

KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK) DI SEKOLAH

Ike Junita Triwardhani

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung

Email: junitatriwardhani@gmail.com

ABSTRAK

Beberapa sekolah yang menerapkan pendidikan dengan siswa beragam atau biasa disebut sekolah inklusif. Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) akan berdampingan dengan anak normal dalam proses belajar mengajar. ABK biasanya akan didampingi oleh guru dan helper (guru pendamping). ABK yang bersekolah bersama anak normal seringkali mengalami hambatan selama proses belajar mengajar di kelas. Karena itu dibutuhkan pendekatan komunikasi khusus untuk mengatasi hambatan tersebut. Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi pada ABK, penyebab hambatan dan langkah-langkah untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan telaah dokumen. Informan dalam penelitian ini yaitu para guru pendamping yang membimbing ABK di sekolah. Hasil penelitian menjelaskan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi pada ABK terdiri dari hambatan dalam memahami pelajaran, lambat dalam merespon guru, kesulitan beradaptasi, kesulitan dalam bersosialisasi, gangguan emosi dan perilaku, ketidakmandirian. Untuk mengatasi kesulitan dalam membangun konsentrasi yang sering terjadi pada ABK dilakukan dengan berbagai cara. Diantaranya adalah dengan pengkondisian, penyegaran yang dilakukan sesering mungkin, memberikan sentuhan, memanggil nama untuk mengembalikan konsentrasi. Sedangkan untuk mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi dilakukan melalui pengenalan lingkungan sekolah, yaitu mengenalkan secara lebih detail tentang kelas, guru dan teman-temannya di kelas.

Kata Kunci : Anak Berkebutuhan Khusus (ABK); Komunikasi Terapeutik; Hambatan Komunikasi; Empati; Guru Pendamping

Submisi: 23 November 2020

Pendahuluan

Pendidikan inklusif merupakan suatu strategi untuk menciptakan sekolah yang responsif terhadap beragam kebutuhan aktual pada anak-anak dengan perbedaan kondisi yang dimilikinya. Dalam lingkungan pendidikan inklusif terdapat murid yang beragam, yaitu siswa normal dan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Melalui implementasi pendidikan inklusif, sejak dini ABK ditanamkan untuk senantiasa bersosialisasi dengan lingkungan normal. Dengan demikian ABK dapat menjalani kehidupan secara wajar. Mereka bisa menghormati orang lain, saling membantu, memiliki kepercayaan diri yang tinggi, serta mampu berkomunikasi secara

baik dengan lingkungannya. Selain itu ABK akan merasa bahwa dirinya memiliki potensi yang bersaing dengan anak normal yang bisa menjadi motivasi untuk terus maju dan berkembang dari segi akademik maupun non akademik.

Dalam pelaksanaannya, tentu saja implementasi pendidikan inklusif banyak menghadapi kendala diantaranya ketidaksiapan sistem, ketidaksiapan sarana dan prasarana pendidikan dll. Salah satu kendala yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kondisi anak berkebutuhan khusus yang seringkali mengalami gangguan, tantrum dsb, sehingga hal ini dapat mengganggu

terlaksananya proses belajar, terutama bagi ABK itu sendiri.

Gangguan yang terjadi pada ABK misalnya mengamuk di kelas, mogok belajar, bahkan bisa sampai mengganggu atau menyakiti teman lainnya. Hal ini tentu tidak bisa dibiarkan. Saat ABK mengalami gangguan, baik guru, guru pendamping atau tim psikolog yang ada di sekolah harus memberikan perhatian dan pendampingan untuk menenangkan ABK agar kembali tenang dan dapat kembali mengikuti kegiatan belajar.

Fokus dalam tulisan ini adalah bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh guru pendamping dalam memberikan terapi terhadap ABK agar mampu mengatasi hambatan yang muncul, dimana dalam istilah komunikasi dikenal dengan komunikasi terapeutik.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana komunikasi terapeutik terhadap anak berkebutuhan khusus yang diterapkan pada sekolah inklusif. Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk memetakan hambatan komunikasi yang terjadi pada Anak berkebutuhan khusus , memetakan penyebab hambatan komunikasi pada Anak Berkebutuhan Khusus, serta langkah – langkah komunikasi terapeutik dalam mengatasi hambatan komunikasi tersebut.

Komunikasi terapeutik di sekolah dimana Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) ada di dalamnya merupakan komunikasi yang dilakukan oleh guru/helper dan tim psikolog dengan tujuan untuk mengatasi gangguan-gangguan psikologis yang terjadi pada anak berkebutuhan khusus yang dapat mengganggu jalannya proses belajar di sekolah inklusif.

Komunikasi terapeutik memegang peranan penting untuk membantu anak berkebutuhan khusus dalam mengatasi gangguan yang dihadapi. Adapun manfaat dari komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara antara psikolog atau tim inklusi selaku terapis dengan anak berkebutuhan

khusus. Seperti dijelaskan Indrawati dalam Fatmawati & Musliha bahwa manfaat dari komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan pasien. (Fatmawati & Musliha : 113)

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang di rencanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan. (Purwanto, 1994:20)

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi terapeutik memegang peranan penting untuk membantu anak berkebutuhan khusus terbebas dari hambatan-hambatan yang dapat mengganggu kegiatan belajar mengajar. Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama siswa ABK dengan guru pendamping. Guru berusaha mengungkap perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh ABK ketika mengikuti proses belajar di sekolah bersama siswa normal lainnya.

Dalam konteks komunikasi terapeutik antara guru, helper dan psikolog sebagai terapis terhadap anak berkebutuhan khusus, komunikasi yang terjadi adalah sesuai dengan karakteristik komunikasi interpersonal yang mendorong terjadinya efektivitas komunikasi yang terjadi antara guru pendamping dengan anak berkebutuhan khusus.

Kelima karekteristik itu adalah keterbukaan (*opennes*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), perasaan positif (*positiviness*), dan kesamaan (*equality*) (Devito,1997:96). Kelima karakteristik itu akan meningkatkan kualitas komunikasi dan hubungan interpersonal diantara pelaku komunikasi. Kelima karakteristik komunikasi antarpribadi yang efektif tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

Openness, keterbukaan disini maksudnya masing-masing pelaku komunikasi antarpribadi menganggapi

secara jujur atas segala rangsangan yang datang kepadanya. Berarti, komunikator dalam hal ini adalah guru pendamping harus memberikan kesempatan kepada ABK untuk mengungkapkan semua pikiran dan perasaannya, bersedia menerima pengalaman, gagasan dan kritik, bersikap setuju terhadap perilaku orang lain atau paling tidak toleran dan menerima apa pada yang tidak dikehendakinya. Menerima bukan berarti setuju terhadap perilaku orang lain atau rela menerima akibat perilakunya. Menerima berarti tidak menilai pribadi orang lain berdasarkan perilaku yang tidak disenanginya (Rakhmat, 1999:132).

Dalam hal ini baik guru pendamping selaku terapis harus terlebih dahulu bersikap terbuka menerima anak berkebutuhan khusus sebagai individu yang patut dihargai sebagai manusia. Pada gilirannya sikap tersebut akan menumbuhkan kepercayaan anak berkebutuhan khusus terhadap guru, helper dan psikolog, yang selanjutnya sikap saling terbuka ini akan mendukung terjalannya komunikasi yang efektif.

Empati juga menjadi salah satu factor penting dalam komunikasi terapeutik. Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain”. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya (Devito, 2017:260).

Karena anak berkebutuhan khusus cenderung sulit untuk mengkomunikasikan secara verbal apa yang dia rasakan, apa yang dia pikirkan, maka sikap terbaik seorang terapis untuk memahami anak berkebutuhan khusus adalah dengan cara berempati. Dengan empati, baik guru, helper maupun psikolog dapat memproyeksikan diri terhadap anak berkebutuhan khusus untuk kemudian dapat memahami apa yang dirasakan Anak berkebutuhan khusus dan kemudian dapat menemukan solusi yang tepat untuk permasalahan yang dihadapi. Empati juga selaras dengan karakteristik komunikasi terapeutik yang sudah dijabarkan sebelumnya.

Supportiveness atau dukungan merupakan sikap yang dapat mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Sikap defensif adalah sikap tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empati. Sikap defensif akan sering menjadimhambatan dalam komunikasi. Dengan adanya saling dukung dalam komunikasi antarpribadi, masing-masing pelaku komunikasi tidak akan takut untuk mengekspresikan pikirannya. Dukungan guru, helper dan psikolog selaku terapis terhadap ABK sangat dibutuhkan untuk menciptakan atmosfer komunikasi yang efektif. Dengan dukungan tersebut, anak berkebutuhan khusus tidak akan takut untuk mengekspresikan perasaan dan pikirannya, dan lebih mudah membuka diri, sehingga memudahkan pula dalam proses penyembuhannya.

Sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dapat dengan dua cara, yaitu menyatakan dengan sikap positif dan menggerakkan secara positif orang yang berinteraksi dengan kita. Sikap positif merupakan hal penting untuk interaksi yang efektif sehingga tercipta iklim komunikasi yang menyenangkan yang dapat mendukung efektivitas komunikasi terapeutik yang dilakukan.

Selain itu kesetaraan dalam konteks komunikasi terapeutik ditunjukkan dengan adanya penghargaan positif dari kedua belah pihak, yaitu antara guru pendamping dengan siswa ABK. Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan atau mempelajari karakteristik-karakteristik dari efektivitas komunikasi antarpribadi ini akan membuat komunikasi terapeutik yang dilakukan terhadap siswa berkebutuhan khusus akan menjadi efektif.

Komunikasi nonverbal sering digunakan untuk menunjang efektivitas pesan yang disampaikan terutama pada ABK. Dengan menggunakan komunikasi nonverbal, pesan-pesan yang disampaikan secara verbal dapat lebih dimengerti dengan adanya pesan-pesan nonverbal. Komunikasi nonverbal memberikan makna dalam setiap pesannya. Ketika banyak pesan verbal yang

tidak dipahami oleh ABK, maka guru pendamping akan menegaskannya atau mengganti dengan pesan nonverbal.

Salah satu bentuk komunikasi non verbal adalah sentuhan. Montague dalam Devito (2017:203) mengatakan, “Komunikasi sentuhan dinamai juga haptik (*haptics*), merupakan bentuk komunikasi yang paling primitif.” Dikatakan sebagai komunikasi yang paling primitif karena manusia sudah bisa merasakan komunikasi sejak masih di dalam kandungan. Dengan komunikasi sentuhan, orang bisa merasakan perasaan yang sedang dialami oleh orang lain. Dalam konteks komunikasi terapeutik yang dilakukan guru pendamping selaku terapis terhadap ABK, komunikasi baik verbal maupun non verbal yang terjadi menjadi alat bagi keduanya dalam menjalin komunikasi dalam konteks terapeutik.

Bagi guru pendamping, baik komunikasi verbal maupun non verbal yang dilakukan oleh ABK menjadi alat untuk memahami perasaan dan fikiran ABK sehingga dalam komunikasi terapeutiknya dapat menentukan pendekatan komunikasi yang tepat demi kesembuhan ABK. Sebaliknya bagi ABK, komunikasi baik verbal maupun non verbal yang dilakukan guru pendamping selaku terapis berfungsi sebagai alat terapi yang dapat membantu ABK dalam mengatasi berbagai hambatan yang muncul ketika berkomunikasi, sehingga mereka dapat kembali mengikuti kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah studi kasus. Dalam penggunaannya, peneliti studi kasus perlu memusatkan perhatian pada aspek pendesainan dan penyelenggaraannya agar lebih mampu menghadapi kritik-kritik tradisional tertentu terhadap metode/tipe pilihannya. Studi kasus juga merupakan strategi yang lebih cocok bila pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan *how* atau *why*. (Yin, 2009 : 1). Desain studi kasus yang

peneliti terapkan pada penelitian ini adalah desain kasus tunggal holistik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan/observasi tentang bagaimana guru pendamping melaksanakan komunikasinya dengan ABK disekolah. Wawancara mendalam juga dilakukan untuk menggali data-data yang tidak diperoleh dalam observasi. Telaah dokumen dilakukan untuk melengkapi data-data yang ada pada dokumen di sekolah. , sesuai dengan yang dikemukakan Moleong yaitu dokumen berisi bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya surat kabar, majalah, buletin, pernyataan dan berita yang disampaikan melalui media massa (Moleong, 2007 : 291).

Sebagai informan dalam penelitian ini adalah guru pendamping di sekolah dasar yang menerapkan pendidikan inklusif dimana Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) bergabung dengan siswa normal di sekolah. Guru pendamping bertugas mendampingi ABK selama berada di kelas serta membantu ABK menjalankan kegiatan belajar dan bersosialisasi dengan teman di sekolah.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dengan komunikasi, guru dibantu dengan turu dan pendamping serta psikolog yang tergabung dalam tim inklusif dapat melaksanakan tugas tersebut. Dengan pendekatan-pendekatan komunikasi, apa yang dilakukan terhadap ABK termasuk menciptakan situasi, kondisi, lingkungan, metode, dan termasuk bahasa yang digunakan dalam proses belajar mengajar merupakan bentuk pendekatan komunikasi, karena pendekatan komunikasi tersebut bertujuan untuk kesembuhan atau dengan kata lain untuk membebaskan ABK dari gangguan yang dapat menghambat proses belajar mengajar, sehingga ABK dapat mengikuti proses belajar dengan baik maka pendekatan komunikasi tersebut dapat dikategorikan sebagai komunikasi terapeutik.

Hambatan-hambatan yang dialami ABK dalam mengikuti proses belajar

mengajar di sekolah inklusif ada berbagai macam. Salah satunya adalah hambatan dalam memahami pelajaran. Dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah inklusif, siswa ABK diwajibkan mengikuti pelajaran sebagaimana halnya siswa normal. Karena memang inilah tujuan pendidikan inklusif, yaitu memberikan pendidikan yang sama untuk semua siswa termasuk siswa berkebutuhan khusus. Tapi pada pelaksanaannya seringkali siswa ABK mengalami berbagai hambatan diantaranya yaitu kesulitan memahami pelajaran yang disampaikan oleh guru.

Materi pelajaran di kelas Inklusif, untuk semua mata pelajaran, tidak membedakan materi untuk siswa normal dengan siswa ABK, semua siswa mendapatkan materi yang sama, menggunakan buku paket yang sama. Sehingga seringkali siswa ABK terutama ABK dengan tingkat kecerdasan rendah seperti siswa *down syndrome*, *mental retarder*, *slow learner* dll mengalami kesulitan dalam memahami materi. Kesulitan dalam memahami materi tersebut bukan berarti siswa ABK tidak dapat memahami materi pelajaran, hanya saja mereka membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan siswa normal.

Lambat dalam merespon guru juga menjadi penyebab hambatan yang muncul. Situasi dalam kegiatan belajar mengajar di kelas inklusif hampir selalu dinamis. Kehadiran ABK menambah semarak suasana belajar, ada ABK yang tidak bisa diam, selalu berlari-lari, ada yang suka berteriak-teriak dll. Ketika guru menerangkan pelajaran ABK sering tidak focus, terkadang memiliki keasyikan sendiri dan focus pada apa yang sedang membuat mereka tertarik.

Metode belajar di kelas inklusif dilakukan dengan cara beragam, dalam satu sesi pelajaran, setelah menjelaskan materi guru selalu mengadakan sesi Tanya jawab. Guru memberikan kesempatan siswa untuk bertanya, dan terkadang guru yang bertanya kepada siswa mengenai materi yang diajarkan.

Siswa ABK ketika diberi tugas oleh guru, mereka memang mengerjakan tugas, tapi biasanya mereka membutuhkan waktu lebih lama dan karena mereka rentang konsentrasinya lebih singkat dibanding siswa normal maka baru sebentar mengerjakan tugas sudah kembali asik bermain, asik lari-lari lagi. Ketika ditegur oleh guru untuk kembali mengerjakan tugas pun ada yang merespon ada yang tetap asik dengan kegiatannya sendiri.

Sebagian besar ABK mengalami kesulitan beradaptasi. Semua siswa baik siswa normal maupun siswa ABK membutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk beradaptasi. Untuk siswa normal, nampaknya tidak ada masalah dengan adaptasi. Sejak awal masuk sekolah mereka sudah mengerti bahwa mereka datang ke sekolah untuk belajar, sehingga mereka dengan mudah dikondisikan untuk diam di kelas dan mengikuti pelajaran yang disampaikan oleh guru. Lain halnya dengan siswa ABK, mereka cenderung mengalami masalah dengan adaptasi. Kebanyakan mereka ketika awal masuk sekolah tidak mau masuk kelas dan mengikuti pelajaran. Setiap ABK membutuhkan waktu yang berbeda untuk beradaptasi dengan kelas, beserta kegiatan belajar mengajar di dalamnya, ada yang cepat, ada yang lambat. Hal ini bergantung kepada jenis kebutuhan khusus dan tingkatannya.

Penyebab hambatan yang sering muncul berikutnya adalah kesulitan dalam bersosialisasi. Ketika siswa normal dan siswa ABK digabungkan dalam kelas inklusif bukan tanpa tujuan. Kehadiran siswa ABK dikelas bagi siswa normal adalah pembelajaran. Mereka belajar memahami bahwa di dunia ini ada bermacam ragam manusia yang berbeda, tidak semua orang normal, ada beberapa yang memiliki kekurangan, dari sini mereka belajar berempati, mengasah rasa kemanusiaan, menumbuhkan jiwa social, solidaritas.

Permasalahannya adalah ketika ABK mengalami kesulitan dalam bersosialisasi. Meski tidak setiap ABK

memiliki masalah yang sama dengan sosialisasi, tetapi kebanyakan mereka sulit untuk mengenal dan bergaul dengan orang lain, kalau pun bisa paling hanya dengan sebatas beberapa orang saja. Untuk ABK yang digolongkan autisme, memiliki kesulitan dalam bersosialisasi, dan akan sulit berinteraksi dengan orang lain. Mereka sangat memerlukan pendampingan guru pembimbing untuk berkomunikasi baik dengan guru maupun dengan teman di kelas lainnya.

Siswa ABK memiliki kecenderungan sulit untuk mengendalikan emosi dan munculnya gangguan emosi dan perilaku. Mereka sangat tergantung pada mood. Dan munculnya bisa terjadi tiba-tiba. Bisa saja ketika dia sedang asik belajar tiba-tiba tidak dapat mengendalikan emosi, sering marah dan tidak mau belajar lagi. Gangguan emosi yang terkadang menimbulkan perilaku yang sangat mengganggu seperti tiba – tiba berteriak-teriak, memukul tidak mau mengikuti pelajaran dll tentu saja dapat menjadi hambatan bagi dalam kegiatan belajar mengajar. Tugas guru pendamping adalah menenangkan ABK sehingga mampu meneruskan kegiatan belajar ketika kondisi emosinya sudah stabil kembali. Pembelajaran dari guru baik berupa materi atau yang lainnya tidak dapat tersampaikan dengan baik ketika ABK belum dalam kondisi emosi yang baik. Gangguan tersebut tidak hanya menjadi hambatan bagi siswa ABK sendiri melainkan juga bagi siswa normal.

Penyebab hambatan lain yang sering muncul juga adalah sifat ketidakmandirian. Hal ini ditunjukkan misalnya ketika ingin ke kamar kecil sABK elalu harus diantar dan dibantu, kemudian saat makan siang belum bisa makan sendiri. Selain itu ketika belajar pun masih harus dibantu mengeluarkan dan merapikan kembali alat tulis. Demikian pula ketika mengerjakan tugas dari guru. Sifat ketidakmandirian tentu saja dapat menjadi penghambat komunikasi antara guru dengan siswa dalam menyampaikan pembelajaran. Ketika segala sesuatu harus dibantu tentu saja proses belajar menjadi

berjalan lambat. Guru pendamping akan membantu ABK mengatasi berbagai masalah ini walaupun terkadang mengharuskan ABK memisahkan diri terlebih dahulu dari teman-teman sekelasnya untuk mendapat bantuan yang maksimal dari guru pendampingnya.

Faktor internal merupakan penyebab hambatan komunikasi yang berasal dari dalam diri siswa ABK. Yang merupakan karakteristik umum yang dimiliki anak ABK, seperti tingkat kecerdasan yang relatif rendah, rentang konsentrasi yang relatif singkat, penguasaan bahasa yang kurang terutama bahasa verbal, sifat moody serta sifat ketergantungan pada orang lain atau kurang mandiri.

Adapun faktor eksternal merupakan penyebab hambatan komunikasi yang berasal dari luar diri siswa ABK. Yang terdiri dari suasana kelas yang kurang nyaman, materi pelajaran yang disamakan, serta kebiasaan di rumah yang selalu dilayani. Berikut penjelasan dari penyebab hambatan komunikasi tersebut :

Beberapa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) memiliki hambatan karena tingkat kecerdasan berbeda dengan teman-teman lain dikelasnya. Hal ini terlihat ketika guru menjelaskan materi kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab, siswa ABK seringkali tampak bingung dan tidak dapat menjawab pertanyaan dari guru, hal ini menandakan siswa ABK kurang dapat menyerap dan mengingat apa yang dijelaskan oleh guru di depan kelas. Kondisi ini menyebabkan ABK sulit memahami apa yang disampaikan oleh guru. Peran guru pendamping sangat penting yaitu menjelaskan kembali apa yang disampaikan oleh guru dengan penjelasan yang dapat dipahami oleh ABK dengan penjelasan lebih detail dan disampaikan secara perlahan.

Kemampuan konsentrasi sering menjadi hambatan bagi ABK dalam menerima pelajaran di sekolah. Cepat beralinya konsentrasi pada ABK membuat pemahaman materi yang disampaikan oleh guru menjadi sulit. Guru pendamping berusaha menjaga konsentrasi ABK dengan

berbagai cara yang menarik perhatian sehingga bisa focus pada apa yang disampaikan oleh guru. Kemampuan berkomunikasi berkaitan dengan kemampuan menyampaikan sesuatu, misalnya apa yang dirasakan, apa yang dipikirkan sehingga orang lain memahaminya. Di samping itu kemampuan berkomunikasi juga berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain.

Ketidakmampuan siswa ABK juga ditunjukkan ketika sesi tanya jawab berlangsung, ketika guru mempersilahkan siswa untuk bertanya jarang dari mereka ada yang bertanya, padahal sebenarnya mereka kurang memahami apa yang dijelaskan guru. Mereka kurang mampu mengungkapkan apa yang tidak difahaminya. Ketidakmampuan siswa ABK dalam berkomunikasi terutama komunikasi verbal menimbulkan hambatan dalam proses interaksi antara guru dengan siswa lainnya dalam kegiatan belajar mengajar.

Berkaitan dengan kurangnya “kecerdasan sosial” pada siswa ABK, Bryan dalam Smith (2006 : 83) menjelaskan bahwa siswa ini salah membaca isyarat sosial dari orang lain. Mereka juga mungkin tidak memahami dampak dari sikapnya sendiri pada orang lain. Kondisi ini membuat ABK memerlukan pendampingan dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Sifat moody (*emotional problems*) pada ABK sering muncul. Dari hasil wawancara dengan beberapa guru, tutor dan psikolog yang tergabung dalam tim inklusi, serta hasil pengamatan pada saat kegiatan belajar berlangsung, peneliti melihat bahwa siswa ABK memiliki sifat moody. Sifat moody ini tentu saja menyebabkan hambatan komunikasi antara guru dengan siswa ABK. Guru akan kesulitan menyampaikan materi manakala siswa ABK sedang mengalami gangguan emosi. Ketika siswa ABK mengamuk, mogok belajar tentu saja guru tidak dapat memaksakan siswa ABK untuk mengikuti pelajaran di kelas. Dan apabila dipaksakan agar mereka tetap di kelas pun mereka akan mengganggu konsentrasi teman yang lain.

Selain sifat moody, ketergantungan kepada orang lain sangat kental terlihat pada diri ABK. Kondisi inilah yang menjadi penyebab ketidakmandirian yang menjadi hambatan komunikasi ketika belajar di kelas. Sifat ketergantungan kepada orang lain pada diri ABK ini terbentuk karena kebiasaan di rumah yang selalu dibantu dalam memenuhi kebutuhannya. Kebiasaan dilayani di rumah tersebut secara tidak langsung membentuk sifat ketergantungan kepada orang lain sehingga ketika memasuki usia sekolah pun karena di rumah terbiasa dilayani akhirnya di sekolah pun anak tidak mau karena tidak terbiasa melakukan segala sesuatu sendiri. Hal inilah yang menjadi penyebab ketidakmandirian yang menjadi hambatan komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar di kelas.

Faktor Eksternal Penyebab Hambatan

1. Suasana kelas

Suasana kelas tentu saja akan berpengaruh pada kelancaran proses belajar mengajar. Suasana kelas yang nyaman akan membuat siswa di dalamnya pun nyaman dalam melakukan aktivitas belajarnya. Sebaliknya suasana kelas yang tidak nyaman akan membuat siswa menjadi tidak nyaman melakukan aktivitas belajar.

Suasana kelas bisa jadi sangat berpengaruh terhadap ABK . ABK yang mengalami gangguan seperti mengamuk di dalam kelas, mogok belajar kebanyakan disebabkan karena dia merasa tidak nyaman. Ketika siswa ABK merasa tidak nyaman, badmood nya muncul dan proses belajar pun menjadi terganggu.

2. Level materi pelajaran yg sama

Di sekolah inklusif Siswa berkebutuhan khusus diperlakukan sama dengan siswa normal, sesuai dengan prinsip dan tujuan pendidikan inklusif. Mereka duduk di ruang sama, menggunakan buku yang sama, dan menerima materi yang sama dengan siswa normal.

Bagi siswa ABK dengan tingkat kecerdasan yang berbeda dengan siswa normal, pemberian materi yang sama dapat

menjadi penyebab timbulnya hambatan komunikasi, yaitu kesulitan memahami materi sehingga komunikasi yang dilakukan guru dalam memberikan pelajaran menjadi tidak dapat diterima dengan baik bagi siswa ABK tersebut.

3. Kebiasaan di rumah

Orang tua yang memiliki anak berkebutuhan khusus cenderung memperlakukan anak ekstra hati-hati. Karena terlalu sayang kepada anaknya yang berkebutuhan khusus, orang tua cenderung memanjakannya, segalanya serba dilayani, sehingga terbentuklah karakter ketidakmandirian dalam ABK. Karakter tidak mandiri tersebut terbawa hingga ke sekolah, dan menjadi penghambat komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar.

Langkah – langkah komunikasi terapeutik dalam mengatasi hambatan komunikasi pada Anak Berkebutuhan Khusus dilakukan oleh guru pendamping dengan berbagai cara. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Seorang penolong (helper) atau perawat atau terapis dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi. Guru pendamping yang berfungsi sebagai pendamping ABK di sekolah melakukan berbagai cara untuk membantu ABK mengatasi hambatan yang dialaminya ketika berada di sekolah.

Kesulitan belajar sering dialami oleh Anak berkebutuhan khusus (ABK) yang tergabung dalam kelas inklusif. ABK harus mengikuti pelajaran dengan materi yang sama dengan teman lainnya. Hal ini menyebabkan hambatan-hambatan bagi ABK dalam mengikuti kegiatan belajar, belum lagi kondisi emosi yang tidak stabil. Hal ini memerlukan usaha yang besar dari guru maupun pendamping dalam mendampingi ABK belajar di kelas. Beberapa cara yang ditempuh guru maupun helper dalam mengatasi kesulitan ABK dalam belajar akan diurai dalam bahasan berikut yang merupakan hasil wawancara dengan guru dan observasi di kelas.

ABK memerlukan pendampingan selama proses belajar mengajar dikelas. Fungsi pendampingan diantaranya adalah membantu ABK dalam mengikuti materi yang disampaikan dikelas. Pendampingan oleh guru ini berfungsi mendampingi ABK memahami materi sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Selain mendampingi dalam memahami materi, guru pendamping juga terus melakukan motivasi pada ABK sehingga semangatnya terus tumbuh dalam belajar dan mengatasi kesulitan dan emosinya juga tetap stabil.

Pengulangan menjadi salah satu cara yang dilakukan untuk mendampingi ABK. ABK memiliki kebutuhan khusus yang berbeda dengan teman lainnya. Termasuk kebutuhan untuk memahami materi yang berbeda dengan teman lainnya. Bagi ABK, untuk mendapat pemahaman perlu upaya yang lebih keras. Guru pendamping harus terus melakukan pengulangan pesan sampai ABK paham benar materi yang disampaikan. Ketika ABK berada dalam satu kelas dengan siswa normal lainnya dengan materi yang sama, maka perlu peran dari guru pendamping dalam menyampaikan materi ulang dari guru. Cara penyampaian materi oleh helper untuk ABK juga berbeda. Materi harus disampaikan sedikit demi sedikit. Target capaian juga dibedakan antara ABK dengan siswa normal lainnya. Dengan metode penyampaian materi sedikit demi sedikit akan memudahkan ABK memahami materi yang diperolehnya.

Memperluas ruang gerak dan media belajar bagi ABK menjadi pilihan cara bagi guru pendamping untuk mendampingi ABK. Seringkali ABK memiliki tingkat konsentrasi yang rendah, dan tingkat kejenuhan yang cukup tinggi. Menjalankan proses belajar dengan hanya duduk dibelakang meja seperti teman lainnya akan membuat ABK merasa jenuh dan tidak mampu mengikuti pelajaran. Sistem *moving class* akan membantu ABK mengatasi kejenuhannya.

Komunikasi Terapeutik dapat mengatasi masalah konsentrasi. Bagi sebagian besar ABK masalah konsentrasi

sering muncul. Komunikasi terapeutik terutama yang dilakukan oleh guru pendamping ditujukan untuk mengatasi masalah konsentrasi siswa ABK. Cara-cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah konsentrasi ini diantaranya adalah melalui pengkondisian. Pengkondisian ini dilakukan agar ABK merasa nyaman sebelum belajar. Pengkondisian ini dilakukan bersama dengan teman-teman lainnya. Berbagai cara bisa dilakukan, diantaranya dengan bernyanyi bersama, atau tepuk dengan berbagai tema. Cara ini akan membuat ABK merasa nyaman.

Selain pengkondisian, penyegaran dapat juga dilakukan. ABK sering merasa jenuh mengikuti pelajaran di kelas. Dengan tingkat konsentrasi yang memang rendah dibanding siswa lain, maka ABK membutuhkan penyegaran-penyegaran agar bisa konsentrasi kembali mengikuti pelajaran di kelas. Guru dan pendamping memiliki kreatifitas yang tinggi dalam membuat “penyegaran” untuk ABK. Penyegaran ini bisa dilakukan khusus untuk ABK maupun bersama-sama dengan siswa lainnya di kelas.

Bentuk penyegaran lainnya yang dilakukan guru adalah tebak-tebakan, bernyanyi, quiz, kegiatan observasi di luar kelas. Siswa-siswa biasanya merasa senang dengan berbagai kegiatan ini, hal ini juga mampu memecah kejenuhan mereka dalam belajar. Bagi ABK kegiatan ini tentunya sangat menyenangkan.

Sentuhan adalah bentuk komunikasi yang paling personal, dan tidak tergantikan dengan kehadiran berbagai perangkat komunikasi yang canggih. Sentuhan adalah bentuk komunikasi yang diterima pertama kali setelah bayi dilahirkan. Sentuhan mengandung berbagai makna. Bagi anak-anak sentuhan mempunyai makna yang sangat mendalam. Sentuhan tidak bisa diwakili dengan kata-kata.

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) sangat memerlukan komunikasi jenis ini. Kondisi emosi yang tidak stabil, kecemasan, kepanikan sering menyertai ABK. Dalam kelas inklusif dimana kondisi ABK sangat

berbeda dengan teman lainnya tentu saja mendorong keresahan dan kecemasan akan muncul. Disinilah guru dan guru pendamping berperan menenangkan ABK dan memberikan rasa aman dengan memberikan sentuhan.

Komunikasi Terapeutik mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi

Masalah adaptasi dan sosialisasi menjadi hambatan yang cukup besar bagi ABK yang bersekolah di sekolah inklusif. Tidak mudah bagi ABK untuk beradaptasi di lingkungan yang sebagian besar temannya mempunyai kondisi yang berbeda dengan dirinya. ABK memerlukan bantuan baik dari guru, teman, dan juga guru pendampingnya agar mampu beradaptasi dan bersosialisasi dengan teman-temannya di sekolah. Cara-cara yang ditempuh oleh guru atau helper untuk mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi diantaranya adalah dengan pengenalan lingkungan.

Pengenalan lingkungan sekolah (kelas, guru dan teman sekelas) sangat penting untuk ABK dalam bersosialisasi dan beradaptasi. Lingkungan yang mau menerima ABK dengan baik biasanya akan mempermudah ABK untuk bersosialisasi. Untuk itu guru atau helper biasanya menjelaskan kondisi ABK kepada teman-teman lainnya sehingga teman-teman bisa memahami kondisi ABK, bahkan membantu ABK selama berada di kelas. Ketika kondisi ini sudah terbangun, biasanya ABK akan merasa nyaman sehingga hambatan sosialisasi bisa diatasi.

Kemampuan bersosialisasi ABK yang kurang biasanya menunjukkan kecerdasan sosialnya yang berbeda dengan siswa normal lainnya. Hal ini disadari oleh guru dan pendamping. Walaupun rata-rata ABK melakukan terapi dengan psikolog diluar sekolah, namun guru pendamping bisa berperan meningkatkan kecerdasan social ABK. ABK yang cenderung selalu ingin sendiri, biasanya digabungkan dalam kelompok dengan siswa lainnya. Siswa lain juga diberi pengertian agar mau berkelompok dengan ABK karena sekaligus

membantu meningkatkan kecerdasan social ABK. ABK belajar berteman, mengerti temannya dan tidak hanya berorientasi kepada diri sendiri. Bahkan dalam sekolah yang berbasis religiusitas yang bagus, siswa sadar mereka tidak boleh saling membedakan dan harus saling membantu. Hal ini yang terus selalu ditekankan oleh guru maupun helper untuk membantu siswa meningkatkan kecerdasan sosialnya.

Kesadaran siswa lainnya tentang kondisi ABK biasanya terbangun cukup baik di sekolah inklusif. Kerjasama siswa lain dengan guru dan helper sangat membantu membuat kondisi ABK lebih baik terutama ketika berada di kelas. Berkelompok dengan siswa-siswa normal lainnya misalnya dalam pengerjaan tugas atau melakukan kegiatan outdoor akan membantu meningkatkan kemampuan dan rasa percaya diri ABK, sehingga secara otomatis akan membantu kemampuan ABK untuk beradaptasi dan bersosialisasi.

Prinsip kelas inklusif adalah adanya pembaruan siswa dalam berbagai kondisi. Di sini siswa normal bergabung dengan ABK. Komunikasi yang dilakukan kepada siswa untuk mencapai kesepahaman tentang apa yang disampaikan adalah bentuk komunikasi verbal dan komunikasi non verbal sehingga proses belajar mengajar menjadi lebih menarik dan dinamis (Pontoh, 2019).

Pembaruan antara siswa normal dan ABK memiliki berbagai pengaruh positif. Bagi siswa normal, kesempatan untuk berada dalam sebuah kelas bersama siswa ABK akan membantu meningkatkan kemampuan berempati, mengasah kepekaan, menolong sesama dan kecerdasan emosi lainnya yang tidak akan diperoleh melalui proses belajar formal yang hanya berdasar pada materi yang diberikan oleh guru. Sedangkan bagi ABK, bergaul dan belajar bersama dengan teman-teman yang kondisinya berbeda akan memberikan motivasi yang besar agar terus berusaha dan mampu untuk hidup mandiri kelak di kemudian hari.

Komunikasi Terapeutik mengatasi masalah emosi dan perilaku

Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh guru dan helper salah satu tujuannya adalah untuk mengatasi emosi dan perilaku ABK ketika berada di dalam kelas. Untuk mengatasi masalah emosi dan perilaku, guru dan helper melakukan berbagai hal, diantaranya adalah menciptakan suasana kelas yang nyaman. Suasana kelas yang nyaman akan membuat ABK menjadi tenang. Kondisi ini membuat emosi ABK juga stabil. Guru pendamping berusaha semaksimal mungkin agar kondisi kelas nyaman diantaranya untuk selalu bersama-sama menciptakan kelas yang nyaman dan tertib. ABK memang rentan sekali dengan permasalahan mengendalikan emosi. Kalau kondisi kelas tidak nyaman, akan mudah terpancing. Kadang-kadang teman lainnya suka menggoda, sehingga ABK terpancing emosinya bahkan sampai memukul temannya. Disinilah peran guru pendamping membantu ABK agar reda kemarahannya.

Membangun suasana belajar yang menyenangkan menjadi syarat penting sebuah proses belajar mengajar, apalagi untuk anak-anak. Suasana yang menyenangkan akan membuat anak-anak senang, sehingga lebih mudah memahami materi yang disampaikan. Untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, guru dan pendamping berusaha menyampaikan materi melalui beberapa permainan, berhitung atau matematika dengan melibatkan benda-benda di luar kelas. Selain itu setiap masuk kelas ada nyanyian atau tepuk tangan bersama, menghafal dengan nyanyian sehingga lebih mudah. Suasana belajar yang menyenangkan ini menurut guru pendamping akan membantu mengendalikan perilaku ABK selama proses belajar. Suasana menyenangkan membuat anak merasa nyaman dan terbebas dari tekanan psikologis. Anak-anak akan tertarik dengan pesan yang disampaikan dengan membangun kreativitas dalam pengelolaan pesannya sehingga akan terbentuk suasana

yang sesuai dengan minat anak (Triwardhani, Gartanti, Putra, 2020).

Membangun suasana belajar yang menyenangkan tidak luput dari bagaimana penerimaan teman lain di kelas pada ABK. Pengertian teman sekelas akan keberadaan ABK menjadi sangat penting. ABK yang rata-rata memiliki gangguan dalam perilaku, misalnya ada yang suka tiba-tiba marah atau mengamuk biasanya agak sulit diterima teman-temannya karena perilakunya yang berbeda. Guru pendamping perlu melakukan pendekatan terhadap siswa lain di kelas agar mereka mengerti keadaan ABK dan menjaga ABK bersama-sama. Pengertian ini diberikan di awal waktu kelas berlangsung, dan terus selalu diulang untuk memotivasi siswa lain agar menerima keadaan ABK. Dengan penerimaan teman sekelas akan membantu ABK merasa tenang selama di sekolah sehingga dapat mengendalikan emosi dan perilakunya.

Tidak hanya siswa normal yang diajari untuk menjaga dan menghargai ABK. Bagi ABK sikap positif juga harus ditumbuhkan. Diantaranya adalah menghargai teman-teman di sekolah dan hormat kepada guru dan helper. Sikap menghargai sesama ini menurut helper akan membantu mengendalikan emosi dan perilaku ABK sehingga mereka tidak akan marah atau memukul teman lainnya, atau marah-marah kepada guru.

Teknik lain yang dapat dilakukan oleh guru pendamping adalah mengarahkan ABK secara halus. Perlakuan terhadap ABK memang berbeda karena kondisinya berbeda. Untuk mengendalikan emosi dan perilaku ABK, guru pendamping harus memberikan pengarahan secara halus, karena bila diberi penjelasan dengan nada sedikit keras akan memancing emosinya. Guru dan helper juga menjekaskan kepada siswa lain di kelas ketika menjadi tutor sebaya (menjelaskan materi kepada ABK) juga harus secara halus dalam memberikan penjelasan maupun ketika meminta ABK melakukan sesuatu.

Guru dan pendamping juga harus siap menjadi pendengar yang baik. ABK sering berkeluh kesah baik tentang kondisi

di rumah maupun permasalahan dengan teman-teman lain di sekolah. Ketika keluh kesahnya didengarkan, ABK biasanya merasa senang dan dia akan merasa tenang karena sudah bisa bercerita dengan orang lain. Ruang mendengarkan keluh kesah ini akan membantu ABK mengontrol emosinya.

Komunikasi Terapeutik mengatasi masalah kemandirian

Salah satu tujuan dilakukannya komunikasi terapeutik oleh guru dan pendamping dalam mendampingi ABK di sekolah inklusif adalah untuk mengatasi masalah kemandirian yang seringkali dialami oleh ABK. Keadaan ABK yang khusus dan berbeda dengan yang lain seringkali membuat kepercayaan diri yang kurang sehingga cenderung tidak percaya dengan keadaan diri sendiri. Keterbatasan ini membuat ABK selalu merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk menjalankan berbagai aktifitasnya.

Untuk melatih kemandirian ABK, guru dan helper melakukan pembiasaan-pembiasaan yang harus dilakukan ABK sehari-hari. Bentuk pembiasaan tersebut diantaranya adalah ABK harus belajar membuat PR nya sendiri, menyiapkan kelas yang dilakukan secara bergilir dengan siswa lain di kelas. Selain itu memberi kepercayaan juga penting dilakukan. Memberi kepercayaan enting dilakukan agar ABK meningkat kepercayaan dirinya. Kepercayaan harus diberikan kepada ABK dalam melakukan berbagai aktivitas.

Disiplin harus diterapkan sejak dini. Tidak terkecuali pada ABK. Perlakuan yang sama semua proporsinya harus diterapkan oleh guru dan pada ABK. Hal ini dilakukan untuk melatih disiplin ABK. Guru pendamping akan membantu ABK untuk lebih disiplin.

Cara lain membangun kepercayaan diri pada ABK adalah dengan memberi penghargaan. Penghargaan diberikan akan membangun kepercayaan diri. Bagi ABK kepercayaan diri yang tumbuh agar mendorong kemandirian pada dirinya. Penghargaan yang diberikan baik oleh guru,

pendamping maupun teman-teman lainnya di sekolah membuat ABK cukup senang. Penghargaan itu berupa tepuk tangan ketika ABK tampil di depan kelas, guru dan pendamping memberi apresiasi bila ABK bisa menjawab soal. Sering juga guru memasang karya ABK di dinding kelas sehingga membuat ABK merasa bangga karena karyanya dihargai.

Kesimpulan

Keterbatasan yang dimiliki oleh ABK memunculkan berbagai hambatan dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah inklusif. Hambatan yang biasanya muncul adalah sebagai berikut: hambatan dalam memahami pelajaran, lambat dalam merespon guru, kesulitan beradaptasi, kesulitan dalam bersosialisasi, gangguan emosi dan perilaku, ketidakmandirian. Penyebab hambatan komunikasi pada diri ABK dalam proses belajar di sekolah inklusif adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal penyebab hambatan adalah tingkat kecerdasan, kemampuan konsentrasi, kemampuan berkomunikasi,

Masalah emosional menyebabkan hambatan komunikasi antara guru dengan siswa ABK. Guru akan kesulitan menyampaikan materi manakala siswa ABK sedang mengalami gangguan emosi dan ketergantungan yang tinggi kepada orang lain. Faktor eksternal penyebab hambatan adalah: suasana kelas, level materi pelajaran yang sama, kebiasaan di rumah. Kebiasaan di rumah yang serba dilayani menjadi penyebab ketidakmandirian. Karakter tidak mandiri tersebut terbawa hingga ke sekolah, dan menjadi penghambat komunikasi.

Komunikasi Terapeutik dilakukan oleh guru dan helper dalam mengatasi berbagai hambatan komunikasi pada ABK. Komunikasi terapeutik dalam mengatasi kesulitan dalam belajar dilakukan dengan pendampingan pada ABK selama proses belajar berlangsung, mengulang materi yang disampaikan, menyampaikan materi secara bertahap, memperluas ruang dan media belajar bagi ABK. Langkah-langkah ini

ditempuh sebagai upaya mengatasi kelusitan belajar pada ABK di sekolah inklusif.

Untuk mengatasi kesulitan dalam membangun konsentrasi yang sering terjadi pada ABK dilakukan dengan berbagai cara. Diantaranya adalah dengan pengkondisian, penyegaran yang dilakukan sesering mungkin, memberikan sentuhan, memanggil nama untuk mengembalikan konsentrasi. Sedangkan untuk mengatasi masalah adaptasi dan sosialisasi dilakukan melalui pengenalan lingkungan sekolah, yaitu mengenalkan secara lebih detail tentang kelas, guru dan teman-temannya di kelas.

Komunikasi terapeutik dalam mengatasi kemandirian dilakukan dengan membuat pembiasaan-pembiasaan baru yang positif, memberi kepercayaan pada ABK, mendidik disiplin, memberi kesempatan memilih, dan memberi penghargaan sebagai bentuk apresiasi terhadap hal-hal positif yang dilakukan oleh ABK.

Keberadaan ABK di kelas inklusif dimana harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai kegiatan belajar di sekolah bersama-sama dengan siswa normal lainnya tentu saja tidak mudah dan menemui berbagai hambatan. Dengan bantuan dari guru pendamping melalui komunikasi terapeutik yang dilakukan akan meminimalisir hambatan yang ditemui sehingga memudahkan ABK menyesuaikan diri dan dapat mengikuti kegiatan belajar di sekolah.

Daftar Pustaka

- Alder, Ronald B & Rodman, George. 1985. *Understanding Human Communication* (2nd ed), New York : The Dryen Press Sounders College Publishing.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta : Dunia Pustaka Jaya
- Applbaum, Ronald L. Dan Anatol, Karl W.E. 1974. *Strategies For Communication* : Columbus

- Arwani. 2002. *Komunikasi Dalam Keperawatan. Buku Kedokteran* Jakarta : EGC,
- Azwar. Saifudin. 2000. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Basrowi dan Sukidin. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya, Insan Cendekia
- Bungin, H.M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana
- Creswell, John.W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, California : Sage
- Creswell, John.W. 2002. *Desain Penelitian : Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Penerjemah : Angkatan III&IV KIK-UI bekerja sama dengan Nur Khabibah. Jakarta : KIK Press
- Devito, Joseph A. 2017. *Komunikasi Antar manusia*. Profesional Books, Jakarta.
- Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (2003). *Pedoman Pelaksanaan Pendidikan Inklusi*
- Fatmawati & Musliha. *Komunikasi Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik*. 2009. Yogyakarta : Nuha Medika
- Karlins, M. & Abelson, H.I. 1999. *Persuasion : how Opinions and Attitudes are Changed*. New York : Springer Publishing Company
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi : Fenomenologi*. Bandung : Widya Padjadjaran
- Larson, U. Charles. 1999. *Persuasion Reception and Responsibility*. Northern Illionis
- Moleong, Lexy.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* : edisi revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy & Solatun. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi : Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pontoh, Widya P. (2019). Peranan Komunikasi Interpersonal Guru dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak (Studi pada Guru-guru di TK Santa Lucia Tuminting), *Jurnal Acta Diurna* Vol 2, No 1 (2013). Diakses dari <http://garuda.ristekdikti.go.id/documents/detail/15533>
- Purwanto, Heri. 1994. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Teori-Teori Komunikasi*. Remadja Karya. Bandung.
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Smith, J. David. 2006. *Inklusi : Sekolah Ramah Untuk Semua*. Editor : Mohammad Sugiarmun, MIF Baihaqi. Bnadung : Nuansa
- Suryani. 2005. *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktek*. Jakarta : EGC
- Triwardhani, I. J., Trigartanti, W., & Putra, R. P. (2020). Study of communication ethnography for entrepreneurship culture in the interpersonal relations of teachers and students. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(1), 109–123. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3601-07>
- University.
- Yin, R. K. (2015). Studi Kasus Desain & Metode. In *PT Raja Grafindo Persada*. Bandung.