan.

Sampaikan nakes juga harus membantu warga untuk saling kenal-mengenal nama agar mereka merasa nyaman dan senang.

Untuk mengetahui seberapa jauh peserta pelatihan mengenal nama peserta-peserta lain, fasilitator dapat bertanya apakah peserta sudah saling kenal? Ajak satu atau dua peserta untuk menyebut nama-nama peserta lain di kelas. Minta yang disebut namanya mengangkat tangan.

Bila belum saling kenal mengenal, terapkan langkah menghafal nama di bawah (Lihat: Praktik menghafal nama).

Bila sudah saling mengenal nama, fasilitator bisa membantu mereka untuk mengenal lebih dalam. Semisal, dengan mengenal nama anak (gunakan langkah: Praktik menghafal nama) atau bisa juga, mengobrol untuk membuat lebih akrab, misalnya:

- Ajak buat kelompok berisi 3-4 orang
- Minta mereka saling bercerita: jumlah dan nama anak serta apa yang mereka kangen jika terpaksa meninggalkan anak beberapa saat (misalnya, harus ke kebun, pasar atau pergi jauh). Pertanyaan bisa diubah dari pertemuan ke pertemuan: apa yang dimasak pagi ini? Sakit anak yang dialami sebulan terakhir dan apa yang dilakukan atau lainnya.
- Minta juru bicara kelompok berbagi cerita di forum.

Rangkum dan tekankan bahwa saling mengenal dan keakraban penting dalam belajar dan karenanya, luangkan waktu bagi peserta dan kader untuk saling mengenal.

B PRAKTIK MENGHAFAL NAMA

1

Minta peserta berdiri dan membuat satu banjar.

Dengan ketentuan:

- 1) sama sekali tidak boleh menggunakan suara, berkata-kata atau berbicara,
- 2) buat urutan berdasarkan bulan kelahiran, mulai Januari, Februari dan selanjutnya sampai Desember,
- 3) berikan waktu sekitar 1-2 menit untuk menyusun barisan. Sampaikan instruksi sekali atau maksimal 2 kali agar peserta “memanjangkan telinganya” (lebih memperhatikan instruksi fasilitator).

2

Absen peserta berdasarkan bulan kelahiran.

Yang disebut bulannya diminta angkat tangan. Perhatikan yang lahir di bulan saat pelatihan berlangsung. Tanyakan tanggalnya. Bila dekat dengan tanggal pelatihan, beri keriuhan. Bila sama dengan tanggal pelatihan, nyanyikan lagu selamat ulang tahun.

3

Minta peserta berhitung 1-2 dengan suatu bahasa.

Selain bahasa Indonesia dan Inggris. Tujuannya: apresiasi keragaman budaya di antara peserta.

4

Fasilitator meminta peserta dengan nomor ganjil maju satu langkah dan genap bergerak ke kanan.

Setelah terbentuk 2 baris, minta peserta saling berhadapan (berpasangan). Fasilitator menunjukkan cara menghafal nama secara cepat dengan salah satu peserta. Contohnya:

Fasilitator : *Kenalkan saya Andi, ibu.....?*

Peserta : *Hana, bu..*

Fasilitator : *Oh, Ibu Hana. Ibu Hana dari..?*

Peserta : *Jakarta*

Fasilitator : *Oh Ibu Hana dari Jakarta, berarti Ibu Hana sehari-hari terbiasa dengan macet ya, bu Hana? Di TV, begitu saya lihat kondisinya, Ibu Hana...(dst)*

5

**Tanya peserta:
apa yang saya
lakukan?**

Bila belum ada jawaban yang tepat (menyebut-nyebut nama lawan bicara), tanyakan: *apa yang saya lakukan supaya hafal nama bu (SEBUT NAMA)?* Sampaikan: sebut namanya sesegera dan sesering mungkin dalam percakapan awal. Sering manfaatkan agar hafal dan yang disebut namanya pun merasa senang dan dihargai.

**Terapkan teknik
mendengar aktif
(utamanya *mirroring*).**

Tambahkan: bila keliru menyebut nama saat awal perkenalan, lawan bicara dengan senang hati mengoreksi. Namun, bila salah setelah lama mengobrol (semisal setelah selesai pelatihan 2 hari), maka tentu mengecewakan lawan bicara.

6

**Minta peserta
melakukan hal
yang sama dengan
pasangannya**

Setiap pasangan mendapatkan waktu 1 menit. Setidaknya lima kali menyebut nama lawan bicara dalam percakapan. Bila sudah saling kenal, peserta bisa diminta menggunakan nama anak atau orang yang paling bermakna sebagai pengganti namanya.

7

**Setelah 1 menit,
minta satu orang
diujung kanan
bergerak masuk
lorong, lalu
menempati ujung
di banjar yang sama.**

Sementara, orang sebelahnya bergeser menempati tempat yang ditinggalkan. Dengan pasangan baru, minta mereka bercakap-cakap dengan menggunakan nama lawan bicaranya selama 1 menit per orang.

Lakukan sebanyak 5-6 putaran, sesuai ketersediaan waktu.

Sampaikan bahwa jangan sampai setelah mengikuti pelatihan 2 hari ini, ada peserta yang berpamitan tapi lupa atau salah memanggil nama rekannya.

8

**Minta peserta duduk
di kursi membentuk
lingkaran besar.**

Lakukan sambil bernyanyi Membuat lingkaran (Lingkaran besar). Singkirkan kursi tanpa penghuni. Fasilitator berdiri di lingkaran.

C MEMASTIKAN HAFALAN

1

Ajak peserta bermain

Nama permainan: Angin bertiup, Angin berhembus atau dalam bahasa Makassar, Angin Mamiri (Lihat kotak permainan). Sebelumnya, sampaikan bahwa orang biasanya duduk di sebelah atau di dekat orang yang dia kenal. Hal ini wajar karena orang mencari yang nyaman. Namun, yang tidak boleh adalah bila dia terus menerus duduk di samping kawannya dan tidak berpindah sehingga tidak kenal orang lain selain kawannya.

Lakukan 5-6 putaran Angin bertiup.

2

Fasilitator mencontohkan permainan

Fasilitator berkata, "Terimakasih, nama saya.."
Dia mulai menyebut namanya sendiri: "Saya Intan"
Lalu minta peserta di sebelah kanan, mengucapkan "Terimakasih, bu Intan. Nama saya Riza";
Minta sebelah kanannya Ibu Riza mengucapkan "Terimakasih bu Intan, bu Riza, nama saya Bhinuri";
Demikian seterusnya sampai 7 atau 8 orang;

3

Fasilitator kemudian membagi forum menjadi dua kelompok

Latihan di atas sekedar memberi contoh. Fasilitator kemudian membagi forum menjadi dua kelompok dengan bahasa daerah yang baru. Minta setiap kelompok berdiri melingkar dan praktikkan cara menghafal nama dengan permainan yang sama (langkah nomor 2 di atas). Berikan waktu sekitar 5-6 menit.

4

Fasilitator memperhatikan aktivitas kelompok.

Di akhir, pastikan semua anggota menghafal nama satu sama lain dengan cara bersama-sama menyebut nama anggota-anggota forum satu per satu dari awal (sesuai urutan saat latihan). Lalu, arah kebalikan.

5

Ajak kedua kelompok bertanding dengan saling berhadapan.

- a. Minta setiap kelompok mengeluarkan satu jagoan penghafal nama. Panggil jagoan-jagoan itu untuk bersalaman lalu tentukan yang mulai pertama dengan adu jari. Mulailah babak 1. Pemenangnya adalah yang paling lancar mengenalkan kelompok (dimulai dengan dirinya sendiri). Ajak seorang panitia menjadi juri.
- b. Di babak kedua, minta kelompok keluarkan 2 orang penghafal nama. Setelah bersalaman dan adu jari, dua orang pertama menyebut nama diri dan anggota kelompoknya secara bergantian. Semisal, si A menyebut anggota pertama, maka si B menyebut anggota kedua dan seterusnya, Tentukan yang paling lancar sebagai juara.
- c. Pada babak ketiga, masing-masing kelompok menentukan juru bicara dari kelompok lain. Minta pilih juru bicara dari kelompok lain yang terlihat kurang hafal, gugup, kurang percaya diri. Panggil juru bicara-juru bicara itu dan setelah bersalaman dan beradu jari, minta masing-masing menyebut nama anggota-anggota kelompoknya sendiri. Pemenangnya adalah yang paling lancar mengenalkan kelompok.
- d. Umumkan pemenang final dan beri apresiasi.



BERKOMUNIKASI NONVERBAL YANG MEMOTIVASI



TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik komunikasi nonverbal yang dapat memotivasi orang untuk saling menghargai dan mendengarkan



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik nonverbal, utamanya kontak mata, gerak tangan dan suara
2. Peserta memahami pentingnya mengambil inisiatif berkomunikasi nonverbal dalam rangka memotivasi orang untuk saling menghargai dan mendengarkan



DURASI

60 menit

A MEMAHAMI PENTINGNYA NONVERBAL

1

Tanyakan kepada peserta.

*Mana yang lebih kita percayai?
Kata-kata atau tanpa kata-kata?*
Biasanya jawaban umum adalah kata-kata.

2

Berikan contoh komunikasi.

Minta seorang peserta maju ke depan, misalnya ibu Bhinuri. Sampaikan ke forum latar belakang cerita: fasilitator adalah kepala puskesmas (kapus) dan ibu Bhinuri adalah bidan baru di Puskesmas. Suatu hari kepala puskesmas mendengar motor ibu Bhinuri hilang.

Kapus : *Ibu Bhinuri, saya dengar motornya hilang tadi pagi?*

Ibu Bhinuri : *Betul, pak kapus*

Kapus : *Duh, ibu Bhinuri, saya ikut prihatin ya. Tetapi ibu tak perlu khawatir saya sebagai kepala akan memperhatikan ibu (SAMBIL MENYAPA KARYAWAN LAIN). Saya penuh perhatian pada ibu (CEK LIHAT HP). Ya bu, ya? Ibu bekerja saja dengan tenang (SAPA KARYAWAN) karena saya penuh perhatian. Sekarang, marilah kita bekerja lagi.*

3

Gali respon dari peserta

Tanyakan pada peserta yang maju tadi, *tadi apa yang saya disampaikan?* Biasanya dia akan ragu-ragu antara kata-kata yang disampaikan dan perilaku. Lemparkan ke forum, *apa yang disampaikan oleh kepala puskesmas?*

4

Tanyakan kembali, mana yang lebih dipercaya?

Apresiasi bila ada jawaban yang berbeda (misalnya, sampaikan *Anda memang berusaha berprasangka baik*). Arahkan ke gagasan: komunikasi tanpa kata-kata lebih dipercaya ketimbang kata-kata.

5

Sebagai tambahan, peragakan contoh berikut.

Ceritanya, seorang kader bertanya pada ibu-ibu balita, *jadi bagaimana ibu-ibu, paham? Pahaaaam!* Jawab seorang ibu sambil lihat kanan kirinya, menggelengkan kepala.

Tanyakan, *mana yang lebih dipercaya, kata-kata atau tanpa kata-kata?*

6

Sampaikan kita akan belajar komunikasi nonverbal atau komunikasi tanpa kata-kata.

Berlatih berkomunikasi nonverbal yang memotivasi. Pelajaran pertama, yang sudah diamati bersama, komunikasi tanpa kata-kata lebih dipercaya ketimbang kata-kata. Mengapa demikian? Sampaikan bahwa itu ada kaitannya dengan cerita berikut.

7

Ajak tiga peserta berdiri untuk simulasi.

Sampaikan, fasilitator adalah kepala puskesmas yang sedang berpesta untuk pernikahan anaknya. Ketiga peserta adalah undangan. Mereka baris hendak menyalami tuan rumah. Satu orang maju mengajak salaman, fasilitator menyambut tapi mengangguk-angguk pada seseorang di belakangnya. Yang kedua pun diperlakukan sama. Tanyakan, *apakah pernah mengalaminya? Bagaimana rasanya? Sakitnya di mana?*

Sampaikan bahwa ini ada hal kedua dari komunikasi tanpa kata-kata, yaitu menyasar perasaan, langsung ke hati. Bukan ke pikiran. Tanpa dipikir dulu, langsung berasa. Karena langsung ke hati itu pulalah komunikasi tanpa kata-kata cenderung lebih dipercaya. Dengan pernyataan tidak lengkap, tekankan: komunikasi tanpa kata-kata itu lebih(dipercaya) dan menyasar(hati/ perasaan).

8

Ajak peserta menyimpulkan komunikasi nonverbal yang memotivasi.

Tanyakan, *jadi agar ibu-ibu di Posyandu merasa nyaman, senang, dengan nonverbal atau tanpa kata-kata, apa yang harus kita lakukan?* Dengarkan secara aktif, *paraphrase* dan minta peserta menunjukkan komunikasi nonverbal yang dimaksud, ke samping kiri kanan peserta (satu per satu, semisal senyum, maka minta mereka tersenyum ke kiri dan kanan; posisi tangan dan seterusnya).

B PENGANTAR KONTAK MATA

1

Ajak peserta menyadari pentingnya kontak mata.

Ajak peserta belajar dan berlatih teknik komunikasi tanpa kata-kata yang utama. Tanyakan, *apa yang menunjukkan seorang nakes berbicara pada seorang ibu balita?* Jawaban umumnya, kontak mata.

2

Peragakan contoh komunikasi tanpa menatap mata.

Peragakan. Bicara pada seorang peserta, sambil memunggungi. Sampaikan:

Wah, ayah Dares hari ini yang membawa anaknya ke Posyandu ya? Hebat sekali, ayah Dares ini bisa meluangkan waktu ke sini..

Tanyakan pada peserta, *bagaimana rasanya?* Tekankan, walau fasilitator menyapa dengan menggunakan nama, suaranya ramah dan lain-lain, tapi tanpa kontak mata, tidak banyak berguna. Malah, mungkin bisa menyakiti perasaan.

3

Permainan tatap mata secara berpasangan.

Minta peserta berpasangan. Ajak mereka berlomba: setiap pasangan berusaha menatap kawannya dengan tatapan yang tidak berkedip, tersenyum apalagi tertawa. Yang kelihatan gigi atau ketawa, kalah.

4

Fasilitator mengamati jalannya permainan.

Fasilitator lalu mengumumkan saat ada pasangan yang gagal (tersenyum lebar, apalagi tertawa). Pada saat ditemukan pasangan yang saling menatap tajam, tidak saling terpengaruh, ajak forum memperhatikan dan kemudian tanyakan pada pasangan itu, *Apakah Anda berdua punya masalah pribadi?*

5

Sampaikan kesimpulan.

Sampaikan bahwa ketika mata bertemu, tanpa kata-kata pun, manusia sebetulnya tengah berkomunikasi. Berbicara melalui mata. Karenanya, kontak mata merupakan bagian komunikasi nonverbal yang penting

C LATIHAN KONTAK MATA

1

Ajak peserta berlatih kontak mata

Minta peserta membentuk setengah lingkaran sambil duduk di kursi. Ajak peserta berlatih kontak mata dengan proses sbb.

2

Minta satu peserta maju ke depan

Minta dia menyampaikan 3 hal dalam waktu kurang dari 1 menit, yaitu:

- 1) memberi salam,
- 2) menyebut nama,
- 3) menceritakan harapan mengikuti pelatihan ini.

3

Libatkan forum untuk merespon

Setelah selesai menyampaikan, tahan si peserta itu sebentar. Minta forum mengangkat tangan bila dilihat dan jangan mengangkat tangan bila tidak dilihat. Beri apresiasi lalu persilahkan peserta yang bicara tadi kembali.

Pada peserta-peserta yang merasa tak dilihat, tanyakan, *apa yang terjadi?* Dengarkan aktif.

4

Sampaikan kontak mata menunjukkan bahwa seorang berbicara dengan orang lain.

Dalam percakapan antara satu orang ke orang lain, caranya mudah. Namun, saat berbicara dengan kumpulan orang, kadang lupa. Bukannya melakukan kontak mata, malah melihat lantai, langit-langit atau bahkan lembar balik atau layar.

5

Sampaikan kontak mata menunjukkan bentuk perhatian.

Mengontak mata menunjukkan kita memberi perhatian. Sesuai prinsip resiprokal atau timbal balik, bila seseorang merasa diperhatikan, dia akan cenderung memperhatikan.

SAMPAIKAN CARA KONTAK MATA PADA KUMPULAN ORANG

Pertama, lihat daerah di antara dua alis mata, bukan dua bola matanya. Sampaikan, saat berpikir, wajar kita melihat ke tempat lain (lantai, langit-langit, layar projector dan lain-lain). Namun, setelah mendapat ide, kembali buat kontak mata. Peragakan.

Kedua, waktu sekitar 2-4 detik. Jangan terlalu sebentar, jangan terlalu lama. Sebarkan ke sebanyak mungkin orang. Jangan hanya pada segelintir karena akan membuat yang lain cemburu. Peragakan.

Ketiga, saat kontak mata, usahakan terjadi timbal balik. Anda mengangguk, orangnya juga ikut mengangguk. Peragakan. Tekankan bahwa ini tanpa komunikasi dari hati ke hati tengah berlangsung.

6

Sampaikan kita akan melakukan praktik.

Bagi kelompok berisi 7 orang dengan lagu *jongkok berdiri senang*. Minta kelompok duduk membentuk setengah lingkaran. Lakukan praktik nomor dua di atas. Mulai dari peserta yang paling kanan.

7

Sampaikan hasil pengamatan fasilitator.

Fasilitator mengamati praktik peserta dan beri masukan (termasuk, arah mata, durasi kontak, penyebaran). Bila diperlukan, sampaikan masukan pada aspek nonverbal lain, seperti tangan, wajah, tubuh dan lainnya.

D LATIHAN NONVERBAL LAIN

1

Ajak peserta berlatih kontak mata

Sampaikan bahwa komunikasi nonverbal itu mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki.

— **Peragakan nonverbal yang negatif:**
fasilitator bicara sambil garuk-garuk kepala.
Tanyakan, *pesan apa yang disampaikan?*
Baguskah?

+ **Peragakan nonverbal yang positif:**
fasilitator bicara sambil menggerakkan kaki.
Tanyakan, *pesan apa yang disampaikan?*
Baguskah?

2

Tekankan nonverbal bisa positif atau negatif.

Dalam kelompok minta peserta diskusi dan buat dua daftar, nonverbal yang positif dan negatif.
Berikan kertas flipcart, spidol dan waktu 3 menit.
Lalu, dari masing-masing daftar, pilih 3 yang utama.
Pastikan kelompok menguasai.

3

Ajak main interaksi nonverbal.

Mulai dari daftar negatif. Tunjuk salah satu kelompok memulai. Minta berdiri lalu mendekati salah satu kelompok untuk menunjukkan satu contoh ke kelompok lain. Lalu kelompok lain akan bereaksi menunjukkan contoh pilihan ke kelompok lain dan demikian seterusnya. Lakukan yang sama dari daftar positif (ingat, daftar positif untuk kesempatan kedua. Yang pertama adalah daftar negatif).

4

Fasilitator memberi rangkuman.

Fasilitator merangkum sambil memperagakan kembali contoh-contoh yang ditampilkan.

E SUARA

1

Tanyakan, apakah pernah lihat orang yang mengantuk dalam pertemuan atau penyuluhan? Tertidur? Kira-kira kenapa ya?

Bahas sebentar.

Orang tertidur karena ngantuk. Orang ngantuk macam-macam sebabnya. Bisa karena kurang tidur atau anemia alias kurang darah. Bisa juga karena pembicaraannya membosankan. Tanyakan, *tidur karena ngantuk, ngantuk karena bosan. Bosan karena?* Jawaban biasanya beragam tapi kalau digali ada jawaban materinya tidak menarik karena sudah diketahui, itu-itu melulu; suaranya monoton atau datar dan jawaban serupa. Sampaikan bahwa bosan itu bisa terjadi memang karena si komunikator monoton. Temanya itu-itu lagi. Suaranya datar. Sesuai topik bahasan, fokuskan pada suara monoton. Jelaskan bahwa monoton itu satu tone alias polanya satu, itu-itu saja. Bukan hanya datar-datar melulu, tapi juga cepat-cepat melulu. Turun naiknya dsb. Intinya, yang membuat otak lama-lama bisa mengantisipasi. *Oh itu lagi itu lagi.* Akhirnya otak tidak memberi perhatian dan jadilah bosan.

2

Peragakan nyanyian Nina Bobo dengan 2 versi berbeda

Sebagai contoh, peragakan nyanyian Nina Bobo yang melenakan dan Nina Bobo yang tidak akan membuat anak tidur. Yang pertama adalah dengan nada yang standar. Yang kedua adalah yang dengan nada-nada mengejutkan.

3

Ajak semua berdiri. Sampaikan kita semua akan berlatih mengelola suara.

Tanyakan dari mana suara itu berasal. Jawaban biasanya seputar mulut, tenggorokan, atau pita suara. Gali dengan menanyakan apa yang diolah mulut atau pita suara? Garis bawahi jawabannya: udara. Ajak peserta latihan nafas diafragma. Dada-bahu-leher rileks. Tidak tegang. Tidak boleh bergerak. Nafas secara halus langsung masuk perut dan perut membesar terisi angin. Lakukan 4-5 kali nafas dan perhatikan dan sampaikan bila ada yang mengangkat bahu atau mengembungkan dada.

4

Minta peserta simulasi berpasangan.

Laki-laki dengan laki-laki. Perempuan dengan perempuan. Minta salah satu menjadi pengamat dengan memegang bahu dan perut, sementara satunya lagi bernafas. Sampaikan agar yang mengamati memastikan leher, bahu, dada santai dan perut membesar. Bila belum terjadi, tepuk-tepuk. Ajak nafas 4-5 kali lalu berganti posisi (pengamat dan yang bernafas).

5

Ajak peserta membuat lingkaran dan mempraktikkan nafas diafragma.

Ucapkan A-I-U-E-O. Lakukan 2 kali lalu ajak mereka mengucapkan dengan cara yang berbeda-beda: tinggi – rendah, cepat – lambat, keras – lembut, pendek – panjang, tegas – mendayu/ mengayun. Ajak peserta menunjukkan A-I-U-E-O dalam kondisi berbeda-beda. Yaitu dalam keadaan riang gembira (1), memotivasi orang lain (2), santai (3) dan sedih nelangsa (4). Dalam lingkaran besar, minta peserta merapat lima-lima (jadi kelompok berisi lima orang). Mereka harus tunjukkan satu suara sesuai kondisi di atas. Fasilitator minta kelompok pertama salah satu keadaan lalu kelompok berikutnya keadaan berbeda dst.

6

Tegaskan peran suara.

Tegaskan kembali rumusan tidur karena ngantuk, ngantuk karena bosan, bosan karena monoton atau satu pola.

F BERKOMUNIKASI SECARA NONVERBAL

1

Sampaikan bahwa komunikasi tanpa kata-kata harus dimulai dari komunikator

Sampaikan bahwa komunikasi tanpa kata-kata, yang lebih dipercaya dan menysasar hati, harus dimulai dari komunikator dan bukan klien/ warga pertemuan. Saat seorang ibu bicara, kita harus memperhatikan dan menggunakan nonverbal yang mirip-mirip dengan si ibu. Kalau dia tersenyum, ikutlah tersenyum. Kalau dia menunjukkan semangat, sambutlah dengan semangat. Kalau dia sedih, kita pun harus mencoba memahami perasaan dan juga menunjukkan secara nonverbal. Penyesuaian nonverbal ini nantinya akan membantu proses timbal balik berlangsung (saling memperhatikan, mendengarkan dll).

2

Ajak peserta memperhatikan nonverbal orang lain.

Sampaikan bahwa agar dapat menyesuaikan nonverbal, komunikator harus memperhatikan nonverbal orang lain. Ajak peserta memainkan permainan *kupikir-pikir*.



PERMAINAN

YANG

MENYENANGKAN



TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan sejumlah permainan yang membangun suasana yang kondusif bagi komunikasi antarpribadi untuk perubahan perilaku



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat mempraktikkan minimal 20 permainan untuk membangun suasana kondusif
2. Peserta memahami kategorisasi permainan dan peletakkannya dalam pertemuan kelompok



DURASI

15 - 30 menit

A PERMAINAN YANG MENYENANGKAN

1

Tanyakan, apa saja permainan yang telah kita mainkan dari awal?

Sampaikan bahwa permainan merupakan cara mudah atau *short cut* (jalan pintas) untuk membangun suasana.

Walau kita tak pintar membuat humor, dengan permainan orang mudah tertawa.

2

Perkenalkan berbagai tujuan permainan.

Sampaikan bahwa permainan yang kita maksud di bagian bina suasana ini adalah permainan yang tidak terkait dengan pesan yang dipelajari atau *non-lesson game*. Ini berbeda dengan *lesson game*, yang akan dilakukan di tahap 2. *Non lesson game* dapat berfungsi sebagai *ice breaker* atau pemecah kebekuan, *energizing* atau penyegar atau penyemangat ataupun untuk membantu komunikasi antara peserta.

Sampaikan, sederhananya, ada 3 kategori permainan (pengategorian untuk memudahkan, mungkin tumpang tindih), yaitu permainan yang berbasis 1) gerak lagu, 2) konsentrasi dan 3) kompetisi beregu.

3

Sampaikan bahwa fasilitator perlu menempatkan permainan sesuai kebutuhan.

Biasanya, awal pertemuan adalah untuk gerak lagu yang sederhana. Lalu, di tengah untuk permainan konsentrasi atau kompetisi beregu dan bila memungkinkan, di akhir dengan gerak lagu atau kompetisi beregu.

Penempatan dan jumlah perlu fleksibel mempertimbangkan waktu yang tersedia (bila waktunya terbatas, tentu permainan yang singkat dan jumlahnya tidak banyak).

Meski waktu terbatas, semisal 20 menit, kita bisa mainkan 1 permainan singkat.

4

Ajak peserta untuk mempelajari satu permainan gerak dan lagu.

Ingatkan, setiap permainan memerlukan cara pengenalan yang berbeda. Peserta perlu mempelajarinya. Untuk permainan singkat, selesai memainkan satu kali, kepemimpinan permainan harus didelegasikan pada beberapa peserta.

5

Ulas bagaimana rumusan penyusunan permainan gerak dan lagu.

Unsurnya adalah:

- Gerak dan lagu (tentu saja)
- Mudah diikuti (untuk lagu, sekali diperdengarkan sudah dapat diikuti misalnya dengan lagu yang sudah dikenal)
- Ada unsur kejutan (yang membuat peserta tersenyum atau tertawa)
- Waktu tidak lama

6

Ajak peserta bermain

Ajak pula peserta memainkan satu permainan konsentrasi singkat dan/ atau permainan beregu yang singkat. Tekankan bahwa tenaga kesehatan harus menguasai setidaknya 20 permainan. Permainan-permainan akan dipelajari sepanjang pelatihan.



MENDENGARKAN YANG FASILITATIF

TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik mendengarkan fasilitatif yang dapat memotivasi orang untuk saling menghargai dan mendengarkan

TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik mendengarkan fasilitatif, utamanya mendengarkan aktif, paraphrase dan mirroring
2. Peserta merasakan pentingnya menerapkan teknik-teknik mendengarkan fasilitatif untuk memotivasi orang untuk saling menghargai dan mendengarkan

DURASI

45 - 60 menit

A PENGANTAR MENDENGARKAN

1

Ajukan pertanyaan awal. Sampaikan kita akan belajar tentang mendengarkan.

Tanyakan, *kira-kira mengapa Tuhan menciptakan manusia dengan dua telinga dan satu mulut?* Lakukan mirroring. Tegaskan jawaban yang umum (biasanya, supaya kita lebih banyak mendengarkan ketimbang bicara). Twist, *memangnya kalau manusia punya telinga satu dan mulut dua, apa cakep?*

2

Bagi kelompok.

Mendengarkan adalah salah satu keterampilan IPC yang paling penting. Bagi forum ke dalam 5 kelompok atau kelompok berisi 10 orang. Gunakan permainan *jongkok-berdiri senang*. Namai kelompok-kelompok, 1 sampai 5.

3

Kelompok 1.

Minta peserta kelompok 1 duduk di kursi membentuk satu banjar panjang. Posisikan di satu sisi ruangan. Usahakan jarak antar kursi tidak kurang dari 1 langkah kaki. Ambil satu kursi di depan masing-masing peserta. Sampaikan bahwa kelompok 1 akan diajak ngobrol oleh 4 orang secara bergantian. Mohon sabar dalam menerima tamu.

4

Kelompok 2.

Minta kelompok lain duduk menjauh. Ajak peserta kelompok 2 keluar ruangan. Brief: masing-masing duduk dan mereka diminta mengajak ngobrol peserta dari kelompok 1. Waktu mereka 2 menit. Tanyakan, *mengapa warga kurang suka sayur?* Di dua detik awal, perhatikan namun setelah beberapa detik perhatikan sikap tidak memperhatikan lawan bicaranya. Cek HP. Lihat ke atas. Menewarangi. Lihat ke kawan lain. Tapi setelah lawan bicara menyadari, kembali ke percakapan. *Maaf, jadi apa tadi? Bisa dijelaskan?* Ulangi.

5

Kelompok 3.

Sambil peserta kelompok 2 ngobrol dengan peserta kelompok 1, minta peserta kelompok 3 keluar. Brief: ajak ngobrol peserta dari kelompok 1. Waktu mereka 2 menit. Tanyakan, *menurut Anda apa yang harus dilakukan agar orang yang tidak suka berolahraga, mau mulai berolahraga?* Setiap ada pendapat, peserta kelompok 3 diminta membantah. Mulai dengan

mengatakan tapi; tidak betul; wah, tidak bisa itu; atau lainnya. Lalu sampaikan argumen singkat. Tapi setelah lawan bicara terdiam, *tanyakan lalu apalagi yang perlu kita lakukan?* Lalu ulangi.

6

Kelompok 4.

Brief: ajak ngobrol peserta dari kelompok 1. Waktu mereka 2 menit. Tanyakan, *menurut Anda apa yang harus dilakukan agar orang mau cuci tangan pakai sabun di waktu-waktu penting?* Setiap ada pendapat, peserta kelompok 4 diminta mengatakan bagus, setuju, baik, betul itu, iya ya, atau lainnya. Tidak lebih dari itu. Jika, lawan bicara terdiam, *tanyakan lalu apalagi yang perlu kita lakukan?* Lalu ulangi.

7

Kelompok 5.

Brief: masing-masing duduk dan ajak ngobrol peserta dari kelompok 1. Waktu mereka 2 menit. Tanyakan, *apa sih yang disukai dari pasangan hidup Anda?* (Bila tidak ada, bisa tanyakan tentang anak, kakak, adik atau orang tua). Minta peserta kelompok 3 mendengarkan dan menggali apa yang disampaikan. Semisal, istri saya itu perhatian sekali, maka tanyakan, *wah perhatian bagaimana nih? Contohnya seperti apa?* Pertanyaan-pertanyaan pendek saja. Ikuti terus cerita lawan bicara. Tidak boleh memotong, berdebat atau memunculkan topik baru.

8

Tanyakan pada kelompok 1. Lakukan evaluasi.

Kelompok 1 tetap di tempat duduknya. Tanyakan, *bagaimana pengalaman diajak ngobrol tadi? Berbeda-beda orang mungkin mendatangkan pengalaman dan perasaan yang berbeda. Mungkin bisa diceritakan? Seperti apa yang disukai? Yang tidak disukai?*

Fasilitator menjelaskan rekan-rekan yang mewawancarai tadi semuanya orang-orang yang baik dan praktik tadi sebelumnya di-set. Ada orang yang 1) kalau diajak ngobrol tidak fokus alias perhatiannya ke mana-mana, 2) tidak mau kalah, selalu membantah atau mematahkan pendapat,

3) cuma mengiya-iyakan atau membetulkan saja dan 4) yang mendengarkan pembicaraan. Tanyakan, *apakah tadi rekan-rekan mengalaminya? Apakah tipe-tipe orang itu ada dalam kehidupan sehari-hari kita? Sebutkan satu per satu tipe di atas. Mana yang lebih disukai? Mana yang tidak?*

9

Kesimpulan.

Tanyakan, *apakah kita ingin jadi orang yang tidak disukai orang lain? Kalau tidak, maka semestinya kita harus lebih banyak menjadi pendengar yang baik.* Tegaskan, perilaku mendengarkan membuat lawan bicara senang, dihargai dan hasilnya, pagar turun atau dibuka. Saat pagar terbuka, barulah kita dapat menyampaikan pesan-pesan kita.

10

Alternatif skenario.

ALTERNATIF SKENARIO BILA #2-8 TIDAK MEMUNGKINKAN
(ketersediaan waktu, tempat atau kecakapan peserta)

Peragakan.

Fasilitator A: *Bro, kemarin saya makan bakso.
Wuidiiiih, sedap bener!*

Fasilitator B: *Ah, kemarin saya makan somai. Enaaak bener!*

Tanyakan, *kira-kira bagaimana perasaan fasilitator A?*
Lalu, *harusnya bagaimana?*

Peragakan.

Fasilitator A : *Bro, kemarin saya makan bakso.
Wuidiiiih, sedap bener!*

Fasilitator B : *Eh, rasanya kek mana?*

Fasilitator A : *Wuih, kaldunya tebeel banget.
Baksonya daging beneran. Bukan cuma kanji doang.*

Fasilitator B : *Wah, mantaab. Di mana itu?*

Fasilitator A : *Itu lho, di perempatan lampu merah
di perbatasan kota ke arah Del!*

Fasilitator B : *Jauh kayanya ya?*

Fasilitator A : *Ga, dekat. Ga sampai 20 menit dari sini.
Kapan bro mau, gua anter deh.*

Fasilitator B : *Ditraktir?*

Fasilitator A : *Boleh. Siip deh.*

Fasilitator B : *Asyiiik!!*

Tanyakan, *kira-kira bagaimana perasaan fasilitator A?*
Kira-kira kalau yang sebelumnya (kemarin saya makan somai, enak!), apakah akan ditraktir?

B TEKNIK-TEKNIK MENDENGARKAN

1

Sampaikan 3 teknik mendengarkan.

Ada tiga teknik mendengarkan yang akan dipelajari

- 1) mendengarkan aktif,
- 2) paraphrase dan
- 3) memantulkan atau *mirroring*.

Dasar ketiga teknik itu sama, yaitu:

Tidak berprasangka. Jangan tahu jawaban atau cerita orang sebelum orang itu menyampaikannya. Kalau kita bisa tahu, sebelum orang bicara, baiknya pindah profesi. Tanyakan, *jadi apa?*

Temukan dan kembangkan tema utama. Orang berbicara membawa suatu tema (apa yang dia ingin sampaikan. Yang dikhawatirkan, yang disenangi, yang membuat dia semangat dll.)

2

Berikan contoh.

Peragakan. Ada anak datang ke ibunya.

Fasilitator A : *Bu, Budi buatin makanan yang pedas dong.*

Fasilitator B : *Ga boleh makan pedas kamu.*

Nanti sakit perut lagi. Jangan!

Tanyakan, *kira-kira bagaiman perasaan Budi? Bagaimana dengan pagarnya? Semakin naik turun? Terbuka atau tertutup? Harusnya bagaimana?*

Ajak peserta perhatikan, *bu, Budi buatin makanan yang pedas dong.* Tanyakan, *apa yang kira-kira diinginkan, disenangi? Betul, makanan pedas.*

Apa maksudnya makanan pedas itu? Umumnya peserta akan jawab. Fasilitator ingatkan tentang berprasangka, tahu jawaban sebelum orang cerita. Kita hanya tahu itu tema utamanya tapi belum tahu maksudnya. Karena itu, kita perlu tanyakan. Apa pertanyaannya?

Peragakan.

Fasilitator A : Makanan apa itu?

Fasilitator B : Ayam yang ada cabe rawitnya, bu.

Fasilitator A : Cabe rawit?

Fasilitator B : Iya, bu. Cabe rawit dipisah saja.

Fasilitator A : Dipisah?

Fasilitator B : Iya buat ibu saja, Budi makan ayamnya saja.

3

Jelaskan tentang mendengarkan aktif.

Tampilkan slide atau kertas flipchart contoh mendengarkan aktif. Bahas singkat.

4

Buat kelompok berisi 6 orang

Permainan Jongkok-Berdiri Senang. Minta mereka duduk melingkar. Ajak kelompok memilih fasilitator dengan cara demokrasi telunjuk.

Minta fasilitator kelompok ke luar ruangan untuk mendapat brief: Sampaikan pada kelompok bahwa *banyak ibu yang lebih suka memberi bayinya susu formula ketimbang ASI Eksklusif. Kira-kira apa perlu kita lakukan agar ibu-ibu kita mau memberi ASI Eksklusif?* Fasilitator kelompok harus mendengarkan secara aktif.

5

Jelaskan Paraphrase

Tampilkan slide atau kertas flipchart tentang *paraphrase*. Bahas singkat.

6

Jelaskan Mirroring

Tampilkan slide atau kertas flipchart tentang *mirroring*. Bahas singkat.

7

Minta kelompok memilih fasilitator baru dengan cara demokrasi tunjuk.

Minta fasilitator kelompok ke luar ruangan untuk mendapat brief: Sampaikan pada kelompok bahwa *banyak ibu yang suka memberi anaknya makanan ciki-ciki. Kira-kira apa perlu kita lakukan agar ibu-ibu kita mau makanan pendamping ASI yang bergizi seimbang?* Fasilitator kelompok harus mendengarkan secara aktif, melakukan paraphrase dan mirroring.

C PERASAAN DIDENGARKAN

1

Minta peserta berpasangan dengan orang yang tak terlalu dikenalnya.

Minta berhadapan dan berjarak dengan pasangan lain. Minta mereka bergantian bercerita dan mendengarkan. Satu orang bercerita dan satu yang lain mendengarkan. Waktunya 2,5 menit. Lalu bergantian. Temanya adalah pengalaman bekerja yang paling mengesankan. Pengalaman yang sungguh berkesan sehingga kalau mengingatnya membuat semangat kerja meningkat kembali.

Tanyakan, *apakah selama ini semangat kerja naik terus atau naik turun? Nah, kalau mengingat pengalaman itu, semangat kerja naik kembali.* Sampaikan bahwa selama orang bercerita, pendengar mendengarkan dengan baik. Jangan diam, tapi menggali, memparahrase maupun memantulkan. Nonverbalnya pun mengikuti nonverbal pencerita.

2

Buat kelompok yang terdiri dari 3 pasang.

Setelah selesai bergantian (5 menit), buat kelompok yang terdiri dari 3 pasang. Minta setiap orang menceritakan pengalaman yang baru saja didengarkannya. Bukan pengalaman sendiri tapi pengalaman rekannya. Sampaikan waktu bagi setiap orang sekitar 2 menit saja.

3

Pembahasan dan beri kesimpulan.

Setelah selesai, tanyakan *bagaimana perasaan ibu bapak saat ini?* Dengarkan secara aktif. Angkat kembali perasaan-perasaan yang positif.

Sampaikan, *beginilah perasaan warga ketika ibu bapak mendengarkan mereka. Kalau kita mendengarkan, kira-kira, bagaimana apa yang terjadi dengan pagar warga? Turun atau naik? Terbuka atau tertutup?*



BERTANYA YANG MENGUNDANG BICARA



TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik bertanya yang memudahkan orang untuk berbicara, berpendapat atau berbagi



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat membedakan beragam motif bertanya
2. Peserta menerapkan sejumlah teknik bertanya, termasuk pertanyaan yang mudah, tertutup-terbuka, dan tur besar-kecil.



DURASI

45 - 60 menit

A MOTIF BERTANYA

1

Buat 5 kelompok dengan permainan.

Sampaikan bertanya itu dilakukan untuk beragam kepentingan. Peragakan sambil tunjukkan teks ke-5 dialog di kertas-kertas buram besar/ flipchart.

DIALOG #1

Bidan : *Coba diingat-ingat pelajaran bulan lalu.
Apa manfaat minum TTD, bu Marti?*
Bumil : *Hmm, lupa saya, bu Bidan.*

DIALOG #2

Bidan : *Hari ini sudah minum TTD, bu Marlina?*
Bumil : *Belum, bu Bidan.*
Bidan : *Belum ya?*
Bumil : *Iya, bu Bidan. Kurang enak rasanya.*
Bidan : *Kurang enak ya. Yang dirasa seperti apa?*
Bumil : *Kalau minum, jadi mual-mual.*
Bidan : *Mual-mual?*
Bumil : *Iya, bu Bidan.*
Bidan : *Biasanya, minumnya kapan, bu Marlina?*
Bumil : *Habis bangun tidur, Bu Bidan.*

DIALOG #3

Di Posyandu ibu-ibu tengah berkumpul mendengarkan penyuluhan ibu bidan. Sepasang ibu-ibu ternyata asyik mengobrol tidak memperhatikan.

Bidan : *Coba yang dipojok. Iya, ibu berdua.
Coba sebutkan 3 manfaat minum TTD?*
Ibu-ibu : *...(tertunduk)*

DIALOG #4.A

Di Posyandu ibu-ibu tengah berkumpul mendengar ibu gizi memberikan penyuluhan.

Nakes : Tolong jelaskan apa kepanjangan dari PMBA?

Ibu-ibu:(terdiam)

**Nakes : Belum tahu, ya? Baiklah saya akan jelaskan.
PMBA adalah...**

DIALOG #4.B

Di Posyandu ibu-ibu tengah berkumpul mendengar ibu gizi memberikan penyuluhan.

Nakes : Ibu-ibu, kalau di pasar dekat sini, sayuran apa saja sih yang dijual?

Ibu-ibu: Bayam! Kangkung! Kol! Wortel!....

2**Ajak peserta berdiskusi singkat**

Tanyakan, mana yang ditujukan untuk

- *Menguji, mence-test?*
- *Memahami atau menemukan masalah?*
- *Memojokkan?*
- *Menunjukkan kepintaran kita?*
- *Membantu ibu-ibu bicara?*

Minta kelompok berdiskusi singkat, maksimal 3 menit. Berikan simbol-simbol jawaban potongan kertas berisi kepentingan-kepentingan bertanya yang berbeda:

- Menguji
- Memahami
- Memojokkan
- Menunjukkan kepintaran
- Membantu warga bicara.

Lalu minta mereka maju menempelkan simbol-simbol pada 5 kertas buram yang terpajang.

B PERTANYAAN MUDAH

1

Sampaikan, agar peserta berbicara, maka pertanyaan yang diajukan fasilitator pun harus yang mudah.

Tampilkan slide atau kerta *flip chart* contoh pertanyaan. Tanyakan, *mana pertanyaan yang paling mudah dijawab? Apa yang membuat susah? Apa yang membuatnya mudah dijawab?* Bahas contoh pertanyaan tentang keseharian dengan bahasa sederhana.

Tegaskan bina suasana ditujukan agar orang merasa nyaman belajar, berbagi pengetahuan dan pengalaman dan juga mendengarkan pesan dan pengalaman orang lain. Pertanyaan mudah membuat orang nyaman berbicara.

2

Kerja kelompok sekitar 4 menit.

Tugasnya adalah membuat pertanyaan yang mudah dijawab untuk topik-topik di bawah ini. Masing-masing kelompok mendapat 2-3 topik.

- Konsumsi TTD selama masa kehamilan
- Inisiasi Menyusu Dini (IMD)
- ASI eksklusif selama 6 bulan
- Makanan Pendamping ASI (MPASI)
- Kunjungan ke posyandu
- Kelas ibu hamil
- BAB di jamban
- Cuci tangan pakai sabun

Minta kelompok tunjuk jubir untuk menyampaikan pertanyaan pada forum. Minta forum membayangkan diri sebagai ibu-ibu biasa dan kemudian menanggapi pertanyaannya. Kemudian, bersama-sama menyimpulkan, apakah itu pertanyaan mudah atau sulit?

C PERTANYAAN TERBUKA DAN TERTUTUP

1

Berikan contoh perbandingan.

Peragakan. Pertanyaan untuk forum.

Ibu bapak, pagi ini sudah makankah?

Makan apa saja ibu bapak pagi tadi?

Ulangi jika perlu. Tanyakan, *apa perbedaan pertanyaan pertama dan kedua?* Tegaskan pengertian pertanyaan tertutup: jawabannya kurang lebih tersedia dan tertentu (sudah/ belum, mau/ tidak mau, ya/ tidak, setuju/ tidak setuju, suka/ tidak suka). Sementara, pertanyaan terbuka: jawabannya beragam.

2

Bagi peserta dalam 4 kelompok.

Bagikan kertas metaplan. Dalam dua menit, minta masing-masing peserta menulis dua pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup untuk dua topik berikut (fasilitator membagi penugasan sehingga semua topik tercakup dalam 1 kelompok)

- Konsumsi TTD selama masa kehamilan
- Inisiasi Menyusu Dini (IMD)
- ASI eksklusif selama 6 bulan
- Makanan Pendamping ASI (MPASI)
- Kunjungan ke posyandu
- Kelas ibu hamil
- BAB di jamban
- Cuci tangan pakai sabun

3

Diskusikan.

Minta peserta berbagi dalam kelompok contoh-contoh pertanyaan terbuka dan tertutup. Berikan waktu sekitar 5 menit.

4

Pilih juru bicara dengan demokrasi telunjuk.

Minta seorang juru bicara membacakan contoh satu pertanyaan terbuka dan tertutup. Usahakan seluruh topik tercakup dalam penyajian juru bicara. Fasilitator menengarkan dengan aktif, paraphrase dan mirroring. Klarifikasi atau koreksi, bila perlu.

D TUR BESAR DAN TUR KECIL

1

Berikan contoh komunikasi.

Peragakan di forum. Sampaikan fasilitator adalah petugas kesehatan yang hendak menyuluh warga (peserta adalah warga).

SKENARIO #1

Ibu bapak, pagi ini kita akan berbicara mengenai diare. Diare ini adalah masalah kesehatan yang penting kita bicarakan karena dapat menyebabkan anak memiliki masalah gizi. Diare adalah buang air besar cair tiga kali sehari atau lebih...

SKENARIO #2

Ibu bapak, apa kabar pagi ini? Anak-anaknya bagaimana kabar? Ada anaknya yang sakit dalam 1 bulan terakhir ini? (Jawabannya, ada!) Sakit apa? (Flu, demam, diare, mencret, batuk). Oh, jadi anaknya ada yang sakit flu, demam, batuk, terus itu diare ya?

Sudah sembuh tapinya? (sudah!!). Alhamdulillah. Nah, tadi ada yang menyebut diare ya. Bagaimana kalau sekarang kita bicara tentang diare dulu? Mau? (mau!). Baik, diare ini adalah masalah kesehatan yang penting kita bicarakan karena dapat menyebabkan anak memiliki masalah gizi. Diare adalah buang air besar cair tiga kali sehari atau lebih...

2

Tanyakan, apa perbedaan antara skenario 1 dan 2?

Untuk mengarahkan pada pertanyaan Tur besar dan kecil, tanyakan, *siapa yang menyebut kata diare pertama kali?* Jelaskan bahwa karena warga yang menyebut diare, maka sesungguhnya yang menentukan agenda pembicaraan adalah warga, meski petugas kesehatan di atas sebetulnya ditugaskan dari kantor untuk melakukan penyuluhan tentang diare.

3

Jelaskan tentang tur besar dan tur kecil.

Tur besar dan tur kecil adalah pertanyaan yang nantinya mengandung jawaban yang akan dibahas atau ditindaklanjuti dengan pertanyaan-pertanyaan. Berikan contoh lain.

4

**Bagi kelompok.
Minta kelompok
memilih salah satu
peserta menjadi
fasilitator.**

Brief fasilitator. Sampaikan:

- Fasilitator diminta mengajak peserta berdiskusi tentang olahraga dan mengajak peserta berolahraga agar terhindari dari PTM (penyakit tidak menular) tanpa mengatakan kata olahraga pertama kalinya
- Setelah pengantar, runtutan pertanyaan adalah sbb.
 - i. Apa ya penyakit-penyakit yang umumnya diderita rekan-rekan kita di kantor? Mereka yang menjelang pensiun? (Tur besar)
 - ii. (Setelah dirangkum, buat menjadi relevan) Apa kita mau mengalaminya?
 - iii. Kira-kira, bagaimana caranya agar kita tidak mengalaminya? (Tur besar)
 - iv. (Setelah paraphrase, gali salah satu jawaban), olahraga yang seperti apa?
 - v. (Rangkum semua, buat menjadi relevan) Di antara olahraga-olahraga itu, mana yang bisa kita lakukan?
 - vi. (Buat menjadi relevan dengan provokasi) Yang betul-betul bisa kita lakukan saja. Bukan hanya ngomong doang. Mana yang bisa kita lakukan?
 - vii. (Buat menjadi relevan dengan tantangan) Apakah betul bisa kita lakukan saja? Nanti lupa, sibuk kantor, sibuk sama keluarga, malah ga bisa?
 - viii. (Spesifikkan dan rinci untuk perubahan perilaku) Kalau memang betul-betul bisa dilakukan, kapan mulainya? (Kalau memungkinkan, arahkan untuk melakukan di tempat pelatihan) Apakah di sini bisa? Waktunya? Siapa yang mimpin?

5

**Beri waktu sekitar
5 menit untuk
fasilitator kelompok
praktik.**

Setelah selesai, bahas bersama. Tanyakan, apa yang dibicarakan fasilitator? Siapa yang pertama kali menyebut kata olahraga? Apa hasilnya? Ada kesepakatan? Ulas bahwa itu adalah aplikasi dari teknik bertanya tur besar dan tur kecil. Fasilitator kelompok ditugaskan untuk mengajak peserta mendiskusikan atau bahkan mengajak berolahraga tapi idenya harus berasal dari peserta.





CURAH

PENDAPAT



TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik curah pendapat dalam mengelola percakapan



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik curah pendapat dalam mengelola percakapan kelompok
2. Peserta memahami pentingnya menerapkan teknik-teknik curah pendapat untuk menjaga partisipasi warga



DURASI

45 - 60 menit

A CURAH PENDAPAT

1

Buat 5 kelompok. Masing-masing berisi 10 orang. Gunakan permainan membuat formasi kelompok.

2

Pilih fasilitator kelompok. Minta masing-masing kelompok memilih seorang fasilitator. Gunakan telunjuk demokrasi. Berikan 1 kertas flipchart dan spidol pada masing-masing kelompok.

3

Minta kelompok bercurah pendapat.

Apa saja yang perlu dilakukan agar ibu hamil mau minum tablet TTD sehari satu selama kehamilan? Silahkan buat daftar!

Berikan waktu 2 menit untuk kelompok bercurah pendapat. Setelah selesai, minta kelompok menghitung jumlah ide yang ditulis. Biasanya, jumlahnya sedikit (kurang dari 10). Sampaikan bahwa dalam curah pendapat, kita berharap jumlah ide yang lebih banyak lagi.

4

Sampaikan prinsip curah pendapat.

Diantaranya adalah:

- **Kuantitas bukan kualitas.**
Yang penting keluarkan dulu. Jangan ditahan.
- **Tahan penilaian.**
Menilai ide menghambat kelancaran keluarnya ide. Bukan tidak penting tapi penilaian akan dilakukan di tahap selanjutnya.
- Boleh **bangun ide** dari ide yang keluar terlebih dahulu.

Sampaikan bahwa curah pendapat itu seperti nge-gas. Sementara, penilaian adalah nge-rem. Saat naik motor keduanya tidak boleh dilakukan dalam waktu yang sama.

5

Sampaikan cara meningkatkan kuantitas curah pendapat.

Sampaikan bahwa untuk meningkatkan kuantitas ide, kita bisa mulai dengan mencari hubungan/ kaitan dengan sesuatu yang sudah ada. Jadi, tidak berpikir dalam ruang kosong. Beri contoh: pegang microphone, tanyakan *produk apa yang bisa dibuat atau dikembangkan dari mic ini?* Luangkan waktu sekitar 3 menit untuk mengumpulkan ide peserta. Dengarkan secara aktif pendapat mereka.

6

Bagikan kertas HVS ke peserta.

Sampaikan bahwa peserta akan menulis dan melingkari satu kata ditengah kertas sesuai yang didiktekan fasilitator. Setelah itu, mereka diminta menulis kata-kata lain yang berhubungan dengan kata itu dan demikian seterusnya. Mereka diberi waktu 2 menit. Sampaikan, kata yang harus ditulis adalah bulu.

7

Tepat dua menit, minta peserta berhenti menulis.

Lalu minta peserta menghitung kata yang ditulis (kecuali kata bulu). Bila ada dua kata yang sama, salah satu dicoret (tidak dihitung).

8

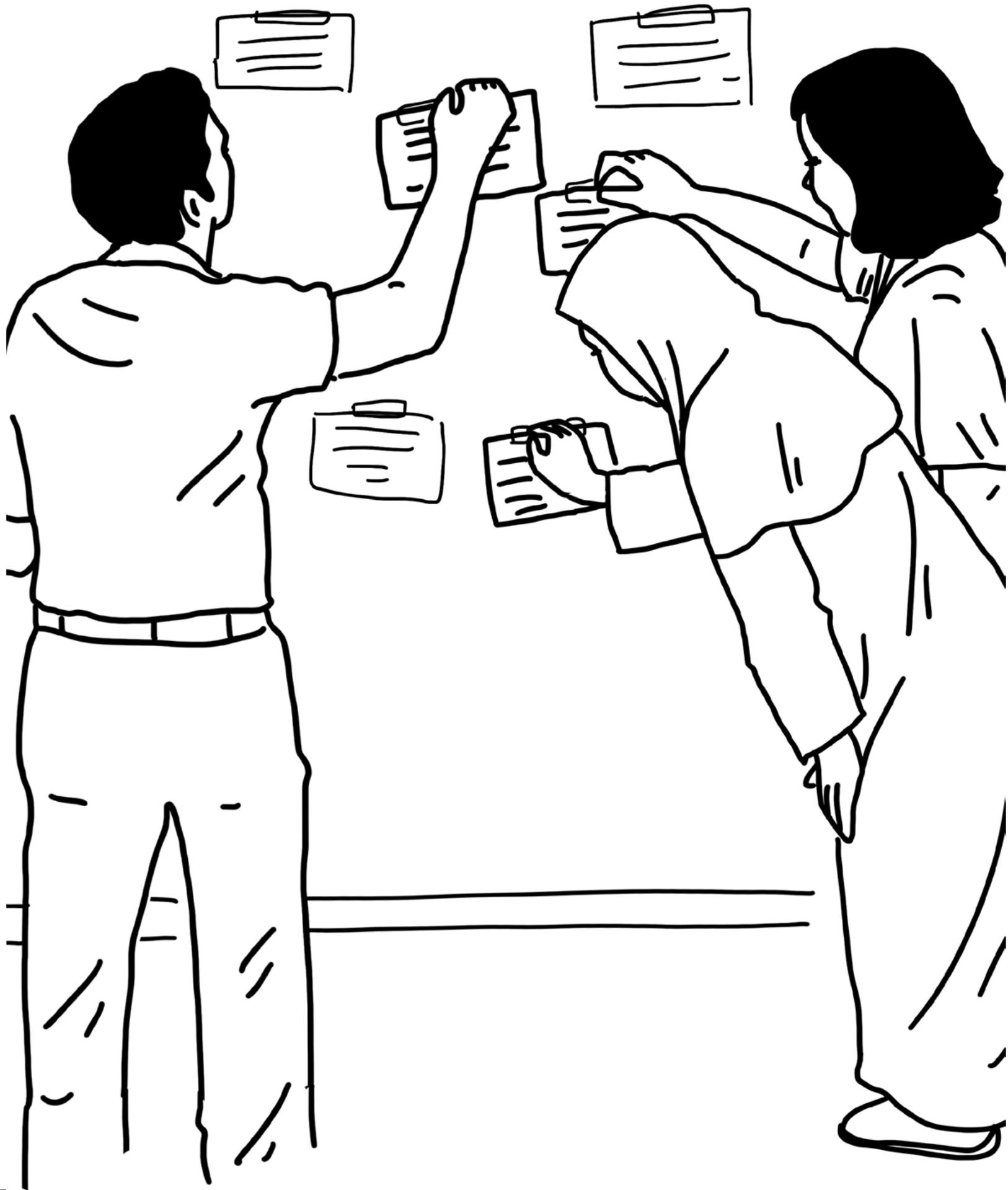
Tanya peserta, berapa jumlah kata yang ditulis?

Siapa yang bisa menulis 1 – 8? 9 – 16? 17 – 24? Lebih dari 24? Sampaikan, kalau kita bisa menurunkan rasa khawatir, ragu-ragu, kreativitas kita akan meningkat dan jumlah yang ditulis bisa lebih dari 24 kata. Ingatkan bahwa untuk berkreativitas, kemampuan analisis atau penuh pertimbangan perlu diturunkan. Ulangi dengan kata baru: pukul

9

Lakukan simulasi kembali.

Terakhir, minta pekerjaan kelompok nomor 3 di atas dilanjutkan. Berikan waktu 2 menit dan minta kelompok mengabarkan jumlah ide yang ditulisnya.



MENURUNKAN TEKANAN UNTUK BICARA



TUJUAN UMUM

Peserta dapat memahami pengaturan interaksi dan media yang dapat meringankan tekanan seseorang untuk berbicara



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat memahami cara pengaturan interaksi orang yang dapat menurunkan tekanan dalam bicara
2. Peserta dapat menggunakan kartu metaplan dalam membantu percakapan atau dialog



DURASI

15 – 30 menit

A MENURUNKAN TEKANAN UNTUK BICARA

1

Ingatkan tentang pentingnya bicara dan saling mendengarkan.

Ingatkan bahwa dalam pertemuan, kumpulan atau satu per satu, semua harus bicara dan saling mendengarkan.

Tanyakan *apa yang perlu dilakukan agar orang yang malu mau bicara?*

2

Lakukan diskusi berpasangan.

Buat pasangan, minta mereka mendiskusikan *apa yang perlu dilakukan agar orang yang malu mau bicara?*

3

Tantangan berbicara di forum.

Sampaikan bahwa bagi sebagian orang, bicara di forum memberi tekanan tersendiri.

Tanyakan, *lebih mudah mana bicara dalam pasangan atau forum? Dalam kelompok kecil atau di forum?*

4

Kaitkan dengan pengalaman yang baru saja mereka lakukan.

Tanyakan, *berapa banyak yang tadi bicara di forum? Saat diminta berpasangan, berapa banyak yang bicara?* Kalau hanya satu dua atau orang itu-itu lagi yang bicara, maka fasilitator dapat membentuk pasangan atau kelompok. Dengan demikian, semuanya akan terdorong untuk bicara.

B MENGGUNAKAN KARTU METAPLAN

1

Bicara lisan dan tulisan.

Tanyakan, *mana yang membuat orang lebih mudah bicara, bicara secara lisan atau tulisan? mengapa demikian?*

Bahas secara singkat bahwa lewat tulisan orang lebih mudah menyampaikan gagasan.

2

Ajak peserta mengenal penggunaan kartu metaplan.

Prinsipnya adalah sbb.

- a. Tulisan singkat. Tidak perlu menuliskan ide lengkap. Hanya kata kunci
- b. Tulisan besar sehingga dapat dilihat dari orang terjauh
- c. Satu kartu untuk satu ide
- d. Pada dasarnya kartu metaplan merupakan tiket bicara

3

Praktikkan.

Berikan 2-4 kartu metaplan beserta spidol kecil pada setiap peserta. Ajak partisipan mempraktikkan dengan tema: *Bagaimana caranya mengembangkan Posyandu yang menyenangkan dan juga edukatif?*

Berikan waktu 2 menit. Sampaikan ke peserta bahwa kita perlu memperhatikan ketersediaan waktu. Bila waktunya longgar, kita bisa meminta peserta menempelkan semua kartu yang ditulisi. Bila waktu terbatas, kita bisa meminta peserta untuk menyeleksi kartu-kartu yang sudah ditulisi. Semisal, untuk latihan, sampaikan *silahkan pilih satu saja kartu yang menurut ibu bapak memuat cara yang berbiaya paling rendah?*



BERBICARA SECARA DESKRIPTIF DAN IMAJINATIF



TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik berbicara yang dapat mengembangkan imajinasi di benak khalayak



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta dapat membedakan pembicaraan bergaya formal atau *institutional language* dan deskriptif – imajinatif
2. Peserta dapat menyebut komponen-komponen berbicara deskriptif – imajinatif
3. Peserta dapat menunjukkan contoh berbicara deskriptif – imajinatif dalam kelas
4. Peserta dapat menunjukkan contoh berbicara dengan perumpamaan



DURASI

45 - 60 menit

A BERBICARA SECARA FORMAL VS. DESKRIPTIF

1

Berikan contoh komunikasi dalam sebuah situasi.

Peragakan. Sampaikan bahwa situasinya adalah pertemuan yang diikuti bapak ibu sebagai warga yang dipimpin Pak RT (fasilitator).

DIALOG #1

Ibu bapak sekalian, terimakasih telah menghadiri pertemuan ini. Tujuan dari pertemuan ini adalah untuk mendiskusikan program akselerasi pengentasan kemiskinan yang menysasar rumah tangga miskin, yaitu rumah tangga yang berpenghasilan kurang dari 300 ribu rupiah per kapita. Komponen utama program adalah peningkatan kapasitas kewirausahaan yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan anggota keluarga. Program ini telah diujicoba di sejumlah RT dan berhasil mencapai target. RT kita dipilih sebagai lokasi replikasi. Kami berharap ibu bapak tertarik mengikuti program potensial ini.

DIALOG #2

Ibu, bapak, ini ada program pemerintah bernama akselerasi atau semacam percepatan, percepatan pengentasan kemiskinan. Kalau bergabung dalam program ini nanti ibu bapak banyak ikut pelatihan. Pelatihan cara buat usaha, semacam berbisnis begitu. Sepengamatan saya, hasilnya lumayan. Saya pernah datang ke desa tetangga yang ikut program ini. Sore-sore jalan ke sana, saya lihat ibu-ibu jahit baju. Saya ngobrol, "Ibu-ibu sibuk jahit baju, nih. Untuk apa jahit baju-baju itu." Satu ibu jawab, "Ya ini untuk dapat uang tambahan, pak". "Uang tambahan? Bagaimana ceritanya?" "Sudah berlangsung 6 bulan ini, pak. Dulu kami diajarin menjahit. Trus latihan. Akhirnya jadi pintar jahit. Lalu kemudian kami dapat orderan jahit." "Wah, hebat ibu-ibu ini. Uangnya lumayankah" "Lumayan, pak. Sehari dapat 50 ribu. Lumayan banget buat nambah-nambahin beli telur atau lauk pauk buat anak."

Jadi, lumayan hasilnya, ibu bapak. Yang jelas untuk kita, program ini masuk ke RT kita setelah dilaksanakan dan berhasil di tempat-tempat lain. Kira-kira bagaimana, ibu bapak?

2

Tanya pendapat peserta.

*Apa perbedaan dialog pertama dan kedua?
Mana yang lebih bagus? Dengarkan dan paraphrase.*

3

Tampilkan slide atau flipchart tentang gaya berbicara.

Bahas gaya berbicara kelembagaan yang konseptual dan abstrak. Kemudian bahas, gaya deskriptif yang membuat *theatre of mind* atau "film" yang berputar di kepala para pendengar.

Sampaikan bahasa kelembagaan itu seperti bahasa di kantor, proposal atau dunia akademik. Penuh dengan konsep dan definisi-definisi (seperti, diare adalah...), jargon-jargon (istilah-istilah teknis) dan teori.

Sementara, gaya deskriptif, *theatre of mind* atau *story telling* (semacam bercerita atau mendongeng) membantu orang berimajinasi. Komponennya:

- Bahasa keseharian yang sederhana
- Ada cerita dengan alurnya walau singkat
- Aktor-aktor (pada contoh: pak RT dan ibu-ibu desa lain)
- Ada panggung (pada contoh: sore-sore di desa tetangga)
- Ada dialog hidup, kalimat langsung, antara pihak-pihak yang terlibat

Tekankan bahwa tidak ada gaya yang benar atau salah, bagus atau jelek. Keduanya ada kelebihan dan kekurangan. Bahasa kelembagaan itu singkat, tidak bertele-tele dan lebih pasti. Tapi, kalau terus menerus, lelah orang mendengarnya. Otak terus berputar untuk mencerna. Bahasa deskriptif membuat orang lebih rileks menikmati karena tidak banyak berpikir atau menganalisis tapi lebih banyak membayangkan. *Tapi kalau melulu bahasa deskriptif, nanti di akhir orang kebingungan, apa sih inti pembicaraan tadi?*

Bahasa kelembagaan itu lebih menysasar pikiran atau kognitif. Sementara, bahasa deskriptif itu lebih ke perasaan.

Ajak partisipan membayangkan. Kalau semisal Tuhan menjelaskan surga dan neraka sbb.

Surga adalah tempat bagi orang yang pahalanya lebih banyak daripada dosanya. Titik.

Neraka adalah tempat bagi orang yang dosanya lebih banyak daripada pahalanya. Titik.

Tanyakan, *apakah bisa membayangkan bagaimana itu neraka? Apakah takut dengan neraka? Apakah bisa membayangkan surge? Termotivasi masuk surga?*

Lantas, bagaimana Tuhan menggambarkan surga di kitab suci? *Tempat yang luas. Mengalir sungai-sungai di dalamnya. Penghuninya diberi rezki buah-buahan dan seterusnya.*

Kalau neraka? *Tempat yang panas, membakar. Kulit penghuninya hangus. Kulit kepala terkelupas. Minumnya air yang sangat panas.*

Tanyakan, *bisa dibayangkan? Pengen masuk surga? Pengen masuk neraka? Takutkah?*

Komunikator mesti bisa meramu keduanya sehingga tetap efisien (tidak bertele-tele), namun ada bagian yang menyentuh emosi dan akan diingat terus (dengan bahasa *theatre of mind*).

4

Sampaikan contoh kombinasi keduanya.

Anak-anak, adiksi adalah keadaan di mana seseorang memiliki ketergantungan pada zat atau perilaku tertentu. Ini ada cerita kawan waktu bapak kuliah dulu. Benar-benar kejadiannya. Kawan bapak itu sebetulnya orangnya baik. Tapi, pelajaran kuliah memang sangat berat dan membuat stress. Suatu hari, kawan bapak ada yang mendekati, seniornya.

*“Hey, Rio. Kau tampak tegang sekali. Sudahlah, santai saja. Ga usah banyak dipikirkan itu kuliah,” kata senior.
“Bagaimana tidak kepikiran, bang. Orang tua di kampung*

minta aku lekas selesaikan kuliah. Mereka tak tahu, pusing kali ini kuliah!”

“Kalau begitu kau butuh ini,” kata senior itu sambil memberikan semacam serbuk. Warna putih. Bapak sudah kasih kode ke kawan bapak itu. Bisik-bisik. “Sst, Rio, ayo pulang kita. Ga usahlah kau coba-coba itu.” Tapi, entah suara bapak terlalu kecil atau dia tidak mau dengar. Eh, dicoba juga itu serbuk. Langsung tenang kawan bapak. Ketawa-ketawa pula.

Begitulah. Besoknya dikasih lagi. Besoknya dikasih lagi. Sampai kali ke-tiga, kawan bapak harus bayar. 20 ribu. Wah, jaman itu mahal sekali. Seharga kos sebulan itu.

Sekali, dua kali, tiga kali, dia bisa beli. Keempat kali, uangnya habis. Mulailah dia berperilaku aneh.

Nah, sore itu, ada kawan menaruh kalkulator di meja. Dia tinggal sebentar ke kamar, pas kembali sudah hilang. Wah, kaget dia. Dicari-cari tidak ada. Semua pintu kamar diketuk. Satu-satu ditanya. Tidak ada yang lihat. Pas itulah Rio keluar dari dapur. Semua kita memandangnya. Eh, di kantong celana ada yang menonjol. Jangan-jangan itu kalkulator kawan. Langsung kita hentikan langkah si Rio. “Eh, mau kemana kau!”

Tahunya betul, di kantongnya ada kalkulator kecil kawan bapak. Akhirnya, kita kunci dia di dalam kamarnya.

Dia teriak-teriak, “Bang, keluarkan aku dari sini, bang. Aku mau beli itu barang. Kalau tidak, pusing aku.” Tapi, kami tak gubris. Tak berapa lama ada suara duk-duk-duk dari tembok. Oh, rupanya Rio benturin kepalanya sendiri ke dinding. Wah, saat itu kami baru sadar betapa barang haram itu membuat orang sangat tergantung. Kalau dia tidak mengonsumsi, dia jadi gelisah, berontak, bahkan menyakiti diri sendiri. Kasihan. Sedih bapak melihatnya. Itulah akibatnya kalau mengonsumsi barang haram yang membuat adiksi atau ketergantungan.

B PRAKTIK BERBICARA SECARA DESKRIPTIF

1

Ajak peserta merancang pembicaraan di selebar kertas.

Berikan setiap orang kertas ukuran separuh A4 dan pulpen. Minta dia merancang pembicaraan selama 2-4 menit yang mengombinasikan bahasa kelembagaan dan deskriptif. Minta buat catatan tentang:

- 1) Tema pembicaraan (bebas),
- 2) konsep dan definisi (apa yang dimaksud dengan X?),
- 3) aspek yang ingin di-theatre of mind-kan (ceritanya, alur, panggung, aktor, pembicaraan dll).

Berikan waktu sekitar 5 menit untuk merancang.

2

Buat kelompok ceramah berisi 5-6 orang.

Berikan masing-masing orang waktu sekitar 2-4 menit untuk berceramah sesuai rancangan yang telah dibuatnya. Saat salah satu orang berceramah, minta yang lainnya mendengarkan. Boleh sambil memejamkan mata.

3

Pembahasan.

Setelah selesai satu orang, tanyakan, *apakah ada film yang muncul di kepala kita?* Minta acungkan tangan bagi yang muncul film di kepalanya.

C PERUMPAMAAN YANG MEMUDAHKAN

1

Peragakan sebuah penyuluhan.

Kambuhnya gejala malaria disebabkan oleh parasit yang bertahan dalam darah sebagai akibat dari perawatan yang tidak memadai.

bu-bapak, kalau kita tidak minum obat malaria sampai tuntas, sesuai anjuran dokter, bibit penyakit cuma pingsan. Seperti perusuh yang pingsan kena pukul aparat. Cuma pingsan. Belum mati. Nanti dia bisa bangun. Kapan-kapan bisa buat rusuh lagi. Jadi kalau bibit penyakit cuma pingsan, nanti kita bisa kena penyakit malaria lagi.

Kira-kira, *mana yang lebih mudah dicerna warga?*

Yang pertama menjelaskan perawatan yang tidak memadai sehingga parasit bertahan dalam darah.

Yang kedua menjelaskan minum obat yang tidak tuntas membuat bibit penyakit hanya pingsan. Seperti seseorang yang kena pukul. Pingsan. Tapi bisa bangun lagi.

2

Sampaikan bahwa perumpamaan membuat pesan lebih mudah dicerna warga.

Kita perlu membuat perumpamaan pada konsep-konsep yang abstrak dan sulit dipahami.

Contoh lain.

ASI mengandung zat gizi yang lengkap bagi bayi sesuai perkembangannya.

Payudara ibu itu seperti pabrik makanan ajaib buatan Tuhan. Pabrik itu mengolah makanan sesuai kebutuhan bayi. Kalau butuh suatu vitamin diperbanyak, nanti di payudara ibu dibuatkan racikan seperti itu. Kalau bayi butuh banyak protein, nanti dibuatkan yang banyak protein. Pokoknya pabrik makanan ajaib!

3

Peragakan tools IPC tentang gizi seimbang.

Setelah selesai, tanya, *kira-kira apakah membantu warga memahami gizi seimbang?*

4

Kesimpulan.

Sampaikan catatan bahwa membuat perumpamaan pasti mengurangi kelengkapan atau ketepatan pesan. Tapi di sini kita harus sedikit mengalah demi pemahaman warga.



FEEDBACK YANG MENYEMANGATI



TUJUAN UMUM

Peserta dapat mempraktikkan teknik-teknik memberi *feedback* yang memotivasi orang untuk merubah perilaku



TUJUAN KHUSUS

1. Peserta memahami prinsip-prinsip memberi *feedback* yang menyemangati
2. Peserta dapat mempraktikkan penyampaian *feedback* yang menyemangati



DURASI

30 – 45 menit

A PRINSIP-PRINSIP *FEEDBACK*

1

Jelaskan pentingnya *feedback*.

Sampaikan bahwa sebagai rekan atau teman, kita harus dapat memberi *feedback* atau umpan balik pada rekan atau teman lain, yang diketahui melakukan kesalahan atau memiliki kekurangan, agar mereka dapat memperbaiki diri. *Feedback* atau ada pihak yang lebih suka menyebutnya sebagai *feedforward* (umpan maju) harus disampaikan dengan cara yang dapat diterima oleh rekan atau teman kita. Jangan sampai niat baik kita justru berujung ketersinggungan.

2

Jelaskan prinsip *feedback*.

Sampaikan bahwa *feedback* haruslah memotivasi rekan atau teman kita dan bukan sebaliknya, mendemotivasi. Selain itu, *feedback* harus mendapat penerimaan terlebih dahulu sebelum dicerna. Jangan sampai terjadi: *feedback* belum dipertimbangkan sudah ditolak karena tersinggung. Prinsip-prinsip *feedback* yang perlu diperhatikan adalah sbb.

- **APRESIATIF**

Jangan hanya menunjukkan kekurangan tapi tunjukkan juga kelebihan atau kekuatannya. Pada umumnya orang lebih termotivasi dengan pengakuan akan kelebihan/kekuatan. Apresiasi bisa menasar pada aspek kualitas orang (IQ, fisik, karakter dan lainnya) dan usaha yang telah ditunjukkan orang. Tekankan pada usaha yang telah diberikan orang. Ajak peserta membandingkan:

Ibu luar biasa disiplin belajarnya sampai menghasilkan masakan yang enak begini!

ibu memang bakat memasak ya!

- **DESKRIPTIF, JANGAN JUDGMENTAL**

Deskriptif artinya menyampaikan sesuai apa yang dilihat, didengar atau ditangkap oleh panca indera. Sementara, judgmental berisi penilaian seseorang. Ajak peserta membandingkan:

Anak ibu nakal!

Anak ibu terjatuh dari pohon, menimpa genteng rumah saya. 10 genteng pecah.

- **SPESIFIK**

Kadang kita perlu memberikan feedback yang spesifik agar yang menerima dapat memahami apa yang perlu dipertahankan atau diperbaiki. Bandingkan,

Penampilan kamu bagus!

Suara kamu terdengar sampai penonton di baris belakang. Banyak penonton, saya lihat, melihat kamu dengan mulut menganga.

B PRAKTIK MEMBERI *FEEDBACK*

1

Ajak peserta untuk praktik memberikan *feedback*.

Minta peserta saling tolong menolong menempel kertas A4 di punggung. Minta mereka menuliskan *feedback* di punggung rekan-rekannya. Temanya adalah: *masukan agar kawan kita menjadi komunikator yang lebih handal*. Berikan waktu 10 menit. Setelah selesai, sebelum mencopot dan membaca, minta mereka mengucapkan terimakasih pada rekan-rekannya.

