

Pelatihan Komunikasi Asertif pada Kelompok Ibu-Ibu Pkk di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado

Grace Jane Waleleng, Meity D. Himpong

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Sam Ratulangi, Jl Kampus UNSRAT, Manado, Indonesia, 95115

*Email: dpandara_fisika@unsrat.ac.id

Abstrak

Asertif merupakan sikap mampu berkomunikasi dengan jujur dan tegas, namun tetap menghargai dan menjaga perasaan orang lain. Sikap ini penting untuk dimiliki ibu-ibu PKK, karena masih banyak yang ketika mengekspresikan ide, keinginan, harapan, pikiran dan perasaan kepada suami, anak maupun orang lain tanpa mengelola kata-kata terlebih dahulu dan tanpa memikirkan perasaan orang lain, kurang menghargai dan menyinggung, sehingga menimbulkan konflik. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan Tim PKM dengan melakukan wawancara, sosialisasi, tanya jawab, pelatihan, role play dan pendampingan pada ibu-ibu PKK di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado yang melibatkan mahasiswa semester akhir Program Studi Ilmu Komunikasi Unsrat. Melalui Pelatihan Komunikasi Asertif: Verbal Behaviour (Compliance, Duration of Replay, Loudness, Request For New Behaviour, Affect, Latency of Response) dan Non-Verbal Behaviour (Kontak Mata, Ekspresi Muka, Jarak Fisik, Sikap Badan, Isyarat Tubuh) ibu-ibu PKK di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado kemampuan Komunikasi Asertif ibu-ibu semakin meningkat, sehingga dapat menyampaikan pendapat secara lugas, jujur, tegas kepada orang lain namun tidak melukai atau menyinggung secara verbal behaviour maupun non-verbal behaviour. Sedangkan luaran berupa publikasi di jurnal Pengabdian Pada Masyarakat ber-ISSN dan media online.

Kata Kunci: Komunikasi Asertif; Ibu-Ibu PKK

Abstract

Assertiveness is an attitude of being able to communicate honestly and firmly, but still respect and take care of the feelings of others. This attitude is important for PKK mothers to have, because there are still many who when expressing ideas, desires, hopes, thoughts and feelings to husbands, children and others without managing words first and without thinking about the feelings of others, lack respect and offend, causing conflict. The method of implementing activities was carried out by the PKM Team by conducting interviews, socialization, questions and answers, training, role play and mentoring for PKK mothers in Taas Village, Tikala District, Manado City involving final semester students of the Unsrat Communication Science Study Program. Through Assertive Communication Training: *Verbal Behavior* (Compliance, Duration of Replay, Loudness, Request For New Behavior, Affect, Latency of Response) and Non-Verbal Behavior (Eye Contact, Face Expression, Physical Distance, Body Posture, Body Signals) PKK mothers in Taas Village, Tikala District, Manado City, Assertive Communication skills of mothers are increasing, so that they can express opinions straightforwardly, honestly, firmly to others but not hurt or offend both verbal behavior and non-verbal behavior. While the output is in the form of publications in the journal Community Service with ISSN and online media.

Keywords: Assertive Communication, PKK Mothers

PENDAHULUAN

Salah satu kunci keberhasilan suatu hubungan adalah terjalannya komunikasi yang baik. Penyebab timbulkan konflik dalam suatu hubungan salah satunya karena masalah komunikasi. *Communication skill* yang baik akan mempengaruhi suatu hubungan. Komunikasi merupakan cara seseorang mengekspresikan dan menyampaikan pesan dengan berbagai cara agar didengarkan dimengerti oleh orang lain. Dengan berkomunikasi, seseorang dapat mencurahkan isi hatinya dalam bentuk cerita, keluh kesah, juga seseorang bisa mengekspresikan ide, keinginan, harapan, pikiran dan perasaan orang lain.

Terdapat cara agar komunikasi dapat berjalan dengan baik dan bersifat dua arah, yaitu Komunikasi Asertif, yaitu sikap mampu berkomunikasi dengan jujur dan tegas, namun tetap menghargai dan menjaga perasaan orang lain. Keterampilan berkomunikasi seperti ini akan menumbuhkan rasa saling menghargai dan terbuka sehingga komunikasi berjalan singkat, jelas dan efektif.

Komunikasi Asertif merupakan cara efektif untuk memecahkan masalah interpersonal. Asertif melibatkan hak-hak pribadi dan mengungkapkan pikiran, perasaan dan keyakinan secara langsung, jujur dan tepat tanpa melanggar hak orang lain. Keterampilan komunikasi asertif mampu menciptakan peluang untuk diskusi terbuka dengan berbagai pendapat, kebutuhan dan pilihan untuk didengar dan dipertimbangkan dengan hormat untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan untuk masalah tertentu. Komunikasi asertif juga dapat memperkuat hubungan, mengurangi stress akibat konflik, dan memberi dukungan sosial saat menghadapi masa-masa sulit. Perilaku asertif dianggap dapat menunjukkan rasa hormat terhadap diri sendiri dan orang lain, mendorong pengungkapan diri, pengendalian diri dan apresiasi positif terhadap harga diri.

Sikap ini penting untuk dimiliki ibu-ibu PKK Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado, karena masih banyak yang ketika mengekspresikan ide, keinginan, harapan, pikiran dan perasaan kepada suami, anak, sesama anggota PKK maupun dengan orang lain tanpa mengelola kata-kata terlebih dahulu dan tanpa memikirkan perasaan orang lain, kurang menghargai dan menyinggung, sehingga menimbulkan konflik.

Masih banyak ibu-ibu PKK yang kurang mampu mengelola emosi ketika berbicara, sehingga respons verbal dan non verbalnya menjadi salah dan menyinggung orang lain. Dalam berinteraksi, terkadang ibu-ibu kurang bisa merespon pembicaraan secara tepat, kata-kata dikeluarkan tanpa memperhatikan situasi dan kondisi. Banyak juga ibu-ibu yang merasa kesulitan mengemukakan pendapat karena khawatir akan menyakiti perasaan mereka. Ada juga yang tidak mempunyai kemampuan untuk berkata tidak, tetapi hanya mampu menutupi dan memendam pendapat sendiri.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan dilakukan di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado dengan melibatkan ibu-ibu PKK dengan menggunakan metode pelaksanaan melalui tiga tahap yakni wawancara, diskusi dan ceramah, seperti diuraikan berikut ini:

1. Wawancara

Wawancara akan dilakukan kepada sumber data yang dipilih secara purposive, dengan pertimbangan bahwa sumber data ini memberikan data yang akurat. Wawancara harus dilakukan secara spontan terlebih dulu kepada kelompok ibu-ibu PKK tanpa pemberitahuan sebelumnya, sehingga hasil yang diperoleh murni dan bukan merupakan jawaban rekayasa.

2. Diskusi

Selain melakukan wawancara, tim juga melakukan diskusi atau interaksi langsung (6). Dengan diskusi maka dapat dipahami tentang permasalahan dari kelompok ibu-ibu PKK. Dari setiap jawaban yang disampaikan ibu-ibu PKK. Diperoleh gambaran dari diskusi yang dilakukan, bahwa ibu-ibu PKK dalam berinteraksi kurang kemampuan untuk mengekspresikan ide, keinginan, harapan, pikiran dan perasaan. Kurang mampu mengelola emosi ketika berbicara. Kurang mampu merespons pembicaraan secara tepat. Kesulitan mengemukakan pendapat. Tidak mempunyai kemampuan berkata tidak. Kurang bisa mendengarkan lawan bicara. Kurang mampu berkata tegas dan terbuka. Hal tersebut disebabkan kurangnya ketrampilan Komunikasi Asertif pada kelompok ibu-ibu PKK di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala.

3. Pelatihan

Kegiatan pelatihan kepada kelompok ibu-ibu PKK merupakan respons tim terhadap permasalahan yang ditemukan pada tahap wawancara dan diskusi. Pelatihan yang diberikan kepada kelompok ibu-ibu PKK melalui pengekspresian perasaan, sikap, harapan, pendapat dan haknya. Pelatihan yang dilakukan :

- Latihan Keterampilan:

Mengajarkan perilaku verbal maupun non verbal, melatih, dan mengintegrasikannya ke dalam rangkaian perilaku. Teknik untuk melakukan hal ini adalah peniruan dengan contoh (modeling), umpan balik secara sistematis, latihan-latihan khusus antara lain melalui permainan.

- Permainan *Role-Play*

Diikuti oleh kelompok ibu-ibu PKK dengan cara berpasangan dan memainkan peran sesuai dengan kartu yang telah disediakan oleh Tim dan dipilih secara acak oleh ibu-ibu PKK. Tim memberikan pengarahan dan modeling secara langsung untuk menunjukkan bagaimana Komunikasi Asertif, yaitu :

- a. Memiliki kemampuan untuk mengatakan tidak
- b. Menunjukkan waktu berbicara yang lama
- c. Jelas dalam berbicara
- d. Mampu memberikan saran dan mengeluarkan perasaan sesuai keadaan diri
- e. Mampu mengelola emosi ketika berbicara
- f. Dapat merespon pembicaraan secara tepat
- g. Berani memandang lawan bicara atau orang lain yang dijumpai
- h. Memperlihatkan ekspresi yang sesuai dengan perasaan yang dialami

- i. Jarak berbicara yang tidak terlalu dekat atau tidak terlalu jauh
- j. Sikap badan yang tegak ketika berbicara
- k. Mampu menggunakan bahasa tubuh yang sesuai dengan apa yang dikatakan.

4. Pendampingan

Kelompok Ibu-Ibu PKK menirukan atau melakukan apa yang diarahkan atau dimodelkan oleh Tim. Para kelompok ibu-ibu PKK mengemukakan hambatan mempraktekkan ketrampilan berkomunikasi asertif. Tim menjelaskan cara untuk mengatasi hambatan dalam mempraktekkan Komunikasi Asertif. Tim menjelaskan perubahan yang telah dicapai setelah mengikuti pelatihan. Bagi ibu-ibu yang mengalami kemajuan akan diberi penghargaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) merupakan organisasi kemasyarakatan yang bertujuan untuk memberdayakan perempuan, dimana didalamnya beranggotakan ibu-ibu yang memiliki berbagai kegiatan positif. Pastinya masyarakat sudah tidak asing lagi dengan sebutan ibu-ibu PKK. Tim penggerak PKK berada di tingkat pusat sampai ke desa / kelurahan. Termasuk PKK yang digerakkan oleh Tim Penggerak PKK yang diketuai oleh isteri Pimpinan Daerah sampai ke tingkat desa / kelurahan.

Demikian pula dengan PKK di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado yang beranggotakan ibu-ibu yang tinggal di Kelurahan Taas, yang termotivasi untuk mengikuti program pemerintah karena didalamnya banyak hal yang bisa diperoleh seperti ketrampilan, penyuluhan dan masih banyak lagi kegiatan yang bermanfaat yang diperoleh oleh ibu-ibu PKK. Dalam PKK Kelurahan Taas yang diketuai oleh Ibu Maria Rori dibawah pembinaan Ibu Lurah Taas Gresee Warouw juga melakukan banyak program kegiatan yang melibatkan ibu-ibu PKK.

Dalam menjalankan program kegiatan dan pencapaian tujuan, ibu-ibu PKK Kelurahan Taas akan berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Demikian pula ketika ibu-ibu PKK berada di tengah keluarga dan masyarakat dimana mereka tinggal. Ibu-Ibu PKK sering mengalami kesulitan untuk mengungkapkan perasaan serta pendapat kepada orang lain. Perasaan tidak enak muncul karena takut menyakiti perasaan atau menghakimi secara tidak langsung.

Ibu-Ibu PKK masih kurang bisa mengekspresikan ide, keinginan, harapan, pikiran dan perasaan, padahal sebenarnya mereka mempunyai gagasan yang bagus untuk diterapkan. Kurang mampu mengelola emosi ketika berbicara, Kurang mampu merenspons pembicaraan secara tepat, Kesulitan mengemukakan pendapat, Tidak mempunyai kemampuan berkata tidak, Kurang bisa mendengarkan lawan bicara, Kurang mampu berkata tegas dan terbuka saat berkomunikasi dengan lawan bicaranya.

Bahkan terkadang ibu-ibu PKK kurang mampu mengelola emosi ketika berbicara dengan lawan bicaranya, sehingga tidak jarang konflik timbul akibat kata-kata yang keluar akibat emosi tersebut. Permasalahan-permasalahan tersebut berkaitan dengan kemampuan individu dalam menyampaikan apa yang sedang dipikirkan, apa yang

diinginkan dan dirasakan kepada orang lain, namun disamping itu tetap menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain tanpa bermaksud menyerang orang lain (Barida, 2016).

Dalam pelatihan yang dilakukan, ibu-ibu PKK Kelurahan Taas Kecamatan Tikala diberikan latihan menyampaikan informasi, gagasan dan perasaan yang dialami dengan berani dan benar kepada orang lain tanpa menimbulkan kesalahpahaman dalam menerima informasi. Ibu-ibu PKK diberikan pelatihan menyampaikan ide dan gagasan secara terbuka, serta mampu berkata tidak dan mampu meminta bantuan dan mengespresikan perasaan positif dan negatif dengan cara yang wajar.

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini berupa sosialisasi dan pelatihan tentang Komunikasi Asertif pada Ibu-Ibu PKK Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado, dengan sebelumnya melakukan analisis kebutuhan mitra kemudian menetapkan peserta yang akan mengikuti kegiatan.

Tahap Pertama :

Ibu-Ibu diberikan penjelasan tentang manusia, termasuk ibu-ibu PKK pasti tidak bisa lepas dari komunikasi dengan orang lain. Selanjutnya diberikan penjelasan tentang apa yang dimaksud dengan Komunikasi Asertif. Berdasarkan wawancara kepada ibu-ibu PKK peserta pelatihan, ternyata banyak yang belum mengetahui apa yang dimaksud dengan Komunikasi Asertif. Masih banyak terjadi kesalahpahaman antara individu dalam komunikasi, sehingga mengarah kepada konflik baik sesama ibu-ibu PKK, dengan keluarga, tetangga bahkan orang-orang di lingkungan sekitar. Karena itu dalam sosialisasi Tim PKM menjelaskan :

- Apa yang dimaksud dengan Komunikasi Asertif
- Pentingnya mempraktekkan Komunikasi Asertif dalam kehidupan sehari-hari
- Dampak yang timbul apabila terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi
- Strategi meningkatkan Komunikasi Asertif

Sosialisasi dilakukan Tim PKM dengan didampingi Lurah Taas Ibu Gresee Warouw dan Ketua PKK Kelurahan Taas Ibu Maria Rori. Peserta sosialisasi adalah ibu-ibu PKK di Kelurahan Taas.

Tahap Kedua :

Selanjutnya diberikan kesempatan kepada Ibu-Ibu PKK untuk mengemukakan pengalaman yang berkaitan dengan Komunikasi Asertif, yaitu pengalaman kesalahpahaman dalam komunikasi, mengekspresikan ide, keinginan, harapan, pikiran dan perasaan, padahal sebenarnya mereka mempunyai gagasan yang bagus untuk diterapkan. Kurang mampu mengelola emosi ketika berbicara, Kurang mampu merespons pembicaraan secara tepat, Kesulitan mengemukakan pendapat, Tidak mempunyai kemampuan berkata tidak, Kurang bisa mendengarkan lawan bicara, Kurang mampu berkata tegas dan terbuka saat berkomunikasi dengan lawan bicaranya. Setelah itu Tim PKM memberikan studi kasus kepada ibu-ibu PKK peserta sosialisasi dengan mendiskusikan beberapa kasus, seperti:

- **Compliance**
Bila ada teman yang ingin mengajak jalan-jalan, dan ibu-ibu ingin menolak untuk ikut karena harus menyelesaikan cucian baju yang banyak, bagaimana ibu-ibu menyampaikan kepada teman yang mengajak tersebut.
- **Duration of Replay**
Bila ada seorang ibu A yang mengobrol dengan ibu B, sedangkan Ibu B adalah seorang pendiam, sedangkan ibu A sangat komunikatif. Bagaimana Ibu A menciptakan komunikasi yang menarik sehingga mampu membuat ibu B aktif berkomunikasi.
- **Loudness**
Ibu A sementara memimpin rapat, ibu-ibu yang lain hanya berbicara dan kurang mendengarkan. Bagaimana sikap dan tindakan yang harus dilakukan ibu A.
- **Request For New Behaviour**
Ibu A merasa kesal karena Ibu B terlalu sering meminjam barang miliknya. Bagaimana Ibu A mengungkapkan perasaannya kepada Ibu B, tanpa membuat Ibu B tersinggung.
- **Affect**
Dalam sebuah diskusi antara ibu-ibu PKK dalam persiapan perayaan 17 Agustus, dimana akan dilaksanakan lomba-lomba. Banyak sekali usulan dari ibu-ibu PKK. Ibu A merasa marah karena usulannya ditolak. Bagaimana ibu A menyampaikan perasaan kecewanya.
- **Latency Of Response**
Ibu A sementara berbicara. Belum selesai apa yang dibicarakan, tiba-tiba ibu B langsung menyela pembicaraan ibu A. Dan apa yang dikatakan ibu B, tidak sesuai dengan apa yang dimaksud ibu A.

Ibu-Ibu PKK mendiskusikan studi kasus yang disampaikan oleh Tim PKM. Setelah itu Tim PKM menjelaskan maksud dari studi kasus tersebut.

Tahap Ketiga :

Tim PKM memberikan pelatihan Komunikasi Asertif berkaitan dengan Verbal Behaviour dan Non-Verbal Behaviour, yaitu :

1. Pelatihan Verbal Behaviour

- **Compliance** : Kemampuan untuk mengatakan tidak
- **Duration of Replay**: Menciptakan komunikasi yang menarik
- **Loudness**: Kejelasan suara dalam berbicara
- **Request For New Behaviour**: Kemampuan memberikan saran dan mengeluarkan perasaan sesuai keadaan diri
- **Affect** : Kemampuan mengelola emosi ketika berbicara
- **Latency of Response**: Jarak merespon perkataan orang lain. Merespon pembicaraan, setelah orang lain selesai berbicara

2. Pelatihan Non-Verbal Behaviour

- Kontak Mata: Kemampuan memandang lawan bicara atau orang lain yang dijumpai.
- Ekspresi Muka: Memperlihatkan ekspresi sesuai perasaan yang dialami.
- Jarak Fisik: Merupakan jarak yang tidak terlalu dekat dan tidak terlalu jauh saat berbicara.
- Sikap Badan: Berbicara secara tegak, Tidak membungkung saat berbicara.
- Isyarat Tubuh: Kemampuan menggunakan bahasa tubuh

Tim PKM melatih ibu-ibu PKK untuk memandang lawan bicara ketika berbicara dan menerangkan bahwa kontak mata tidak hanya di awal dan di akhir pembicaraan, tapi selama berbicara harus menatap lawan bicara untuk menunjukkan perhatian padanya. Ketika berbicara harus memperhatikan ekspresi, dimana ekspresi yang ditunjukkan harus sesuai dengan perasaan yang dialami. Misalnya : Jika senang, harus memperlihatkan senang, begitu pula sebaliknya jika sedih harus berekspresi sedih. Jarak fisik antara yang berbicara dengan lawan bicara jangan terlalu dekat, sehingga tidak berkesan mengganggu ruang gerak, atau jangan terlalu jauh sehingga sulit untuk lawan bicara mendengar apa yang disampaikan. Sikap badan dalam komunikasi asertif ketika berbicara harus lentang tegak dan jangan membungkuk. Dan bila harus menggunakan isyarat tubuh, harus sesuai dengan apa yang dikatakan.

Tahap Keempat :

Pada Pertemuan selanjutnya, Tim PKM melakukan evaluasi, apakah ibu-ibu PKK sudah bisa melakukan pelatihan yang diberikan. Tim PKM melakukan Role Play pada ibu-ibu dengan membagi menjadi dua kelompok kecil. Tim PKM meminta ibu-ibu PKK untuk mempraktekkan kembali apa yang sudah disampaikan pada tahap sebelumnya berkaitan dengan Komunikasi Asertif. Setelah itu Tim PKM melakukan pendampingan praktek ketrampilan berKomunikasi Asertif pada ibu-ibu PKK, berkaitan dengan:

- Memiliki kemampuan untuk mengatakan tidak
- Menunjukkan waktu berbicara yang lama
- Jelas dalam berbicara
- Mampu memberikan saran dan mengeluarkan perasaan sesuai keadaan diri
- Mampu mengelola emosi ketika berbicara
- Dapat merespons pembicaraan secara tepat
- Berani memandang lawan bicara atau orang lain yang dijumpai
- Memperlihatkan ekspresi yang sesuai dengan perasaan yang dialami
- Jarak berbicara yang tidak terlalu dekat atau tidak terlalu jauh dengan lawan bicara
- Sikap badan yang tegak ketika berbicara
- Mampu menggunakan bahasa tubuh yang sesuai dengan apa yang dikatakan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kemampuan ibu-ibu PKK melakukan Komunikasi Asertif dipengaruhi oleh:

- **Pengalaman**
Ibu-ibu PKK yang sudah biasa berinteraksi dengan ibu-ibu PKK lainnya sudah saling memahami dan mengerti kebiasaan ibu-ibu yang lain, sehingga sudah tahu harus bersikap seperti apa bila ada yang tidak disukai, ingin mengemukakan ide, dll
- **Pendidikan**
Ibu-ibu PKK yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi lebih cenderung menjaga sikap dan berkomunikasi asertif dibanding ibu-ibu yang pendidikannya rendah.
- **Kebiasaan**
Terdapat ibu-ibu PKK yang suka berbicara ceplas ceplos dan to the point tanpa memikirkan perasaan ibu-ibu yang lain, sikap tertawa terbahak-bahak tanpa mempedulikan lingkungan sekitar sehingga berkesan cuek dengan perasaan orang lain.
- **Kebudayaan**
Kebudayaan lingkungan tempat ibu-ibu PKK berada serta latar belakang budaya ibu-ibu PKK mempengaruhi komunikasi asertif sehari-hari.
- **Situasi dan Kondisi**
Situasi dan kondisi ibu-ibu PKK mempengaruhi komunikasi asertif mereka.

Kemampuan Komunikasi Asertif pada ibu-ibu PKK Kelurahan Taas Kecamatan Tikala Kota Manado memberikan manfaat yang sangat besar bagi ibu-ibu PKK. Pelatihan Komunikasi Asertif meningkatkan ketegasan dan kejujuran dalam mengkomunikasikan pikiran dan perasaan. Dimana pelatihan ini berlangsung dalam tiga langkah, yaitu: Latihan Ketrampilan, Mengurangi Kecemasan Yang Diperoleh Secara Langsung dan Menstruktur Kembali Aspek Kognitif. Melalui Role Play atau Praktek, Ibu-Ibu PKK Kelurahan Taas Kecamatan Tikala mampu menunjukkan perubahan dan kemajuan dalam menggunakan Ketrampilan Komunikasi Asertif.

Ketrampilan Komunikasi Asertif harus dimiliki ibu-ibu PKK dan dilakukan setiap hari sehingga menjadi kebiasaan, karena secara tidak langsung akan terbentuk pribadi yang baik dan mampu menciptakan hubungan interpersonal yang baik dengan orang lain

KESIMPULAN

Setelah menerima pelatihan, tim PKM akan melakukan monitoring pada kelompok ibu-ibu PKK di Kelurahan Taas Kecamatan Tikala tentang peningkatan ketrampilan Komunikasi Asertif, dimana ibu-ibu PKK mampu menyampaikan pendapat secara lugas, jujur, tegas kepada orang lain namun tidak melukai atau menyinggung secara *verbal behaviour* maupun *non-verbal behaviour*.

Hasil akhir yang diharapkan tentu yang terbaik, karena berdasarkan evaluasi tim di akhir tiap pertemuan, kemampuan ibu-ibu PKK peserta pelatihan ini menunjukkan kemajuan yang nyata. Tim PKM mengharapkan adanya peningkatan Kemampuan ibu-ibu PKK untuk mengatakan tidak, Menunjukkan waktu berbicara yang lama, Jelas dalam berbicara, Mampu memberikan saran dan mengeluarkan perasaan sesuai keadaan diri,

Mampu mengelola emosi ketika berbicara, Dapat merespon pembicaraan secara tepat, Berani memandang lawan bicara atau orang lain yang dijumpai, Memperlihatkan ekspresi yang sesuai dengan perasaan yang dialami, Jarak berbicara yang tidak terlalu dekat atau tidak terlalu jauh, Sikap badan yang tegak ketika berbicara dan Mampu menggunakan bahasa tubuh yang sesuai dengan apa yang dikatakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Rektor Universitas Sam Ratulangi dan Ketua LPPM yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan ini melalui Hibah Pengabdian PKM K1. Terima kasih kepada Lurah, Ketua Tim PKK dan Ibu-Ibu PKK Kelurahan Taas Kecamatan Tikala yang merupakan Mitra Kegiatan PKM ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barida, M (2016), Modul Assertiveness Training. Untuk Meningkatkan Komunikasi Asertif. K-Media.
- M. Ali Syamsuddin Amin.,2017., *Komunikasi Sebagai Penyebab Dan Solusi Konflik Sosial.*, Jurnal Common., Volume 1 Nomor 2., DOI [10.34010/COMMON.V1I2.573](https://doi.org/10.34010/COMMON.V1I2.573)
- Pipas, M.D. & Jaradat, M.,2010., *Assertive Communication Skills. Annales Universitatis Apulensis : Series Oeconomica*, 12 (2), 649
- Ramadhanty Meuthia Amanda, dkk., 2022., *Pendampingan Melalui Pelatihan Asertivitas Untuk Meningkatkan Kemampuan Relasi Interpersonal Pada Komunitas Pemuda.*, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 28 No. 1., DOI: <https://doi.org/10.24114/jpkm.v28i1.23618>
- Brida, Muya.,2016., *Modul Assertiveness Training Untuk Meningkatkan Komunikasi Asertif.*,K-Media.,Yogyakarta
- Deddy Mulyana., 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung