

## Topik 6

Buku Saku Fasilitator  
Komunikasi Efektif Dengan Remaja





# 1001

# CARA BICARA

## ORANG TUA DENGAN REMAJA

### Kritik dan saran hubungi

Skata di [www.skata.info](http://www.skata.info)

E-mail: [familyplanning.id@gmail.com](mailto:familyplanning.id@gmail.com)

Telepon dan WhatsApp: 08118101402

Direktorat Bina Ketahanan Remaja BKKBN

Jl. Permata No. 1 Halim Perdana Kusuma, Jakarta Timur

Telepon dan Fax: 021-8008548

**BUKU INI ADALAH SALAH SATU MATERI  
BACAAN UNTUK Mendukung PROGRAM BINA  
KETAHANAN REMAJA**

## TIM PENYUSUN

Imelda Hutapea, M.Ed  
 Alzena Masykouri, M.Psi  
 Dinar Pandan Sari, MA  
 Asep Sopari, S.Pd, M.Sc

## TIM PENGARAH

dr. Victor Palimbong

## DESAIN

Anastasia Lintang Proborini, S.Ds.

## DAFTAR ISI

- 6 Pengantar
- 12 Petunjuk Penggunaan Buku Saku
- 14 Rancang Bangun Pembelajaran 1001 Cara Bicara
- 16 Tata Tertib Kegiatan
- 26 Tujuan Pembelajaran Topik 3
- 28 Panduan Membawakan Materi Paparan



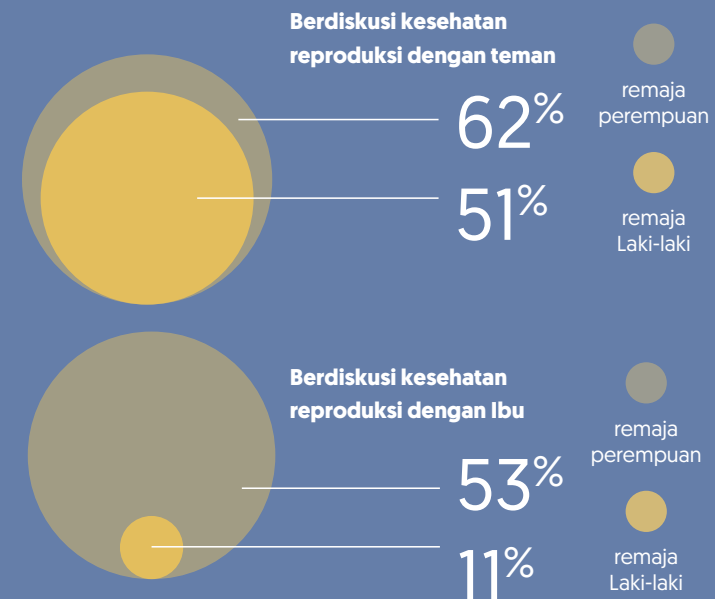
## PENGANTAR

### DEPUTI BIDANG KELUARGA SEJAHTERA DAN PEMBERDAYAAN KELUARGA BKKBN

Remaja dalam konteks Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana (Bangga Kencana) dilihat dari tiga aspek. Pertama, sebagai calon penduduk usia produktif, calon aktor pembangunan yang harus berkualitas. Kedua, sebagai calon pasangan yang akan membangun keluarga berkualitas. Ketiga, sebagai calon orangtua yang akan melahirkan SDM yang juga harus berkualitas.

Oleh karena itu, BKKBN melalui Pembinaan Ketahanan Remaja ingin memastikan remaja-remaja di Indonesia mampu menyiapkan diri agar memiliki perencanaan dalam mempersiapkan dan melewati lima transisi kehidupan remaja, yaitu: (1) mempraktikkan hidup sehat; (2) melanjutkan pendidikan; (3) memulai mencari/menciptakan pekerjaan; (4) menjadi anggota masyarakat yang baik; dan (5) memulai kehidupan keluarga.

Hasil Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) Tahun 2017 menunjukkan bahwa kelompok sebaya dan orangtua (terutama ibu) menjadi tempat paling banyak dipilih oleh remaja untuk berdiskusi tentang kesehatan reproduksi yang dialaminya. Sebanyak 62 persen remaja perempuan dan 51 persen remaja laki-laki mengaku berdiskusi kesehatan reproduksi dengan temannya, dan 53 persen remaja perempuan serta 11 persen remaja laki-laki berdiskusi kespro dengan ibunya.



Hasil riset tentang Perilaku Seksual Remaja yang diselenggarakan JHCCP dan UGM pada 2017 lalu menunjukkan bahwa :

## Remaja USIA 10 – 14 TAHUN

mencari informasi tentang kesehatan reproduksi yang dialaminya dari orangtua

Kedua hasil survei tersebut menunjukkan bahwa remaja Indonesia membutuhkan peran orangtua sebagai tempat berbagi informasi dan curhat/konsultasi tentang segala hal yang terkait dengan tumbuh-kembangnya. Meskipun demikian, data tersebut juga menunjukkan sebagian besar dari remaja lebih memilih teman sebaya sebagai sumber informasi dan tempat bercerita.

Hambatan komunikasi kerap kali menjadi kendala relasi/hubungan orangtua dengan anak yang berbeda generasi. Beberapa hasil kajian menunjukkan bahwa orangtua sebetulnya ingin membangun relasi baik, ingin menjadi sumber informasi, ingin menjadi tempat curhat, tetapi tidak tahu caranya. Oleh karena itu, kami menyambut baik dikembangkannya “1001 Cara Bicara Orangtua dengan Remaja” ini. Kami berharap ini dapat membantu para orangtua di Indonesia dalam memahami dan menguasai keterampilan berkomunikasi dengan anak/remajanya sehingga terbangun relasi/hubungan yang baik di antara keduanya.

Atas nama BKKBN, kami mengucapkan terima kasih kepada JHCCP melalui Skata yang telah mengembangkan “1001 Cara Bicara Orang Tua dengan Anak Remaja”. Buku Saku ini dapat menjadi alat bantu bagi pengelola dan pelaksana program serta kader kelompok Bina Keluarga Remaja (BKR) dalam menyampaikan substansi “1001 Cara Bicara Orangtua dengan Remaja” kepada orangtua-orangtua yang memiliki anak usia remaja.

Plt. Deputi Bidang Keluarga Sejahtera dan Pemberdayaan Keluarga,



**Dr. Drs. H. Lalu Makripuddin, M.Si**



## PENGANTAR

### KEPALA PERWAKILAN JOHNS HOPKINS CENTER FOR COMMUNICATION PROGRAMS DI INDONESIA

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk usia produktif terbesar di dunia. Populasi remajanya sekitar 17% dari seluruh penduduk. Ahli kependudukan memperkirakan bahwa Indonesia akan memasuki masa keemasan pada tahun 2030 – 2040, ketika jumlah usia produktifnya lebih besar daripada usia non produktif. Namun demikian jumlah yang besar saja (Kuantitas) tidak cukup untuk menjamin kesejahteraan bangsa. Diperlukan SDM yang berkualitas.

Orang tua dan keluarga memegang peranan penting dalam hal ini. Pemerintah telah menetapkan bahwa percepatan pembangunan melalui peran pemuda dan remaja sangat penting. Peningkatan kualitasnya, baik dari sisi pendidikan, keterampilan, maupun karakter, harus menjadi prioritas. Namun demikian kerja nyata untuk pembangunan pemuda dan remaja membutuhkan dukungan dari banyak pihak. Terutamanya adalah keluarga dan orang tua dimana pemuda dan remaja berada.

1001 Cara Bicara dirancang untuk memudahkan orang tua belajar lebih jauh tentang bagaimana berkomunikasi dengan remaja. Hal ini tercermin dari beragam tools atau produk yang dikembangkan demi memudahkan dan menyesuaikan dengan gaya belajar masing-masing penggunanya: buku/ e-book, jurnal, kartu main, serta video dan film pendek. Sejak diluncurkan, 1001 Cara Bicara telah menyelenggarakan banyak kegiatan baik dari sisi

promosi maupun penguatan kapasitas terutama kepada para PKB/PLKB dalam bentuk Program Diseminasi melalui Facebook Live-- yang telah diadakan akhir tahun 2020.

Sebagai tindak lanjut dari program-program sebelumnya, bersama Direktorat Bina Ketahanan Remaja, bersama-sama kami telah melaksanakan “Workshop Nasional Penggunaan 1001 Cara Bicara” sebagai strategi diseminasi dengan jangkauan yang lebih luas yang melibatkan berbagai elemen di BKKBN tingkat provinsi, seperti PKB/ PLKB, Kader BKR, Widyaiswara, dan GenRe. Diharapkan melalui workshop ini para peserta dapat memiliki kemampuan dan keterampilan yang sangat baik dalam menyampaikan berbagai pesan dan pengetahuannya seputar pola pengasuhan, komunikasi efektif, serta kesehatan reproduksi dan seksualitas. Selain itu, melalui workshop ini pun diharapkan lahirnya berbagai kegiatan inisiatif (kelas-kelas mandiri) dari seluruh provinsi sehingga pengetahuan dan keterampilan yang sudah diserap dapat disiarkan kembali hingga jaringan akar rumput.

Buku Saku Fasilitator 1001 Cara Bicara ini adalah buku dampingan bagi penyelenggara program di tingkat provinsi, kabupaten/kota, dan lapangan serta akar rumput untuk dapat menurunkan workshop 1001 Cara Bicara dengan runtut. Buku ini adalah bagian dari sebuah kampanye besar 1001 Cara Bicara, **yang bertujuan untuk menjembatani jurang komunikasi yang terjadi antara orang tua dan remaja.**



Hari Fitri Putjuk  
Kepala Perwakilan JHCCP di Indonesia

## PETUNJUK PENGGUNAAN BUKU SAKU

**BUKU SAKU INI ADALAH BAHAN  
PENDAMPING DARI MATERI TAYANG  
YANG SUDAH DISEDIAKAN OLEH  
PANITIA NASIONAL 1001 CARA BICARA**



### **SALAM 1001 CARA BICARA!**

Buku petunjuk ini adalah alat bantu Anda untuk menyelenggarakan pembinaan “1001 Cara Bicara dengan Remaja”

Bacalah dan pahami terlebih dahulu materi yang akan dibawakan seraya mengingat pengalaman belajar Anda. Anda boleh menggunakan kata-kata anda sendiri.

Sebagai fasilitator nasional, Anda diharapkan untuk dapat menerapkan kembali ilmu yang sudah Anda terima pada **Workshop Nasional 1001 Cara Bicara, pada bulan Maret/ April 2021** di daerah Anda masing-masing.

Buku Saku ini dikembangkan per topik dan Anda bisa gunakan sesuai kebutuhan Anda di lapangan.

# RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN 1001 CARA BICARA

## TOPIK 1

Produk 1001  
Cara Bicara

## TOPIK 2

Keterampilan Pembelajaran  
pada Orang Dewasa

## TOPIK 3

Memahami Remaja

## TOPIK 4

Memahami  
Konsep Pola Asuh

## TOPIK 5

1001 Cara Bicara  
Perilaku Berisiko

## TOPIK 7

1001 Cara Bicara  
Perencanaan Masa  
Depan

## TOPIK 6

Komunikasi efektif  
dengan anak remaja

## TOPIK 8

Membangun  
Kemandirian Anak

## TOPIK 9

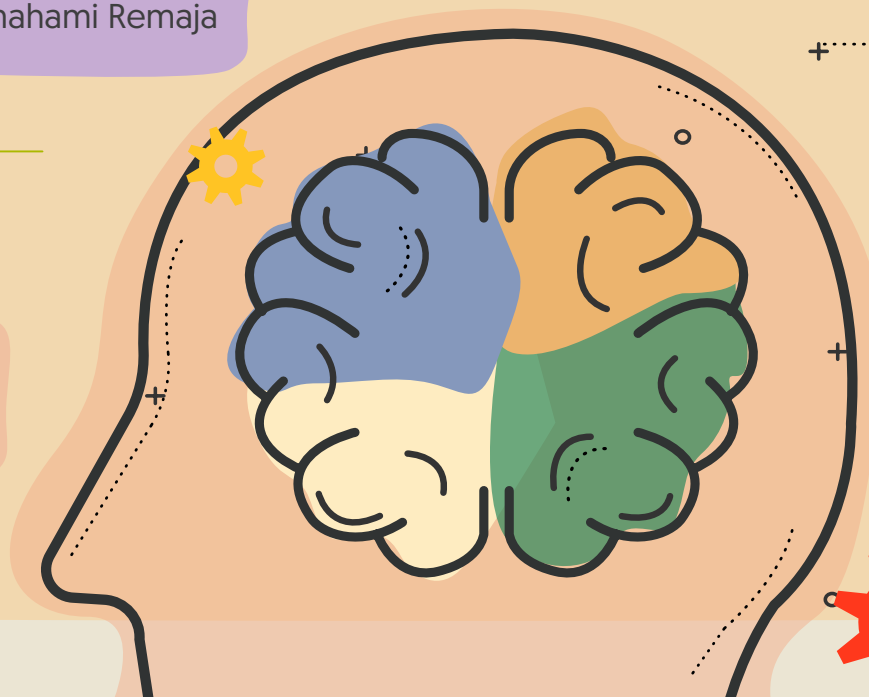
1001 Cara Bicara  
Cakap Berliterasi Digital

## TOPIK 10

Kecakapan orang tua dalam  
pendidikan mengenai  
Kesehatan Reproduksi dan  
Seksualitas

## TOPIK 11

Cakupan Pendidikan  
Kesehatan Reproduksi dan  
Seksualitas





## TATA TERTIB KEGIATAN

**JAGALAH KESEHATAN ANDA DAN MASYARAKAT DAMPINGAN ANDA SELAMA MASA PANDEMI INI**

Dalam masa pandemi ini Kami meminta Anda mendahulukan kegiatan dengan moda online.



Melakukan kegiatan secara online terkadang dapat sangat menantang. Anda harus dapat mempertahankan minat peserta binaan dan sekaligus memelihara interaksi Anda dengan mereka. Oleh karena itu Kami anjurkan agar Anda melakukan pembinaan ini secara terbabak, bertahap, dan terstruktur.



Berikut ini adalah contoh Tata Tertib Kegiatan yang bisa Anda gunakan sebagai referensi.

## TATA TERTIB PESERTA



Seluruh peserta Zoom diharapkan menyalakan video selama acara berlangsung dan mengganti virtual background dengan template yang sudah diberikan panitia/ diinstruksikan oleh fasilitator



Seluruh peserta Zoom **wajib** menonaktifkan mic (*mute*) saat fasilitator sedang memaparkan materi

Seluruh peserta Zoom **wajib** menuliskan nama dengan format sebagai berikut: **Makanan Khas Provinsi - Nama. Contoh: Seblak - Eva.** Catatan: Jika peserta tidak mengubah nama sesuai dengan panduan di atas, maka Admin akan mengubahnya.



- Seluruh peserta **wajib** mengisi dengan lengkap daftar hadir/ absensi setiap hari sesuai dengan tanggal penyelenggaraan selama workshop berlangsung. Daftar hadir akan dibuka dari pukul 08.00-10.00 WIB.
- Seluruh peserta **wajib** mengunduh materi penugasan dan mengunggah kembali hasil penugasan yang telah diberikan oleh fasilitator. Panitia menyediakan link untuk peserta dapat mengunggah materinya.
- Seluruh peserta Zoom **diperbolehkan** untuk mengetik di kolom chat, namun mohon agar tetap memperhatikan norma dan etika dalam berkomunikasi
- Seluruh peserta Zoom **dilarang** mengirimkan pesan dan/ atau file [dokumen/ foto/ video/ audio] di kolom chat yang tidak ada kaitannya dengan keseluruhan acara

# TATA TERTIB PESERTA

## Tips:

- Seluruh peserta disarankan untuk menekan fitur Speaker View pada pojok kanan atas layar dan klik pin video (arahkan kursor ke kotak Speaker dan klik titik tiga berwarna biru pada pojok kanan kotak dan pilih pin video)
- Jika terjadi kendala pada koneksi Anda dan terpaksa keluar dari Zoom, silakan untuk segera bergabung kembali setelah koneksi Anda stabil kembali
- Penggunaan video memakan *bandwidth* lebih besar, maka jika terkendala pada jaringan, peserta **diperbolehkan** untuk mematikan kamera



## Breakout Rooms

Pada hari ke-2 dan hari ke-3, seluruh peserta akan dikelompokkan dan akan bergabung ke dalam Breakout Rooms yang sudah ditentukan sebelumnya.

Kemudian untuk menjaga keaktifan seluruh peserta, maka setiap anggota harus memiliki peran yang ditentukan secara mandiri oleh kelompok. Jenis peran terdiri dari:

Fasilitator

Penyaji

Notulensi

Narasumber

Jika Anda memutuskan bahwa pendampingan atau pembinaan dapat dilakukan secara tatap muka langsung, maka perhatikanlah panduan berikut. Kutipan dari tata tertib ini diambil dari Buku **ADAPTASI TERHADAP KEBIASAAN BARU: PANDUAN KERJA SEHAT, AMAN, DAN PRODUKTIF DALAM MASA PANDEMI COVID-19 BINA LINI LAPANGAN**. Anda dapat merujuk pada panduan selengkapnya pada buku di atas.

## JIKA ANDA ADALAH PKB ATAU KADER BKR YANG AKAN BERJALAN MENUJU WILAYAH BINAAN



Pastikan diri Anda dalam kondisi sehat. Jangan bepergian jika anda sedang sakit.



Selama perjalanan tetap gunakan masker.



Gunakan sarana pribadi sesuai kebutuhan, seperti helm pribadi. Lakukan perjalanan langsung ke lokasi tujuan.



1 meter

Sebisa mungkin tidak menggunakan transportasi umum. Jika terpaksa menggunakan transportasi umum, tetap menjaga jarak minimal 1 meter.



Tidak menyentuh fasilitas umum.

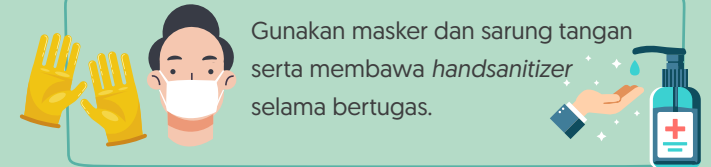


Gunakan hand sanitizer.



Cuci tangan dengan sabun dan air mengalir setelah sampai di lokasi tujuan.

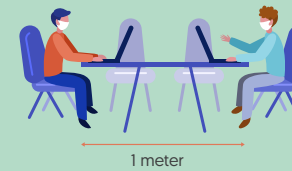
## MELAKSANAKAN TUGAS DI WILAYAH BINAAN



Gunakan masker dan sarung tangan serta membawa *handsanitizer* selama bertugas.



Kurangi kegiatan yang mengumpulkan banyak orang.



1 meter

Jika ada kegiatan yang mengumpulkan banyak orang, lakukan pengaturan jaga jarak minimal 1 meter dan ingatkan untuk menggunakan masker serta hindari kontak fisik secara langsung selama kegiatan berjalan.



Mencuci tangan dengan sabun atau *handsanitizer* setelah melakukan kegiatan.



Catat dan lapor seluruh kegiatan di wilayah binaan melalui aplikasi e-kinerja



Lapor ke tokoh formal di wilayah binaan terkait rencana kegiatan yang akan dilaksanakan dan hasil kegiatan





"Anda bisa menggunakan *slide* yang anda terima selama *workshop* dengan panduan yang ada di Bab ini. Tiap *slide* akan diberikan: Catatan, yaitu apa yang Anda perlu sampaikan pada slide tersebut dan Instruksi, apa perintah Anda pada peserta *workshop*. Ada juga bagian Catatan Pribadi tempat anda menuliskan beberapa catatan penting pribadi anda untuk *slide* tersebut. "



## Topik 6

# KOMUNIKASI EFEKTIF

DENGAN  
REMAJA



## TUJUAN PEMBELAJARAN

Melalui materi dan aktivitas yang disampaikan di bagian ini diharapkan orang tua atau orang dewasa yang berinteraksi dengan remaja dapat memahami konsep dan teknik komunikasi yang tepat dan efektif.



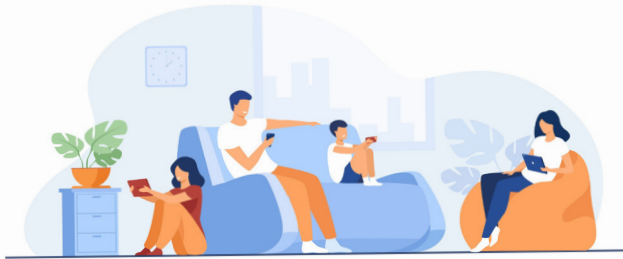
## RANCANG BANGUN KELAS

- 30 Prinsip Komunikasi
- 34 Ciri Remaja yang Memengaruhi Komunikasi
- 36 Tantangan Komunikasi pada Remaja
- 38 Tujuan Komunikasi
- 40 Dia-Lo-Gue
- 52 Komunikasi Sepanjang Hayat
- 56 Komunikasi Positif
- 72 Teknik Komunikasi
- 74 Tips untuk Orang Tua
- 76 Penyelesaian Masalah dan Resolusi Konflik pada Remaja



## PANDUAN MEMBAWAKAN MATERI PAPARAN

Bagaimana pendapat anda?



bkkbn

Pilihanku

JOHNS HOPKINS  
Center for Communication  
Programs

### CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## INSTRUKSI

- Minta peserta menyampaikan pendapatnya terhadap gambar.
- Tidak usah beri komentar terhadap pendapat yang muncul.
- Bila memungkinkan, komentar dapat dicatat sebagai bahan untuk pembahasan materi.

### Catatan

Komunikasi merupakan sarana orangtua dalam menyelenggarakan fasilitasi yaitu bimbingan belajar. Komunikasi akan bekerja dengan lebih mulus terjadi jika ada kedekatan antar para pihak. Komunikasi antara orang tua dan anak dilakukan sejak anak masih bayi. Dalam interaksi sehari-hari, orang tua pasti melakukan proses komunikasi sehingga anak memahami informasi dan yang paling penting adalah mendapatkan rasa nyaman dan bahagia. Respon orangtua dalam berkomunikasi akan menjadi dasar tumbuhnya rasa percaya anak pada orangtuanya.

## Prinsip Komunikasi

- Komunikasi Verbal & Non verbal
- Melibatkan lebih dari 1 orang, bukan monolog
- Ada pertukaran pesan atau ide
- Tujuannya adalah solusi



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

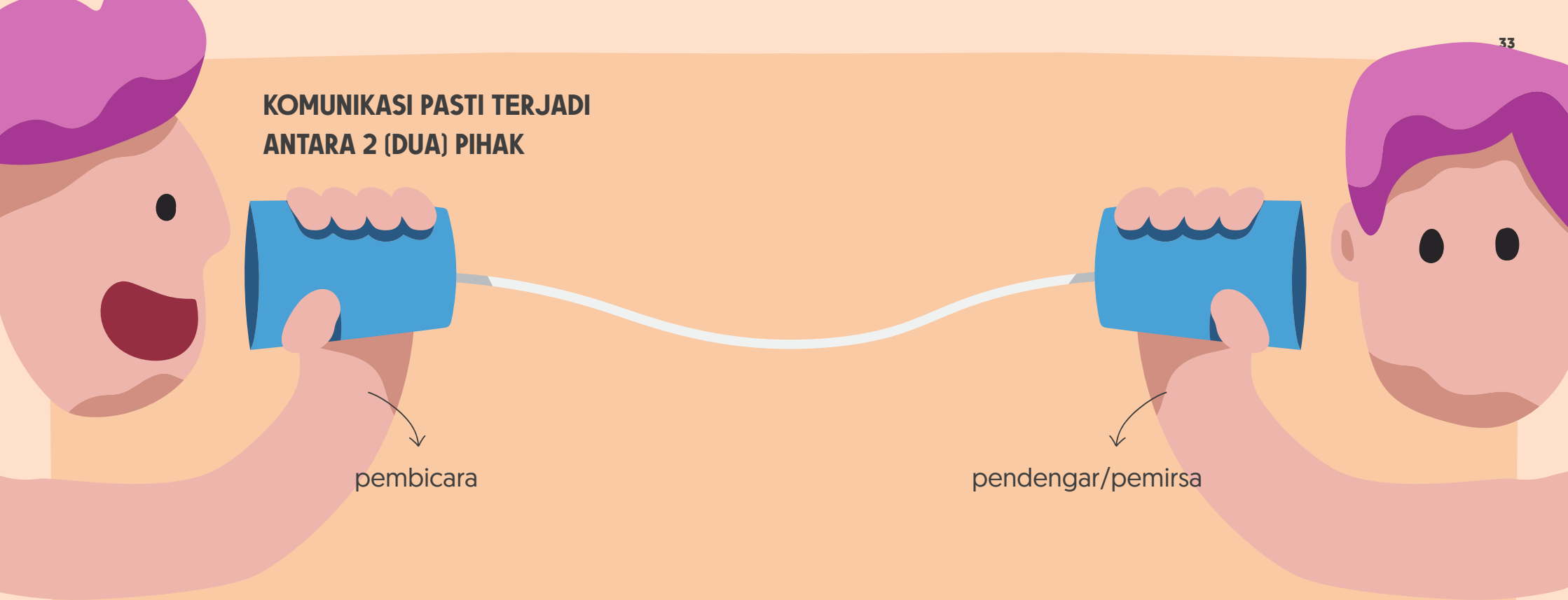


**KOMUNIKASI ADALAH KETERAMPILAN YANG WAJIB DIMILIKI OLEH SETIAP MANUSIA AGAR DAPAT BERINTERAKSI DENGAN BAIK. UNTUK DAPAT TERAMPIL, MAKA KOMUNIKASI HARUS DILATIH SECARA TERUS MENERUS.**

Secara umum, komunikasi terbagi menjadi 2 [dua], yaitu komunikasi yang melibatkan bahasa, ucapan, berbicara, dan komunikasi non-verbal yang menggunakan ekspresi wajah, ekspresi emosi, gerakan tubuh, juga nuansa yang terdapat dalam suara atau percakapan.



## KOMUNIKASI PASTI TERJADI ANTARA 2 (DUA) PIHAK



Karena ada 2 (dua) pihak yang terlibat, maka proses yang terjadi adalah dialog, interaksi, timbal-balik. Termasuk juga proses berbicara dan mendengar sebaiknya terjadi secara bergantian dan terus menerus di antara kedua pihak.

Tujuan  
utama  
komunikasi

adalah pertukaran pesan atau ide. Ada yang disampaikan dan lawan bicara diharapkan dapat menerima pesan dengan baik.

Terutama tujuan komunikasi adalah untuk mendapatkan solusi. Misalnya, seorang remaja menyampaikan pesan pada anda bahwa ia sedang bingung. Tujuan akhir dari proses komunikasi ini adalah remaja mengharapkan adanya solusi yang ia dapatkan dari hasil diskusi dengan anda. Tapi ingat, bukan anda yang bertanggung-jawab untuk memberikan solusi, melainkan dari komunikasi yang terjadi diharapkan remaja mendapatkan ide/pemikiran mengenai apa yang bisa ia lakukan untuk menyelesaikan masalahnya.

## Ciri Remaja yang Mempengaruhi Komunikasi

- Aspek sosial (interaksi)
- Sedang belajar jadi dewasa
- Pertimbangan & Pengambilan keputusan, belum optimal



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Pada masa pubertas yang membuat banyak perubahan pada diri remaja, maka komunikasi pun menjadi tantangan yang harus diatasi pada remaja. Umumnya muncul kebingungan akan kemampuan diri sendiri, kekhawatiran akan benar atau salah dalam bertindak, ingin tampil sesuai dengan keinginannya, dan permasalahan yang muncul dalam interaksinya dengan sebaya. Tampilan remaja yang dilihat oleh orang dewasa yang ada di sekelilingnya adalah perilaku atau sikap yang dianggap menantang figur otoritas (orang tua atau guru).

## Tantangan Komunikasi pada Remaja

Sikap atau perilaku yang sering dikeluhkan adalah remaja yang

- bersikap tertutup
- memberontak/melanggar/menolak aturan.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Dalam menghadapi sikap dan perilaku remaja seperti disebutkan di atas, orang tua merasa kesulitan berkomunikasi dengan remaja. Komunikasi yang tidak lancar akan berdampak pada memburuknya hubungan sehingga orang tua mengalami kesulitan untuk membimbing anak. Akibatnya hubungan anak dan orang tua menjadi renggang. Orang tua memusatkan perhatiannya pada bagaimana cara agar anak tidak lagi memberontak, mau menurut, dan berusaha agar anak mau terbuka serta bercerita kepada orangtua.

Agar dapat berkomunikasi dengan remaja dan menjadi model bagi remaja dalam latihannya mengembangkan keterampilan komunikasi, maka sebaiknya orang tua memahami terlebih dahulu mengenai komunikasi.

## Tujuan Komunikasi

- Membangun hubungan
- Menumbuhkan rasa percaya
- Memberikan bantuan/layanan
- Bertukar informasi
- Memberikan bimbingan
- Menyelesaikan konflik dengan mencari solusi



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Dengan menetapkan tujuan komunikasi sebelum berbincang dengan remaja dan siapa pun, maka kita akan memiliki arah dalam membangun percakapan dan mengakhirinya. Tujuan ini juga menjaga agar komunikasi yang kita lakukan tetap efektif dan tidak bertele-tele. Kita pun dapat memilih kalimat dan cara penyampaian yang tepat, sesuai dengan tujuannya agar hasil yang didapatkan optimal.

# Dia-lo-gue

- **Dihayati (mindfulness)**
- **Diterima (acceptance)**
- **Didengarkan (listened)**
- **Ditanggapi (responsive)**



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Agar proses komunikasi dapat berlangsung secara efektif, ada 4 (empat) hal yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan:

Dihayati

Diterima

Didengarkan

Ditanggapi

## “Apa yang anda pikirkan?”

Siapkan alat tulis dan kertas.

Tuliskan apa yang anda pikirkan mengenai gambar/tayangan berikut



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---

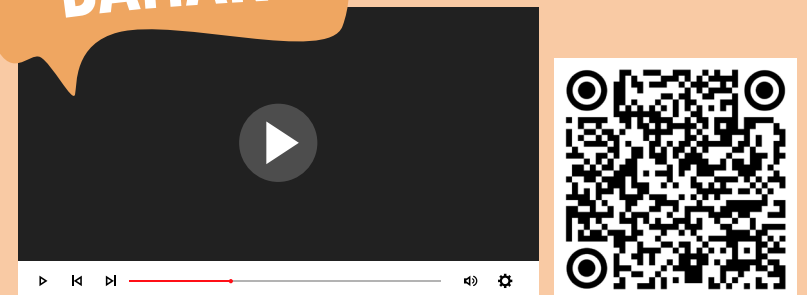


---

## INSTRUKSI

- Minta peserta melihat gambar/video
- Peserta diminta untuk menuliskan apa yang dipikirkan mengenai gambar terkait komunikasi.
- Slide ke-3 adalah video tanpa suara.

## BAHAN



2 slide gambar  
dan 1 slide video

*Post it/Padlet*

Parent-Teen Communicationchannel TeenDrivingPlan  
[https://www.youtube.com/watch?v=m\\_HfbiM5jjE](https://www.youtube.com/watch?v=m_HfbiM5jjE)

Apa yang anda pikirkan?



Gambar 1

bkkbn PilihanKu JOHNS HOPKINS Center for Communication Programs

## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---

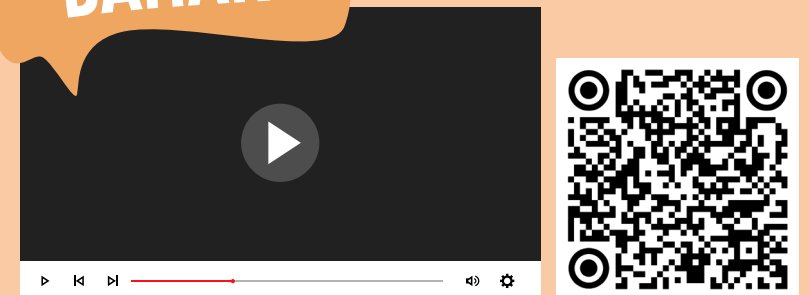


---

## INSTRUKSI

- Minta peserta melihat gambar/video
- Peserta diminta untuk menuliskan apa yang dipikirkan mengenai gambar terkait komunikasi.
- Slide ke-3 adalah video tanpa suara.

## BAHAN



2 slide gambar  
dan 1 slide video

*Post it/Padlet*

Apa yang anda pikirkan?



Gambar 2



bkkbn

Pilihanku

JOHNS HOPKINS  
Center for Communication  
Programs

## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---

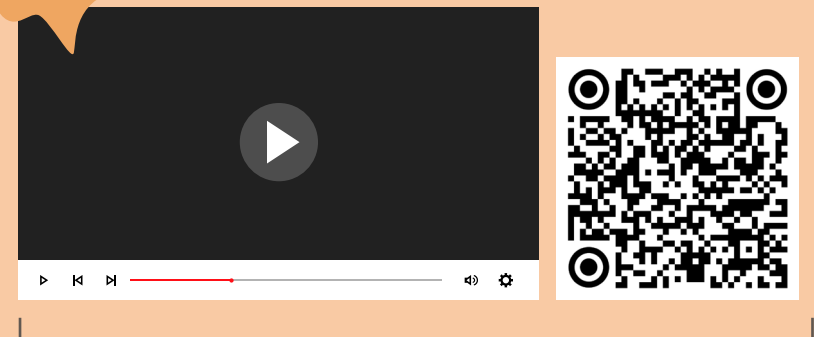


---

## CARA

- Minta peserta melihat gambar/video
- Peserta diminta untuk menuliskan apa yang dipikirkan mengenai gambar terkait komunikasi.
- Slide ke-3 adalah video tanpa suara.

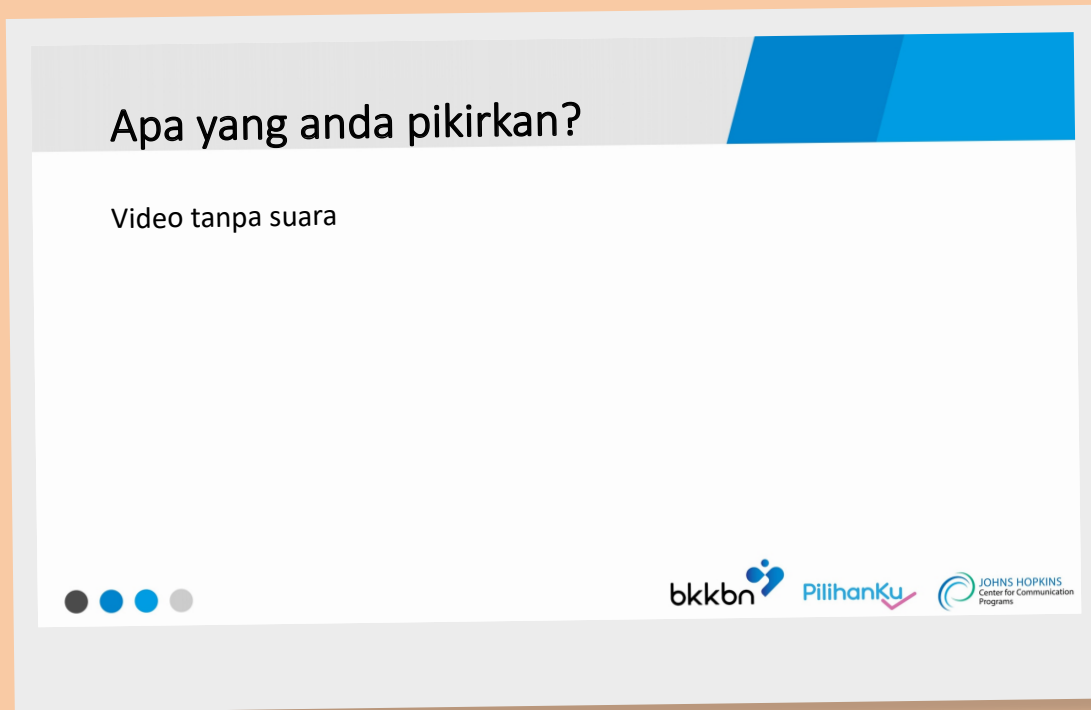
## BAHAN



3 slide gambar  
dan video

*Padlet*

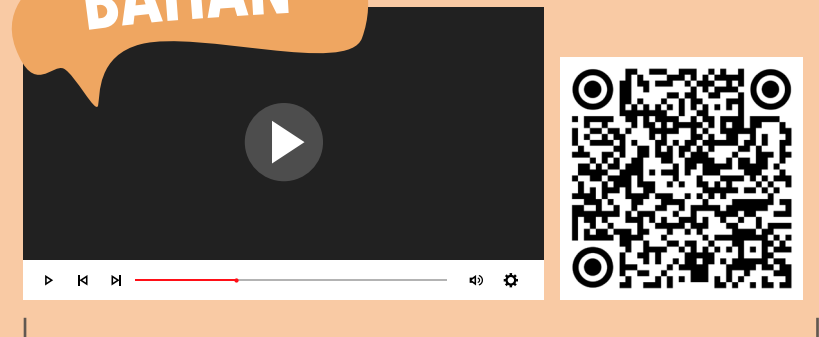




## CARA

- Minta peserta melihat gambar/ video.
- Peserta diminta untuk menuliskan apa yang dipikirkan mengenai gambar terkait komunikasi.
- Slide ke-3 adalah video tanpa suara.

## BAHAN



3 slide gambar  
dan video

*Padlet*

## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Pembahasan dan Diskusi

Dapatkan anda membedakan asumsi/perkiraan dengan fakta?

Tanpa suara, darimana anda mendapatkan pesan yang ingin disampaikan?



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---

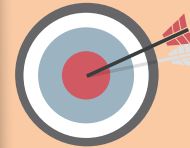


---

## INSTRUKSI

Dengan memperhatikan pendapat dari para peserta, lakukan diskusi dengan membahas:

- Dapatkan anda membedakan asumsi/perkiraan dengan fakta?
- Tanpa suara, darimana anda mendapatkan pesan yang ingin disampaikan?



**Biasakan untuk berkomunikasi berdasarkan fakta, bukan asumsi atau perkiraan.**

**Fakta:** [gambar 1] ada seorang remaja putri yang terlihat sedang murung atau tampak memikirkan sesuatu. Tangannya terlipat di dada. Dan, ada seorang wanita dewasa yang sedang menemani duduk di sebelah remaja putri dengan meletakkan tangan di bahu remaja putri.

**Asumsi:** [gambar 1] ada remaja sedang ngambek ketika diberi nasihat oleh ibunya. Kelihatannya dia kesal karena dimarahi dan diberi nasihat oleh ibunya.

Selain melalui suara, pesan yang disampaikan dapat berupa: ekspresi wajah, gerakan tubuh (*gesture*), emosi yang tampak.

## Komunikasi Sepanjang Hayat



### Anak awal-madya

- Sedang berkembang kemampuan berbahasa
- Fantasi, berpikir konkrit
- Masa banyak mengajukan pertanyaan



### Anak akhir

- Pemahaman sebab akibat, problem solving, belajar adanya aturan



### Remaja

- Berpikir dualistik
- Penekanan pada teman sebaya



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Setiap tahapan perkembangan manusia memiliki ciri khusus yang juga mewarnai pola komunikasinya. Agar komunikasi yang terjadi berlangsung efektif, maka kita perlu memahami perkembangan komunikasinya. Dengan demikian diharapkan kita dapat menyesuaikan cara berkomunikasi dengan mereka.

Pada slide, anda dapat melihat perbedaan komunikasi antara anak usia 6-10 tahun dengan remaja. Di usia anak, fokus komunikasi anda adalah memberikan penjelasan mengenai sebab akibat, mengarahkan anak untuk berlatih menyelesaikan masalah, dan memberikan informasi serta penguatan akan aturan dan kebiasaan.

Sementara remaja membutuhkan kesempatan untuk dapat berpikir dari berbagai sudut pandang dan menikmati perannya dalam pertemanan.

Jika anda berbicara dengan remaja secara panjang lebar menjelaskan ini itu seperti layaknya pada anak, remaja tidak akan menikmati proses komunikasi yang berlangsung karena tidak sesuai dengan kebutuhannya.

**Dewasa**

- Berpikir dari berbagai perspektif, relative
- Membentuk dan mengembangkan karir
- Membentuk keluarga

**Lansia**

- Penurunan fungsi fisik, kemampuan berpikir mekanik (memory, proses informasi)
- Peningkatan kemampuan berpikir pragmatik (bahasa wisdom)

bkkbn Pilihanku JOHNS HOPKINS Center for Communication Programs

## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Sementara bila kita berkomunikasi dengan orang dewasa, kita berharap lawan bicara kita sudah terampil dalam mempertimbangkan berbagai aspek. Pada remaja, tentu kita akan kecewa bila harapan komunikasinya dianggap seperti kita berkomunikasi dengan orang dewasa. Remaja masih berlatih untuk dapat berpikir dari berbagai aspek. Berlatih artinya mungkin kecepatannya masih lambat dan sangat mungkin masih melakukan kesalahan.

## Komunikasi Positif

- Gunakan berbagai cara (lisan, tulisan, chat, voice note)
- i-message*
- Proaktif
- Dengarkan
- Terima



### CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



**SECARA TIDAK SADAR, KITA SERINGKALI MELAKUKAN KOMUNIKASI YANG TIDAK EFEKTIF. HASILNYA JUSTRU MEMBUAT ORANG TUA DAN REMAJA ENGGAN UNTUK BERKOMUNIKASI KARENA MERASA TIDAK DIDENGARKAN DAN TIDAK DIPAHAMI.**

Agar proses komunikasi menjadi positif dan efektif, maka ada beberapa hal yang dapat dilakukan:

✓ **Menggunakan berbagai cara.**

Tidak semua orang nyaman dengan berbicara langsung, sebaliknya ada orang yang lebih memilih untuk bertatap muka dan langsung bercakap-cakap. Sebagai orang tua, anda diharapkan untuk dapat memahami pilihan komunikasi anak/remaja. Setelah nyaman, mereka akan mulai mempertimbangkan kebutuhan orang lain untuk berkomunikasi dan bersedia untuk berlatih dengan berbagai media.

✓ **I-Message atau pesan saya**

Setelah slide ini akan dibahas lebih detail.

✓ **Proaktif**

Tidak perlu menunggu atau memaksa anak/remaja untuk terbuka dan berkomunikasi pada anda. Sebagai orang tua, anda juga berperan sebagai model/ccontoh bagaimana interaksi dan komunikasi sebaiknya terjadi. Ingat cara belajar yang paling efektif adalah dengan meniru.

✓ **Dengarkan**

Fungsi utama komunikasi adalah mendengarkan secara aktif. Latihlah diri anda untuk dapat mendengarkan apa yang disampaikan pihak lain dengan aktif, tanpa memberi komentar atau

membuat asumsi-asumsi sendiri. Jika ada yang tidak jelas, tanyakan. Jangan menebak.



✓ **Terima**

Selama proses komunikasi berlangsung biasanya ada

emosi yang terlibat. Terima semua ekspresi emosi yang muncul. Tidak ada larangan untuk emosi tampil selama masih adaptif (tidak membahayakan diri dan lingkungan). Latihlah empati anda dengan memposisikan diri anda di pihak lawan bicara.

## Proses “I Message” atau Pesan Saya

**I message** adalah gaya komunikasi yang memusatkan perhatian pada **perasaan pembicara**, bukan pada pikiran pendengarnya.

Misalnya:

“Kenapa sih kamu selalu terlambat?” → Pikiran Pendengarnya

“Mama khawatir dan bingung kalau kamu pulang telat tanpa pemberitahuan”. → Perasaan Pembicara



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



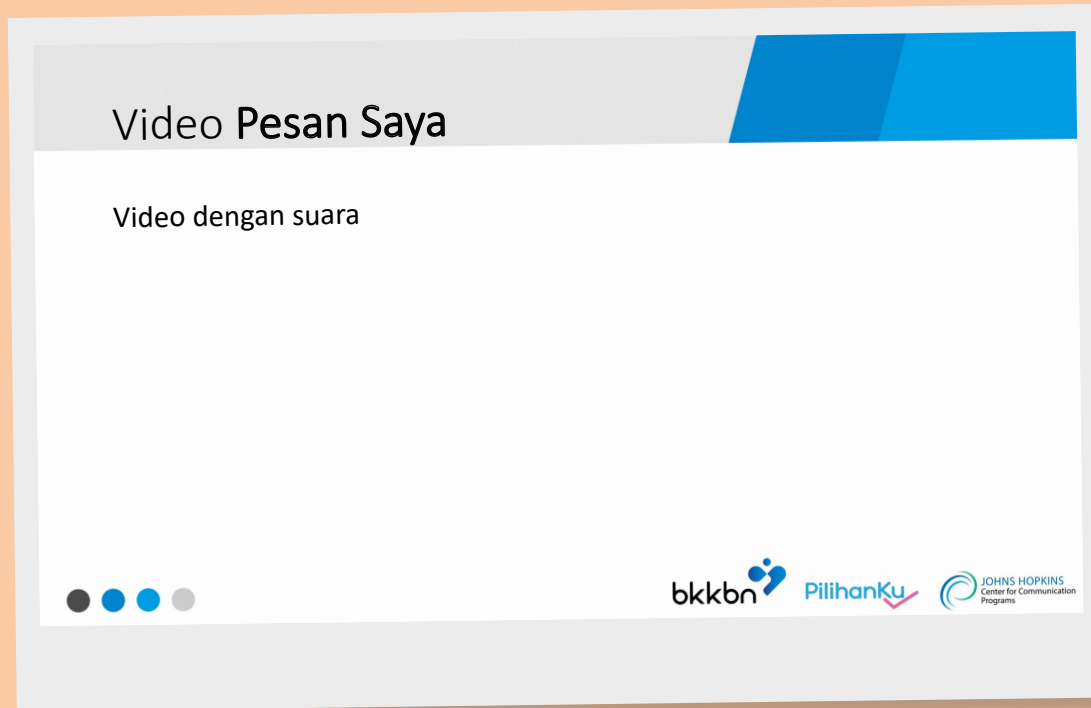
---



---

## Catatan

*I message* adalah gaya komunikasi yang memusatkan perhatian pada perasaan pembicara, bukan pada pikiran pendengarnya. Misalnya, ketimbang orangtua mengatakan, “Kenapa sih kamu selalu terlambat?”. Akan lebih baik orangtua menyampaikan, “Mama khawatir dan bingung kalau kamu pulang telat tanpa pemberitahuan”. Pernyataan dengan menggunakan “*I*” atau “saya”, sangat kontras dibandingkan pesan menggunakan “*You*” atau “kamu” yang terasa menyalahkan.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## INSTRUKSI



Tampilkan video dengan suara.  
Minta pendapat peserta mengenai perbedaan video dengan suara dan tanpa suara di slide sebelumnya.

- Bagaimana perbedaan perilaku komunikasi yang diamati oleh peserta?
- Bagaimana hasil dari proses komunikasi yang berbeda?
- Sanggupkah peserta menggunakan proses komunikasi yang positif dan menggunakan I Message?



Pernyataan dengan **“saya”** membuat pembicara **lebih asertif** tanpa terasa menuduh sehingga pendengar tidak merasa diserang.

Pernyataan semacam ini juga membantu individu lebih **menyadari perilaku yang dipermasalahkan**



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---

Pernyataan dengan “saya” membuat pembicara lebih asertif tanpa terasa menuduh sehingga pendengar tidak merasa diserang. Pernyataan semacam ini juga membantu individu lebih menyadari perilaku yang dipermasalahkan. Bila digunakan dengan tepat, pernyataan dengan “saya” dapat mengembangkan pola komunikasi positif antara remaja dan orangtua. Kedua pihak dapat berbagi perasaan dan pemikiran dengan terbuka sehingga perkembangan emosi remaja pun menjadi sehat.

# BREAK

15 menit break



## CATATAN PRIBADI

---

---

---

---

---

---

## Game: Jentera Kehidupan (*Wheel of Names*)



bkkbn

Pilihanku

JOHNS HOPKINS  
Center for Communication  
Programs

## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## INSTRUKSI

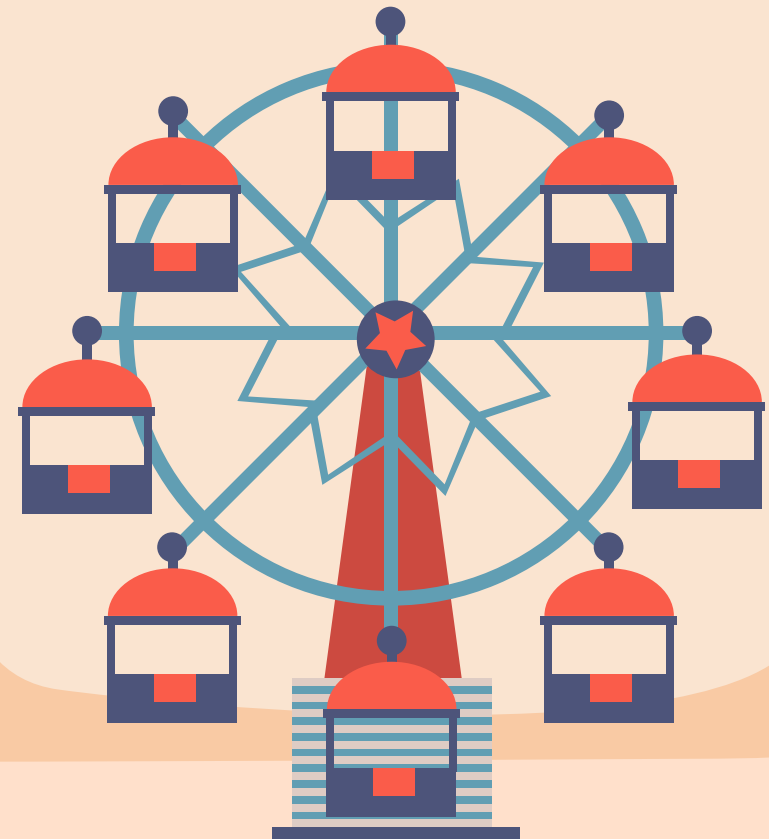
### Bahan:

- *Wheel of names* untuk role play I-Message berisi kasus konflik remaja dan orangtua, seperti: anak pulang malam, anak gak ngabarin, ketahuan merokok, mem-bully teman, bolos sekolah, ngumpetin nilai ulangan, tawuran, ada luka/lebam, dsb. *Wheel of names* bisa diganti dengan kartu yang dikocok/arisan.
- *Padlet*/kertas untuk menuliskan kalimat yang berisi “*I Message*”.

### Cara Bermain:

- Setiap peserta siap dengan *padlet*/ kertas dan menuliskan: [kelompok\_ Nama Lengkap].
- Setiap *wheel of names* diputar dan menunjukkan 1 kasus, maka peserta menuliskan kalimat "*I Message*"-nya.
- Setelah 5 putaran, peserta bersama fasilitator melihat kembali kalimat-kalimat "*I Message*" yang dituliskan dan diberi umpan balik. Apakah sudah tepat menyampaikan *I Message*-nya.
- Putara ke-6 sampai 7, peserta diminta *role play* dengan cara berpasangan secara acak.

- Perhatikan bagaimana peserta menyampaikan *I Message*-nya. Bagaimana emosi dan penjelasannya.
- Tanyakan bagaimana kesan peserta terhadap *I Message*. Ingat, alah bisa karena biasa.



# Teknik komunikasi

- Lafal jelas, intonasi dan tempo tepat
- Terima semua emosi
- Tujuan komunikasinya jelas
- Nada dasar Do = C
- Atensi dapat dicapai dengan perubahan nada.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Berikut adalah bahasan mengenai cara berkomunikasi atau berbicara:

- Ketika berbicara, pastikan lafal ucapan terdengar jelas, intonasi dan temponya tepat. Ini akan sangat memudahkan bagi pihak lawan bicara untuk dapat mendengarkan dengan seksama dan menangkap maksud yang ingin disampaikan.
- Siapkan diri anda untuk menerima semua emosi yang muncul dari pihak lawan bicara. Ingat, mereka bereaksi terhadap proses komunikasinya, bukan terhadap pribadi anda. Jadi tidak usah tersinggung.
- Pastikan tujuan dari komunikasinya sudah jelas. Ingin mendapatkan informasi, ingin bertanya, ingin ngobrol santai, akan berdiskusi mengenai hal X, dsb.
- Ketika berbicara, gunakan nada dasar Do = C, seperti penyiar berita televisi menyampaikan informasi. Bukan seperti penyanyi rock atau heavy metal, atau bersuara lirih seperti menyanyikan lagu sedih.
- Jika anda memerlukan perhatian dari lawan bicara agar fokus pada topik tertentu, ubah nada bicara anda. Menjadi lebih rendah atau lebih tinggi, misalnya. Ingat, tidak usah menambahkan emosi di sana.

## Tips untuk Orangtua

### *Agar komunikasi efektif*

- Berdiskusi dengan remaja mengenai topik-topik yang sedang hangat dan ide-ide yang muncul.
- Dampingi remaja untuk bisa mempertimbangkan sebab-akibat dari suatu peristiwa, juga untuk mempertimbangkan berbagai pandangan dan berlatih berpikir kritis.
- Berikan kesempatan sebanyak-banyaknya pada remaja untuk mengajukan pertanyaan.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

- Berdiskusi dengan remaja mengenai topik-topik yang sedang hangat dan ide-ide yang muncul.  
Berikan kesempatan pada remaja untuk mengutarakan pendapatnya. Hindari mengkritik bila pendapat mereka berbeda dengan anda. Sebaliknya, anda dapat meminta mereka untuk menjelaskan apa yang mereka pikirkan.
- Dampingi remaja untuk bisa mempertimbangkan sebab-akibat dari suatu peristiwa, juga untuk mempertimbangkan berbagai pandangan dan berlatih berpikir kritis.
- Berikan kesempatan sebanyak-banyaknya pada remaja untuk mengajukan pertanyaan.

## Penyelesaian Masalah dan Resolusi Konflik pada Remaja

- Setiap manusia pasti menghadapi masalah, kesulitan, dan kegagalan. Individu dengan kemampuan penyelesaian masalah yang baik akan dapat melihat suatu situasi yang sulit dan melakukan analisis hingga ia mendapatkan ide untuk penyelesaian masalah.
- Remaja seringkali merasa tidak sanggup atau kewalahan (*overwhelmed*) ketika menghadapi persoalan.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Hidup itu sejatinya adalah menghadapi tantangan dan menyelesaikan setiap persoalan yang muncul. Setiap manusia pasti menghadapi masalah, kesulitan, dan kegagalan. Beberapa masalah mudah diselesaikan. Masalah yang besar, rumit, dan sulit mendapatkan pilihan jalan keluarnya juga sering muncul dalam kehidupan. Individu dengan kemampuan penyelesaian masalah yang baik akan dapat melihat suatu situasi yang sulit dan melakukan analisis hingga ia mendapatkan ide untuk penyelesaian masalah.

Remaja seringkali merasa tidak sanggup atau kewalahan (*overwhelmed*) ketika menghadapi persoalan. Ini kesempatan untuk membantu remaja menguasai keterampilan menyelesaikan masalah. Jadi, bukan orangtua yang mengambil alih penyelesaian masalah yang seharusnya dikerjakan oleh remaja.

## Peran Orangtua

Orangtua dapat membantu remaja yang menghadapi masalah dengan

- mengajak remaja berpikir bahwa kendala atau persoalan yang dihadapi adalah kesempatan untuk mengubah dan memperbaiki sesuatu.
- Minta remaja untuk memikirkan dan meninjau kembali situasi atau kenyataan yang terjadi. Mungkin, tidak seburuk yang dibayangkan remaja.
- Jika remaja merasa cemas akibat permasalahan yang dihadapi, maka beri dukungan pada remaja untuk membicarakannya dengan orang yang dipercayanya, bisa sahabat atau keluarga.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Hidup itu sejatinya adalah menghadapi tantangan dan menyelesaikan setiap persoalan yang muncul. Setiap manusia pasti menghadapi masalah, kesulitan, dan kegagalan. Beberapa masalah mudah diselesaikan. Masalah yang besar, rumit, dan sulit mendapatkan pilihan jalan keluarnya juga sering muncul dalam kehidupan. Individu dengan kemampuan penyelesaian masalah yang baik akan dapat melihat suatu situasi yang sulit dan melakukan analisis hingga ia mendapatkan ide untuk penyelesaian masalah.

Remaja seringkali merasa tidak sanggup atau kewalahan (*overwhelmed*) ketika menghadapi persoalan. Ini kesempatan untuk membantu remaja menguasai keterampilan menyelesaikan masalah. Jadi, bukan orangtua yang mengambil alih penyelesaian masalah yang seharusnya dikerjakan oleh remaja.



## Tahap Penyelesaian Masalah

### a. Identifikasi Masalah

Pikirkan situasi yang terjadi ketika masalah itu muncul. Apa yang menjadi permasalahan sehingga remaja ingin untuk merubahnya.

Pikiran atau kalimat seperti, “kan harusnya gak begini.” Atau “mestinya tuh...” Kalimat seperti itu menandakan bahwa remaja mengidentifikasi adanya masalah. Minta remaja untuk menggambarkan situasi seperti apa yang ia inginkan dan apa yang menyebabkan situasi itu tidak terjadi dan menjadi masalah.

Ajukan kalimat-kalimat tanya seperti, “coba jelaskan...” atau “menurutmu, kenapa bisa seperti itu?” Dan dengarkan remaja menjelaskan. Kadangkala remaja mendapatkan jawaban dari permasalahannya sendiri setelah ia mencoba menguraikan permasalahan yang dihadapinya.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Ketika suatu keadaan tidak berjalan dengan semestinya, tentu remaja akan merasa kecewa. Selanjutnya diharapkan remaja dapat melakukan tindakan produktif untuk mencari penyelesaian dari persoalan yang dihadapinya. Bisa saja usaha pertama remaja untuk menyelesaikan masalah mengalami kegagalan. Ubah pandangan menjadi kegagalan adalah cara terbaik untuk mempelajari apa yang tidak berhasil. Kesalahan itu adalah suatu yang wajar, juga kegagalan. Dengan latihan dan pengetahuan yang terus bertambah, remaja dapat memperbaiki caranya dalam menyelesaikan masalah secara efisien dan efektif.

### a. Identifikasi Masalah

Pikirkan situasi yang terjadi ketika masalah itu muncul. Apa yang menjadi permasalahan sehingga remaja ingin untuk merubahnya.

Pikiran atau kalimat seperti, “kan harusnya gak begini.” Atau “mestinya tuh...” Kalimat seperti itu menandakan bahwa remaja mengidentifikasi adanya masalah. Minta remaja untuk menggambarkan situasi seperti apa yang ia inginkan dan apa yang menyebabkan situasi itu tidak terjadi dan menjadi masalah.

### b. Pilihan Ide Penyelesaian

Selama proses diskusi, minta remaja untuk mengutarakan ide-ide penyelesaiannya sebanyak mungkin. Jangan dibantah dulu. Jangan pula dinilai berhasil atau tidaknya. Idenya saja dulu dikeluarkan sebanyak-banyaknya. Jika perlu, minta remaja untuk menuliskannya. Remaja juga dapat menuliskan pro-kontra atau kelebihan-kekurangan dari setiap ide. Minta remaja untuk memikirkan setiap ide untuk menyelesaikan masalahnya.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

### b. Pilihan Ide Penyelesaian

Selama proses diskusi, minta remaja untuk mengutarakan ide-ide penyelesaiannya sebanyak mungkin. Jangan dibantah dulu. Jangan pula dinilai berhasil atau tidaknya. Idenya saja dulu dikeluarkan sebanyak-banyaknya. Jika perlu, minta remaja untuk menuliskannya. Remaja juga dapat menuliskan pro-kontra atau kelebihan-kekurangan dari setiap ide. Minta remaja untuk memikirkan setiap ide untuk menyelesaikan masalahnya.

### c. Memilih Pilihan yang Tepat

Tahap terakhir adalah memikirkan dengan hati-hati fakta dan situasi yang ada, juga menimbang berbagai kelebihan-kekurangan dari setiap pilihan ide sebelumnya. Buka kesempatan untuk remaja berdiskusi dengan orangtua atau orang yang dipercaya remaja. Selalu sediakan rencana cadangan bila ide pilihan penyelesaian tidak berjalan sesuai rencana.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

### c. Memilih Pilihan yang Tepat

Tahap terakhir adalah memikirkan dengan hati-hati fakta dan situasi yang ada, juga menimbang berbagai kelebihan-kekurangan dari setiap pilihan ide sebelumnya. Buka kesempatan untuk remaja berdiskusi dengan orangtua atau orang yang dipercaya remaja. Selalu sediakan rencana cadangan bila ide pilihan penyelesaian tidak berjalan sesuai rencana.

Menghadapi berbagai masalah tentu harus siap dengan berbagai pendekatan yang berbeda. Misalnya, mencari inspirasi dengan bertanya atau berdiskusi dengan sahabat atau siapa pun yang dianggap remaja dapat memberikan ide mengenai permasalahan yang dihadapinya.

Remaja juga dapat mencoba berbagai cara yang berbeda, berpikir seperti layaknya detektif, atau berpikir kreatif. Jika benar-benar menghadapi jalan buntu, remaja dapat mengalihkan perhatiannya sejenak dengan berjalan-jalan, olahraga, atau main game. Rehat sejenak dan kembali dengan pikiran yang segar serta antusiasme untuk menyelesaikan masalah.

## Perbedaan Pendapat

- Dalam setiap interaksi yang terjadi, pasti ada kemungkinan muncul konflik.
- Konflik yang sering muncul adalah berupa argument (beda pendapat).
- Penyebab munculnya konflik ini adalah ketika seseorang merasa kebutuhannya tidak dipahami atau didengar oleh pihak lain.



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Biasanya makin erat relasi yang terjadi, potensi untuk muncul konflik akan semakin besar. Diperlukan pemahaman dari kedua belah pihak, yaitu remaja dan orangtua untuk menjadikan konflik ini sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan remaja. Biasanya, nanti berlanjut pada perdebatan dan diakhiri dengan salah satu (atau kedua pihak) merasa kesal dan marah.

## Topik-topik yang sering menjadi penyebab konflik antara remaja dan orangtua

- Penampilan
- Pertemanan
- tanggungjawab tugas rumah tangga
- sopan santun
- kebiasaan buruk
- aturan di rumah
- tugas/nilai akademik di sekolah.



Pilihanku



### CATATAN PRIBADI

---

---

---

---

---

---

## INSTRUKSI

### Bahan

- Video 1001 CB bagian anak pulang malam dan berseteru dengan ibu.
- *Padlet*/kertas.



### Cara:

1. Semua peserta menonton video 1001 Cara Bicara.
2. Peserta menuliskan di *padlet*/kertas: [jika waktu tidak cukup untuk membahas semua pertanyaan, silakan pilih 1 atau 2 pertanyaan saja yang relevan dengan kondisi peserta]
  - Apa masalah utama konflik remaja dan orang tua yang terjadi?
  - Apa kesalahan komunikasi yang dilakukan orang tua?
  - Apa kesalahan komunikasi yang dilakukan remaja?
  - Bagaimana perasaan orangtua?
  - Bagaimana perasaan remaja?
  - Apa yang sebaiknya orangtua lakukan ketika berkomunikasi?
  - Apa yang sebaiknya remaja lakukan ketika berkomunikasi?
3. Perhatikan jawaban-jawaban peserta dan bahas terkait komunikasi.

## Ulas Video

Video 1001 Cara Bicara



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Bagaimana menyelesaikan konflik

Kuncinya adalah mendengarkan.

Setiap pihak punya hak untuk mengutarakan pendapat atau pemikirannya.

Termasuk juga harapannya terhadap pihak lain.

Dengan mengetahui cara untuk menyelesaikan konflik yang dicontohkan oleh orangtua, maka remaja akan dapat melatih kemampuannya untuk menyelesaikan konflik yang mungkin terjadi dalam relasinya.



Pilihanku



## CATATAN PRIBADI

---



---



---



---



---



---



---



---

## Catatan

Dengan menunjukkan sikap empati terhadap perasaan dan pendapat terhadap pihak lain, melakukan negosiasi dengan mendengarkan yang disampaikan oleh pihak lain, dan kompromi atau mencari jalan keluar atau kesepakatan, maka konflik dapat diselesaikan.

Yang paling penting, belajar untuk meminta maaf atas kesalahpahaman yang terjadi. Sikap bertanggungjawab ini menunjukkan penghargaan terhadap orang lain.