MODUL
KOMUNIKASI PROFESIONAL PEKERJAAN SOSIAL



MATA KULIAH PRAKTIKUM MIKRO

Dr. Budi Santoso, M.Comn
Indah Pusnita, S.Sos. M.Si
Marleni. M.I.Kom

MODUL

KOMUNIKASI PROFESIONAL PEKERJAAN SOSIAL

MATA KULIAH PRAKTIKUM MIKRO

Budi Santoso
Indah Pusnita
Marleni

PRODI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL

STISIPOL CANDRADIMUKA

2025

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena penulis dapat menyelesaikan modul mata kuliah Praktikum 1 (Mikro Messo) untuk pertemuan ke-5 terkait "komunikasi profesional pekerjaan sosial" Modul ini akan digunakan untuk mahasiswa S1 Kesejahteraan Sosial STISIPOL Candradimuka.

Penulis dalam penyusunan modul ini mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan modul ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Lishapsari Prihatini, M.Si selaku Ketua STISIPOL Candradimuka yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
2. Dr. Lisdiana M.Si selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STISIPOL Candradimuka.
3. Indah Pusnita, S.Sos. M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial STISIPOL Candradimuka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan modul ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan demi perbaikan rancangan yang

lebih baik lagi. Penulis berharap semoga rancangan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait.

Palembang, 11 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATAPENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iii

BAB I. PENDAHULUAN.....4

A. Latar Belakang Kegiatan.....4

B. Tujuan Kegiatan.....4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....6

A. Pengertian Komunikasi Profesional.....6

B. Komunikasi dalam Praktik Pekerjaan Sosial.....6

C. Prinsip Komunikasi Profesional.....8

D. Teknik Komunikasi.....9

E. Hambatan Komunikasi.....12

BAB III. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN.....13

A. Metode Pembelajaran.....13

B. Langkah Pelaksanaan.....14

BAB IV. ANALISIS KASUS.....15

BAB V. PENUTUP.....17

DAFTAR PUSTAKA.....18

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Kegiatan

Komunikasi merupakan kompetensi inti dalam praktik pekerjaan sosial. Keberhasilan pekerja sosial dalam melakukan asesmen, membangun hubungan profesional (professional helping relationship), memberikan intervensi, melakukan advokasi, serta mengevaluasi hasil pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi secara efektif, empatik, dan beretika. Komunikasi profesional tidak hanya mencakup kemampuan menyampaikan informasi, tetapi juga kemampuan mendengarkan secara aktif, memahami perspektif klien, menjaga kerahasiaan, serta membangun kepercayaan.

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah cara pekerja sosial berkomunikasi dengan individu, keluarga, kelompok, komunitas, maupun berbagai lembaga. Oleh karena itu, mahasiswa Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial perlu memiliki kompetensi komunikasi yang sesuai dengan perkembangan praktik profesional, baik secara tatap muka maupun melalui media digital.

Modul ini disusun sebagai panduan pembelajaran yang mengintegrasikan konsep teoritis dengan praktik melalui simulasi, studi kasus, diskusi, dan refleksi sehingga mahasiswa mampu menerapkan komunikasi profesional dalam berbagai situasi pelayanan sosial.

B. Tujuan Kegiatan

Setelah mempelajari modul ini, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan konsep komunikasi profesional dalam pekerjaan sosial.
2. Menerapkan prinsip komunikasi efektif dan empatik.
3. Menggunakan teknik komunikasi dalam wawancara dan konseling dasar.

4. Mengidentifikasi hambatan komunikasi dalam praktik pekerjaan sosial.
5. Menganalisis kasus komunikasi profesional berdasarkan nilai dan etika pekerjaan sosial.
6. Menunjukkan sikap profesional dalam interaksi dengan klien dan pemangku kepentingan.
7. pendekatan Outcome-Based Education (OBE).

C. Manfaat Modul

Modul ini bermanfaat sebagai:

1. Pedoman pembelajaran bagi mahasiswa.
2. Referensi bagi dosen dalam proses pembelajaran.
3. Media latihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi profesional.
4. Sarana pengembangan kompetensi calon pekerja sosial.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Komunikasi Profesional

Komunikasi profesional adalah proses penyampaian pesan secara sistematis, etis, efektif, dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas profesi. Dalam pekerjaan sosial, komunikasi menjadi media utama untuk membangun hubungan pertolongan (helping relationship), melakukan asesmen, intervensi, advokasi, serta evaluasi pelayanan.

Etika komunikasi didasarkan pada nilai-nilai pekerjaan sosial seperti penghormatan terhadap hak klien, kerahasiaan, keadilan sosial, tanggung jawab profesional, kompetensi, dan penghargaan terhadap keberagaman.

B. Komunikasi dalam Praktik Pekerjaan Sosial

Setiap bentuk komunikasi memiliki fungsi yang berbeda namun saling melengkapi dalam praktik pekerjaan sosial. Penguasaan komunikasi interpersonal, terapeutik, kelompok, organisasi, masyarakat, dan digital akan membantu pekerja sosial memberikan pelayanan yang efektif, etis, responsif, dan berorientasi pada peningkatan keberfungsian sosial klien. Oleh karena itu, kompetensi komunikasi harus dikembangkan secara berkelanjutan melalui pembelajaran, praktik lapangan, supervisi, dan refleksi profesional.

Komunikasi pekerja sosial meliputi:

1) Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, pikiran, dan perasaan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pekerjaan sosial, komunikasi interpersonal menjadi dasar embentukan hubungan profesional antara pekerja sosial dan klien. Contoh; Seorang pekerja sosial melakukan wawancara dengan seorang lansia yang tinggal sendiri untuk memahami kondisi sosial, ekonomi, dan psikologisnya sebagai dasar penyusunan rencana intervensi.

2) Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dirancang secara sadar untuk membantu klien memahami kondisi yang dihadapi, mengurangi tekanan emosional, meningkatkan kemampuan mengatasi masalah, dan mendorong perubahan positif. Contoh; Pekerja sosial memberikan pendampingan kepada remaja yang mengalami perundungan di sekolah dengan menggunakan teknik mendengarkan aktif dan refleksi perasaan agar klien merasa didengar dan dipahami.
3) Komunikasi kelompok merupakan proses interaksi yang terjadi dalam kelompok kecil dengan tujuan berbagi informasi, memberikan dukungan, memecahkan masalah, dan mencapai tujuan bersama. Contoh; Pekerja sosial memfasilitasi kelompok orang tua anak berkebutuhan khusus untuk saling berbagi pengalaman, memperoleh informasi, dan menyusun strategi dukungan bersama.
4) Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi dalam suatu lembaga atau organisasi untuk mendukung koordinasi, pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan organisasi. Contoh; Pekerja sosial berkoordinasi dengan psikolog, dokter, guru, dan aparat desa dalam penanganan terpadu terhadap anak yang menjadi korban kekerasan.
5) Komunikasi masyarakat adalah proses penyampaian informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, partisipasi, dan perubahan sosial. Contoh; Pekerja sosial melaksanakan penyuluhan mengenai pencegahan kekerasan terhadap anak di tingkat desa melalui forum masyarakat dan melibatkan tokoh masyarakat serta organisasi lokal.
6) Komunikasi digital adalah komunikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan media digital sebagai sarana pertukaran informasi dalam praktik pekerjaan sosial. Contoh; Pekerja sosial melakukan tindak lanjut (*follow-up*) kepada klien melalui panggilan video, mengirimkan informasi layanan melalui email, serta melakukan koordinasi dengan lembaga mitra menggunakan platform digital yang aman.

C. Prinsip Komunikasi Profesional

Penerapan prinsip empati, penghormatan terhadap martabat manusia, kerahasiaan informasi, kejujuran dan integritas, non-diskriminasi, objektivitas, serta akuntabilitas merupakan fondasi komunikasi profesional dalam pekerjaan sosial. Prinsip-prinsip tersebut mendukung terbangunnya hubungan yang saling percaya, meningkatkan kualitas pelayanan, melindungi hak-hak klien, serta memperkuat kredibilitas dan integritas profesi pekerja sosial dalam memberikan pelayanan yang efektif, etis, dan berorientasi pada kesejahteraan sosial.

Prinsip-prinsip komunikasi profesional meliputi:

1. Empati, kemampuan pekerja sosial untuk memahami pikiran, perasaan, pengalaman, dan perspektif klien tanpa kehilangan objektivitas profesional. Empati memungkinkan pekerja sosial membangun hubungan pertolongan (*helping relationship*) yang hangat dan penuh kepercayaan. Contoh; Seorang pekerja sosial mendampingi korban bencana alam. Alih-alih langsung memberikan solusi, pekerja sosial terlebih dahulu mendengarkan pengalaman dan perasaan korban sehingga korban merasa aman untuk mengungkapkan kebutuhannya.
2. Menghargai martabat manusia, setiap individu memiliki nilai, hak, dan martabat yang harus dihormati tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, budaya, agama, jenis kelamin, usia, maupun kondisi fisik. Prinsip ini merupakan landasan utama dalam praktik pekerjaan sosial. Contoh; Dalam menyusun rencana intervensi bagi penyandang disabilitas, pekerja sosial melibatkan klien untuk menentukan tujuan yang ingin dicapai, bukan memutuskan secara sepihak.
3. Kerahasiaan informasi, kewajiban profesional untuk melindungi seluruh informasi yang diperoleh selama proses pelayanan. Informasi hanya dapat dibagikan kepada pihak lain sesuai ketentuan hukum, kode etik profesi, atau dengan persetujuan klien. Contoh: Seorang pekerja sosial tidak mengunggah informasi mengenai kondisi klien ke media

sosial meskipun identitas klien disamarkan, karena informasi tersebut tetap berpotensi melanggar privasi.

4. Kejujuran dan integritas, kejujuran berarti menyampaikan informasi secara benar, sedangkan integritas menunjukkan konsistensi antara nilai, ucapan, dan tindakan dalam menjalankan tugas profesional. Contoh; Apabila suatu layanan belum tersedia, pekerja sosial menjelaskan kondisi tersebut secara terbuka dan membantu klien mencari alternatif layanan yang sesuai.
5. Non-diskriminasi, pekerja sosial wajib memberikan pelayanan secara adil kepada setiap individu tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, usia, disabilitas, status ekonomi, atau karakteristik lainnya. Contoh; Dalam program bantuan sosial, pekerja sosial melakukan asesmen berdasarkan kebutuhan dan kriteria program, bukan berdasarkan kedekatan pribadi atau latar belakang tertentu.
6. Objektivitas, kemampuan pekerja sosial untuk membuat penilaian dan keputusan berdasarkan data, fakta, hasil asesmen, serta pertimbangan profesional, bukan atas dasar emosi, asumsi, atau kepentingan pribadi. Contoh;Dalam menangani konflik keluarga, pekerja sosial mendengarkan seluruh pihak yang terlibat sebelum menyusun rekomendasi intervensi.
7. Akuntabilitas, tanggung jawab pekerja sosial untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan, tindakan, dan hasil pelayanan kepada klien, organisasi, profesi, serta masyarakat sesuai dengan standar profesi dan ketentuan yang berlaku. Contoh; Setelah menyelesaikan pendampingan klien, pekerja sosial menyusun laporan kasus yang sistematis, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bagian dari dokumentasi profesional.

D. Teknik Komunikasi

Teknik komunikasi seperti *active listening*, *attending behavior*, *paraphrasing*, *reflection of feeling*, *clarification*,

summarizing, *open-ended question*, *closed-ended question*, *silence*, dan *encouragement* merupakan keterampilan dasar yang harus dikuasai oleh setiap pekerja sosial. Penggunaan teknik yang tepat membantu membangun hubungan profesional yang didasarkan pada kepercayaan, menghargai martabat klien, serta mendukung proses asesmen, intervensi, evaluasi, dan terminasi secara efektif sesuai dengan nilai dan etika profesi pekerjaan sosial.

Teknik komunikasi yang umum digunakan antara lain:

1) *Active listening* (mendengarkan aktif) adalah kemampuan memberikan perhatian penuh kepada klien dengan tujuan memahami isi pesan, emosi, dan makna yang disampaikan, baik secara verbal maupun nonverbal. Teknik ini tidak sekadar mendengar kata-kata, tetapi juga memahami konteks dan perasaan yang mendasarinya. Contoh; Klien berkata, *"Saya merasa tidak sanggup menghadapi semua masalah ini."* Pekerja sosial mendengarkan tanpa menyela, kemudian memberikan respons yang menunjukkan bahwa perasaan klien dipahami.
2) *Attending behavior* (Perilaku Memberikan Perhatian) adalah perilaku verbal dan nonverbal yang menunjukkan bahwa pekerja sosial hadir sepenuhnya dan memberikan perhatian kepada klien selama proses komunikasi.
3) Paraphrasing (Parafrasa) adalah teknik mengulang inti pesan yang disampaikan klien dengan menggunakan kata-kata pekerja sosial sendiri tanpa mengubah makna. Contoh; Saat melakukan wawancara, pekerja sosial duduk sejajar dengan klien, menjaga kontak mata secara alami, dan memberikan perhatian penuh tanpa terdistraksi.
4) *Reflection of feeling* (Refleksi perasaan) adalah teknik mengidentifikasi dan menyampaikan kembali emosi yang dirasakan klien agar klien lebih memahami kondisi emosionalnya. Contoh; Klien *"Saya merasa tidak punya siapa pun yang mendukung saya."* dan Pekerja sosial: *"Jadi, Anda*

merasa saat ini belum memiliki orang yang dapat memberikan dukungan ketika menghadapi kesulitan."

5) Clarification (Klarifikasi) adalah teknik meminta penjelasan tambahan apabila informasi yang disampaikan klien belum jelas atau berpotensi menimbulkan salah tafsir. Contoh; Klien: *"Saya kecewa karena usaha saya selalu gagal."* dan Pekerja sosial: *"Tampaknya Anda merasa sangat kecewa dan lelah dengan situasi yang terus berulang."*
6) *Summarizing* (Merangkum) adalah teknik menyampaikan kembali pokok-pokok pembicaraan pada akhir atau pada bagian tertentu dari proses komunikasi. Contoh; "Ketika Anda mengatakan 'sering bertengkar', apakah yang Anda maksud terjadi setiap hari atau hanya pada situasi tertentu?"
7) *Open-ended question* (Pertanyaan terbuka) adalah pertanyaan yang memberikan kesempatan kepada klien untuk menjelaskan pengalaman, pikiran, dan perasaannya secara luas. Contoh; "Dari pembicaraan kita hari ini, saya memahami bahwa Anda sedang menghadapi tekanan ekonomi, mengalami konflik dalam keluarga, dan ingin mencari pekerjaan yang lebih stabil"
8) *Closed-ended question* (Pertanyaan tertutup) adalah pertanyaan yang biasanya dijawab dengan singkat, seperti "ya", "tidak", atau informasi yang spesifik.
9) *Silence* (Diam terapeutik) adalah penggunaan keheningan secara sengaja untuk memberikan ruang kepada klien berpikir, mengingat, atau mengungkapkan perasaan tanpa tekanan. Contoh; Setelah klien menceritakan kehilangan anggota keluarga, pekerja sosial memberikan jeda beberapa saat agar klien dapat mengelola emosinya.
10) *Encouragement* adalah teknik memberikan dorongan verbal maupun nonverbal agar klien merasa nyaman untuk melanjutkan pembicaraan tanpa merasa dipaksa. Contoh; Ketika klien berhenti berbicara karena merasa ragu, pekerja sosial mengatakan, *"Tidak apa-apa, luangkan waktu Anda. Jika sudah siap, Anda dapat melanjutkan cerita."*

E. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi merupakan tantangan yang tidak dapat dihindari dalam praktik pekerjaan sosial. Hambatan psikologis, budaya, bahasa, lingkungan, organisasi, dan teknologi dapat memengaruhi kualitas hubungan profesional serta efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, pekerja sosial dituntut memiliki kemampuan untuk mengenali setiap hambatan, memilih strategi komunikasi yang tepat, serta menjunjung tinggi nilai, etika, dan standar profesi agar proses pelayanan sosial berjalan secara efektif, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan terbaik klien.

Hambatan komunikasi meliputi:

1. Hambatan psikologis. Hambatan psikologis berasal dari kondisi emosional, mental, atau kejiwaan yang memengaruhi kemampuan seseorang dalam menyampaikan maupun menerima pesan. Hambatan ini dapat dialami oleh klien maupun pekerja sosial.
2. Hambatan budaya.Hambatan budaya terjadi ketika terdapat perbedaan nilai, norma, kepercayaan, adat istiadat, atau cara pandang antara pekerja sosial dan klien sehingga memengaruhi proses komunikasi.
3. Hambatan bahasa. Hambatan bahasa muncul ketika pekerja sosial dan klien tidak memiliki kemampuan bahasa yang sama atau menggunakan istilah yang sulit dipahami.
4. Hambatan lingkungan.Hambatan lingkungan adalah faktor fisik di sekitar proses komunikasi yang mengganggu penyampaian maupun penerimaan pesan.
5. Hambatan organisasi.Hambatan organisasi merupakan kendala yang berasal dari sistem, struktur, kebijakan, prosedur, maupun koordinasi dalam organisasi penyelenggara pelayanan sosial.
6. Hambatan teknologi adalah kendala yang muncul dalam penggunaan perangkat digital atau media komunikasi elektronik untuk mendukung pelayanan pekerjaan sosial.

BAB III. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Metode Pembelajaran

Pembelajaran menggunakan pendekatan:

1) Ceramah Interaktif; Metode ini digunakan untuk memberikan pemahaman dasar mengenai konsep, teori, prinsip, nilai, dan etika komunikasi profesional dalam pekerjaan sosial. Dosen berperan sebagai fasilitator dengan melibatkan mahasiswa melalui pertanyaan, tanggapan, dan diskusi selama proses pembelajaran.
2) Diskusi Kelompok; Mahasiswa melakukan pembahasan secara kelompok terhadap topik komunikasi pekerjaan sosial, seperti teknik membangun hubungan pertolongan, komunikasi dengan klien, hambatan komunikasi, serta penerapan nilai-nilai profesi pekerja sosial. Diskusi bertujuan meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kerja sama mahasiswa.
3) Studi Kasus; Mahasiswa diberikan kasus-kasus sosial yang berkaitan dengan praktik pekerjaan sosial untuk dianalisis dari perspektif komunikasi profesional. Melalui studi kasus, mahasiswa belajar mengidentifikasi masalah komunikasi, menentukan strategi komunikasi yang tepat, serta menyusun alternatif penyelesaian.
4) Simulasi Wawancara; Mahasiswa melakukan latihan wawancara profesional dengan menerapkan keterampilan komunikasi pekerjaan sosial, seperti *active listening*, *attending behavior*, *paraphrasing*, *reflection of feeling*, klarifikasi, serta teknik bertanya. Kegiatan ini bertujuan membangun kemampuan komunikasi dalam proses asesmen klien.
5) *Role Play* (Bermain Peran); Mahasiswa mempraktikkan berbagai situasi komunikasi antara pekerja sosial dan klien melalui peran tertentu. Kegiatan ini membantu mahasiswa memahami perspektif klien, meningkatkan empati, serta melatih keterampilan interpersonal dalam menghadapi berbagai karakter dan kondisi sosial.
6) Refleksi Individu; Mahasiswa melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar dan praktik komunikasi yang telah dilakukan. Refleksi bertujuan mengembangkan kesadaran diri, kemampuan evaluasi diri, serta kesiapan profesional sebagai calon pekerja sosial.

7) Presentasi; Mahasiswa mempresentasikan hasil analisis kasus, diskusi kelompok, maupun hasil praktik komunikasi. Kegiatan ini melatih kemampuan menyampaikan gagasan secara sistematis, profesional, dan komunikatif.
8) Praktik Laboratorium Pekerjaan Sosial; Mahasiswa melakukan praktik keterampilan komunikasi dalam lingkungan laboratorium pekerjaan sosial melalui simulasi hubungan profesional pekerja sosial dengan klien. Praktik ini mencakup latihan membangun *rapport*, wawancara awal, asesmen sederhana, pemberian respons empatik, dan dokumentasi proses komunikasi.

B. Langkah Pelaksanaan

1. Persiapan
   a) Membaca materi modul.
   b) Menyiapkan instrumen observasi.
   c) Membentuk kelompok praktik.
   d) Menentukan skenario kasus.
2. Pelaksanaan, mahasiswa melakukan:
   a. Identifikasi masalah.
   b. Wawancara klien.
   c. Observasi.
   d. Simulasi komunikasi.
   e. Penyusunan hasil asesmen.
   f. Presentasi hasil praktik.
3. Evaluasi, evaluasi dilakukan melalui:
   a) Observasi dosen.
   b) Penilaian kinerja.
   c) Penilaian teman sebaya.
   d) Refleksi diri.
   e) Laporan praktik.

BAB IV. ANALISIS KASUS

A. Kasus

Seorang siswa SMA berusia 16 tahun menunjukkan penurunan prestasi belajar, sering tidak masuk sekolah, dan menarik diri dari pergaulan. Berdasarkan informasi guru BK diketahui bahwa orang tuanya sedang mengalami konflik rumah tangga yang berkepanjangan.

Seorang pekerja sosial sekolah melakukan wawancara awal untuk memperoleh informasi mengenai kondisi psikososial siswa.

B. Analisis, Identifikasi Masalah

1. Penurunan motivasi belajar.
2. Tekanan emosional.
3. Konflik keluarga.
4. Isolasi sosial.

C. Teknik Komunikasi yang Digunakan

1. Active listening.
2. Empati.
3. Klarifikasi.
4. Refleksi perasaan.
5. Pertanyaan terbuka.
6. Ringkasan hasil wawancara.

D. Nilai Profesional

1. Menghargai martabat klien.
2. Menjaga kerahasiaan.
3. Tidak menghakimi.
4. Memberikan kesempatan klien mengungkapkan perasaan.

E. Alternatif Intervensi

1. Konseling individual.
2. Family conference.

3. Pendampingan psikososial.
4. Rujukan kepada psikolog apabila diperlukan.
5. Monitoring perkembangan siswa.

F. Evaluasi:

1. Bagaimana komunikasi pekerja sosial membangun kepercayaan klien?
2. Teknik komunikasi apa yang paling efektif?
3. Hambatan komunikasi apa yang muncul?
4. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan?

BAB V. PENUTUP

Komunikasi profesional merupakan fondasi utama dalam praktik pekerjaan sosial. Kemampuan membangun hubungan yang positif, mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, menjaga etika profesi, dan berkomunikasi secara efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Melalui pembelajaran berbasis teori, simulasi, studi kasus, dan refleksi, mahasiswa diharapkan mampu mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai pekerjaan sosial ke dalam praktik profesional. Penguasaan komunikasi profesional menjadi bekal penting dalam menjalankan peran sebagai pekerja sosial yang kompeten, berintegritas, dan responsif terhadap dinamika permasalahan sosial di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adi, I. R. (2018). *Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan)*. Depok: Rajawali Pers.
2. Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
3. DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Boston: Pearson Education.
4. Egan, G. (2014). *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping* (10th ed.). Belmont: Brooks/Cole.
5. Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., & Strom-Godfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (10th ed.). Boston: Cengage Learning.
6. Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2018). *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society* (9th ed.). Boston: Cengage Learning.
7. Kadushin, A., & Kadushin, G. (2013). *The Social Work Interview* (5th ed.). New York: Columbia University Press.
8. Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). *Kode Etik Pekerja Sosial Indonesia*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
9. Komalasari, G., Wahyuni, E., & Karsih. (2018). *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta: Indeks.
10. Sukoco, D. H. (2021). *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*. Bandung: STKS Press.