

Tria Eni Rafika Devi, M.Kes  
Dr. Novy Ernawati, S.Sos, M.Kes  
Bd. Kursih Sulastriningsih S.SiT, M.Kes  
Dr. Bd Hj. Ella Nurlelawati S.SiT SKM, M.Kes  
Dra.Bd. Dedeh Rodiah, M.Kes

# **BUKU AJAR KOMUNIKASI KONSELING DALAM PELAYANAN KEBIDANAN**

Editor  
Dina Raidanti, S. SIT,M.Kes  
Wahidin,S.Sos,SKM,M.Si,MKM

**BUKU AJAR KOMUNIKASI KONSELING  
DALAM PELAYANAN KEBIDANAN**

Ditulis oleh:

Tria Eni Rafika Devi, M.Kes  
Dr. Novy Ernawati, S.Sos, M.Kes  
Bd. Kursih Sulastriningsih S.SiT, M.Kes  
Dr. Bd Hj. Ella Nurlelawati S.SiT SKM, M.Kes  
Dra.Bd. Dedeh Rodiah, M.Kes

Editor:

Dina Raidanti, S. SIT,M.Kes  
Wahidin,S.Sos,SKM,M.Si,MKM

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
PT. Literasi Nusantara Abadi Grup  
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari  
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144  
Telp : +6285887254603, +6285841411519  
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com  
Web: www.penerbitlitnus.co.id  
Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip  
atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku  
dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, Agustus 2023

Perancang sampul: Dicky Gea Nuansa

Penata letak: Dicky Gea Nuansa

ISBN : 978-623-8388-37-0

vi + 140 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Agustus 2023

## Pengantar

Kehadiran buku ini merupakan langkah signifikan dalam mengisi celah pengetahuan mengenai pentingnya komunikasi konseling dalam praktik pelayanan kebidanan. Bidang kebidanan memegang peranan penting dalam kesehatan perempuan dan bayi, dan komunikasi yang efektif antara para profesional kebidanan dengan pasien mereka memiliki dampak yang mendalam terhadap hasil kesehatan dan pengalaman pasien.

Buku ini tidak hanya mengulas aspek teknis dan ilmiah dari kebidanan, tetapi juga menempatkan komunikasi konseling sebagai elemen utama dalam interaksi antara bidan, pasien, dan keluarga. Kita tidak dapat mengabaikan pentingnya aspek empati, pengertian, dan dukungan emosional yang dapat diberikan oleh seorang bidan melalui komunikasi yang efektif.

Buku Komunikasi Konseling dalam Pelayanan Kebidanan ini diharapkan menjadi panduan yang sangat berharga bagi para mahasiswa kebidanan, para profesional yang sudah berkecimpung dalam praktik, dan siapa pun yang tertarik dalam memberikan pelayanan kebidanan yang lebih baik melalui komunikasi yang lebih baik pula. Dengan memahami esensi komunikasi konseling, kita mampu memberikan dampak positif yang besar pada perempuan, bayi, dan masyarakat secara keseluruhan.

# Daftar Isi

## **BAB I**

### **KONSEP DAN BENTUK KOMUNIKASI | 1**

Pengertian Komunikasi | 1

Unsur-Unsur Komunikasi | 3

Komponen dan Jenis Komunikasi | 4

Hukum Komunikasi Efektif | 5

Model dan Proses Komunikasi | 7

Proses Komunikasi | 8

Faktor Pengaruh Komunikasi | 9

### **BENTUK KOMUNIKASI | 13**

Komunikasi Pribadi | 13

Komunikasi Kelompok | 14

Komunikasi Massa | 15

Soal Materi | 17

Daftar Pustaka | 19

## **BAB II**

### **KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KOMUNIKASI KELOMPOK | 21**

Komunikasi Terapeutik | 21

Pengertian Komunikasi Terapeutik | 22

Tujuan dan Manfaat Komunikasi Terapeutik | 22

Syarat dan Prinsip Komunikasi Terapeutik | 23

Sikap dan Karakteristik Komunikasi Terapeutik | 24

Teknik Komunikasi Terapeutik | 26

### **KOMUNIKASI KELOMPOK | 33**

Definisi Komunikasi Kelompok | 33

Tujuan Komunikasi Kelompok | 33

Pengorganisasian dalam Kelompok | 37

Soal Materi | 40

Glosarium | 42

Daftar Pustaka | 43

## **BAB III**

### **HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DAN PENGARUH PEMAHAMAN DIRI TERHADAP KIP/K | 45**

|   |    |
|---|----|
| Pengertian Hubungan Antar Manusia             | 45 |
| Menumbuhkan Hubungan Antar Manusia            | 48 |
| Faktor-Faktor Penumbuh Hubungan Antar Manusia | 49 |
| Manajemen Hubungan Antar Manusia              | 51 |
| Pengertian Konsep Diri                        | 52 |
| Pengaruh Pemahaman Diri terhadap Proses KIP/K | 58 |
| Pentingnya Pemahaman Diri                     | 58 |
| Soal Materi                                   | 59 |
| Glosarium                                     | 61 |
| Daftar Pustaka                                | 62 |

#### **BAB IV**

|   |    |
|---|----|
| <b>KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING</b>       | 63 |
| Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal/Konseling | 63 |
| Jenis-Jenis Komunikasi                          | 63 |
| Pengertian KIP/K                                | 64 |
| Ciri-ciri Konseling                             | 65 |
| Unsur Kegiatan dalam Konseling                  | 65 |
| Perilaku Penting Konselor                       | 66 |
| Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal      | 67 |
| Penyebab Putusnya Komunikasi                    | 68 |
| Pentingnya KIP                                  | 69 |
| Keterampilan inti Komunikasi Interpersonal      | 79 |
| Soal Materi                                     | 87 |
| Glosarium                                       | 89 |
| Daftar Pustaka                                  | 90 |

#### **BAB V**

|   |     |
|---|-----|
| <b>MACAM-MACAM KONSELING DALAM ASUHAN KEBIDANAN</b> | 91  |
| Langkah-Langkah Dalam Konseling                     | 91  |
| Definisi Konseling Kebidanan                        | 91  |
| Tujuan Konseling Kebidanan                          | 92  |
| Jenis Konseling                                     | 93  |
| Asas Konseling                                      | 95  |
| Fungsi Konseling dalam Asuhan Kebidanan             | 99  |
| Hasil Pelayanan dalam Konseling Kebidanan           | 100 |
| Konseling dalam Asuhan Kebidanan Bayi/Balita        | 105 |
| Perkembangan Komunikasi                             | 105 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| Faktor Perkembangan Bahasa     | 105 |
| Konseling Pada Remaja          | 108 |
| Konseling Pada Calon Orang Tua | 110 |
| Konseling Pada Ibu Hamil       | 110 |
| Konseling Genetik              | 114 |
| Soal Materi                    | 115 |
| Glosarium                      | 118 |
| Daftar Pustaka                 | 119 |

## **BAB VI**

### **KONSEP PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN STRATEGI**

|                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| <b>PENGAMBILAN KEPUTUSAN</b>      | <b>  121</b> |
| Pengertian Pengambilan Keputusan  | 121          |
| Teori-Teori Pengambilan Keputusan | 122          |
| Model Pengambilan Keputusan       | 123          |
| Tipe-Tipe Keputusan               | 125          |
| Faktor Pengaruh Keputusan Klien   | 126          |
| Tipe Pengambilan Keputusan        | 127          |
| Saat Sulit dalam Penerapan KIP/K  | 128          |
| Glosarium                         | 138          |
| Daftar pustaka                    | 139          |



## **BAB I**

# **KONSEP DAN BENTUK KOMUNIKASI**

### **Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol-simbol yang bermakna bagi kedua belah pihak. Dalam situasi tertentu, komunikasi bisa dilakukan dengan menggunakan cara-cara tertentu, seperti mengubah sikap atau perilaku seseorang atau beberapa orang agar memiliki efek tertentu yang diharapkan. Kendala utama dalam komunikasi adalah bahwa kita sering memiliki arti yang berbeda ikon yang sama. Oleh karena itu, komunikasi seharusnya dipertimbangkan sebagai aktivitas dimana tidak ada tindakan atau ungkapan yang diberi makna secara penuh, kecuali jika diinterpretasikan oleh partisipan komunikasi yang terlibat.

Komunikasi dalam bahasa sederhana bisa diartikan sebagai proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima/komunikan. Namun, dalam proses tersebut, terdapat unsur, konsep, proses, dan tujuan yang mesti dipahami dalam berkomunikasi. Secara Etimologis kata komunikasi berasal dari bahasa latin “communication” dengan kata dasar “communis” yang berarti “sama” kesamaan makna (*comoness*). *Communicare* (bahasa Latin) yang artinya menjadikan sesuatu milik bersama. Komunis yang arti harfiahnya milik bersama, yaitu dengan proses komunikasi gagasan seseorang disampaikan kepada orang yang terlibat, diterima,

dimengerti, dan disetujui maka gagasan tersebut menjadi milik Bersama.

Pendapat dari ahli tentang pengertian komunikasi yang bisa dipahami, yaitu proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti dan pemahaman dari pengirim kepada penerima pesan.

Interaksi antar pribadi yang menggunakan simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata-kata), dan nonverbal. Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar pribadi dengan menggunakan simbol, baik verbal maupun nonverbal.

Banyaknya definisi komunikasi yang disampaikan dilatarbelakangi oleh berbagai perspektif (mekanistik, sosiologistis, psikologistis, dan antropologistis). Dari perspektif yang melatarbelakanginya, komunikasi dapat dikelompokkan dan didefinisikan sebagai berikut.

- a. Komunikasi secara mekanistik adalah suatu proses dua arah yang menghasilkan transmisi informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat. Komunikasi secara sosiologistis adalah suatu proses dimana seseorang memberikan tafsiran terhadap perilaku orang lain (ucapan, gerak, dan sikap) kemudian yang bersangkutan memberikan reaksi terhadap perasaan yang disampaikan oleh orang lain tersebut.
- b. Komunikasi secara psikologistis adalah suatu proses dimana komunikator mentransmisikan stimuli (biasanya verbal) untuk menggerakkan individu lain (audience) berperilaku.
- c. Komunikasi secara antropologistis adalah suatu peristiwa yang terjadi apabila makna diberikan kepada suatu perilaku tertentu.

Melihat banyaknya pengertian komunikasi yang telah dipaparkan, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan seni penyampaian informasi (pesan, ide, sikap/gagasan) dari komunikator untuk mengubah/membentuk perilaku komunikan (pola, sikap, pandangan, dan pemahaman) ke pola pemahaman yang dikehendaki bersama. Sedangkan komunikasi kebidanan merupakan bentuk komunikasi yang digunakan oleh bidan dalam memberikan asuhan kebidanan kepada klien seperti misalnya ketika seorang bidan

mencari data atau mengkaji klien, melaksanakan asuhan, ataupun melakukan evaluasi terhadap asuhan yang sudah diberikan.

## **Unsur-Unsur Komunikasi**

Unsur komunikasi dibagi menjadi tujuh, yakni sumber atau komunikator, pesan, saluran atau media, penerima atau komunikan, akibat atau pengaruh, umpan balik, serta lingkungan. Ketujuh unsur tersebut sering juga disebut elemen atau komponen komunikasi. Dalam melakukan komunikasi, ada beberapa unsur yang harus dipenuhi yaitu siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan, dan siapa yang mendengarkan. Selanjutnya kita akan membahas satu persatu unsur-unsur komunikasi tersebut.

### **a. Komunikator**

Adalah seseorang atau kelompok yang menyampaikan pesan kepada orang lain (komunikan). Komunikator disebut juga sebagai pembawa berita, pengirim berita, atau sumber berita dalam hal ini bisa bidan, klien, atau yang lainnya. Penyampaian pesan dapat berupa lambang, kata, gerak tubuh, dll.

### **b. Pesan (*Message*)**

Pesan atau amanat adalah sesuatu yang disampaikan komunikator melalui lambang, gerakan, atau gagasan kepada orang lain (komunikan). Agar dapat diterima dengan baik, pesan hendaknya dirumuskan dalam bentuk yang tepat, disesuaikan, dan dipertimbangkan berdasarkan keadaan penerima, hubungan pengirim dan penerima, serta waktu komunikasi dilakukan. Pesan yang disampaikan kepada klien dapat berupa nasehat, dukungan, petunjuk dan yang lainnya. Faktor-faktor yang membuat suatu pesan menjadi akurat antara lain: Penyampaian pesan, yang bisa disampaikan secara lisan, tatap muka, langsung, atau tidak langsung dan juga bentuk pesan. Bentuk pesan, dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a) informatif, yaitu pemberian sejumlah keterangan dari komunikator kepada komunikan, kemudian komunikan mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri;
- b) persuasif, adalah bentuk pesan yang berupa bujukan untuk membangkitkan atau memotivasi semangat individu, perubahan perilaku yang diharapkan atas kesadaran sendiri tanpa paksaan dan;

- c) koersif, yaitu bentuk pesan yang bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi yang bisa berbentuk instruksi, perintah, dan lain-lain.
- c. **Komunikan**  
Komunikan adalah pihak lain yang diajak berkomunikasi yang merupakan sasaran dalam komunikasi, atau orang yang menerima pesan, berita, atau lambang. Komunikan bisa perorangan, kelompok, atau organisasi.
- d. **Media (Channel)**  
Media atau channel adalah sarana atau alat dalam penyampaian pesan. Media dapat berupa buku, brosur, pamflet, radio, televisi, OHP, laptop, lembar catatan klien, rekam medik dan lain-lain.
- e. **Umpan Balik (Feed Back)**  
Umpan balik adalah respon yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang diterima. Ketika Anda mempelajari *feed back* (umpan balik), maka Anda akan mengenal empat bentuk umpan balik dalam komunikasi, yaitu:
  - a. Zero umpan balik, yaitu tidak ada kejelasan umpan balik dari komunikan karena pesan kurang jelas sehingga komunikasi tidak bermakna. Jadi komunikan tidak memberikan feed back yang bisa ditafsirkan atau diartikan oleh komunikator.
  - b. Umpan balik positif yaitu umpan balik dari komunikan dapat diterima/dimengerti oleh komunikator sehingga komunikasi menjadi bermakna.
  - c. Umpan balik netral yaitu tanggapan yang diberikan oleh komunikan tidak mempunyai relevansi dengan pesan yang disampaikan. Umpan balik negatif yaitu respon komunikan tidak mendukung komunikator, tidak setuju, atau mengkritik.

### **Komponen dan Jenis Komunikasi**

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan mengenai komponen komunikasi yaitu hal-hal yang harus ada agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik. Menurut Laswell, komponen-komponen komunikasi adalah sebagai berikut.

- a) Pengirim atau komunikator (*sender*) adalah pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lain. Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain.

- b) Saluran (*channel*) adalah media dimana pesan disampaikan kepada komunikan. Dalam komunikasi antar-pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/suara.
- c) Penerima atau komunike (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain.
- d) Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yang disampaikannya. Komponen-komponen di atas harus ada dalam komunikasi agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik.

Ada dua jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal menggunakan kata-kata yang disebut juga sebagai komunikasi bahasa lisan. Kata-kata yang digunakan dipengaruhi oleh latar belakang sosial, budaya, ekonomi, umur, dan pendidikan. Dalam menggunakan suara, ada 7 pokok yang berkaitan dengan suara yang perlu diperhatikan yaitu: gema, irama, kecepatan, ketinggian, besar/volume, naik turunnya, dan kejelasan suara. Suara dapat menggambarkan semangat, antusias, kesedihan, kejengkelan, atau kegirangan. Sedangkan komunikasi nonverbal mencakup gerak gerik, sikap, ekspresi wajah, dan penampilan. Komunikasi nonverbal tidak menggunakan kata-kata dan disebut juga bahasa tubuh (*body language*).

### **Hukum Komunikasi Efektif (*The 5 Inevitable Laws Of Effective Communication*)**

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator (pembicara) menyampaikan pesan kepada komunikannya (pendengar), sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dan komunikatornya. Apabila tidak terjadi suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikator berarti kita gagal dalam komunikasi. Hal ini seringkali terjadi, sehingga muncul kesalahpahaman. Kadangkala kita berbicara, tetapi proses komunikasi tidak terjadi.

Agar komunikasi dapat berjalan secara efektif, kita perlu memahami tentang *The 5 Inevitable Laws of Effective Communication* (5 Hukum Komunikasi Efektif). 5 hukum tersebut dikenal dengan sebutan REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) yang akan dibahas sebagai berikut:

**a. *Respect***

Hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang disampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum pertama dalam berkomunikasi. Ingatlah, pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan Efektivitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.

**b. *Empathy***

Empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Secara khusus Covey menaruh kemampuan untuk mendengarkan sebagai salah satu dari 7 kebiasaan manusia yang sangat efektif, yaitu kebiasaan untuk mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti (Seek First to Understand-understand then be understood to build the skills of empathetic listening that inspires openness and trust). Inilah yang disebutnya dengan komunikasi empatik. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain.

**c. *Audible***

Makna dari audible adalah dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Hukum ini mengatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau delivery channel sedemikian rupa sehingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Hukum ini mengacu pada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan

atau alat bantu audio visual yang akan membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan.

**d. *Clarity***

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum keempat yang terkait dengan itu adalah kejelasan (*clarity*) dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Karena kesalahan penafsiran atau pesan yang menimbulkan berbagai penafsiran akan membawa dampak yang tidak sederhana. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan atau transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim kita. Karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim kita.

**e. *Humble***

Hukum kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati (*humble*). Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain yang biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Pada intinya sikap rendah hati meliputi antara lain sikap yang penuh melayani (dalam bahasa pemasaran *Customer-first Attitude*), sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

## **Model dan Proses Komunikasi**

Terdapat tiga macam model komunikasi yaitu komunikasi searah, komunikasi dua arah, dan komunikasi berantai.

**a. Komunikasi Searah**

Komunikasi dua arah adalah model komunikasi dimana komunikator mengirim pesannya melalui saluran /media dan

diterima oleh komunikan, sedangkan komunikan memberikan umpan balik (*feed back*).

**b. Komunikasi Dua Arah**

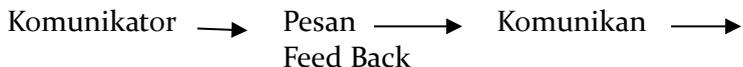
Komunikasi dua arah adalah model komunikasi dimana komunikator mengirim pesan (berita) dan diterima oleh komunikan, setelah disimpulkan kemudian komunikan mengirimkan umpan balik kepada sumber berita atau komunikator.

**c. Komunikasi Berantai**

Komunikasi adalah model komunikasi dimana komunikan menerima pesan/berita dari komunikator kemudian disalurkan kepada komunikan kedua, kemudian dari komunikan kedua disampaikan kepada komunikan ketiga, dan seterusnya

**Proses Komunikasi**

Komunikasi sebagai suatu proses artinya bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau konsekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Proses komunikasi adalah bagaimana sang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses Komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Sederhananya, proses berlangsungnya komunikasi dapat di ilustrasikan sebagai berikut:



Komunikator (*sender*) yang mempunyai maksud berkomunikasi dengan orang lain mengirimkan suatu pesan kepada orang tertentu. Pesan yang disampaikan itu bisa berupa informasi dalam bentuk bahasa ataupun lewat simbol-simbol yang bisa dimengerti kedua pihak. Pesan (*message*) itu disampaikan atau dibawa melalui suatu media atau saluran, baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya berbicara langsung melalui telepon, surat, e-mail, atau media lainnya.

Komunikasikan (*receiver*) menerima pesan yang disampaikan dan menerjemahkan isi pesan yang diterimanya ke dalam bahasa yang dimengerti kedua pihak. Komunikasikan (*receiver*) memberikan umpan balik (*feedback*) atau tanggapan atas pesan yang dikirimkan kepadanya, apakah dia mengerti atau memahami pesan yang dimaksud oleh si pengirim.

## **Faktor Pengaruh Komunikasi**

Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi sebagai berikut:

1. **Perkembangan**  
Sebagai seorang komunikator harus memperhatikan pengaruh perkembangan usia, bahasa, dan proses berpikir dari komunikasikan. Jadi seorang bidan dalam berkomunikasi harus memperhatikan hal-hal tersebut agar komunikasi berjalan dengan baik.
2. **Persepsi**  
Persepsi adalah pandangan pribadi seseorang terhadap sesuatu kejadian atau peristiwa.
3. **Nilai**  
Nilai adalah standar yang mempengaruhi perilaku.
4. **Latar Belakang Sosial Budaya**  
Budaya membatasi seseorang dalam bertindak dan berkomunikasi, contohnya budaya Jawa dimana orangnya cenderung tertutup dibandingkan dengan budaya Sumatera atau yang lainnya.
5. **Emosi**  
Emosi merupakan perasaan subjektif terhadap suatu kejadian, dimana antara individu akan berbeda dalam meluapkan emosi, bisa dalam bentuk diam atau yang diungkapkan.
6. **Jenis Kelamin**  
Laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan alam komunikasi. Perempuan berkomunikasi untuk membangun dan mendukung keakraban, sedangkan laki-laki berkomunikasi untuk mendapat kemandirian aktifitas.
7. **Pengetahuan**  
Kita ketahui bersama bahwa tingkat pengetahuan mempengaruhi penerimaan/respon bahasa verbal, karena orang yang berpengetahuan akan mempunyai lebih informasi dibandingkan dengan yang tidak berpengetahuan.
8. **Peran dan Hubungan**

Gaya komunikasi akan berbeda tergantung dengan peran yang disandang antara komunikator dan komunikan. Ketika seseorang mempunyai peran dalam suatu lingkungan maka ia akan mempunyai rasa percaya diri yang lebih tinggi dalam memutuskan sesuatu karena dia mempunyai kewenangan.

9. Lingkungan

Lingkungan interaksi berpengaruh terhadap komunikasi efektif. Suasana dan privacy akan mempengaruhi kenyamanan dalam berkomunikasi. Ketika kita melakukan komunikasi yang sifatnya pribadi di tempat terbuka maka komunikasi tidak akan berlangsung dengan lancar karena klien akan merasa malu atau takut rahasianya diketahui orang lain.

10. Jarak

Jarak merupakan tata ruang yang mempengaruhi komunikasi terutama dalam rasa aman dan kontrol. Kalau dalam berkomunikasi ada jarak, baik ruang maupun waktu, maka hasilnya tidak akan optimum karena komunikator tidak bisa secara leluasa menyampaikan pesannya.

Selain faktor diatas, juga terdapat faktor komunikasi manusia yang menyangkut kebutuhan pribadi, yaitu kebutuhan interpersonal. Kebutuhan interpersonal adalah kebutuhan dalam berhubungan dengan orang lainnya. Hubungan dengan orang lain tentunya berkaitan juga dengan komunikasi interpersonal. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi seperti berikut ini:

1. Citra Diri

Manusia mempunyai citra diri/cara pandang terhadap dirinya sendiri, status sosialnya, kelebihan & kekurangan, sehingga antara komunikator komunikan harus saling menyesuaikan dengan citra diri masing-masing agar komunikasi tidak terhambat.

2. Citra Pihak Lain

Pengaruh orang lain terhadap pribadi saat terjadinya komunikasi (ada perasaan campurtangan dari pihak lain). Ada sebagian orang merasa tertekan jika ada orang yang terlalu ikut campur, tapi ada juga orang yang measa membutuhkan orang untuk mempengaruhinya untuk berkomunikasi.

3. Lingkungan Fisik

Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat dengan tempat lainnya, tergantung dari mana asalnya dan bagaimana

lingkungan tempat tinggalnya, lingkungan tertutup atau terbuka dengan orang lain.

4. Lingkungan Sosial  
Suasana lingkungan sosial akan mempengaruhi gaya komunikasi seseorang. Yaitu ada tidaknya dukungan dari lingkungan sosialnya.
5. Kondisi Fisik  
Komunikasi berhubungan dengan kesempurnaan alat komunikasi (panca indra) seseorang, baik secara anatomi maupun fisiologi. Bila seseorang memiliki ketidaksempurnaan dalam indera yang mendukung komunikasi maka akan ada hambatan dalam komunikasinya. Contohnya, kalau seseorang tuna rungu maka ia akan kesulitan dalam mendengar pesan sehingga feed back yang diberikannya juga bisa berbeda.

#### Soal Materi 1

1. Seorang perempuan umur 25 tahun datang ke tempat praktek Bidan, mengatakan sudah menikah 6 bulan, dan ingin segera hamil. Bidan memberikan konseling supaya pasien berhubungan seksual saat masa subur dan mengajari cara menghitung masa subur. Apakah peran bidan dalam kasus tersebut ?
  - a. Komunikan
  - b. Komunikator
  - c. Media komunikasi .
  - d. Pesan
  - e. Umpan balik
2. Seorang wanita umur 26 tahun melahirkan 3 bulan yang lalu datang ke tempat praktek Bidan, ingin ikut KB. Bidan menjelaskan macam-macam alat kontrasepsi. Apakah peran pasien dalam kasus tersebut?
  - a. Komunikan
  - b. Komunikator
  - c. Media komunikasi
  - d. Pesan
  - e. Umpan balik
3. Pengertian komunikasi adalah .....

- a. Proses pertukaran informasi atau proses pemberian arti sesuatu
  - b. Seseorang yang mempunyai inisiatif untuk menyampaikan pesan kepada orang lain
  - c. Penyampaian pesan seseorang kepada dirinya sendiri
  - d. Penyampaian pesan dari seorang kepada sekelompok besar orang, biasanya sebagian masyarakat
  - e. Saluran yang digunakan dalam komunikasi.
4. Dibawah ini yang tidak termasuk faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah....
- a. Perkembangan
  - b. Persepsi
  - c. Nilai
  - d. Latar belakang sosial budaya
  - e. Komunikan adalah orang yang menerima pesan
5. Berikut adalah Komponen komunikasi , kecuali....
- a. Pemberi pesan (Komunikator)
  - b. Pesan (Message)
  - c. Penerima pesan (Komunikan)
  - d. Umpan balik
  - e. Sikap.

## BENTUK KOMUNIKASI

### **Komunikasi Pribadi**

Komunikasi pribadi dibedakan menjadi dua kelompok yaitu komunikasi interpersonal dan komunikasi intrapersonal.

#### **a. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara dua orang melalui kontak langsung dalam bentuk percakapan atau bisa disebut dengan komunikasi dialog. Penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain bersifat dua arah, secara verbal atau non verbal, misalnya antara bidan dengan kliennya. Komunikasi antar pribadi akan berhasil bila ada empathy dan dukungan komunikasi, baik verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi diadik dan komunikasi triadik.

- 1) **Komunikasi diadik**  
Komunikasi diadik merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang mana antara komunikator dan komunikan berada dalam situasi tatap muka, bisa dalam bentuk percakapan, dialog, atau wawancara. Bentuk dialog biasanya dilakukan dalam situasi yang lebih intim, akrab, dan personal, sedangkan bentuk wawancara sifatnya lebih serius.
- 2) **Komunikasi triadik**  
Bentuk komunikasi triadic adalah bentuk komunikasi yang pelakunya lebih dari dua orang, biasanya satu komunikator dan dua komunikan. Komunikasi triadik dilakukan secara dialogis sehingga memungkinkan terjadinya interaksi yang intens antara komunikator dan komunikan.

Terdapat tiga bentuk perilaku dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) Perilaku spontan, yaitu perilaku yang dilakukan berdasarkan desakan emosi dan dilakukan tanpa sensor serta revisi secara kognisi.
- 2) Perilaku kebiasaan, yaitu perilaku berdasarkan kebiasaan. Perilaku itu khas dilakukan pada suatu keadaan misalnya mengucapkan salam selamat pagi atau selamat malam.
- 3) Perilaku sadar, yaitu perilaku yang dipilih berdasarkan situasi yang ada.

**b. Komunikasi Intrapersonal**

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu yang berfungsi untuk menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya. Bentuk komunikasi ini terjadi karena adanya pemberian arti dari komunikator terhadap suatu obyek yang diamati atau tersirat dalam pikirannya yang membutuhkan jawaban sehingga ada proses komunikasi dalam diri komunikator. Bidan dalam pengambilan keputusan biasanya dihadapkan pada jawaban ya atau tidak. Untuk menjawabnya, perlu pemikiran yang bisa dilakukan dengan komunikasi intrapersonal atau dengan diri sendiri.

**Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)**

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang yang jumlahnya lebih dari dua orang atau kelompok. Ada dua jenis bentuk komunikasi kelompok, yaitu komunikasi dalam kelompok kecil dan komunikasi dalam kelompok besar. Secara teoritis, dalam ilmu komunikasi yang membedakan kelompok kecil atau kelompok besar bukanlah jumlah anggota kelompok secara matematis tetapi berdasarkan kualitas proses komunikasi.

Komunikasi dalam kelompok kecil (*small group communication*), yaitu komunikasi dengan tujuan untuk mencapai perubahan pengetahuan dari komunikan. Jenis komunikasi ini berlangsung secara dialogis (*verbal*) seperti ceramah, rapat, kuliah, diskusi, dll.

Komunikasi dalam kelompok besar (*large group communication*), yaitu komunikasi dengan tujuan untuk mengubah sikap dari komunikan. Umumnya komunikan bersifat heterogen, dari jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, atau agama yang beragam.

Contohnya adalah orasi di suatu tempat. Komunikator dalam situasi ini disebut dengan orator.

Ada dua tahap pendekatan komunikasi kelompok yaitu:

- a. Tahap gagasan. Pada tahap ini komunikator dan komunikan saling mengemukakan gagasan/ide dalam memecahkan masalah.
- b. Tahap emosional sosial. Tahapan ini merupakan tahapan saling menjaga rasa kebersamaan dalam membina persatuan dan tenggang rasa dalam menjaga keinginan bersama.

### **Komunikasi Massa (*Mass Communication*)**

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi umum bukan pribadi. Pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang. Bentuk komunikasi ini menyampaikan pernyataan secara terbuka melalui media penyebaran secara tidak langsung dan satu arah pada publik yang tersebar. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini ditujukan kepada komunikan yang beragam dalam jumlah banyak dengan menggunakan media surat kabar, media TV, radio, dan sebagainya. Melakukan komunikasi massa lebih sukar bila dibandingkan dengan komunikasi antar pribadi. Komunikasi massa yang berhasil adalah komunikasi kontak pribadi dengan pribadi yang diulang ribuan kali secara serentak.

Dalam komunikasi massa, ada dua tugas komunikator agar pesan yang disampaikan diterima komunikan, yaitu apa yang akan dikomunikasikan dan bagaimana harus menyampaikan pesannya. Salah satu contoh bentuk komunikasi massa adalah informasi dari Kementerian Kesehatan tentang program Jampersal yang ditayangkan di televisi.

#### a. Ciri-ciri Komunikasi Massa

Komunikasi massa, mempunyai ciri-ciri sebagai berikut. Bersifat tidak langsung, harus melalui suatu media teknis seperti televisi, radio, dll. Bersifat satu arah, dimana tidak ada interaksi antara komunikator dengan komunikan. Bersifat terbuka, siapa saja dapat menjadi komunikan. Secara geografis komunikannya tersebar.

#### b. Karakteristik Komunikasi Massa

Bersifat umum (terbuka untuk semua orang). Heterogen. Menimbulkan keserempakan (serempak kontak dengan

sejumlah besar penduduk dalam jarak yang jauh dan dalam keadaan terpisah). Hubungan komunikator-komunikan bersifat non pribadi.

c. Model Komunikasi Massa

Model jarum hipodermik artinya komunikasi massa menimbulkan efek yang kuat, terarah, segera, dan langsung. Model komunikasi satu tahap yaitu saluran komunikasi massa langsung ke massa komunikan tanpa melalui orang lain, meskipun pesan tidak mencapai dan tidak menimbulkan efek yang sama bagi komunikan. Model komunikasi dua tahap yaitu ide atau pesan dari radio atau surat kabar diterima pemuka pendapat, baru disampaikan ke penduduk/pengikut. Model komunikasi tahap ganda yaitu gabungan dari beberapa model yang lain.

## Soal Materi 2

1. Seorang Bidan Puskesmas diundang sebagai pembicara penyuluhan pada Ibu hamil. Bidan tersebut memberikankan penyuluhan dengan metode ceramah untuk menyampaikan informasi kepada seluruh peserta. Apakah jenis komunikasi yang dilakukan bidan dalam memberikan penyuluhan?
  - a. Komunikasi kelompok
  - b. Komunikasi interpersonal
  - c. Komunikasi intrapersonal
  - d. Komunikasi antar kelompok
  - e. Komunikasi efektif
  
2. Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah disebut komunikasi.....
  - a. Komunikasi interpersonal
  - b. Komunikasi intrapersonal Salah, komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - c. Komunikasi massa (*Mass Communication*)
  - d. Komunikasi verbal
  
3. Bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan untuk menyebarluaskan informasi pada masyarakat luas, misalnya penggunaan garam beryodium adalah.....
  - a. Komunikasi intra personal
  - b. Komunikasi interpersonal
  - c. Komunikasi antar pribadi
  - d. Komunikasi antar kelompok
  - e. Komunikasi massa.
  
4. Pihak lain yang diajak berkomunikasi, yang merupakan sasaran dalam komunikasi atau orang yang menerima pesan, berita atau lambang disebut.....
  - a. Komunikator
  - b. Komunikan
  - c. Pesan
  - d. Media
  - e. Umpan balik

5. Seorang remaja perempuan usia 13 tahun datang ke bidan diantar ibunya mengeluh setiap menstruasi terasa sakit di perut bagian bawah. Bidan memberikan konseling dan pendidikan kesehatan tentang kesehatan reproduksi wanita. Apakah jenis komunikasi yang dilakukan bidan diatas?
  - a. Komunikasi intrapersonal
  - b. Komunikasi interpersonal
  - c. Komunikasi massa
  - d. Komunikasi non verbal
  - e. Komunikasi verbal

## Daftar Pustaka

- Musliha; Fatmawati, S (2010). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Muha Medika:
- Priyanto, A. (2009). Komunikasi dan Konseling. Aplikasi dalam Sarana Pelayanan kesehatan untuk Perawat dan Bidan. Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, S.; Kusmiyati, Y.; Handayani, S. (2010). Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya.
- Wulandari, D. (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Jogjakarta: Nuha Medika





## **BAB II**

# **KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KOMUNIKASI KELOMPOK**

### **Komunikasi Terapeutik**

Keterampilan komunikasi terapeutik dapat membentuk bidan agar lebih mudah dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien sehingga lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan kebidanan yang diterapkan dengan memberikan pelayanan secara profesional.

Dalam kehidupan sehari-hari kita selalu berinteraksi dengan orang lain, itulah komunikasi secara umum, tapi bagi bidan interaksi yang dibangun dalam suatu praktek dalam pelayanannya dengan pasien atau klien untuk suatu kesembuhan itulah komunikasi terapeutik. Dengan memiliki ketrampilan dalam komunikasi terapeutik, bidan akan lebih mudah dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien sehingga lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan kebidanan yang diterapkan memberikan pelayanan secara profesional.

Jadi komunikasi terapeutik adalah sebagai komunikasi yang direncanakan secara sadar dimana kegiatan dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien, maka komunikasi terapeutik mempunyai

peranan yang penting untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi pasien.

### **Pengertian Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi Terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara konselor dan klien melalui hubungan ini, konselor dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional klien. Suatu kemampuan atau keterampilan bidan dalam adalah membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologi dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain.

Hubungan interpersonal antar bidan dengan klien, sehingga memperoleh pengalaman belajar yang sama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional klien.

Komunikasi yang direncanakan secara sadar dimana kegiatan dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Dari beberapa definisi di atas, secara sederhana komunikasi terapeutik dapat diartikan sebagai suatu ketrampilan atau proses interaksi secara sadar yang dilakukan oleh bidan pada klien untuk beradaptasi terhadap gangguan baik secara fisik maupun psikologi sehingga bisa membantu klien untuk mencapai kesembuhan atau mengatasi masalahnya. Kunci membangun komunikasi terapeutik adalah:

- a. Kejujuran
- b. Lemah lembut berbicara dan meyakinkan
- c. Tata bahasanya jelas, ekspresif dan tidak membingungkan
- d. Bersikap positif dan penuh harapan ke depan
- e. Empati
- f. Memberikan sikap hormat pada klien
- g. Responsif dan peka, mengerti perasaan orang lain
- h. Tidak terpengaruh masa lalu klien.

### **Tujuan dan Manfaat Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi terapeutik memiliki beberapa tujuan yaitu, membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal pengambilan tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya. Mempengaruhi orang lain, Lingkungan fisik dan dirinya sendiri. Untuk mencapai tujuan tersebut

di atas, seorang bidan dituntut untuk memiliki karakter *helping relationship*. *Helping relationship* adalah hubungan yang terjadi diantara dua (atau lebih) individu maupun kelompok yang saling memberikan dan menerima bantuan atau dukungan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya sepanjang kehidupan. Adapun karakter yang harus ditanamkan adalah sebagai berikut.

- a. Kesadaran diri terhadap nilai yang dianut.
- b. Kemampuan untuk menganalisis perasaannya sendiri
- c. Kemampuan menjadi contoh peran, gaya hidup sehat spy bisa jadi contoh orang lain.
- d. Altruistik, bidan merasa puas karena mampu, menolong orang lain dengan cara yang manusiawi
- e. Rasa tanggung jawab, etik dan moral, setiap keputusan yang dibuat selalu memperhatikan prinsip yang menjunjung tinggi kesehatan/ kesejahteraan manusia.
- f. Tanggung jawab untuk dirinya sendiri dan juga pada orang lain

Sedangkan manfaat dari komunikasi terapeutik ada dua manfaat yaitu:

- a. Untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara tenaga kesehatan dan klien.
- b. Untuk mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan, mengkaji masalah, dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh bidan.

### **Syarat dan Prinsip Komunikasi Terapeutik**

Ada dua syarat untuk komunikasi terapeutik sebagai berikut.

- a. Semua komunikasi harus ditujukan untuk menjaga harga diri baik pemberi maupun penerima
- b. Komunikasi yang menciptakan saling pengertian harus dilakukan terlebih dahulu sebelum memberikan sarana, informasi, maupun masukan.

Komunikasi terapeutik akan efektif apabila sering dipakai latihan, sehingga akan meningkatkan kepekaan diri terhadap perasaan orang lain, khususnya klien yang kita hadapi. Prinsip-prinsip dari komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut.

- a. Bidan harus mengenal dirinya sendiri yang berarti menghayati, memahami dirinya, serta nilai yang dianut.

- b. Komunikasi yang bersifat saling menerima, saling percaya, dan saling menghargai.
- c. Bidan harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien baik fisik maupun mentalnya.
- d. Menciptakan suasana yang memungkinkan seorang pasien bebas berkembang tanpa rasa takut.
- e. Mampu memotivasi pasien untuk mengubah dirinya baik sikap ataupun tingkah laku, sehingga tumbuh semakin matang dan mampu memecahkan masalahnya sendiri
- f. Bidan mampu menguasai perasaan sendiri baik suka maupun duka.
- g. Mampu menentukan batas waktu yang sesuai dan dapat mempertahankan konsistensinya.
- h. Memahami betul arti empati sebagai tindakan terapeutik.
- i. Kejujuran dan keterbukaan sebagai dasar komunikasi terapeutik.
- j. Memiliki kemampuan sebagai role model altruisme untuk mendapatkan keputusan dengan menolong orang lain secara manusiawi.
- k. Berpegang pada etika serta dalam mengambil keputusan berdasar prinsip kesejahteraan manusia
- l. Bertanggung jawab dalam dua dimensi, yaitu pada diri sendiri dan pada pasien dlm pelayanan kebidanan.

### **Sikap dan Karakteristik Komunikasi Terapeutik**

Lima sikap dalam komunikasi terapeutik:

- a. Berhadapan
- b. Kontak mata
- c. Membungkuk kearah klien
- d. Memperlihatkan sikap terbuka
- e. Tetap rileks

Sedangkan karakteristik komunikasi terapeutik ada dua, yaitu keiklasan dan empati.

#### **a. Keiklasan**

Dalam upaya memberikan bantuan kepada klien, bidan harus dapat menyadari adanya nilai, sikap dan perasaan yang dimiliki oleh klien. Bidan yang mampu menunjukkan keiklasan yang tinggi baik secara verbal atau non verbal, akan memunculkan kesadaran klien mengkomunikasikan secara tepat, bidan tidak akan

menolak segala bentuk perasaan negatif klien, bahkan akan berusaha selalu berinteraksi dengan klien.

Hasilnya bidan akan mampu mengeluarkan segala perasaan yang tepat, bukan menyalahkan atau menghukum. Keikhlasan tidak selalu dengan mudah untuk dilakukan, supaya lebih percaya diri, maka dibutuhkan pengembangan diri setiap saat. Dengan demikian sekali bidan mampu membantu memulihkan kondisi pasien, pada saat yang sama pula kapasitas yang dimiliki untuk mencapai hubungan yang saling menguntungkan akan meningkat secara lebih bermakna.

#### **b. Empati**

Empati merupakan suatu Perasaan “pemahaman” dan “penerimaan” bidan terhadap perasaan yang dialami oleh klien dan kemampuan dalam merasakan dunia pribadi pasien. Empati merupakan sesuatu yang jujur, sensitif dan tidak dibuat-buat/obyektif, karena berdasar atas apa yang dialami orang lain. Empati lebih cenderung bergantung pada pengalaman. Sebagai contoh: Bidan akan lebih mudah membantu mengatasi nyeri apabila mempunyai pengalaman yang sama tentang nyeri (keseragaman dan kesamaan pengalaman). Empati memperbolehkan bidan untuk dapat berpartisipasi sejenak terhadap sesuatu yang terkait dengan emosi klien. Dengan empati bidan akan menjadi lebih sensitif dan ikhlas.

Beberapa aspek dalam empati adalah sebagai berikut:

- 1) Aspek mental, yaitu memahami orang secara emosional dan intelektual.
- 2) Aspek verbal, adalah pemahaman terhadap perasaan dan alasan reaksi emosi klien.
- 3) Aspek nonverbal yaitu kemampuan menunjukkan empati dengan kehangatan dan kesejatan.

Kehangatan bisa dilihat dari sikap dan postur tubuh sebagai berikut:

- Kepala: duduk atau berdiri dengan tinggi yang sama
- Kondisi wajah: dahi rileks
- Mata: gerakan mata natural
- Mulut: rileks, tidak cemberut, tidak menggigit bibir, tersenyum
- Ekspresi: rileks, tidak ada ketakutan, menunjukkan adanya perhatian.
- Tubuh: berhadapan, paralel dengan lawan jenis
- Bahu: mudah digerakkan dan tidak tegang

- Lengan: mudah digerakkan tidak pegangan sesuatu
- Tangan: tidak memegang/menggenggam diantara keduanya
- Dada: nafas biasa tidak nampak menelan
- Kaki: tampak nyaman dan tidak menendang
- Telapak kaki: tidak mengetuk

Hal-hal yang dapat merusak kehangatan adalah sebagai berikut:

- Melihat sekeliling pada saat berkomunikasi dengan orang lain.
- Mengetuk dengan jari.
- Mundur tiba-tiba.
- Tidak tersenyum

Kehangatan adanya hubungan yang saling membantu dibuat untuk memberikan kesempatan klien dalam mengeluarkan unek-unek secara bebas. Dengan kehangatan bidan dapat mendorong klien untuk mengekspresikan dan mengungkapkannya dalam suatu bentuk kegiatan tanpa rasa takut. Suasana yang hangat, permisif dan tanpa adanya ancaman menunjukkan adanya rasa penerimaan bidan terhadap klien, sehingga klien dapat mengekspresikan perasaannya secara lebih mendalam dan bidan mempunyai kesempatan untuk mengetahui kebutuhan klien. Kehangatan juga bisa ditunjukkan secara non verbal. Penampilan tenang, suara yang meyakinkan, pegangan tangan yang halus menunjukkan rasa belas kasihan bidan terhadap kliennya.

### **Teknik Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi terapeutik sangat penting dan merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar dan dipusatkan serta bertujuan untuk kesembuhan pasien. Seluruh perilaku dan pesan yang disampaikan perawat hendaknya bertujuan terapeutik untuk pasien. Komunikasi terapeutik bukan tentang apa yang dilakukan oleh seorang perawat, tetapi bagaimana perawat itu melakukan komunikasi dengan pasien serta mengembangkan hubungan yang saling membantu antara perawat dengan pasien yang dengan tujuan untuk kesembuhan pasien tersebut. Adapun teknik yang bisa digunakan adalah sebagai berikut:

### **1. Mendengar Aktif dengan Penuh Perhatian**

Teknik mendengar ada dua macam yaitu mendengar pasif dan mendengar aktif. Mendengar pasif misalnya mengganggu kepala atau kontak mata. Sedangkan mendengar aktif adalah mendengar dengan penuh perhatian dan bertujuan untuk mengetahui perasaan orang lain. Keuntungan mendengar aktif adalah pasien merasa dihargai dan merasa penting serta pasien merasa didengarkan sehingga pasien merasa nyaman.

Mendengar aktif dengan penuh perhatian bisa dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- Pandang klien dan keluarga saat berbicara
- Pertahankan kontak mata yang memancarkan keinginan untuk mendengarkan
- Sikap tubuh yang menunjukkan perhatian
- Tidak menyilangkan kaki dan tangan
- Menghindari gerakan yang tidak perlu
- Anggukan kepala apabila klien membicarakan hal yang penting
- Condongkan tubuh ke arah lawan bicara.

### **2. Menunjukkan Penerimaan**

Menunjukkan penerimaan berarti bersedia mendengarkan orang lain tanpa keragu tetapi bukan berarti bidan menyetujui semua hal. Bidan tidak harus menerima perilaku klien tetapi harus menghindari ekspresi wajah yang menunjukkan tidak setuju, misalnya menggelengkan kepala atau mengerutkan dahi/wajah.

Contoh sikap bidan yang menyatakan penerimaan adalah sebagai berikut:

- Mendengarkan tanpa memutus pembicaraan
- Memberikan umpan balik verbal
- Memastikan bahwa isyarat verbal cocok dengan komunikasi verbal
- Menghindari untuk berdebat

### **3. Mengajukan Pertanyaan yang Berkaitan**

Tujuan bidan mengajukan suatu pertanyaan yang berkaitan adalah untuk mendapatkan informasi yang spesifik mengenai apa yang disampaikan oleh pasien atau keluarganya.

### **4. Mengajukan Pertanyaan Terbuka**

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memerlukan jawaban yang luas, sehingga pasien bisa mengemukakan masalah dan perasaannya dengan kata-kata sendiri.

**5. Mengulang Ucapan Klien**

Mengulang ucapan klien dengan menggunakan kata-kata sendiri.

**6. Mengajukan Pertanyaan Klarifikasi**

Mengajukan pertanyaan klarifikasi tujuannya adalah untuk mengklarifikasikan hal-hal yang belum dimengerti untuk menghindari kesalahpahaman.

**7. Memfokuskan**

Memfokuskan tujuannya adalah untuk membatasi pembicaraan sehingga pembicaraan menjadi lebih spesifik.

**8. Menyampaikan Hasil Observasi**

Menyampaikan hasil observasi bertujuan untuk memberikan umpan balik dari hasil pengamatan yang dilakukan.

**9. Menawarkan Informasi**

Menawarkan informasi adalah untuk memberikan tambahan informasi yang merupakan bagian dari pendidikan kesehatan.

**10. Diam**

Diam digunakan pada saat klien perlu mengekspresikan ide tetapi klien tidak tahu bagaimana menyampaikan hal tersebut. Sikap diam juga bisa digunakan, baik oleh klien ataupun bidan, untuk mengorganisir pikirannya. Sikap diam memungkinkan klien untuk dapat berkomunikasi secara internal dengan dirinya sendiri, mengorganisir dan memproses informasi yang didapat.

**11. Meringkas**

Meringkas tujuannya untuk membantu bidan mengulang aspek penting yang dibicarakan sehingga dapat dilanjutkan pembicaraan dengan topik yang berkaitan.

**12. Memberikan Penghargaan**

Memberikan penghargaan dapat dilakukan bila pasien sudah mengalami perubahan secara nyata, maka perlu disampaikan demikian.

**13. Menawarkan diri**

Teknik komunikasi menawarkan diri dilakukan tanpa pamrih dan hanya menyatakan kesediaan diri.

**14. Memberikan Kesempatan pada Klien untuk Memulai Pembicaraan**

Memberikan kesempatan pada klien untuk memulai pembicaraan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada klien untuk memiliki inisiatif dalam memilih topik.

**15. Mengajukan untuk Meneruskan Pembicaraan**

Mengajukan untuk meneruskan pembicaraan, teknik ini mengajukan klien untuk mengarahkan hampir seluruh pembicaraan yang mengindikasikan bahwa klien sedang mengikuti pembicaraan dan merasa tertarik dengan apa yang akan dibicarakan.

**16. Menempatkan Kejadian Secara Teratur**

Menempatkan kejadian secara teratur akan menolong bidan dan klien untuk melihatnya dalam suatu persepektif. Bidan akan menentukan pola kesukaran interpersonal dan memberikan data tentang pengalaman yang memuaskan dan berarti bagi klien dalam memenuhi kebutuhan.

**17. Mengajukan Klien untuk Menguraikan Persepsi**

Teknik ini dilakukan dengan cara mengajukan klien untuk menguraikan persepsinya dan meminta klien untuk menyampaikan apa yang sedang dirasakan atau dipikirkan.

**18. Refleksi**

Refleksi artinya mengarahkan kembali ide, perasaan, atau isi pembicaraan.

**19. Asertif**

Asertif adalah kemampuan untuk meyakinkan dan nyaman untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan dengan tetap menghargai orang lain.

**20. Humor**

Humor adalah hal yang penting dalam komunikasi verbal karena humor akan mengurangi ketegangan dan stress sehingga bisa mendukung keberhasilan dalam memberikan asuhan kebidanan. Selain itu hormon akan merangsang katekolamin sehingga seseorang akan merasa sehat, meningkatkan toleransi nyeri, mengurangi kecemasan, serta memfasilitasi relaksasi dan meningkatkan metabolisme. Karakteristik komunikasi terapeutik ada tiga ciri yang mendasar yaitu: keikhlasan, empati, dan kehangatan

## Soal Materi 1

1. Suatu ketrampilan atau proses interaksi secara sadar yang dilakukan oleh bidan pada klien untuk beradaptasi terhadap gangguan baik secara fisik maupun psikologi sehingga bisa membantu klien untuk mencapai kesembuhan atau mengatasi masalahnya dsiebut dengan....
  - a. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal adalah Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah
  - b. Jawaban salah, karena komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - c. Jawaban salah, karena komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - d. Jawaban benar
  - e. Jawaban salah, karena komunikasi massa (Mass Communication) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang.
  
2. Di bawah ini adalah kunci membangun komunikasi terapeutik, kecuali....
  - a. Jawaban salah, karena kejujuran adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - b. Jawaban salah, karena lemah lembut berbicara dan meyakinkan adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - c. Jawaban salah, karena tata bahasanya jelas,ekpresisf dan tidak membingungkan adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - d. Jawaban salah, karena, bersikap positif dan penuh harapan kedepan adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - e. Jawaban benar, karena membantu klien memahami masalahnya adalah tujuan komunikasi terapeutik
  
3. Dibawah ini adalah prinsip komunikasi terapeutik, kecuali....

- a. Jawaban salah, karena bidan harus mengenal dirinya sendiri yang berarti menghayati, memahami dirinya serta nilai yang dianut adalah prinsip komunikasi terapeutik
  - b. Jawaban salah, karena komunikasi yang bersifat saling menerima, saling percaya dan saling menghargai adalah prinsip komunikasi terapeutik
  - c. Jawaban salah, karena bidan harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien baik fisik maupun mentalnya adalah prinsip komunikasi terapeutik
  - d. Jawaban salah, karena menciptakan suasana yang memungkinkan seorang pasien bebas berkembang tanpa rasa takut adalah prinsip komunikasi terapeutik
  - e. Jawaban benar, karena menciptakan saling pengertian adalah syarat komunikasi terapeutik
4. Di bawah ini adalah sikap komunikasi terapeutik, kecuali...
- a. Jawaban salah, karena berhadapan adalah sikap komunikasi terapeutik
  - b. Jawaban salah, karena kontak mata adalah sikap komunikasi terapeutik
  - c. Jawaban salah, karena membungkuk kearah klien adalah sikap komunikasi terapeutik
  - d. Jawaban benar, karena kejujuran adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - e. Jawaban salah, karena memperlihatkan sikap terbuka adalah sikap komunikasi terapeutik
5. Yang termasuk karakteristik komunikasi terapeutik adalah....
- a. Jawaban benar, karena keiklasan termasuk karakteristik komunikasi terapeutik
  - b. Jawaban salah, karena kejujuran adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - c. Jawaban salah, karena lemah lembut berbicara dan meyakinkan adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - d. Jawaban salah, karena tata bahasanya jelas,ekspresif dan tidak membingungkan adalah kunci membangun komunikasi terapeutik
  - e. Jawaban salah, karena bersikap positif dan penuh harapan kedepan adalah kunci membangun komunikasi terapeutik



## KOMUNIKASI KELOMPOK

Dalam memberikan pelayanan kebidanan kemampuan komunikasi seorang bidan sangat diperlukan, bukan saja komunikasi secara individu tetapi juga komunikasi secara kelompok. Komunikasi secara kelompok berbeda dengan komunikasi secara individu. Agar bisa menerapkan komunikasi secara kelompok, seorang bidan perlu mempelajari dan memahami cara-cara berkomunikasi dalam kelompok.

### **Definisi Komunikasi Kelompok**

Komunikasi kelompok adalah suatu bentuk komunikasi antara tiga orang atau lebih yang berinteraksi satu dengan lainnya untuk satu tujuan. Orang-orang yang terlibat biasanya mengisi peran-peran dan mentaati peraturan-peraturan serta norma-norma yang secara implisit atau eksplisit disetujui para anggotanya.

Komunikasi kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Contohnya, keluarga, kelompok studi, atau kelompok diskusi. Komunikasi kelompok dapat juga terjadi pada kelompok kecil (*small group communication*).

### **Tujuan Komunikasi Kelompok**

Ketika dilakukan suatu kegiatan-kegiatan bagi para bidan dalam sistem komunikasi kelompok tersebut, selama melalui forum tersebut dimanfaatkan seefektif mungkin dalam berbagai bentuk dan tujuan, yakni berfokus pada kesehatan ibu dan anak tersebut. Pentingnya kegunaan komunikasi kelompok, antara lain:

- Memenuhi kebutuhan sosial.
- Membentuk konsep diri.
- Memberi/menerima dukungan dan bantuan.
- Berbagi dengan orang lain.

### **Kepemimpinan dalam Kelompok**

Gaya kepemimpinan dalam suatu kelompok ada dua, yakni:

- Gaya tunggal yaitu berdasarkan pencapaian tugas yang telah ditentukan bagi kelompok.
- Gaya elektrik yaitu berdasarkan gaya-gaya yang berpusat pada anggota kelompok atau berdasarkan pembagian pada tugas.

Ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok adalah:

- Berorientasi pada tugas.  
Menggunakan waktu secara efektif, menentukan prioritas secara jelas dan sering membuat keputusan eksekutif.
- Berorientasi pada orang.  
Lebih peduli pada perasaan-perasaan dan masalah-masalah anggota kelompok.

### **Kelompok Yang Kompak**

Ciri-ciri kelompok yang kompak adalah:

- Organisasi yang baik.
- Hubungan yang baik.
- Riwayat keberhasilan yang baik.

Pada kelompok yang kompak memiliki empat dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati, yakni:

- Tidak boleh dilakukan penilaian pada ide-ide sampai acara selesai.
- Kelompok harus menganggap dirinya sebagai penghasil sejumlah besar ide dan tidak mengkhawatirkan kualitas dari ide-ide.
- Anggota kelompok harus dibiarkan untuk berfikir dengan bebas.
- Ide-ide yang ditawarkan anggota kelompok harus dihargain dan dikembangkan oleh anggota kelompok lain.

Adapun kelompok yang kompak harus memenuhi tiga tahap sebagai berikut:

- 1) Mengklarifikasi tugas yang harus diselesaikan.
- 2) Mengidentifikasi solusi yang akan dilaksanakan.
- 3) Membuat dan mengimplementasikan rencana tindakan.

Ada beberapa karakteristik kelompok yaitu:

- Anggota memiliki hubungan tatap muka.

- Terdapat lebih dari satu anggota.
- Anggotanya memiliki tujuan atau maksud bersama.
- Anggota-anggotanya dibedakan ke dalam struktur.
- Anggotanya menganut sekumpulan norma-norma.

Sepuluh fungsi organisasi yang dapat dicapai oleh kelompok yang kompak, yakni:

- 1) Pembagian kerja.
- 2) Penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
- 3) Pengolahan informasi.
- 4) Pengumpulan informasi dan ide.
- 5) Pengelolaan dan pengendalian kerja.
- 6) Menguji dan meratifikasi keputusan.
- 7) Koordinasi dan penghubung.
- 8) Meningkatkan komitmen dan keterlibatan.
- 9) Penyelesaian konflik.
- 10) Penyelidikan ke masa lampau.

Penggolongan kelompok sosial dalam penggolongan utama sebagai berikut:

### ***Primary Group***

Kelompok primer lebih intensif dan lebih erat antara anggotanya (face to face). Kelompok primer penting, karena disinilah manusia pertama dididik dan berkembang menjadi manusia sosial, memperoleh kerangka untuk mengembangkan sifat-sifat sosial: mengindahkan norma-norma, melepaskan kepentingan diri demi kepentingan sosialnya, ingin belajar dan bekerjasama dengan orang lain. Sifat komunikasi kelompok bercorak kekeluargaan dan berdasarkan simpati.

### ***Secondary Group***

Komunikasi dalam kelompok sekunder merupakan komunikasi dalam hubungan yang tidak langsung, tidak akrab, kurang bersifat kekeluargaan, dan bersifat formal, lebih objektif. Dalam komunikasi kelompok ini ada beberapa prinsip agar komunikasi berjalan efektif. Suasana: hendaknya memberi kesan pada semua anggota bahwa mereka dianggap setaraf. Rasa aman (threat reduction) berkomunikasi dengan rasa aman tanpa ancaman dari anggota yang lain. Kecurigaan dari anggota yang lain akan menghambat

produktifitas, oleh karena kecurigaan dan ketakutan menyebabkan seseorang tidak ikut serta dengan seluruh kemampuannya.

Kesadaran kelompok: Komunikasi dalam kelompok, dengan memperhatikan kesadaran berkelompok akan menimbulkan pengertian mengenai kebutuhan-kebutuhan anggota kelompok masing-masing dalam perannya (fungsinya) pada kelompok itu, dan akan memahami kebutuhan teman-temannya, serta dirinya sendiri dalam timbal baliknya hubungan kelompok.

Saling pengertian dan saling memahami keperluan anggota-anggota lainnya merupakan syarat penting agar tercapai kerjasama yang produktif antara anggota dan kelompok. Jadi anggota kelompok harus belajar mengerti dan merasakan keperluan-keperluan kawan/anggota lainnya apabila ingin bekerja secara efektif.

Berikut ini adalah strategi bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif:

- menciptakan perasaan memiliki
- menciptakan lingkungan yang peka.
- mendorong partisipasi dan kontribusi.
- menghargai pendapat yang berbeda.
- menciptakan perasaan komitmen.

Keuntungan kegiatan kelompok adalah sebagai berikut:

- Efisien karena dalam waktu bersamaan banyak orang memperoleh informasi.
- Menjembatani pertukaran pengalaman dan saling memberikan dukungan.
- Merupakan sebuah forum yang mendorong anggota kelompok untuk saling membantu.

Agar kegiatan kelompok bisa efektif, bidan perlu mencermati materi yang akan disampaikan sesuai kebutuhan dan bermanfaat bagi kelompok. Para anggota kelompok baik itu ibu-ibu, dukun bayi, kader. termasuk orang dewasa. Selain penjelasan yang masuk akal, orang dewasa juga sudah berpengalaman dan cenderung menganalisis sesuatu berdasarkan pengalaman mereka. Hal-hal ini perlu disadari oleh bidan agar kegiatan berjalan efektif dan diterima kelompok.

## **Pengorganisasian dalam Kelompok**

Langkah-langkah penyelenggaraan kegiatan kelompok:

- Merencanakan Pengorganisasian Kegiatan Kelompok
- Merencanakan masalah atau topik.
- Siapa yang akan menjadi peserta kegiatan
- Sasaran kegiatan.
- Kapan atau waktu kegiatan dan juga tempat kegiatan.
- Metode pengajaran yang akan digunakan.
- Perlengkapan yang dibutuhkan (alat bantu visual/audio).
- Jenis pencairan kelompok yang digunakan.
- Evaluasi kegiatan.

## **Mempersiapkan Tempat**

- Mempersiapkan ruang dan perlengkapannya.
- Persiapan alat tulis, alat bantu visual, materi cetak dalam jumlah yang cukup.
- Persiapan tempat duduk.
- Pengeras suara yang baik.
- Meletakkan alat bantu sesuai keinginan.

## **Melaksanakan Kegiatan**

Sebuah kegiatan kelompok yang baik harus mempunyai SAP. Oleh karena itu setiap kegiatan kelompok mempunyai bagian-bagian sebagai berikut:

### **a. Pembukaan yang efektif.**

Pembukaan akan menentukan jalannya presentasi/diskusi kelompok, pembukaan dapat membuat sukses atau menggagalkan kegiatan tersebut. Pembukaan yang baik akan:

- Menarik perhatian peserta.
- Membina hubungan baik dengan peserta.
- Memperkenalkan topik, tujuan kegiatan dan mengapa penting.
- Mengantisipasi kelanjutan presentasi/diskusi.

### **b. Bagian utama kegiatan:**

Mencakup materi-materi utama yang perlu diberikan selama kegiatan.

### **c. Bagian penutup**

Merupakan bagian terpenting dari seluruh kegiatan. Bisa dilakukan dengan meringkas. Keterampilan mengakhiri

merupakan tehnik dalam proses konseling. Mengakhiri dapat dilakukan dengan cara:

- Mengatakan bahwa waktu sudah habis.
- Merangkum isi pembicaraan.
- Menunjukkan pada pertemuan yang akan datang.
- Berdiri.
- Isyarat gerak tangan.
- Menunjukkan catatan-catatan singkat.
- Memberikan tugas-tugas tertentu.

### **Mengevaluasi Kegiatan**

Evaluasi terjadi pada setiap tahap dari kegiatan kelompok. Merupakan bagian penting dalam komunikasi karena dapat:

- Mengetahui kebutuhan peserta untuk mempersiapkan.
- Menganalisa kebutuhan para peserta untuk mempersiapkan pembicaraan di masa mendatang.
- Memperbaiki pelaksanaan kegiatan yang akan datang.
- Mengetahui dampak kegiatan kelompok dan menentukan apakah tujuan telah tercapai.

### **Strategi Melancarkan Kegiatan**

Seringkali terjadi ketika komunikasi kelompok terdapat kelompok yang kurang mendukung kelancaran kegiatan. Kelompok-kelompok tersebut antara kelompok tipe pasif, tipe agresif, tipe banyak bicara, tipe pesimis dan tipe pelawak. Dalam menghadapi kelompok-kelompok yang kurang mendukung tersebut diperlukan strategi yang berbeda sebagai berikut:

#### **Tipe Pasif**

Strategi yang dapat diterapkan dalam menghadapi kelompok tipe pasif adalah sebagai berikut.

- Ajukan pertanyaan langsung pada peserta yang bersangkutan.
- Mintalah mereka berbagi rasa berpasang-pasang.
- Mintalah untuk menulis komentar atau jawaban pertanyaan.
- Berikan insentif kecil.
- Merubah metode penyampaian dengan kegiatan yang lebih menarik atau permainan.

#### **Tipe Agresif**

Strategi yang dapat diterapkan dalam menghadapi kelompok tipe agresif adalah sebagai berikut. Ajukan pertanyaan tentang sebab sikap agresifnya. Beri kesempatan dan curahkan perasaan-perasaan tentang keadaannya. Jangan menganggap orang tersebut mewakili kelompok. Cek dengan kelompok (apakah semua orang berfikir seperti itu). Presentasikan data. Prakarsai diskusi secara pribadi.

### **Tipe Banyak Bicara**

Strategi yang dapat diterapkan dalam menghadapi kelompok tipe banyak bicara adalah dengan cara memberi tanggung jawab tertentu atau berikan kesempatan berperan sebagai pemimpin kelompok. Hindarkan pandangan terhadap peserta yang banyak bicara atau hadapkan tubuh pemandu ke peserta lain. Jika perlu beritahu peserta yang banyak bicara ini secara halus bahwa pendapatnya menarik, tapi kita juga membutuhkan pendapat lain. Selain itu, beri tugas menulis secara rinci tentang pendapatnya pada selembar kertas.

### **Tipe Pesimis**

Strategi yang dapat diterapkan dalam menghadapi kelompok tipe pesimis adalah sebagai berikut. Jadilah pendengar aktif. Berilah jawaban yang lebih positif atas ungkapan-ungkapan pesimisi. Tanyakan pendapat anggota lainnya tentang pendapat si pesimis tersebut

### **Tipe Pelawak**

Strategi yang dapat diterapkan dalam menghadapi kelompok tipe pasif adalah sebagai berikut. Beri mereka tanggung jawab. Ajukan pertanyaan atau mintalah pendapat dan abaikan kata-kata lawakan mereka. Pertimbangkan bahwa lawakan tertentu dapat mencairkan suasana.

## Soal Materi 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

1. Sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama disebut dengan....
  - a. Komunikasi interpersonal
  - b. Komunikasi intrapersonal
  - c. Komunikasi kelompok
  - d. Komunikasi terapeutik
  - e. Komunikasi massa (mass communication)
  
2. Di bawah ini adalah kegunaan komunikasi kelompok, kecuali....
  - a. Memenuhi kebutuhan social
  - b. Membentuk konsep diri.
  - c. Memberi/menerima dukungan dan bantuan
  - d. Berbagi dengan orang lain
  - e. Lebih peduli pada perasaan-perasaan dan masalah-masalah anggota kelompok
  
3. Di bawah ini ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok, kecuali....
  - a. Berorientasi pada tugas
  - b. Menggunakan waktu secara efektif, menentukan prioritas secara jelas dan sering membuat keputusan eksekutif
  - c. Berorientasi pada orang
  - d. Berbagi dengan orang lain
  - e. Lebih peduli pada perasaan-perasaan dan masalah-masalah anggota kelompok
  
4. Pada kelompok yang kompak memiliki empat dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati, kecuali....
  - a. Tidak boleh dilakukan penilaian pada ide-ide sampai acara selesai
  - b. Berorientasi pada tugas
  - c. Kelompok harus menganggap dirinya sebagai penghasil sejumlah besar ide dan tidak mengkhawatirkan kualitas dari ide-ide

- d. Anggota kelompok harus dibiarkan untuk berfikir dengan bebas
  - e. Ide-ide yang ditawarkan anggota kelompok harus dihargain dan dikembangkan oleh anggota kelompok lain
5. Berikut adalah Strategi Bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif, kecuali....
- a. Menciptakan perasaan memiliki
  - b. Menciptakan lingkungan yang peka
  - c. Tidak mendorong partisipasi dan kontribusi
  - d. Menghargai pendapat yang berbeda
  - e. Menciptakan perasaan komitmen

## Glosarium

Terapeutik : penyembuhan

Asertif : membangun

*Tthread reduction* : rasa aman

*Primary group* : kelompok primer

*Secondary group* : kelompok sekunder

## Daftar Pustaka

- Dalami. (2002). Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media.
- Damayanti. (2009). Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan
- Lestari, A. (2010). Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan.. Jakarta: Trans Info Media.
- MNH. (2002). Bab Pelatihan Ketrampilan Komunikasi Interpersonal/Konseling. Departemen Kesehatan: Jakarta
- Musliha & Fatmawati, S (2010). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Muha Medika.
- Priyanto, A. (2009). Komunikasi dan Konseling. Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan untuk Perawat dan Bidan. Jakarta: Salemba Medika.
- Tyastuti, S.; Kusmiyati, Y.; & Handayani, S. (2010). Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan Yogyakarta: Fitramaya.
- Uripmi. (2003). Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Wulandari. (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Jogjakarta: Nuha Medika
- Yulifah & Yuswanto (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.





### **BAB III**

## **HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DAN PENGARUH PEMAHAMAN DIRI TERHADAP KIP/K**

Manusia adalah makhluk sosial dimana dalam hidupnya selalu berinteraksi dengan orang lain dan lingkungannya. Ketika seorang individu berhubungan dengan orang lain atau berinteraksi sosial, maka di dalam hubungan itu akan terjadi saling mempengaruhi secara timbal balik dan terjalin hubungan yang timbal balik juga. Bidan dalam pelayanannya selalu berinteraksi dan berkomunikasi dengan klien yang didasari oleh hubungan antar manusia.

### **Pengertian Hubungan Antar Manusia**

Hubungan antar manusia adalah suatu sosiologi yang konkret karena meneliti situasi kehidupan, khususnya masalah interaksi dengan pengaruh dan psikologisnya. Jadi, interaksi mengakibatkan dan menghasilkan penyesuaian diri secara timbal balik yang mencakup kecakapan dalam penyesuaian dengan situasi baru.

Interaksi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya. Human Relation at Work adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain

dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

Manusia dalam bermasyarakat mempunyai dua jenis pergaulan yaitu: (1) *Gemeinschaft*, yaitu hal yang dialami oleh orang lain yang dirasakan sebagaimana terjadi pada dirinya oleh karena pergaulannya yang sangat akrab. Sifatnya statis, pribadi, tidak rasional; (2) *Gesellschaft*, yaitu pergaulan yang mempertimbangkan untung dan ruginya sehingga anggota bebas keluar masuk dari kelompok tersebut.

Hubungan antar manusia dalam arti sempit yaitu interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan. Melihat dari sisi kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerja sama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomis, psikologis dan sosial.

Dalam arti luas, hubungan antar manusia mencoba menemukan, mengidentifikasi masalah, dan membahasnya untuk mencari pemecahan, yang berbentuk komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak.

Secara kodrat, manusia adalah *homo sapiens* atau /makhluk berfikir dan *homo socius* atau makhluk sosial sehingga memerlukan hubungan dengan orang lain. Ada 2 jenis pergaulan yaitu *Gemeinschaft* & *Gesellschaft*.

*Gemeinschaft* adalah seseorang yang bergaul sangat akrab, sehingga segala yang dialami orang lain dirasakan sebagai tujuan pada dirinya. Sifat-sifat pergaulan *Gemeinschaft* antara lain: Statis, pergaulan tidak banyak mengalami perubahan & dinamika. Bersifat pribadi, bila terjadi masalah segera dapat diatasi. Tidak rasional, tidak ada tata cara/peraturan pergaulan.

*Gesellschaft* adalah pergaulan yang memperhitungkan untung dan ruginya, sehingga anggotanya bebas keluar dari kelompok tersebut. Sifat pergaulan ini adalah sebagai berikut. Dinamis, hubungan dengan banyak orang bergantian. Tidak pribadi, bila ada

konflik tidak mudah diselesaikan. Rasional, punya aturan-aturan yang mengikat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Gesellschaft* titik berat pada rasio, ditekankan pada keuntungan mendatang. Sedangkan *Gemeinschaft* ditekankan pada perasaan yang bertujuan mendapatkan hubungan kekeluargaan /kekerabatan, keuntungan datang sendiri. Hubungan antar manusia dalam arti sempit adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi keorganisasian, dengan ciri khas interaksi antar personal bersifat manusiawi.

#### Sifat-sifat Hubungan Antar Manusia

- Mendalam, ada unsur ikhlas
- Dialognya mendalam
- Action Oriented/berorientasi pada tindakan
- Aktif dan reaktif
- Merubah sikap
- Pendapat tanggapan
- Perilaku bisa diamati

#### Syarat-syarat Hubungan Antar Manusia

- Ada unsur simpati dan empati (diawali saling perhatian, interaksi/komunikasi)
- Paham akan kebutuhan manusia

#### Tujuan Hubungan Antar Manusia

- Memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologis dalam penyesuaian diri manusia sehingga terjadi keselarasan dan keserasian, dengan konflik seminimal mungkin.
- Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain.
- Memperoleh pengetahuan dan informasi baru.
- Menumbuhkan sikap kerjasama.
- Menghilangkan sikap egois/paling benar.
- Menghindari dari sikap stagnan karena “manusia adalah makhluk homo socius”; mengubah sikap dan perilaku diri sendiri dan orang lain serta memberikan bantuan.
- Menemukan diri sendiri
- Menemukan dunia luar

- Membentuk dan memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain.
- Mengubah perilaku sendiri dan orang lain
- Memberikan bantuan

### **Menumbuhkan Hubungan Antar Manusia**

Dalam menumbuhkan hubungan antar manusia, ada tiga hal yang perlu diperhatikan. Trust (rasa percaya). Trust mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko. Tahapan ini menentukan efektif tidaknya suatu komunikasi. Kita ketahui bersama, bila klien sudah percaya pada seorang Bidan, maka klien akan lebih terbuka mengungkapkan masalahnya pada kita dan akan lebih mudah menerima masukkan kita. Ada tiga hal dalam menumbuhkan rasa percaya, yaitu:

- Menerima
- Empati
- Kejujuran

### **Sikap suportif**

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Seseorang yang memiliki sifat defensif adalah ketika dia memunculkan sikap tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empati. Sikap defensif akan membuat suatu komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif, sehingga kita harus selalu berupaya menumbuhkan sikap suportif.

Ada enam perilaku yang menimbulkan sikap suportif menurut Gibb, yaitu:

Tabel 3.1 Perilaku Defensif dan Suportif

| <b>Sikap Defensif</b> | <b>Sikap Suportif</b> |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Evaluasi           | 1. Deskriptif         |
| 2. Kontrol            | 2. Orientasi masalah  |
| 3. Strategi           | 3. Spontanitas        |
| 4. Netralisasi        | 4. Empati             |
| 5. Superioritas       | 5. Persamaan          |
| 6. Kepastian          | 6. Provisionalisme    |

Semakin banyak sikap pada kotak bagian kanan, seseorang semakin efektif ketika berkomunikasi, dan akan sebaliknya ketika seseorang lebih banyak berperilaku pada kotak kiri (Gibb).

**Open mindedness (sikap terbuka)**

Agar suatu komunikasi efektif selain dua hal di atas, sikap terbuka dari klien dan bidan harus dimiliki sehingga akan muncul rasa saling pengertian dan menghargai. Lawan dari sikap terbuka adalah *dogmatisme* (tertutup) Hal ini harus kita hindarkan untuk mencegah ketidakefektifan dari komunikasi.

Di bawah ini anda akan melihat perbedaan antara sikap terbuka dan sikap tertutup sehingga anda dapat mengoptimalkan dalam berkomunikasi.

Tabel 3.2 Perbedaan sifat terbuka dan sikap tertutup

| No | Sikap Terbuka  | Sikap Tertutup                                      |
|----|--|---|
|    | Menilai pesan secara objective, dengan berdasarkan motif pribadi | Menilai pesan menggunakan data-data                 |
|    | Membedakan sesuatu dengan mudah                                  | sederhana, tanpa berfikir lebih lanjut              |
|    | Berorientasi pada isi  | Lebih banyak pada sumber pesan dari pada isi pesan  |
|    | Mencari informasi pada berbagai sumber                           | Mencari sumber informasi berdasarkan kepercayaanya. |

**Faktor-Faktor Penumbuh Hubungan Antar Manusia**

**Faktor yang mendasari interaksi sosial**

Interaksi sosial melibatkan individu secara fisik maupun psikologis. Faktor utama. dalam proses internalisasi antara lain:

- Imitasi adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu di luar dirinya/ meniru.
- Sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu.

- Identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada.
- Simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan.

Faktor yang menentukan interaksi sosial. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan hubungan personal yang baik antara lain:

- Rasa percaya (Trust)
- Sikap sportif.
- Sikap terbuka dan sikap tertutup

### **Teknik-teknik Hubungan Antar Manusia**

Ada 3 teknik hubungan antar manusia yaitu tindakan sosial, kontak sosial, dan komunikasi sosial. Tindakan sosial. Menurut Max Weber, tindakan sosial adalah tindakan seorang individu yang dapat mempengaruhi individu lain dalam masyarakat. Tindakan sosial ini dibedakan menjadi empat yaitu ;

- Tindakan rasional instrumental, merupakan tindakan yang memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan atau antara efisiensi dengan efektivitas.
- Tindakan rasional berepresasi nilai, merupakan tindakan yang berkaitan dengan nilai dasar dalam masyarakat.
- Tindakan tradisional, merupakan tindakan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan adat istiadat atau kebiasaan.
- Tindakan afektif, merupakan tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok berdasarkan perasaan atau emosi.

### **Kontak sosial**

Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lain yang merupakan terjadinya awal interaksi sosial. Kontak sosial dibedakan menjadi dua yaitu ;

- Cara pihak yang berkomunikasi, baik langsung maupun tidak langsung.
- Cara terjadinya, kontak primer maupun kontak sekunder.

## **Komunikasi sosial**

Proses komunikasi terjadi saat kontak sosial berlangsung. Secara harfiah komunikasi merupakan hubungan atau pergaulan dengan orang lain.

## **Teori Model dan Kualitas Hubungan Antar Manusia**

Teori transaksional (model pertukaran sosial). Hubungan antar manusia (interpersonal) berlangsung mengikuti kaidah transaksional, yaitu apakah masing-masing merasa memperoleh keuntungan dalam transaksinya atau malah merugi.

## **Teori peran**

Sebenarnya dalam pergaulan sosial itu sudah ada skenario yang disusun oleh masyarakat, yang mengatur apa dan bagaimana peran setiap orang dalam pergaulannya.

## **Teori permainan**

Menurut teori ini, klasifikasi manusia itu hanya terbagi tiga, yaitu anak-anak, orang dewasa, dan orang tua.

## **Manajemen Hubungan Antar Manusia**

Hubungan antar manusia akan efektif apabila pihak yang melakukan komunikasi dapat mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua pihak serta secara efektif. Manajemen hubungan yang efektif menyampaikan kesesuaian dan saling memperkuat antara pesan verbal dan nonverbal. Manajemen hubungan antara manusia dapat dilakukan melalui pemantauan pemantauan diri (*self monitoring*), daya ekspresi (*expressiveness*), dan orientasi kepada orang lain (*oriented to other*).

## **Pemantauan diri**

Pemantauan diri adalah manipulasi citra yang ditampilkan kepada pihak lain. Pemantauan diri yang cermat selalu menyesuaikan perilaku menurut umpan balik dari orang lain untuk perbaikan diri pribadi ke arah yang lebih baik. Efektivitas pemantauan diri akan mempunyai nilai lebih apabila pihak tersebut melakukan pengungkapan diri, membuka diri, dan memantau diri secara selektif.

## **Daya ekspresi**

Penekanan daya ekspresi lebih kepada keterbukaan, keterlibatan, umpan balik, serta tanggung jawab atas pikiran dan perasaan. tanggung jawab dalam berbicara dan mendengarkan. Daya ekspresi diwujudkan dalam kecepatan, nada, volume, dan ritme suara untuk mengisyaratkan keterlibatan dan perhatian dengan membiarkan otot-otot wajah mencerminkan keterlibatan.

## **Orientasi kepada orang lain**

Mengacu kepada kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan orang lain. Orientasi ini mencakup proses komunikasi, perhatian, dan minat terhadap apa yang dikatakan lawan bicara. Pihak yang melakukan komunikasi dengan berorientasi pada orang lain akan melihat situasi dan interaksi dari sudut pandang lawan bicara dengan menghargai perbedaan pandangan dengan empati. Orientasi kepada orang lain akan memberikan umpan balik yang cepat dan pantas serta menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang perasaan dan pikiran (Yuswanto, 2009).

## **Pengertian Konsep Diri**

Definisi konsep diri adalah *those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others*. Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Konsep diri memainkan peran yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang. Konsep diri dapat mempengaruhi kemampuan berpikir seseorang. Konsep diri yang buruk akan mengakibatkan rasa tidak percaya diri, tidak berani mencoba hal-hal baru, tidak berani mencoba hal yang menantang, takut gagal, takut sukses, merasa diri bodoh, rendah diri, merasa diri tidak berharga, merasa tidak layak untuk sukses, pesimis, dan masih banyak perilaku inferior lainnya. Sebaliknya orang yang konsep dirinya baik akan selalu optimis, berani mencoba hal-hal baru, berani sukses, berani gagal, percaya diri, antusias, merasa diri berharga, berani menetapkan tujuan hidup, bersikap dan berpikir positif, dan dapat menjadi seorang pemimpin yang handal.

## **Faktor yang mempengaruhi konsep diri**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri seseorang adalah:

- *Significant other* (orang lain yang sangat penting). Kita mengenal diri kita dengan memahami orang lain lebih dahulu. Tidak semua orang mempunyai pengaruh yang sama terhadap diri kita. Ada yang paling berpengaruh.
- *Reference group*. Dengan melihat suatu kelompok tertentu, orang mengarahkan perilakunya dan menyesuaikan dirinya dengan ciri-ciri kelompoknya.

### **Komponen Konsep Diri**

- Gambaran diri adalah sikap individu terhadap tubuhnya, baik sadar maupun tidak sadar.
- Ideal diri adalah persepsi individu tentang perilakunya yang disesuaikan dengan standar pribadi yang terkait dengan cita-cita.
- Harga diri adalah penilaian individu terhadap hasil yang dicapai dengan cara menganalisis seberapa jauh perilaku individu tersebut.
- Peran diri adalah pola perilaku sikap nilai dan aspirasi yang diharapkan individu berdasarkan posisinya dimasyarakat.
- Identitas diri adalah kesadaran akan diri pribadi yang bersumber dari pengamatan dan penilaian sebagai sintesis semua aspek konsep diri sebagai sesuatu yang utuh.

### **Teori Johary Windows**

Komunikasi yang dilakukan tanpa mengenal sasaran, tidak akan berjalan dengan baik. Pesan yang disampaikan pun tidak akan diterima secara maksimal. Komunikator adalah pengambil inisiatif terjadinya status komunikasi. Dia harus mengenal dirinya, sebab dengan mengenal diri kita maka kita dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan yang ada pada diri kita. Untuk memahami diri sendiri Joseph Luft dan Harington Ingham mengembangkan konsep Johary Window sebagai perwujudan bagaimana seseorang berhubungan dengan orang lain yang digambarkan sebagai sebuah jendela. "Jendela" tersebut terdiri dari matrik empat sel. Masing-masing sel menunjukkan daerah *self* (diri) baik yang terbuka maupun yang disembunyikan. Keempat sel tersebut adalah daerah publik/terbuka (*open area*), daerah buta (*blind area*), daerah tersembunyi (*hidden area*), dan daerah yang tidak disadari/tidak diketahui (*unknown area*).

1. Kuadran 1 (*Open*) merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri kita sendiri dan orang lain (*Quadrant 1, the open quadrant, refers to behaviour, feelings, and motivation known to self and others*).
2. Kuadran 2 (*Blind*) merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh orang lain, tetapi tidak diketahui oleh diri kita sendiri (*Quadrant 2, the blind quadrant, refers to behaviour, feelings, and motivation known to others but not to self*).
3. Kuadran 3 (*Hidden*) merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri kita sendiri, tetapi tidak diketahui oleh orang lain (*Quadrant 3, the hidden quadrant, refers to behaviour, feelings, and motivation known to self but not to others*).
4. Kuadran 4 (*Unknown*) merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang tidak diketahui, baik oleh diri kita sendiri ataupun oleh orang lain.

Prinsip berfungsinya 4 kuadran adalah sebagai berikut:

Perubahan pada satu kuadran akan mempengaruhi/ menyebabkan perubahan kuadran lain. Semakin kecil/sempit daerah 1 (daerah terbuka) semakin buruk komunikasi yang terjadi. Meningkatkan komunikasi interpersonal berarti melakukan perubahan diri sehingga kuadran 1 > besar & kuadran lain > kecil.

## Soal Materi 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

1. Perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan merupakan definisi...
  - a. Jawaban salah, karena imitasi adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu di luar dirinya/ meniru
  - b. Jawaban salah, karena sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu
  - c. Jawaban salah, karena identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada
  - d. Jawaban benar, karena simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan
  - e. Jawaban salah, karena, empati adalah Mamandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien.
  
2. Sikap yang mengurangi sikap defensive dalam komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial adalah...
  - a. Jawaban salah, karena sikap percaya adalah mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko
  - b. Jawaban salah, karena sikap profesionalisme adalah skap yang harus memenuhi kaidah bisa dipercaya, berdasarkan pedoman dan etika.
  - c. Jawaban benar, karena sikap sportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi
  - d. Jawaban salah, karena sikap terbuka adalah menilai pesan secara objective, dengan menggunakan data-data
  - e. Jawaban salah, karena sikap tertutup adalah menilai pesan berdasarkan motif pribadi
  
3. Termasuk dalam konsep diri positif, yaitu....

- a. Jawaban benar, karena merasa setara dengan orang lain adalah salah satu ciri konsep diri positif.
  - b. Jawaban salah, karena peka pada kritik adalah ciri konsep diri negatif (tidak baik)
  - c. Jawaban salah, karena bersikap pesimis adalah ciri konsep diri negatif (tidak baik)
  - d. Jawaban salah, karena hiperkritis adalah ciri konsep diri negatif (tidak baik)
  - e. Jawaban salah, karena responsif terhadap pujian adalah ciri konsep diri negatif (tidak baik)
4. Informasi yang kita tahu tentang diri kita tapi tertutup bagi orang lain, adalah....
- a. Jawaban benar, karena hidden area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri kita sendiri, tetapi tidak diketahui oleh orang lain
  - b. Jawaban salah, karena unknown area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang tidak diketahui, baik oleh diri kita sendiri ataupun oleh orang lain
  - c. Jawaban salah, karena blind area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh orang lain, tetapi tidak diketahui oleh diri kita sendiri
  - d. Jawaban salah, karena open area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri kita sendiri dan orang lain.
  - e. Jawaban salah, karena known area bukan bagian dari konsep diri
5. Informasi yang tidak diketahui oleh orang lain dan diri kita
- a. Jawaban benar, karena hidden area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri kita sendiri, tetapi tidak diketahui oleh orang lain
  - b. Jawaban salah, karena unknown area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang tidak diketahui, baik oleh diri kita sendiri ataupun oleh orang lain
  - c. Jawaban salah, karena blind area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh orang lain, tetapi tidak diketahui oleh diri kita sendiri

- d. Jawaban salah, karena open area merujuk kepada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri kita sendiri dan orang lain.
- e. Jawaban salah, karena, known area bukan bagian dari konsep diri

## **Pengaruh Pemahaman Diri terhadap Proses KIP/K**

Perilaku seseorang baik konselor maupun konseli dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (sikap) dan psikomotor (keterampilan). Jika ketiga hal tersebut dimiliki oleh seorang konselor dengan baik, maka konselor tersebut akan dapat memfasilitasi kliennya dengan baik serta asertif. Pengetahuan yang harus dimiliki oleh Bidan adalah tidak hanya ilmu kebidanan akan tetapi ilmu pendukungnya juga seperti psikologi, komunikasi, etika sosbudas dsb. Seorang Bidan juga harus memiliki keterampilan dalam melaksanakan asuhan kebidanan sesuai kewenangannya agar tidak ada pelanggaran terhadap hak klien. Bidan sebagai konseli juga harus memiliki sikap asertif ketika menghadapi permasalahan, siap membantu orang lain dalam wilayah kerjanya, bersikap sopan, ramah, empati, ikhlas, dan terbuka dengan pendapat orang lain.

Agar konseling efektif maka ada tiga kualitas sikap yang harus dimiliki oleh seorang konselor yaitu:

- Empati yaitu memandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien.
- Otentik, konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dilakukan adalah nyata dan selaras, tidak berpura-pura.
- *Unconditional positif regard* atau *acceptance*, bahwa konselor harus bisa menerima konseli dengan apa adanya tanpa tendensi apapun selain kebaikan dan kesejahteraan pasien.

## **Pentingnya Pemahaman Diri**

Bidan dalam bekerja selalu berinteraksi dengan banyak orang dan banyak permasalahan dari kliennya dengan kondisi masing-masing. Untuk melancarkan tugas tersebut, Bidan perlu memahami diri sendiri untuk dapat bekerja optimal dan beradaptasi dengan begitu banyaknya tugas yang harus diemban dan begitu banyak karakteristik orang yang berhubungan dengannya. Bidan harus tahu bagaimana mengambil sikap ketika dihadapkan pada permasalahan klien yang harus direfleksikan kepada dirinya seandainya permasalahan tersebut ada padanya sehingga Bidan bisa bersikap lebih hati-hati dan bijaksana. Ketika Bidan sulit memahami diri sendiri, maka akan sulit dia menjalankan tugasnya sebagai konselor yang dituntut untuk dapat memfasilitasi klien dalam menyelesaikan permasalahannya.

## Soal Materi 2

1. Aspek yang mempengaruhi perilaku manusia adalah ...
  - a. Kognitif
  - b. Psikomotor
  - c. Afektif
  - d. Jawaban a dan b, c
  - e. Jawaban a dan c benar
  
2. Mamandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien adalah definisi dari....
  - a. Imitasi
  - b. Sugesti
  - c. Identifikasi
  - d. Simpati
  - e. Empati
  
3. Konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dilakukan adalah pengertian dari...
  - a. Empati
  - b. Otentik
  - c. Uncoditional.
  - d. Identifikasi
  - e. Simpati
  
4. Konselor harus bisa menerima konseli dengan apa adanya tanpa tendensi apapun selain kebaikan dan kesejahteraan pasien adalah kualitas konselor yg disebut dengan
  - a. Empati
  - b. Otentik
  - c. Uncoditional positif
  - d. Identifikasi
  - e. Simpati
  
5. Bidan yang tidak bisa menampilkan keterampilan dan sikap seorang konselor yang baik maka....
  - a. Akan sulit dia menjalankan tugasnya
  - b. Sikap profesionalisme

- c. Sikap sportif
- d. Sikap tertutup
- e. Sikap terbuka

## Glosarium

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Self                         | : diri                                       |
| Open area                    | : terbuka                                    |
| Blind area                   | : daerah buta                                |
| Hidden area                  | : daerah tersembunyi,                        |
| Unknown area                 | : daerah yang tidak disadari/tidak diketahui |
| Uncoditional positif regart: | penghormatan tanpa syarat                    |
| Acceptance                   | : penerimaan                                 |

## Daftar Pustaka

- Andhi, L. (2010). *Buku Saku Kominikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Dalami. (20012). *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- MNH. (2002). *Bab Pelatihan Ketrampilan komunikasi interpersonal/konseling*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Tyastuti, S.; Kusmiyati, Y.; & Handayani, S. (2010). *Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Uripmi. (2003). *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Wulandari. (2009). *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Jogjakarta: Nuha Medika.
- Yulifah & Yuswanto (2009). *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.



## **BAB IV**

### **KOMUNIKASI INTERPESONAL/KONSELING**

#### **Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal/Konseling**

Dalam tugas kesehariannya, bidan selalu berhubungan dengan klien dimana dalam berhubungan tidak lepas dari penggunaan komunikasi, baik secara verbal maupun non verbal. Tanpa kita sadari, dalam melakukan komunikasi ternyata kita lebih banyak menggunakan komunikasi secara non verbal dibandingkan dengan yang verbal. Dalam berkomunikasi, sekitar 55% kita menggunakan bahasa tubuh seperti mengangguk, menggeleng, melambaikan tangan, dan lain-lain, 38% menggunakan nada suara (nada suara yang tinggi bisa diartikan kemarahan), dan hanya sekitar 7% yang menggunakan bahasa verbal. Jadi, sekitar 93% kita menggunakan bahasa non verbal dalam berkomunikasi.

#### **Jenis-Jenis Komunikasi**

Komunikasi bisa dibagi menjadi empat jenis:

- Komunikasi massa, yaitu jenis komunikasi dimana penyampaian pesan seseorang kepada kelompok besar orang, biasanya kepada sebagian besar masyarakat.

- Komunikasi intrapersonal, yaitu jenis komunikasi di mana penyampaian pesan seseorang kepada dirinya sendiri.
- Komunikasi interpersonal, yaitu jenis komunikasi dimana penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain bersifat dua arah, secara verbal dan non verbal.
- Komunikasi kelompok, yaitu jenis komunikasi dimana penyampaian pesan dari seseorang kepada individu di dalam kelompok kecil.

### **Pengertian KIP/K**

Proses komunikasi interpersonal (KIP) adalah interaksi dinamis antar orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, dan saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil. KIP bukan hanya dilakukan antara dua orang tapi juga bisa dilakukan antara tiga orang atau lebih dengan interaksi verbal dan non verbal yang menyangkut saling berbagi informasi dan perasaan dalam suatu kelompok dimana masing-masing anggota menyadari keberadaan anggota lain, memiliki minat yang sama, dan atau bekerja untuk suatu tujuan.

Beberapa pengertian tentang KIP/K adalah sebagai berikut:

- Komunikasi Interpersonal dan Konseling (KIP/K) adalah suatu proses dua arah, lingkaran interaktif dimana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan non-verbal.
- KIP/K merupakan suatu proses penyampaian informasi secara tatap muka dan saling pengertian antara dua orang atau lebih.
- Konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan ketrampilan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi dan menentukan jalan keluar atau upaya untuk mengatasi masalah.
- Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Sedangkan menurut Devino dalam bukunya “The Interpersonal Communication Book”, komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau

di antara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

- Konseling merupakan suatu proses yang mempunyai orientasi pada belajar, dilakukan dalam lingkungan sosial dari seseorang kepada orang lain (konselor kepada konseli), dengan memberikan bantuan dengan metode yang disesuaikan dengan masalah yang dihadapi klien, agar klien dapat memahami dirinya dan menggunakan pengertiannya atas tujuan yang ditetapkan bersama dalam proses konseling secara wajar dan dihayati, sehingga konseli dapat menjadi anggota masyarakat yang lebih produktif dan bahagia.

### **Ciri-ciri Konseling**

Ketika kita membahas konseling, kita harus mengenal dulu ciri-cirinya agar lebih mudah memahaminya. Berikut ini adalah ciri-ciri konseling:

- Interaksi antara dua orang (misalnya antara bidan dengan klien)
- Konseling datang dan mempunyai masalah
- Konseling datang atas kemauan sendiri atau saran orang lain untuk menyelesaikan masalahnya.
- Konselor adalah seorang yang terlatih (profesional) dalam bidang konseling.
- Tujuan konseling adalah menolong dan memberikan bantuan kepada konseli agar ia mengerti dan menerima keadaannya serta dapat menemukan jalan keluar dengan menggunakan potensi yang ada pada dirinya.
- Proses konseling menitikberatkan kepada masalah yang jelas, nyata dan dalam kesadaran diri.

### **Unsur Kegiatan dalam Konseling**

Dalam melaksanakan kegiatan konseling, ada empat kegiatan yang harus dilaksanakan agar konseling dapat berjalan dengan baik dan efektif.

- a. Pembinaan hubungan baik (*rapport*)
- b. Penggalan informasi
- c. Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan perencanaan
- d. Menindaklanjuti pertemuan

Salah satu cara yang dilakukan dalam konseling untuk menggali informasi dari klien adalah dengan wawancara. Wawancara sebagai alat pengumpul data digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, aspirasi, harapan, persepsi, keinginan atau keyakinan dari individu atau responden.

Wawancara merupakan salah satu bentuk kegiatan dalam konseling. Perbedaan wawancara dan kuesioner adalah pada wawancara pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan dilakukan secara lisan. Bila pertanyaan yang diajukan dan dijawab secara tertulis, maka disebut kuesioner. Kelebihan dari wawancara adalah sebagai berikut:

- Pertanyaan bisa lebih bebas dan mendalam.
- Hubungan dapat dibina lebih baik sehingga respon lebih bebas menggunakan pendapatnya.
- Dapat direkam dan lebih lengkap.
- Sifat data primer.
- Dapat mengklarifikasi data yang tidak jelas.
- Banyak digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan.

Wawancara dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang jawabannya telah dipersiapkan (ada alternatif jawaban). Keuntungannya adalah mudah diolah dan dianalisis.
- Wawancara tidak terstruktur (bebas), yaitu wawancara yang jawabannya tidak dipersiapkan (klien bebas menjawab). Keuntungannya adalah informasi yang didapat lebih padat dan lengkap. Kelemahannya adalah jawaban responden sulit dianalisis karena jawabannya beraneka ragam sehingga perlu pengategorian.

Beberapa tips wawancara yang efektif adalah sebagai berikut.

- Ciptakan suasana yang terbuka
- Jangan memotong pembicaraan
- Berikan perhatian
- Jangan bersifat evaluative
- Tenggang rasa atau bijaksana

## **Perilaku Penting Konselor**

Dalam konseling, seorang konselor harus memperhatikan beberapa hal, salah satunya adalah tentang apa yang sebaiknya dilakukan dan yang sebaiknya tidak dilakukan untuk menghindari terjadinya hambatan dalam konseling.

Hal-hal yang harus dilakukan konselor:

- Ramah, terbuka, dan simpatik
- Mampu mengontrol perasaan, khususnya yang bersifat negative
- Menyampaikan informasi yang tidak bias kepada klien
- Mampu mendapatkan respon balik ( feedback) dari klien
- Mampu berkomunikasi dengan sejawat dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi professional
- Mampu menerima ide-ide dan pendapat klien tanpa menghakimi
- Mampu membangun empati kepada klien
- Mampu meningkatkan keterampilan melakukan konseling

Hal-hal yang seharusnya tidak dilakukan konselor:

- Memaksakan pendapat kepada klien
- Menyampaikan informasi yang tidak dibutuhkan dan diharapkan klien
- Menggunakan kata-kata dan istilah-istilah yang sulit dimengerti
- Menyela, meremehkan dan mengkritik klien
- Mengomentari atau memberikan saran kepada klien yang masalahnya belum dipahami benar, atau menyetujui pendapat klien yang dibuat secara terburu-buru
- Memaksakan klien menjawab pertanyaan
- Menghakimi

### **Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal**

Pada pelaksanaan komunikasi interpersonal ada beberapa faktor penghambat seperti diuraikan berikut ini.

Faktor individual. Faktor individual adalah factor yang berorientasi kultural (keterikatan budaya) yang merupakan faktor yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari beberapa faktor sebagai berikut:

- Faktor fisik - kepekaan panca indra.
- Sudut pandang nilai-nilai
- Faktor social
- Bahasa

Faktor-faktor yang berkaitan dengan interaksi

- Tujuan dan harapan terhadap komunikasi
- Sikap terhadap interaksi
- Pembawaan diri seseorang terhadap orang lain (seperti kehangatan, perhatian, dan dukungan)

### **Faktor situasional**

Percakapan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, situasi percakapan (misalnya, situasi percakapan antara bidan dan klien akan berbeda dengan situasi percakapan antara polisi dengan pelanggar lalu lintas).

Kompetensi dalam melakukan percakapan. Agar efektif, suatu interaksi harus menunjukkan perilaku kompeten dari kedua belah pihak.

### **Penyebab Putusnya Komunikasi**

Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi. Bidan harus mengetahui penyebabnya sehingga komunikasi yang dilakukan bisa dipahami oleh konseling. Keadaan yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi antara lain:

- Kegagalan menyampaikan informasi penting.
- Perpindahan topik bicara yang tidak lancer
- Salah pengertian.

Hal-hal yang Perlu Diperhatikan Pada Saat Melakukan Komunikasi Interpersonal/Konseling adalah ketika Bidan melakukan konseling, ada beberapa hal yang harus diketahui karena sangat penting dalam pelaksanaan KIP sehingga konseling yang diberikan dapat efektif. Hal-hal tersebut adalah sebagai berikut:

- Perhatian pada tanda verbal dan non-verbal.
- Tanda verbal dan non-verbal yang ditunjukkan bidan mempunyai efek panjang terhadap yang ingin kita capai.
- Mendapat kepercayaan dari klien
- Perlu introspeksi.
- Indikator hubungan interpersonal yang positif.
- Menyambut klien.
- Ramah dan terbuka.
- Menyediakan waktu untuk mendengar mereka
- Menjawab semua pertanyaan dengan benar dan memuaskan.

- Tetap sabar walaupun klien bertanya hal yang sama berulang-ulang.
- Percaya, memperhatikan, pengertian, saling menghormati, dan kesediaan untuk membantu.

### **Pentingnya KIP**

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa manfaat penting sebagai berikut:

- Agar dapat memberikan informasi secara efektif kpd klien.
- Agar dapat lebih memahami perasaan dan pikiran klien.
- Agar lebih siap dan percaya diri dlm menghadapi klien yang sulit.
- Agar membantu pekerjaan.

### **Peningkatan Mutu Pelayanan**

Untuk kepentingan pribadi yaitu agar dapat berkomunikasi lebih baik dan lebih luwes dalam pergaulan. Terdapat tiga perilaku dalam komunikasi interpersonal yang harus dipahami oleh bidan sebagai berikut:

- Perilaku spontan, yaitu perilaku yang dilakukan berdasarkan desakan emosi serta dilakukan tanpa sensor dan revisi secara kognisi.
- Perilaku menurut kebiasaan, yaitu perilaku berdasar kebiasaan kita. Perilaku itu khas dilakukan pada suatu keadaan, misalnya mengucapkan selamat pagi.
- Perilaku sadar, yaitu perilaku yang dipilih berdasar situasi yang ada.

Pada saat berada dalam pelayanan, khususnya bidang kesehatan, tidak cukup memberikan pengobatan dan perawatan saja tetapi juga melibatkan klien dalam proses penyembuhannya, yaitu dengan mengajak berkomunikasi. Dalam perawatan, klien mempunyai hak-hak sebagai berikut.

Hak memperoleh informasi:

- Hak bertanya
- Hak dilayani secara pribadi
- Hak menyatakan pendapat/pandangan
- Hak memutuskan secara bebas.

### **Tujuan Konseling**

Konseling memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- Membantu klien memahami peristiwa yang mungkin dihadapi sehingga dapat dilakukan tindakan preventif terhadap hal-hal yang tidak diinginkan.
- Membantu klien dan keluarganya menentukan kebutuhan yang mungkin diperlukan
- Membantu klien membuat pilihan sesuai dengan keadaan kesehatan dan keinginan mereka.
- Membantu klien mengenali tanda gejala terjadinya risiko kesehatan dan fasilitas kesehatan yang bisa menanggulangi risiko dan komplikasi yang akan terjadi.
- Menfasilitasi perkembangan potensi klien.

### **Tujuan Konselor**

Tujuan konselor dalam konteks konseling merupakan pantulan dari falsafah selaku dasar pijakan tiap konselor. Sesuai dengan keragaman falsafah konselor, tujuan-tujuannyapun sangat beragam. Konselor mempunyai tujuan memahami tingkah laku, motivasi-motivasi, dan perasaan para konseli. Selain itu, klien mendapatkan kelegaan dan menjadi pribadi yang bermakna penuh adalah tujuan jangka panjang konselor. Adapun wujud tujuan jangka panjang yang merupakan pantulan falsafah hidup konselor dapat dinyatakan sebagai berikut.

- Untuk membantu konseli menjadi pribadi yang bisa beraktualisasi.
- Untuk membantu konseli mencapai capaian diri.
- Untuk membantu konseli menjadi pribadi yang berfungsi seutuhnya.

### **Ciri Konselor Efektif**

Ciri-ciri konselor efektif adalah sebagai berikut.

- Mampu menciptakan suasana nyaman dan aman bagi klien.
- Menimbulkan rasa saling percaya diantara klien konselor.
- Mampu mengenali hambatan sosio-kultural setempat
- Mampu menyampaikan informasi objektif, lengkap dan jelas (bahas yang mudah dimengerti)
- Mampu mendengar aktif dan bertanya secara efektif dan sopan.
- Memahami dan mampu menjelaskan berbagai aspek kesehatan reproduksi
- Mampu mengenali keinginan klien dan keterbatasan penolong
- Membuat klien bertanya berbicara dan mengeluarkan pendapat

- Menghormati hak klien, membantu dan memperhatikan

### **Proses Konseling**

Proses konseling meliputi empat tahap, yaitu:

- Pembinaan hubungan baik (*rapport*)
- Penggalian informasi
- Identifikasi masalah
- Kebutuhan
- Perasaan
- Kekuatan diri, dll.
- Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan perencanaan
- Menindaklanjuti pertemuan

## Soal Materi 1

1. Komunikasi dimana Penyampaian pesan seseorang kepada kelompok besar orang, biasanya sebagian besar masyarakat adalah pengertian dari...
  - a. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal adalah Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah
  - b. Jawaban salah, karena komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - c. Jawaban benar, karena komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - d. Jawaban salah, karena komunikasi massa (mass communication) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang.
  - e. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal/konseling adalah Suatu proses dua arah, lingkaran interaktif dimana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan non verbal
  
2. Penyampaian pesan seseorang kepada dirinya sendiri adalah pengertian dari....
  - a. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal adalah Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah
  - b. Jawaban benar, karena komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - c. Jawaban salah, karena komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - d. Jawaban salah, karena komunikasi massa ( Mass Communication) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang.

- e. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal/konseling adalah suatu proses dua arah, lingkaran interaktif dimana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan non verbal
3. Suatu proses dua arah, lingkaran interaktif dimana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan non verbal adalah pengertian dari....
- a. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal adalah Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah
  - b. Jawaban salah, karena komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - c. Jawaban salah, karena komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - d. Jawaban salah, karena komunikasi Massa ( Mass Communication) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang.
  - e. Jawaban benar, karena Komunikasi interpersonal/konseling adalah Suatu proses dua arah, lingkaran interaktif dimana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan non verbal
4. Konseling merupakan suatu proses dengan ciri-ciri sebagai berikut, kecuali....
- a. Jawaban benar, karena konseling adalah komunikasi antar 2 orang
  - b. Jawaban salah, karena konseli datang mempunyai masalah merupakan ciri-ciri konseling
  - c. Jawaban salah, karena konseli datang atas kemauan sendiri atau saran orang lain untuk menyelesaikan masalah klien merupakan ciri-ciri konseling
  - d. Jawaban salah, karena konselor adalah seorang yang terlatih ( profesional) dalam bidangnya merupakan ciri-ciri konseling merupakan ciri-ciri konseling
  - e. Jawaban salah, karena tujuan konseling adalah menolong dan memberikan bantuan kepada konseli agar ia mengerti dan

menerima keadaannya serta dapat menemukan jalan keluar dengan menggunakan potensi yang ada pada dirinya merupakan ciri-ciri konseling

5. Berikut ini adalah kelebihan wawancara, kecuali...
  - a. Jawaban salah, karena pertanyaan bisa lebih bebas dan mendalam merupakan kelebihan wawancara
  - b. Jawaban salah, karena hubungan dapat dibina lebih baik sehingga respon lebih bebas menggunakan pendapatnya merupakan kelebihan wawancara
  - c. Jawaban salah, karena dapat direkam dan lebih lengkap merupakan kelebihan wawancara
  - d. Jawaban benar, karena sifat data sekunder bukan kelebihan wawancara karena wawancara sifat datanya primer
  - e. Jawaban salah, karena dapat mengklarifikasi data yang tidak jelas merupakan kelebihan wawancara

# Keterampilan Inti Komunikasi Interpersonal/Konseling (KIP/K)

## Keterampilan Observasi

### Tingkah laku verbal

Tingkah laku verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tertulis. Melalui kata-kata, perasaan, emosi, pemikiran, gagasan dll bisa diungkapkan. Dalam komunikasi verbal ini bahasa memegang peranan penting. Bahasa verbal merupakan sarana utama untuk menyatakan perasaan, pikiran dan maksud kita. Sampai saat ini belum diketahui secara pasti bagaimana bahasa bisa muncul dimuka bumi ini. Bahasa memiliki 3 fungsi yaitu penamaan, interaksi, dan transmisi informasi.

Komunikasi verbal menyangkut beberapa aspek, yakni *vocabulary* (pembendaharaan kata-kata), *racing* (kecepatan), intonasi suara, humor, singkat dan jelas, serta *timing* (waktu yang tepat).

*Vocabulary* dimaksudkan bahwasanya komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti. Oleh kata menjadi penting dalam berkomunikasi verbal ini. Pergaulan, wawasan, dan banyak membaca sangat membantu seseorang dalam memperbanyak *vocabulary* tersebut.

Sedangkan, *racing* (kecepatan) bermaksud bahwa komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik. Kecepatan dalam berkomunikasi yang baik adalah tidak terlalu lambat. Kesempurnaan organ bicara terutama mulut dan gigi-geligi merupakan hal yang sangat penting dan mempengaruhi kecepatan seseorang dalam berbicara.

Selain itu, juga dibutuhkan Intonasi atau penekanan suara pada saat berkomunikasi akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi. Ras, suku, dan tempat kelahiran atau domisili seseorang akan sangat berpengaruh terhadap intonasi seseorang saat seseorang tersebut berkomunikasi.

Lebih lanjut, humor juga bisa digunakan untuk memperlancar komunikasi. Komunikasi yang datar dan kurang berdaya humor menimbulkan kesan kaku pada seseorang saat berkomunikasi. Komunikasi yang diselengi humor dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia. Para ahli memberikan catatan bahwa humor dapat merupakan terapi karena dapat menimbulkan tawa bagi pendengarnya. Dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stres dan nyeri.

Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas. Sebaiknya pembicaraan langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti. Pembicaraan yang bertele-tele dan tak langsung ke pokok permasalahan sering menimbulkan perasaan jenuh dan kadang tidak menarik. Dan, waktu dan kondisi atau hal yang kritis perlu diperhatikan karena komunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi. Meminta kesediaan atau waktu yang khusus dapat menimbulkan kenyamanan dalam berkomunikasi dibandingkan dengan melakukan komunikasi di tengah kesibukan dan saat waktunya istirahat/tidur.

Ciri-ciri tingkah laku verbal adalah sebagai berikut:

- Pertukaran komunikasi terjadi secara interaktif, mendengarkan lawan bicara atau sebaliknya.
- Kontak mata sangat membantu kelancaran komunikasi
- Pengamatan bahasa dan gaya bicara
- Berlangsung dua arah atau timbal balik
- Pemahaman dan penyerapan informasi, berlangsung secara relative cepat dan baik

### **Tingkah laku non verbal**

Komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk non-verbal atau tanpa kata-kata. Secara otomatis dalam kehidupan sehari-hari komunikasi non verbal selalu dipakai. Komunikasi non verbal ini dianggap lebih jujur mengungkapkan apa yang mau diungkapkan karena lebih bersifat spontan. Komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Dengan kata lain komunikasi verbal dan non verbal merupakan kegiatan yang saling melengkapi dan selalu dilakukan secara bersamaan. Komunikasi non verbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda, tindakan/perbuatan, obyek, dan warna.

Bahasa tubuh ini meliputi lambaian tangan, raut, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, gerakan kepala, sikap/postur tubuh.

Ekspresi wajah. Wajah, terutama mata merupakan sumber yang kaya dengan pemaknaan komunikasi. Ekspresi wajah merupakan cerminan suasana emosi seseorang. Apakah is sedang bahagia atau bersedih, wajah memberikan sinyal yang nyata bagi orang yang menatap dan mengerti kejiwaan dan psikologi. Wajah juga dapat memberikan gambaran seseorang suka, tertarik, atau sebaliknya, tidak suka dan tidak tertarik pada apa yang dikomunikasikan.

Kontak mata. Sebagaimana wajah, mata juga merupakan sinyal manusia secara alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan apa yang akan dibicarakan.

Sentuhan merupakan bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang, atau simpati dapat silakukan melalui sentuahn tangan. Sentuhan menimbulkan perasaan bahwa yang disentuh dihargai.

Postur tubuh dan gaya berjalan. Cara seseorang berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri dan tingkat kesehatannya. Orang yang sedang berjalan tergesa-gesa memberikan informasi bagi yang melihat bahwa ia tidak bisa diganggu.

Suara rintihan, desahan saat narik nafas panjang, tangisan salah satu ungkapan perasan dan pikiran seseorang dapat juga diartikan komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.

Gerak isyarat dapat mempertegas pembicaraan dalam komunikasi. Menggunakan isyarat saat berkomunikasi merupakan bagian total dari komunikasi, seperti mengetukongetuk kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress, bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.

Tanda dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata misalnya bendera, rambu-rambu lalu lintas, dan sebagainya. Misalnya, bendera kuning untuk daerah tertentu bisa diartikan bahwa

ada orang yang meninggal dunia. Rambu lalu lintas saat warna merah maka semua kendaraan akan berhenti secara otomatis begitu pula sebaliknya ketika lampu warna hijau mereka akan berjalan kembali.

Tindakan atau perbuatan secara khusus tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna, misalnya menggebrak meja, menutup pintu keras-keras. Tindakan tersebut bisa bermakna marah. Objek juga secara khusus tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna. Misalnya pakaian dan aksesoris dandanan bisa mencerminkan status sosial ekonomi atau gaya hidup orang tersebut.

Kita sering menggunakan warna untuk menunjukkan suasana emosional, cita rasa, keyakinan agama, politik dan lain-lain. Di Indonesia warna merah muda adalah feminisme (warna romantis, jatuh cinta). Warna biru adalah maskulin, warna hijau sering diasosiasikan dengan Islam dan muslim karena dipercaya sebagai warna surga.

Fungsi komunikasi non verbal. Komunikasi non verbal dapat berfungsi untuk:

- Melengkapi komunikasi verbal.
- Misalkan ada anak kecil yang bertengkar, maka selain kita meleraikan dengan kata-kata, biasanya diikuti dengan mata yang melotot.
- Menekankan komunikasi verbal
- Misalkan dalam suatu rapat ada orang yang tidak sependapat maka dia berkata saya akan out dari ruangan sambil menutup pintu keras-keras.
- Membesar-besarkan komunikasi non verbal
- Misalkan bercerita tentang gorilla yang tubuhnya besar sambil melebar-lebarkan tangannya kesamping.
- Melawan komunikasi verbal
- Misalnya saat orang mengatakan tidak malu, tetapi pipi dan wajahnya memerah.
- Meniadakan komunikasi non verbal
- Misalnya kita dipaksa untuk memberikan uang lalu kita katakan ini uangnya sambil memasukkan uang itu kesaku.

Kekurangan tingkah laku non verbal

- Melalui observasi dari gerak-gerik, ekspresi, gerak tubuh, dan isyarat
- Sulit untuk meyelami maksud dan perasaan klien

- Sering terjadi salah persepsi
- Komunikasi terganggu apabila kedua belah pihak tidak mengupayakan komunikasi verbal.

### **Pengamatan dan penafsiran**

Pengamatan yang dilaksanakan saat terjadinya komunikasi meliputi bentuk verbal maupun nonverbal dimana faktor subjektifitas tidak boleh terjadi di sini, keseluruhan pengamatan harus objektif sesuai dengan keadaan pasien. Penafsiran adalah merupakan analisis yang disimpulkan oleh komunikator/konselor berdasarkan hasil observasi dari komunikasi verbal dan nonverbal yang merupakan kumpulan data-data untuk dirumuskan dalam suatu kesimpulan masalah. Hasil penafsiran ini dalam konseling harus diinformasikan kembali kepada komunikator untuk mencocokkan kesamaan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pemecahan masalah baru dikembangkan dan klien yang berhak untuk menetapkan pilihan jalan keluar terbaik.

### **Keterampilan Membina Hubungan Baik**

Dalam konseling, bidan yang baik adalah bidan yang selalu berusaha untuk membina hubungan baik dengan klien. Dan ini akan terjadi bila ada kerjasama di antara keduanya. Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dengan klien, dengan petugas kesehatan yang lain, tokoh masyarakat dan sebagainya. Tiga hal penting yang perlu diperhatikan agar hubungan baik mantap adalah sebagai berikut.

- Menunjukkan tanda perhatian verbal
- Menjalinkan Kerjasama
- Memberi respon yang positif, pujian dan dukungan

Tindakan yang harus dibiasakan sebagai seorang bidan adalah memberikan pujian dan dukungan. Pujian dimaksudkan untuk member penghargaan, kekaguman dan persetujuan atas tindakan yang dilakukan klien. Memberi dukungan adalah member dorongan, kepercayaan dan harapan.

Selain itu, juga membutuhkan keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal. membina hubungan baik bisa kita awali dengan sikap hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati dan tulus.

Hubungan baik harus dimulai sejak awal hubungan dan tetap dipertahankan seterusnya. Perilaku atau respon bidan yang mendukung terciptanya hubungan baik antara lain: memberi salam dengan ramah, mempersilahkan duduk, tidak memotong pembicaraan, menjaga rahasia klien, tidak menilai klien dll.

Selain itu sikap yang harus dimiliki adalah SOLER yang merupakan singkatan dari:

- S : *Face your client squarely* (menghadap ke klien) dan *smile/nod at client* (senyum /mengangguk ke klien)
- O : *Open and non judgemental facial expression* (ekspresi muka menunjukkan sikap terbuka dan tidak menilai)
- L : *Lean towards client* / tubuh condong ke klien
- E : *Eye contact in aculturally acceptable manner* (kontak mata / tatap mata sesuai cara, budaya setempat).
- R : *Relaxed and friendly manner* ( santai dan sikap bersahabat)

Beberapa sikap yang bisa diamati dalam membina hubungan baik dapat digunakan table berikut.

Tabel 4.1 Tabel Pengamatan Tingkah Laku.

| No | Tingkah Laku Yang Diamati   | Ya | Tidak | C a t a n |
|----|---|----|-------|-----------|
| 1  | Menyediakan lingkungan fisik yang dapat membuat klien merasa nyaman |    |       |           |
| 2  | Menyambut dan mempersilahkan duduk dengan ramah                     |    |       |           |
| 3  | Duduk menghadap klien   |    |       |           |
| 4  | Senyum/mengangguk   |    |       |           |
| 5  | Ekspresi wajah Menunjukkan mendengar dengan penuh perhatian         |    |       |           |
| 6  | Tubuh condong ke klien  |    |       |           |
| 7  | Kontak mata/tatapan Mata sesuai yang diterima budaya setempat       |    |       |           |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 8  | Santai dan sikap bersahabat                                |  |  |  |
| 9  | Volume suara memadai                                       |  |  |  |
| 10 | Intonasi dan kecepatan bicara memadai                      |  |  |  |
| 11 | Memberi pujian/dukungan                                    |  |  |  |
| 12 | Menyampaikan akan menjaga kerahasiaan                      |  |  |  |
| 13 | Tidak menginterupsi/memotong pembicaraan                   |  |  |  |
| 14 | Tidak melakukan penilaian (menyalahkan, komentar negative) |  |  |  |
| 15 | Menanyakan alasan kedatangan klien                         |  |  |  |
| 16 | Menghargai apapun pertanyaan maupun pendapat klien         |  |  |  |

Sumber : Taringan (2002).

Keterangan :

Ya : Bila dilakukan oleh konselor

Tidak : bila tidak dilakukan konselor

Catatan : berisi uraian tentang pengamatan atau bila variabel pengamatan tersebut tidak berlaku.

### **Keterampilan Mendengar**

Menjadi pendengar aktif bagi konselor sangat penting karena:

- Menunjukkan kepedulian
- Merangsang dan memberanikan klien beraksi secara konselor
- Menimbulkan situasi yang mengajarkan
- Klien membutuhkan gagasan baru.

Untuk mencapai tujuan dari komunikasi perlu saling memahami dan saling mendengarkan. Dalam komunikasi terapeutik bidan perlu

mempelajari ketrampilan mendengar secara aktif. Keterampilan mendengar yang perlu dipahami adalah sebagai berikut:

- Mendengar keluhan klien dengan tanpa memotong pembicaraan.
- Beri kesan mendengar dan memahami apa yang diungkapkan klien
- Jawab setiap pertanyaan dengan sabar dan penuh perhatian
- Beri penjelasan singkat, lengkap dan mudah dimengerti serta ulangi informasi penting yang harus diketahui klien.
- Gunakan istilah umum bukan istilah medis
- Tunjukkan komunikasi verbal dengan senyuman dan perhatian

Untuk menjadi pendengar yang baik, konselor harus memiliki kemampuan sebagai berikut:

- Mampu berhubungan dengan orang di luar kalangannya.
- Mempunyai cara-cara untuk membantu klien
- Memperlakukan klien untuk menimbulkan respon yang bermakna
- Bertanggung jawab bersama klien dalam konseling

Dalam komunikasi interpersonal ada 4 bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai situasi yang bisa dihadapi:

### **Mendengar Pasif (Diam)**

Mendengarkan memerlukan ketrampilan dan latihan yang terus menerus, dengan mendengarkan kita memperoleh informasi yang lengkap dari klien, meskipun ini memerlukan kesabaran. Di Indonesia, mendengar pasif biasanya dilakukan saat klien menceritakan masalahnya, berbicara tanpa henti, menggebu-gebu dengan perasaan kesal atau sedih. Saat klien berhenti bicara sejenak, konselor dapat diam untuk memberi kesempatan klien berpikir dan menenangkan diri.

### **Memberi Tanda Perhatian Verbal**

Konselor perlu memberikan respon pada klien dengan menggunakan kata-kata atau perhatian verbal. Hal ini dilakukan untuk memberikan motivasi pada klien agar semangat berbicara.

### **Membuka Pembicaraan**

Membuka pembicaraan dapat dilakukan dengan undangan untuk berbicara atau mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi. Mengajukan pertanyaan dilakukan apabila konselor belum puas dengan jawaban yang diberikan klien, perlu klarifikasi mengenai hal yang diungkapkan klien, menandakan konselor mengikuti alur pembicaraan klien.

### **Mendengar Aktif**

Mendengar aktif adalah memberikan umpan balik atau merefleksikan isi ucapan dan perasaan yaitu merangkum, merefleksikan isi ucapan (*paraphrasing*) dan refleksi perasaan.

Merangkum. Dalam komunikasi seringkali suatu ungkapan-ungkapan menggunakan pesan yang panjang lebar. Sebagai wujud penerimaan kita terhadap ungkapan tersebut, diperlukan ketrampilan merangkum. Merangkum adalah menyampaikan kembali hal-hal inti dari ucapan klien setelah member kesempatan kepada klien untuk berbicara beberapa waktu. Keterampilan merangkum dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:

- Memberikan kesempatan kepada klien untuk menyampaikan ungapannya secara lengkap.
- Menunjukkan sikap dan perhatian
- Membuat catatan-catatan untuk merangkum pembicaraan
- Memberikan respon diakhir pembicaraan
- Merangkum juga merupakan proses kegiatan dari mendengar secara aktif. Dengan mendengarkan secara aktif maka bidan dapat merangkum secara baik isi dari apa yang dikomunikasikan.

### **Refleksi Isi /*Paraphrasing***

Menyatakan kembali ucapan atau pesan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberikan masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru diaktakan klien dengan cara meringkas atau memperjelas ucapan klien. Biasanya dilakukan dengan menggunakan sebagian dari kata-kata klien dan ditambah dengan kata-kata konselor.

## **Refleksi perasaan**

Mengungkapkan perasaan klien yang teramati oleh konselor dari intonasi suara, raut wajah dan bahasa tubuh klien maupun dari hal-hal yang tersirat dari kata-kata verbal klien. Ini berhubungan dengan emosi klien. Bidan mengungkapkan perasaan klien dari apa yang didengar dan diamati bidan. Adapun tujuan dari refleksi ini adalah bidan dapat mengerti perasaan klien, mengetahui emosi klien dan membantu klien menyelesaikan masalahnya.

Bedanya refleksi dengan merangkum, bahwa refleksi adalah sebagai berikut:

- Dilakukan setelah beberapa waktu yang lama setelah berkomunikasi secara langsung dengan klien.
- Mencakup beberapa informasi yang diucapkan klien
- Diawali dan diakhiri dengan percakapan penyampaian tujuan dan salam

## **Keterampilan Bertanya Efektif**

Pertanyaan merupakan unsur yang penting untuk dilaksanakan dalam berkomunikasi untuk mengembangkan pembicaraan dan memancing komunikasi agar bisa mengungkapkan ide/gagasan/perasaannya. Pertanyaan lebih sulit untuk dipelajari dan dijelaskan daripada dipraktikkan. Hal yang perlu diperhatikan dalam membuat pertanyaan antara lain:

- Mendengar agar fokus untuk membuat pertanyaan berikutnya.
- Menentukan alasan dalam tujuan mengajukan pertanyaan.
- Jangan terlalu banyak pertanyaan (fokus pada permasalahan yang ada).

Berikut ini adalah jenis jenis pertanyaan yang dapat digunakan dalam komunikasi.

### **a. Pertanyaan Tertutup**

Jenis pertanyaan ini membuat penanya mengontrol percakapan yang nantinya akan ada respon terbatas:

- Biasanya pertanyaan cukup sederhana
- Pertanyaan dapat memberikan informasi yang faktual. Pertanyaan ini dapat dilakukan pada awal untuk memecahkan kekakuan, mengurangi rasa cemas dan gugup.
- Bila terlalu lama/sering dapat timbul permasalahan.

- Pada pasien yang hanya mampu menjawab singkat dari pertanyaan-pertanyaan, akibatnya petugas harus bertanya berulang-ulang, padahal memerlukan waktu yang lama. Pada akhirnya petugas tidak mendengarkan jawaban dari pertanyaan yang disampaikan.

**b. Pertanyaan Terbuka**

Penggunaan pertanyaan terbuka dapat memberikan kebebasan pada orang yang ditanya, untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Sering tidak menghasilkan jawaban yang tepat apa yang diinginkan penanya, cenderung menjawab sesuai dengan topiknya.

Pertanyaan terbuka dan tertutup dapat digunakan secara bersamaan, tergantung dari keadaan dengan memperkirakan arah percakapan. Memulai pembicaraan dengan pertanyaan terbuka dan kemudian secara bertahap dengan pertanyaan yang lebih spesifik diistilahkan sebagai suatu corong.

Keuntungan pertanyaan terbuka adalah dapat memberikan kebebasan terhadap orang yang ditanya untuk mendiskusikan sesuatu hal yang ia inginkan atau yang dirasakan dan berhubungan dengan hal ini memungkinkan penanya menjadi pendengar yang aktif.

Kerugiannya adalah jenis ini penanya harus berusaha mempersiapkan obrolan yang tidak berhubungan, sehingga penggunaan pertanyaan tertutup pada keadaan ini dapat mengembalikan percakapan pada permasalahan semula.

**c. Pertanyaan Mengarah**

Ada empat tipe pertanyaan mengarah:

**1. Arah percakapan**

Mengarahkan individu untuk mengungkapkan pendapat atau anggapan yang sudah mereka miliki. Tipe ini dinamai arah percakapan karena jenis ini mengusulkan jawaban yang akan diberikan oleh responden jika mereka diberi kesempatan untuk melakukannya.

Menempatkan penekanan pada individu untuk menyetujui apa yang diucapkan oleh pembicara.

**2. Ketajaman tersembunyi:**

Mengarahkan responden tanpa sepengetahuan mereka.

3. **Pertanyaan efektif**  
Pertanyaan ini berhubungan dengan perasaan dan emosi.
4. **Pertanyaan Menyelidik**  
Menyelidiki dan membujuk klien merupakan titik verbal untuk membantu pasien membicarakan tentang diri mereka sendiri dan mengarahkan situasi mereka lebih jelas. Klarifikasi pengalaman yang menimbulkan perilaku tertentu. Membujuk merupakan pertanyaan ulang yang singkat (satu atau dua kata) yang mengembalikan dan memfokuskan pertanyaan sebelumnya.

## Soal Materi 2

1. Apakah tujuan menjalin hubungan yang baik dengan klien ?
  - a. Jawaban benar, karena dapat mengerti pasien dengan baik
  - b. Jawaban salah, karena dapat berkenalan dan tambah kenal bukan tujuan menjalin hubungan baik dengan klien
  - c. Jawaban salah, karena memenuhi kebutuhan klien bukan tujuan menjalin hubungan baik dengan klien
  - d. Jawaban salah, karena, menguntungkan konselor bukan tujuan menjalin hubungan baik dengan klien
  - e. Jawaban salah, karena menyenangkan klien bukan tujuan menjalin hubungan baik dengan klien
  
2. Empati adalah yang sangat penting dalam konseling. Orang yang empati adalah orang yang...
  - a. Jawaban benar, karena dapat merasakan perasaan orang lain
  - b. Jawaban salah, karena larut dengan perasaan orang lain karena dapat menghambat konseling
  - c. Jawaban salah, karena penuh perkataan terhadap orang lain karena dapat menghambat konseling
  - d. Jawaban salah, karena terus memikirkan kesedihan orang lain karena dapat menghambat konseling
  - e. Jawaban salah, karena ikut bersimpati dengan masalah orang lain
  
3. Dalam melakukan observasi terhadap klien, yang perlu diamati adalah...
  - a. Jawaban salah, karena ucapan klien tidak mengobservasi tingkah laku verbal, nonverbal dan kesenjangannya
  - b. Jawaban salah, karena harus mengobservasi tingkah laku verbal, nonverbal dan kesenjangannya
  - c. Jawaban salah, karena harus mengobservasi tingkah laku verbal, nonverbal dan kesenjangannya
  - d. Jawaban salah, karena harus mengobservasi tingkah laku verbal, nonverbal dan kesenjangannya
  - e. Jawaban benar, karena tingkah laku verbal, nonverbal dan kesenjangannya

4. Seorang klien berkata: "Bagaimana saya bisa mengerti apa keinginan suami saya kalau dia hanya diam saja dan kalau ditanya maksudnya apa, dia hanya berkata pendek, mestinya kamu sudah tahu, kan sudah 4 tahun kita menikah. Saya kan bukan peramal, mestinya dia sadar itu, dia sering semaunya saja, tidak mau diajak kompromi!". Respon konselor yang menunjukkan empati dan mendengar aktif adalah ....
  - a. Jawaban salah, karena "Sulit ya, punya suami yang maunya menang sendiri!" kalimat yang akan memperkeruh masalah yang dihadapi klien
  - b. Jawaban salah, karena "Ibu kesal dengan sikap suami yang sulit diajak bicara dan berunding!" kalimat yang akan memperkeruh masalah yang dihadapi klien
  - c. Jawaban benar, karena "Saya turut prihatin, mungkin sebaiknya ibu minta tolong mertua saja!" bisa menjadi pen jembatan komunikasi antar klien dengan suaminya
  - d. Jawaban salah, karena, "Sabar saja dulu Bu, baru 4 tahun menikah memang perlu penyesuaian!" 4 tahun cukup untuk saling memahami dan beradaptasi.
  - e. Jawaban salah, karena, "Mungkin suami sudah bosan dengan kebiasaan ibu?" bukan merupakan kalimat dukungan.
  
5. Dalam membina hubungan dikenal istilah SOLER, yang menunjukkan sikap konselor dalam huruf "O" adalah ....
  - a. Jawaban salah, karena menghadap klien dengan huruf F (*Face your client squarely*)
  - b. Jawaban salah, karena tubuh condong ke klien dengan huruf L
  - c. Jawaban benar, karena terbuka dan tidak menilai dengan simbol L (*open and non judgment*)
  - d. Jawaban salah, karena santai dan sikap bersahabat ini dengan simbol huruf R (*Relaxed and friendly manner*)
  - e. Jawaban salah, karena kontak mata/tatap mata sesuai cara, budaya setempat) ini dengan simbol E (*Eye contact in aculturally acceptable manner*).

## Glosarium

|            |                         |
|------------|-------------------------|
| Intonasi   | : Penekanan suara       |
| Non verbal | : Tanpa kata-kata       |
| Racing     | : Kecepatan             |
| Timing     | : Waktu yang tepat      |
| Verbal     | : Menggunakan kata-kata |
| Vocabular  | : Perbendaharaan kata   |

## Daftar Pustaka

- Dalami (2002). Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media
- Lestari, A. (2010). Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan.. Jakarta: Trans Info Media.
- MNH. (2002). Bab Pelatihan Ketrampilan Komunikasi Interpersonal/Konseling. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Musliha & Fatmawati, S. (2010). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Muha Medika
- Priyanto, A. (2009). Komunikasi dan Konseling: Aplikasi dalam Sarana Pelayanan kesehatan untuk Perawat dan Bidan. Jakarta: Salemba Medika
- Taufik, J. (2010). Komunikasi Terapeutik dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Tyastuti, S., Kusmiyati, Y., & Handayani, S. (2010). Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya.
- Wulandari. (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Jogjakarta: Nuha Medika.
- Yulifah & Yuswanto. (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.



## **BAB V**

### **MACAM-MACAM KONSELING DALAM ASUHAN KEBIDANAN**

#### **Langkah-Langkah Dalam Konseling**

Langkah-langkah yang bisa dilakukan dalam konseling adalah berikut ini:

- a. Pendahuluan/pembuka. Pembuka adalah kegiatan untuk menciptakan kontak, melengkapi data konseli, untuk merumuskan penyebab masalah dan menentukan jalan keluar.
- b. Bagian inti/pokok. Pada langkah ini, mencakup kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut.
- c. Bagian akhir. Pada bagian ini, seorang konselor menyimpulkan dari seluruh aspek kegiatan dan memfasilitasi konseli dalam mengambil jalan keluar. Langkah ini merupakan langkah penutupan dari pertemuan dan juga penetapan untuk pertemuan berikutnya.

#### **Definisi Konseling Kebidanan**

Konseling kebidanan adalah pertolongan dalam bentuk wawancara yang menuntut adanya komunikasi, interaksi yang

mendalam, dan usaha bersama antara konselor (bidan) dengan konseli (klien) untuk mencapai tujuan konseling yang dapat berupa pemecahan masalah, pemecahan kebutuhan, ataupun perubahan tingkah laku atau sikap dalam ruang lingkup pelayanan kebidanan, yang setidaknya ada unsur-unsur sebagai berikut.

**Peserta.** Umumnya berjumlah minimal 2 orang (bidan dan klien), bisa juga berkelompok, dengan peranan atau afiliasi profesional khusus yaitu bidan yang memiliki pengetahuan di bidangnya.

**Tujuan.** Diperlukan untuk dapat menyesuaikan diri ke arah yang lebih baik dan berfungsi meningkatkan perubahan perilaku maupun pengetahuan klien.

**Hasil belajar.** Setiap konseling kebidanan diharapkan menghasilkan perubahan pada klien untuk mencapai kemandirian baik sebagai individu, sosial, spiritual, dan kultural

### **Tujuan Konseling Kebidanan**

Konseling dapat dilakukan pada setiap siklus reproduksi manusia, dari tahapan bayi, anak, remaja, pra nikah, merencanakan keluarga, kehamilan, antenatal, masalah dan risiko reproduksi, serta persalinan, nifas dan menopause.

Ada 5 tujuan konseling kebidanan sebagai berikut:

- Membantu memecahkan masalah/menfasilitasi coping (facilitating coping), meningkatkan keefektifan individu dalam pengambilan keputusan secara tepat. Lebih lanjut, tujuannya adalah memfasilitasi pengembangan coping yang konstruktif pada klien yang mengalami masalah kehidupan, khususnya yang berhubungan dengan penyakit, kondisi sakit, atau cacat yang dialami. Fasilitasi tidak hanya terbatas pada klien tapi juga keluarganya.
- Membantu pemenuhan kebutuhan klien, meliputi menghilangkan perasaan yang menekan/mengganggu dan mencapai kesehatan mental yang positif.
- Mengubah sikap dan perilaku yang negatif menjadi positif dan dari yang merugikan klien jadi menguntungkan klien. Banyak klien yang tidak menyadari bahwa mereka memiliki perilaku yang berisiko. Konseling diharapkan bisa membantu

- klien untuk mengubah perilaku rentan mereka sehingga dapat mengurangi mereka dari keterpaparan terhadap risiko.
- Meningkatkan rasa percaya diri. Klien yang mengalami permasalahan kesehatan reproduksi biasanya cenderung menutup diri dari masyarakat dan keluarga. Konseling dapat membantu menguatkan klien agar bisa lebih menerima tubuhnya secara positif.
  - Efektivitas personal dimana akar masalah sksualitas dan kesehatan reproduksi (SKR) sangat kompleks, bukan sekedar masalah medis tetapi sabanyak permasalahan sosial yang ada. Konsekuensi masalah SKR (sosial dan medis) tidak hanya berdapak pada klien itu sendiri, namun juga pada anak-anaknya, pasangannya dan mungkin masyarakatnya. Tujuan konseling adalah menginformasikan klien mengenai hak-hak dan pilihannya, serta memberdayakan klien untuk membuat keputusan. Konselor juga dapat menjangkau masyarakat serta mengajarkan mereka mengenai akar masalah, keterbatasan, dan konsekuensi yang berkaitan dengan pengobatan.

## **Jenis Konseling**

Ada 3 jenis konseling, yaitu konseling jangka pendek, konseling jangka panjang, dan konseling motivasi.

### **a. Konseling Jangka Pendek**

Konseling jangka pendek umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah. Konseling ini berorientasi pada penyelesaian masalah klien dan keluarga yang memerlukan tindakan segera. Konseling jangka pendek biasanya dilakukan pada situasi krisis atau situasi lain yang memerlukan tindakan segera.

Idealnya, pada suatu proses konseling, seorang bidan tidak menyampaikan hal-hal yang harus dilakukan klien untuk mengatasi masalahnya, memfasilitasi, atau memberi petunjuk tentang bagaimana cara mengatasi masalah. Namun, pada kenyataannya di klinik terdapat banyak individu yang pasrah, kurang pengetahuan, dan kurang berpartisipasi dalam pendidikan kesehatan dan konseling sehingga klien tidak dapat memberikan alternatif untuk mengatasi masalahnya sendiri.

Pada situasi seperti ini, seorang bidan yang profesional harus tetap berusaha untuk memberikan petunjuk atau mengarahkan

kliennya agar menetapkan pilihan yang terbaik untuk didiskusikan lebih lanjut. Pada beberapa kasus, bidan harus menunjukkan hal-hal yang harus dilakukan oleh klien bila benar-benar mengalami ketidakmampuan dalam memutuskan tindakan yang terbaik untuk kesehatan dirinya atau untuk mengatasi masalahnya.

**b. Konseling Jangka Panjang**

Konseling jangka panjang adalah konseling yang diselenggarakan dalam jangka panjang tertentu (tidak cukup hanya sekali pertemuan) untuk mengatasi masalah. Pada praktiknya, klien berkonsultasi dengan bidan setiap hari, setiap minggu, atau bahkan setiap bulan. Klien yang mengalami krisis perkembangan akan dapat memerlukan konseling seumur hidupnya.

Konseling jangka panjang ini dapat dilakukan melalui telepon dan surat. Bidan dan klien diharuskan untuk bertatap muka secara langsung untuk menghemat waktu dan biaya konseling. Konseling jenis ini juga dapat dilakukan sebagai tindak lanjut proses asuhan selama di tempat layanan. Dengan cara ini, bidan akan dapat terus memantau perkembangan kliennya. Di samping itu, klien juga dapat merasakan dirinya aman dan terlindung walaupun telah berada di rumah.

Tidak terdapat perbedaan antara teknik konseling jangka pendek dan panjang. Perbedaannya hanya terletak pada waktu dan proses konseling yang tidak selesai pada satu kali pertemuan.

**c. Konseling Motivasi**

Konseling motivasi meliputi diskusi tentang perasaan dan minat klien. Sering kali kita menjumpai klien yang tidak memiliki minat atau dorongan diri untuk melakukan perawatan diri. Klien tampak tidak kooperatif terhadap program terapi atau pasif pada saat melakukan asuhan atau kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan derajat kesehatannya.

Pada situasi tersebut, bidan yang telah membina hubungan terapeutik dapat membantu klien mengeksplorasi mengapa motivasi atau dorongan klien hilang dan kemudian mengangkat masalah yang ditemukan untuk dicari penyelesaiannya dalam konseling. Apabila klien tidak ingin mengikuti aktivitas belajar, bidan dapat mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi belajar.

## **Asas Konseling**

Dalam menyelenggarakan konseling kesehatan, perlu dipahami beberapa asas konseling berikut.

### **a. Asas Kerahasiaan**

Konseling asuhan kebidanan adalah kegiatan pribadi yang melibatkan bidan dan klien secara spesifik serta dengan tatap muka. Pada saat konseling kadang klien merasa tidak aman dan takut untuk menyampaikan keluhan (takut dianggap terlalu banyak mengeluh) atau untuk menyampaikan masalahnya (takut dianggap lemah), atau bahkan menganggap masalah kesehatan dan ketidaktahuannya sebagai aib.

Segala sesuatu yang dibicarakan klien dengan bidan saat konseling tidak boleh disampaikan kepada orang lain selain di depan pengadilan ketika dijadikan saksi. Kerahasiaan pada saat konseling harus tetap dijaga untuk mempertahankan hubungan profesional. Perlu diketahui bahwa kerahasiaan tidak berarti tidak menceritakan masalah kepada orang lain, tetapi menjaga suatu masalah hanya diketahui oleh orang yang patut dan kompeten mengetahui supaya dapat dicari penyelesaiannya.

Rasa aman dan privasi sangat penting diciptakan dalam hubungan antara klien dan bidan supaya terbina hubungan saling percaya dan keterbukaan dalam konteks profesional.

### **b. Asas Kesukarelaan**

Kegiatan konseling adalah kegiatan pendidikan yang harus dikembangkan dengan sukarela karena ada rasa saling membutuhkan antara bidan dan klien. Klien diharapkan secara sukarela tanpa ragu-ragu ataupun merasa terpaksa, menyampaikan masalah yang dihadapinya, serta mengungkapkan fakta, data, dan segala hal yang berkenaan dengan masalahnya itu kepada bidan selaku konselor.

Konselor juga hendaknya dapat memberikan bantuan dengan tidak terpaksa, atau dengan kata lain konselor memberikan bantuan dengan ikhlas. Keterpaksaan dalam memberikan konseling kepada klien akan membuat hubungan tidak harmonis, menimbulkan konflik dalam diri klien, serta membuat klien enggan mengungkap informasi dan tidak terbuka dalam menyampaikan masalahnya.

### **c. Asas Keterbukaan**

Kegiatan konseling yang efisien hanya dapat terselenggara bila seorang bidan dan klien menerima satu sama lain sehingga

masing-masing dapat membuka diri untuk mengeksplorasi pikiran dan perasaan serta masalah yang dihadapi. Tanpa keterbukaan di antara bidan dan klien kegiatan konseling tidak akan dapat mengatasi masalah klien secara utuh.

Keterbukaan di sini ditinjau dari dua arah. Dari pihak konselor, keterbukaan terwujud dengan kesediaan konselor menjawab pertanyaan-pertanyaan klien dan mengungkapkan perasaan konselor sendiri jika hal itu memang dikehendaki oleh klien dalam hubungan yang bersifat transparan terhadap pihak lain. Dari pihak klien, diharapkan mau membuka diri sendiri sehingga apa yang ada pada dirinya dapat diketahui orang lain, dan kedua mau membuka diri dalam arti mau menerima saran-saran dan masukan lainnya dari pihak lain.

**d. Asas Keterkinian**

Masalah klien yang ditanggulangi ialah masalah-masalah yang sedang dirasakan, bukan masalah yang sudah lampau dan juga bukan masalah yang mungkin akan dialami di masa yang akan datang. Apabila ada hal-hal tertentu yang menyangkut masa lampau atau masa datang yang perlu dibahas, maka pembahasan tersebut hanyalah merupakan latar belakang atau latar depan dari masalah yang sedang dihadapi. Dalam usaha yang bersifat pencegahan, pada dasarnya pertanyaan yang perlu dijawab adalah apa yang perlu dilakukan sekarang sehingga kemungkinan yang kurang baik di masa datang dapat dihindari.

Prinsip keterkinian menekankan fokus pelayanan konseling hanya pada situasi yang sedang dihadapi klien. Prinsip di sini dan saat ini dalam pelayanan konseling kebidanan harus dipegang teguh oleh bidan. Azas keterkinian ini juga mengandung pengertian seorang konselor tidak boleh menunda pemberian konseling.

**e. Asas Kemandirian**

Fungsi konseling adalah meningkatkan kemampuan klien mengatasi masalah dibidang kebidanan. Fokus pada kegiatan konseling adalah klien. Bidan diharapkan mampu menciptakan situasi yang interaktif antara bidan dan klien. Pada suatu konseling, klien diharapkan memiliki kemampuan mengatasi sendiri masalahnya dan mengambil langkah tindakan secara mandiri untuk melakukan perawatan diri, sementara peran bidan dalam hal ini adalah memfasilitasi keputusan klien.

Pelayanan konseling dalam hal ini juga bertujuan menjadikan klien berdiri sendiri, tidak bergantung pada orang lain atau tergantung pada konselor. Konseli yang telah mengikuti konseling diharapkan dapat mandiri, dengan ciri-ciri pokok sebagai berikut.

- Menegal diri sendiri dan lingkungan.
- Menerima diri sendiri dan lingkungan secara positif dan dinamis.
- Mengambil keputusan untuk dan oleh diri sendiri.
- Mengarahkan diri sesuai dengan keputusan itu.
- Mewujudkan diri secara optimal sesuai dengan potensi, minat, dan kemampuan-kemampuan yang dimiliki.

**f. Asas Kegiatan**

Suatu kegiatan konseling diharapkan dapat memberi dampak berupa perubahan perilaku pada individu,. Maksudnya, salah satu indikator keberhasilan kegiatan konseling adalah adanya perubahan perilaku (kegiatan) klien menuju ke arah yang diharapkan atau sesuai konsep sehat.

Konseling yang dilakukan tidak akan memberikan buah yang berarti bila klien tidak melakukan sendiri kegiatan dalam mencapai tujuan konseling. Hasil konseling tidak akan tercapai dengan sendirinya melainkan harus dengan kerja giat dari klien sendiri. Peran konselor dalam hal ini adalah membangkitkan semangat klien sehingga ia mau dan mampu melaksanakan kegiatan yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah yang menjadi pokok pembicaraan dalam konseling.

**g. Asas Kedinamisan**

Perubahan yang diharapkan pada suatu kegiatan konseling kebidanan tidak hanya bersifat tetap, tetapi juga berkembang secara terus-menerus. Selain itu kemampuan klien juga diharapkan meningkat setelah semakin sering konseling diberikan.

Usaha konseling yang dilakukan menghendaki terjadinya perubahan pada diri klien, yaitu perubahan tingkah laku ke arah yang lebih baik. Perubahan tidak hanya sekedar mengulang hal yang sama, yang bersifat monoton, melainkan perubahan yang selalu menuju kesuatu pembaharuan, sesuatu yang lebih maju, dinamis sesuai dengan arah perkembangan klien yang dikehendaki. Asas kedinamisan juga mengacu pada

keberagaman metode dan teknis yang digunakan pada suatu konseling yang disesuaikan dengan situasi, tujuan dan sumber-sumber yang ada di institusi pelayanan kebidanan dalam masyarakat.

#### **h. Asas Keterpaduan**

Pelayanan konseling yang diselenggarakan pada suatu institusi pelayanan kesehatan harus mendukung proses pelayanan kesehatan secara umum dan merupakan salah satu metode layanan untuk mengatasi masalah kesehatan klien. Pelayanan konseling hendaknya disesuaikan dengan tujuan layanan kesehatan pada klien, tujuan layanan dan tujuan konseling. Kesesuaian materi, teknik, dan tujuan konseling diharapkan dapat memberikan makna yang signifikan bagi perkembangan klien sebagai upaya memperoleh derajat kesehatan optimal yang diinginkan.

Pelayanan konseling yang diberikan berusaha memadukan berbagai aspek kepribadian klien. Sebagaimana diketahui individu memiliki berbagai aspek kepribadian klien. Sebagaimana diketahui individu memiliki berbagai aspek kepribadian yang kalau keadaannya tidak seimbang, serasi dan terpadu justru pada akhirnya akan dapat menimbulkan permasalahan.

Untuk dapat terselenggaranya asas keterpaduan, konselor perlu memiliki wawasan yang luas tentang perkembangan klien dan aspek-aspek lingkungan klien, serta berbagai sumber yang dapat diaktifkan untuk menangani masalah klien. Kesemuanya itu dipadukan dalam keadaan serasi dan saling menunjang dalam upaya konseling.

#### **i. Asas Kenormatifan**

Suatu kegiatan konseling hendaknya dilakukan dengan tidak pertentangan dengan norma, aturan, adat kebiasaan, serta kepercayaan yang dianut klien. Asas kenormatifan ini diterapkan terhadap isi maupun proses penyelenggaraan konseling. Demikian pula prosedur, teknik, dan peralatan yang dipakai tidak menyimpang dari norma-norma yang dimaksudkan. Bagi sebagian orang, konseling tentang masalah seksual dan kesehatan reproduksi masih dianggap tabu.

Dilihat dari permasalahan klien, mungkin pada awalnya ada materi konseling yang tidak sesuai dengan norma (misalkan klien mengalami masalah yang melanggar norma), namun justru

dengan pelayanan konseling tingkah laku yang melanggar norma itu diarahkan kepada yang lebih sesuai dengan norma.

**j. Asas Keahlian**

Suatu kegiatan konseling hendaknya dilakukan dengan menggunakan perencanaan yang matang disertai dengan pertimbangan kemanfaatan dan tujuan, serta menggunakan sarana dan prasarana yang menunjang. Konseling hendaknya dilakukan secara profesional sebagai penunjang pelayanan kesehatan.

Pada suatu konseling perlu dilakukan asas keahlian secara teratur dan sistemik dengan menggunakan prosedur, teknik, dan alat yang memadai. Untuk itu bidan sebagai konselor perlu mendapat pelatihan secukupnya sehingga dapat mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan.

**k. Asas Alih Tangan**

Pada situasi ketika masalah klien tidak dapat diatasi atau berada di luar kompetensi bidan, seorang bidan berhak dan memiliki kewajiban untuk mengalihkan konseling kepada seorang ahli atau individu yang memiliki kompetensi sesuai dengan masalah yang sedang klien hadapi.

Dalam pemberian konseling, asas alih tangan digunakan jika bidan sebagai konselor sudah mengerahkan segenap kemampuannya untuk membantu klien, namun klien yang bersangkutan belum dapat terbantu sebagaimana yang diharapkan. Selain itu, asas ini juga memberikan isyarat bahwa pelayanan konseling hanya menangani masalah-masalah klien sesuai dengan kewenangan bidan yang bersangkutan. Dalam situasi ini dapat dilihat bahwa bidan berperan sebagai kolaborator bagi klien dan berperan memberi informasi yang diperlukan konselor.

## **Fungsi Konseling dalam Asuhan Kebidanan**

Konseling dalam asuhan kebidanan mempunyai banyak fungsi di antaranya adalah sebagai berikut:

**a. Fungsi Pencegahan**

Fungsi pencegahan merupakan upaya mencegah timbulnya masalah kesehatan yang berkaitan dengan kebidanan dari tingkat pertama, tingkat kedua, dan tingkat ketiga. Contohnya yaitu ibu hamil harus banyak mengonsumsi makanan yang mengandung zat besi untuk mencegah anemia pada kehamilan;

seorang ibu hamil terdeteksi mengalami kehamilan presentasi bokong maka dilakukan antisipasi rujukan agar bayi lahir dengan selamat di sarana pelayanan kesehatan yang memadai.

**b. Fungsi Pemecahan**

Fungsi pemecahan adalah upaya untuk membantu klien mengalami perubahan biologis, psikologis, sosial, kultural, dan lingkungan yang berkaitan dengan kebidanan. Dalam hal ini, klien perlu beradaptasi dengan keadaan tersebut, misalkan seorang ibu hamil beradaptasi terhadap kehamilannya, ibu nifas beradaptasi dengan proses nifas dan menyusui.

**c. Fungsi Perbaikan**

Fungsi perbaikan dilaksanakan ketika terjadi penyimpangan perilaku klien atau pelayanan kesehatan dan lingkungan yang menyebabkan terjadinya masalah kesehatan sehingga diperlukan upaya perbaikan dengan pelayanan konseling. Contoh dari fungsi perbaikan ini misalnya seorang calon ayah adalah perokok, maka dilakukan konseling tentang bahaya rokok bagi kehamilan dan bayi.

**d. Fungsi Pengembangan**

Fungsi pengembangan ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan upaya peningkatan peran serta masyarakat. Ini dicontohkan dengan pemberian konseling pada anggota keluarga atau masyarakat untuk tanggap dan mendukung.

## **Hasil Pelayanan dalam Konseling Kebidanan**

Setelah klien mendapatkan konseling dalam asuhan kebidanan, maka klien akan memperoleh manfaat berikut:

- Peningkatan kemampuan klien dalam upaya mengenal masalah, merumuskan alternatif pemecahan masalah, dan menilai hasil tindakan secara tepat dan cermat.
- Klien memiliki pengalaman dalam menghadapi masalah dan melaksanakan pemecahan masalah kesehatan.
- Klien memiliki rasa percaya diri dalam menghadapi masalah kesehatan di kemudian hari.
- Munculnya kemandirian dalam pemecahan masalah kesehatan.

## **Teknik dalam Konseling**

Konseling dalam asuhan kebidanan mempunyai beberapa teknik yang bertujuan untuk menghasilkan hasil konseling yang optimal, bergantung pada kondisi konseli. Di bawah ini dijelaskan tentang teknik-teknik konseling yang perlu anda ketahui. Teknik *authoritharian* atau *directive* di mana dalam proses wawancara konseling berpusat pada konselor. Teknik *non-directive/conselei centered*, di mana dalam pendekatan ini konseling diberi kesempatan untuk memimpin wawancara dan memikul sebagian besar tanggung jawab atas pemecahan masalahnya sendiri. Teknik *edetic*, di mana konselor menggunakan cara yang dianggap baik atau tepat, disesuaikan dengan konseling dan masalahnya.

## Soal Materi 1

1. Kegiatan untuk menciptakan kontak, melengkapi data konseli, untuk merumuskan penyebab masalah dan menentukan jalan keluar adalah langkah konseling...
  - a. Jawaban benar
  - b. Jawaban salah, karena inti adalah kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut.
  - c. Jawaban salah, karena penutup adalah seorang konselor menyimpulkan dari seluruh aspek kegiatan dan memfasilitasi konseli dalam mengambil jalan keluar
  - d. Jawaban salah, karena konseling jangka pendek adalah konseling yang umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah
  - e. Jawaban salah, karena konseling jangka panjang adalah konseling yang diselenggarakan tidak cukup hanya sekali pertemuan untuk mengatasi masalah
  
2. Kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut adalah...
  - a. Jawaban salah, karena pembuka bukan mencari jalan keluar
  - b. Jawaban benar, karena inti adalah kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut.
  - c. Jawaban salah, karena penutup adalah seorang konselor menyimpulkan dari seluruh aspek kegiatan dan memfasilitasi konseli dalam mengambil jalan keluar
  - d. Jawaban salah, karena konseling jangka pendek adalah konseling yang umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah
  - e. Jawaban salah, karena konseling jangka panjang adalah konseling yang diselenggarakan tidak cukup hanya sekali pertemuan untuk mengatasi masalah
  
3. Konseling yang umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah adalah....

- a. Jawaban salah, karena pembuka belum mengatasi masalah
  - b. Jawaban salah, karena inti adalah kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut.
  - c. Jawaban salah, karena penutup adalah seorang konselor menyimpulkan dari seluruh aspek kegiatan dan memfasilitasi konseli dalam mengambil jalan keluar
  - d. Jawaban benar, karena konseling jangka pendek adalah konseling yang umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah
  - e. Jawaban salah, karena konseling jangka panjang adalah konseling yang diselenggarakan tidak cukup hanya sekali pertemuan untuk mengatasi masalah
4. Konseling yang diselenggarakan tidak cukup hanya sekali pertemuan untuk mengatasi masalah disebut dengan....
- a. Jawaban salah, karena pembuka bukan jenis konseling
  - b. Jawaban salah, inti adalah kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut.
  - c. Jawaban salah, penutup adalah seorang konselor menyimpulkan dari seluruh aspek kegiatan dan memfasilitasi konseli dalam mengambil jalan keluar
  - d. Jawaban salah, konseling jangka pendek adalah konseling yang umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah
  - e. Jawaban benar, konseling jangka panjang adalah konseling yang diselenggarakan tidak cukup hanya sekali pertemuan untuk mengatasi masalah
5. Seorang ibu hamil beradaptasi terhadap kehamilannya, ibu nifas beradaptasi dengan proses nifas dan menyusui termasuk dalam fungsi konseling....
- a. Salah, Pencegahan adalah Merupakan upaya mencegah timbulnya masalah kesehatan yang berkaitan dengan kebidanan dari tingkat pertama, tingkat kedua dan tingkat ketiga,

- b. Benar, Pemecahan adalah Upaya untuk membantu klien mengalami perubahan biologis, psikologis, sosial, kultural dan lingkungan yang berkaitan dengan kebidanan.
- c. Salah, Perbaikan adalah Dilaksanakan ketika terjadi penyimpangan perilaku klien atau pelayanan kesehatan dan lingkungan yang menyebabkan terjadinya masalah kesehatan sehingga diperlukan upaya perbaikan dengan pelayanan konseling
- d. Salah, Perkembangan adalah Ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan upaya peningkatan peran serta masyarakat.
- e. Salah, authoritharian adalah teknik konseling dimana dalam proses wawancara konseling berpusat pada konselor.

## **Konseling dalam Asuhan Kebidanan Bayi/Balita**

Tuhan menciptakan makhluk yang sangat menakjubkan dan selalu membawa kegembiraan yaitu bayi. Bayi adalah karunia yang luar biasa sebagai generasi penerus kita di muka bumi ini. Bayi sebagai kreasi Tuhan kita ibaratkan sebuah kertas putih di mana dibutuhkan tinta yang indah untuk menorehnya sehingga akan dihasilkan generasi penerus bangsa ini yang tangguh baik secara fisik maupun mental. Bayi/balita membutuhkan bimbingan dan dukungan fisik dan moral dalam menjalani siklus hidupnya agar mampu beradaptasi dengan masalah yang dihadapi.

Komunikasi bayi dimulai sejak dari lahir yaitu yang berupa tangisan sampai dia secara sempurna bisa berkomunikasi dengan berjalannya waktu dan stimulus yang dia peroleh. Walaupun belum bisa dipahami secara pasti tentang proses perkembangan komunikasi bayi, namun Anda akan mempelajari teori yang ada.

## **Perkembangan Komunikasi**

Pada fase pertumbuhan dan perkembangan komunikasi, bayi akan mengalami fase-fase di bawah ini:

### a. Fase *prelinguistic* (fase sebelum bicara)

Komunikasi yang keluar pertama dari seorang bayi adalah berupa tangisan karena pada saat dilahirkan ada proses adaptasi dari udara di dalam rahim yang hangat menjadi dingin dan bentuk komunikasi ini akan berlanjut sampai usia 1 tahun sebagai bentuk pengungkapan akan kebutuhannya. Seorang bidan seharusnya memberikan konseling kepada ibu agar ibu dapat memahami dan memenuhi kebutuhan dari bayinya. Ada beberapa jenis tangisan pada bayi yang harus dipahami seorang ibu yaitu:

- Tangis lapar, biasanya berkarakteristik datar dan meningkat sesuai kebutuhan
- Tangis kesakitan, bayi akan berteriak secara mendadak karena kaget.
- Tangis meminta perhatian atau tidak nyaman, yaitu bayi akan menangis secara terus menerus.
- Di atas tadi Anda sudah memahami karakteristik tangis bayi, Anda akan melanjutkan belajar tentang perkembangan bahasa bayi.

- Pada minggu ke-2, bayi akan mengeluarkan suara enak dan akan tersenyum bila puas.
- Senyum dalam arti sosial dimulai pada usia tiga minggu, akan tetapi bayi belum bisa membedakan wajah orang yang berinteraksi dengannya.
- Perkembangan bahasa bayi dimulai usia dua sampai empat bulan. Rasa puas akan diungkapkan dalam nada suara rendah. Suara-suara itu biasanya akan sering diucapkan ketika bangun tidur. Pada usia lima sampai enam bulan bayi akan mengeluarkan macam-macam suara, baik dengan nada keras, perlahan, tinggi, atau rendah sesuai dengan perasaannya.
- Usia sembilan sampai sepuluh, bayi mulai menggunakan suku kata yang diulang seperti mama, papa dsb.

Fase prelinguistic termasuk bunyi refleksi (*reflek vokal*) meliputi babbling (mengoceh) dan echolalia yaitu mengulang gema suara dari suara yang diucapkan orang lain. Kata pertama. Pada usia 10-12 bulan akan tumbuh pengertian pasif dari bahasa. Bayi akan memberi respon terhadap kata yang sering dia dengar seperti ibu atau mama, maka dia akan mencoba mencari ibu atau mamanya. Sering orang tua tidak mengetahui kata pertama dari anaknya, orang tua seharusnya melihat juga konteks kata yang diucapkan anaknya, contohnya mumm, ini belum tentu berarti makan bisa juga mama. Anak memberikan reaksi yang berbeda pada satu kata yang diucapkan dengan intonasi pada usia 4-5 bulan. Ketika ada orang bilang diam sambil membentak akan berbeda ketika orang bilang diam dengan nada lembut untuk menenangkan ketika dia menangis. Anak sudah bisa mengerti maksud suatu kata ketika usia 12-18 bulan, saat ini sesungguhnya seorang anak bicara sesungguhnya. Satu kata mengandung satu kalimat, misalnya minum berarti saya mau minum. Seorang anak usia lima belas bulan biasanya bisa menggunakan empat kata, delapan belas bulan menggunakan sepuluh kata, dua tahun lima puluh kata dan dapat bereaksi dengan perintah orang terdekat.

Kalimat pertama. Pada usia dua tahun anak akan mulai menyusun kata, periode ini dikenal dengan periode permulaan pembicaraan komplit. Kalimat pertama anak mempunyai arti pribadi dan tidak mengikuti tata aturan bahasa. Kadang-kadang

anak akan mengombinasikan kata-kata dalam kalimat dengan kata aneh dan pelafalannya.. Kemampuan bicara egosentris dan memasyarakat. Kemampuan bicara egosentris (berpusat pada diri sendiri) dibedakan menjadi tiga. Repetitif (pengulangan).

**b. Monolog (berbicara satu arah).**

Monolog kolektif yaitu dalam kumpulan anak mereka berbicara sendiri-sendiri sesuai dengan mainannya (*Peeget*). Bicara egosentris ini sebagai bentuk bantuan untuk menyelesaikan masalah bagi anak itu sendiri.

**c. Perkembangan semantic.**

Semantik adalah pengetahuan yang mempelajari arti dari kata pada bahasa yang diajarkan. Pada awal perkembangan seorang akan mengetahui arti kata kongkrit seperti pohon, langit, dan dengan perkembangan waktu anak akan memahami kata abstrak seperti panas, pahit.

## **Faktor Perkembangan Bahasa**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan bahasa yaitu:

- Intelegensia.
- Jenis kelamin, di mana pada tahun pertama tidak banyak perbedaan tapi setelah itu wanita lebih menonjol, pada usia sekolah akhir setara kembali dalam perbendaharaan kata, laki-laki unggul pada kata-kata tertentu dan wanita unggul dalam tata bahasa.
- Anak dengan menggunakan dua bahasa (bilingual)
- Anak kembar atau tunggal.
- Rangsangan orang tua.
- Sosial ekonomi.

Selain itu, juga terdapat cara dalam memberikan dukungan rangsang aktif, diantaranya adalah:

- Memperbaiki model komunikasi orang tua.
- Mendorong kemampuan berkomunikasi.
- Memberikan kesempatan dan pengalaman berbicara.
- Mendorong anak mendengar.
- Gunakan kata yang pasti dan benar.

Dalam kehidupan sehari-hari bidan sering mendengar keluhan orang tua yang kesulitan dalam berkomunikasi dengan anaknya. Ada beberapa hal yang harus dipahami orang tua agar komunikasi yang dilakukan afektif yaitu:

- Kesabaran mendengar
- Role playing atau bermain peran
- Tepat guna
- Memberi dorongan

### **Konseling Pada Remaja**

Masa remaja adalah suatu masa di mana seseorang mencari jati diri atau identitas akan keberadaannya di lingkungannya. Masa ini bisa dianggap sebagai masa yang rawan akan terjadinya penyimpangan ketika seorang remaja salah dalam memilih teman dan sulit beradaptasi dengan perubahan yang ada pada dirinya. Bidan mempunyai peran untuk memudahkan remaja beradaptasi dengan kondisinya dengan memberikan konseling.

Konseling yang diberikan bidan kepada remaja mempunyai tujuan untuk memberikan pemahaman dan upaya untuk penyesuaian diri terhadap perubahan fisik dan emosi yang terjadi pada usia remaja. Pelaksanaan konseling pada remaja adalah dengan melakukan pendekatan kelompok karena pada saat ini remaja mencari pengakuan dari lingkungannya atau kelompoknya. Kelompok adalah pusat perhatian dari remaja.

Untuk memperjelas arah dan tujuan proses konseling yang akan dilaksanakan, bidan memberi masukan tentang hal-hal berikut:

- Perubahan fisik/biologis.
- Perubahan emosi.
- Proses kehamilan yang mungkin terjadi.
- Penyalahgunaan obat terlarang dan bahan berbahaya.
- Kenakalan remaja.
- Hambatan dalam belajar.

Pada saat berkomunikasi dengan remaja ada hal-hal yang perlu diperhatikan, seperti berikut ini:

- Kenyamanan remaja dalam menerima informasi.
- Memperhatikan cara pandang remaja dalam menyikapi pesan yang disampaikan.
- Memokuskan pada persoalan yang akan disampaikan

- Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan nyaman untuk didengar.
- Menjalin sikap terbuka dan menumbuhkan kepercayaan pada remaja.
- Bisa menguasai dan mengendalikan emosi pada remaja saat penyampaian pesan.
- Menjalin keakraban
- Konseling pada remaja memiliki beberapa tujuan sebagai berikut.
- Mencegah upaya abortus provokatus.
- Mendorong ibu (remaja yang hamil) untuk mencari pelayanan kesehatan.
- Mempersiapkan kelahiran bayi secara normal.
- Mempersiapkan ibu dan keluarga agar menerima kelahiran bayi.
- Pada orang tua remaja, mendorong untuk diresmikannya pernikahan putra-putrinya.

Ketika kita akan melakukan konseling, inilah beberapa langkah yang bisa dilakukan untuk keberhasilan dari konseling yang kita lakukan:

- Langkah pertama, jalin hubungan komunikasi secara terbuka, menerima remaja secara utuh.
- Langkah selanjutnya, bidan membentuk kelompok remaja untuk diskusi.
- Sikap bidan saat diskusi sebagai fasilitator dan pengarah.
- Di luar diskusi, bidan bisa menerima konsultasi dan konseling yang bersifat individu.

Bidan membentuk kelompok remaja untuk melaksanakan diskusi yang berkaitan dengan kesehatan reproduksi remaja. Dalam kegiatan konseling, bidan harus dapat menjalani dan memahami emosi remaja yang diekspresikan dalam komunikasi. Contoh kasus: Proses konseling pada remaja dengan kasus kehamilan yang tidak dikehendaki.

## **Konseling Pada Calon Orang Tua**

Bagi sebagian orang, menjadi orang tua adalah pengalaman yang mendebarkan dan membingungkan ketika mereka tidak dipersiapkan sebelumnya karena banyak peran yang akan berubah dari keduanya, baik calon Ibu maupun Bapak.

Konseling pada calon orang tua ini mempunyai tujuan untuk membantu pemahaman diri untuk menjadi orang tua. Untuk memperjelas arah konseling kebidanan pada orang tua, perlu ada pemahaman terlebih dahulu tentang perlunya penyesuaian dalam menghadapi kehidupan dan lingkungan baru ketika menjadi orang tua, menjadi orang tua adalah suatu proses kehidupan individu, adanya perbedaan Pasutri (pasangan suami istri), tanggung jawab suami sebagai kepala keluarga dan sebagai ayah, tanggung jawab perempuan sebagai ibu dalam keluarga, pendamping suami dan membantu menyokong ekonomi keluarga. Selain itu juga tentang masalah yang sering dihadapi keluarga yaitu kesehatan anggota keluarga, pendidikan, hubungan antar dan inter keluarga, psikososial (norma dan tata nilai).

Beberapa masalah yang dihadapi keluarga antara lain:

- Kesehatan anggota keluarga; yang meliputi kondisi kesehatan anggota keluarga yang mengganggu peran menjadi orang tua ataupun yang mengganggu calon janin.
- Pendidikan; meliputi pendidikan formal dan non formal bagi anggota keluarga. Latar belakang pendidikan ayah dan ibu sangat berpengaruh terhadap pola pikir keluarga dalam penentuan pendidikan pada anaknya
- Hubungan antar dan inter-keluarga; yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan keluarga, terutama hubungan ibu dan ayah yang biasanya menjadi model bagi anak-anaknya. Hal ini menjadi pola perilaku anak di masyarakat di luar keluarga. Hubungan keluarga menjadi kurang harmonis karena ketidaksamaan pandangan.
- Psikososial; masalah psikososial biasanya terjadi akibat belum terciptanya adaptasi di masyarakat, terutama terhadap norma dan tata nilai yang berlaku dalam masyarakat.

## **Konseling Pada Ibu Hamil**

Pada saat kehamilan akan terjadi perubahan pada ibu, baik perubahan fisik maupun emosi. Untuk mencegah terjadinya

permasalahan pada periode ini, terutama pada ibu primigravida, maka seorang bidan seyogyanya memberikan konseling ketika ibu datang saat kunjungan antenatal.

Hal-hal yang dapat menimbulkan ketakutan atau kecemasan ibu hamil adalah sebagai berikut:

- Ibu belum mempunyai pengalaman sebelumnya karena ini merupakan kehamilan yang pertama
- Anak yang tidak diharapkan, seperti kehamilan di luar nikah atau janin mengalami kecacatan
- Pengalaman yang tidak menyenangkan terhadap proses persalinan sebelumnya.
- Adanya masalah hubungan seksual.
- Masalah sosial ekonomi.
- Harapan yang terlalu tinggi terhadap salah satu jenis kelamin.
- Ibu yang hamil pada usia yang berisiko, kurang dari 20 tahun atau lebih dari 35 tahun.
- Ibu menderita penyakit tertentu.
- Suami atau keluarga tidak mendukung terhadap kehamilannya.

Konseling yang diberikan pada trimester pertama dan kedua adalah pemberian informasi tentang perubahan yang terjadi pada perkembangan janin sesuai dengan usia kehamilan serta perubahan yang terjadi pada ibu sendiri dan pencegahannya. Konseling pada trimester ketiga, fokus pada intervensi yang akan diberikan pada klien, persiapan persalinan, tempat bersalin, dan laktasi. Prinsip komunikasi pada ibu hamil:

- Pesan yang diberikan harus disesuaikan dengan kondisi dan umur kehamilan.
- Seorang bidan harus menciptakan kenyamanan dan keakraban saat konseling berlangsung
- Konseling yang dilakukan tidak menimbulkan stress pada konseling

### **Konseling Pada Ibu Bersalin**

Persalinan dapat meninggalkan kesan negatif pada seorang ibu bersalin ketika dia tidak dipersiapkan dan tidak diberi pengetahuan sebelumnya. Ketika ada pengalaman negatif sebelumnya, maka akan berdampak tidak baik pada kondisi yang sama berikutnya. Walaupun persalinan adalah proses fisiologis, namun bidan seharusnya bisa

mamberikan hasil yang lebih positif pada persalinan, salah satunya adalah dengan konseling.

Konseling pada ibu bersalin bertujuan untuk kesejahteraan ibu dan agar proses melahirkan dapat berjalan dengan semestinya. Agar konseling yang kita berikan berhasil, maka Anda seyogyanya memperhatikan langkah dalam konseling pada ibu bersalin yaitu menjalin hubungan yang mengenaikan (rapport) dengan klien, kehadiran, mendengarkan, sentuhan dalam pendampingan klien yang bersalin, memberi informasi tentang kemajuan persalinan, memandu persalinan, mengadakan kontak fisik, memberi pujian, dan memberi ucapan selamat.

### **Konseling Pada Ibu Nifas**

Asuhan kebidanan dan konseling yang tepat pada ibu nifas merupakan bentuk asuhan yang berkualitas sebagai bentuk dukungan kita sebagai bidan kepada klien. Pada saat memberikan asuhan pada ibu nifas, seorang bidan mempunyai peran mendukung dan memantau kesehatan fisik ibu dan bayi, mendukung dan memantau kesehatan psikologis, emosi, sosial, dan memberi semangat kepada ibu, membantu ibu dalam menyusui bayi (manfaat ASI eksklusif).

Konseling pada ibu nifas berfokus pada pemberian bantuan pada ibu nifas tentang (pemahaman keadaan diri) dalam hal adaptasi pada masa nifas dan perawatan payudara karena klien masih dalam kelelahan. Tanda bahaya bagi ibu, tanda bahaya bagi bayi, nutrisi ibu dan bayi, teknik menyusui yang benar, personal hygiene, Immunisasi, keluarga berencana kelanjutan aktivitas hubungan seks.

Dalam konseling, sebagai konselor harus mampu mendengarkan klien dan melaksanakan bimbingan dan pelatihan kepada ibu dalam rangka memandirikan klien dalam merawat dan memenuhi kebutuhan bayi.

### **Konseling Pada Akseptor Keluarga Berencana**

#### **a. Kegiatan Pelayanan KB**

Kegiatan pelayanan KB di Indonesia dibagi menjadi tiga kegiatan yang masing-masing mempunyai tujuan yang berbeda:

- Perluasan jangkauan program. Teknik yang digunakan tidak langsung.

- Pelestarian, teknik yang digunakan penggabungan antara langsung dengan tidak langsung.
- Pelembagaan, tekniknya pendekatan edukatif dengan konseling langsung dan tidak langsung.

#### **b. Pengetahuan Bidan dalam Konseling KB**

Pada saat melakukan konseling KB, ada hal-hal yang perlu diketahui oleh bidan agar konseling yang diberikan dapat memberikan kemanfaatan bagi semua. Hal-hal tersebut adalah sebagai berikut:

- Perlakukan klien dengan baik.
- Interaksi yang baik antara konselor dan konseli, di mana kedua belah pihak merasa membutuhkan.
- Memberikan informasi yang baik kepada konseli.
- Selama konseling, hindari pemberian informasi yang berlebihan.
- Tersedianya metode yang diinginkan klien.
- Membantu konseli untuk mengerti dan mengingat.

#### **c. Langkah-langkah Konseling KB**

Pada saat memberikan konseling pada klien, terutama klien baru, seorang bidan diharapkan menerapkan enam langkah yang dikenal dengan SATU TUJU. Pelaksanaan dari langkah tersebut tidak perlu dilakukan secara berurutan.

SA dalam langkah ini adalah berikan salam pada klien secara terbuka dan sopan;

T adalah tanyakan kepada klien informasi tentang dirinya (tentang identitas, keluhan, keinginan dsb.);

U adalah uraikan kepada klien mengenai pilihannya dan beri tahu apa pilihan reproduksi yang paling mungkin termasuk pilihan beberapa jenis kontrasepsi;

TU mengandung makna bahwa klien menentukan pilihannya;

J berarti jelaskan secara lengkap bagaimana menggunakan kontrasepsi pilihannya,

U dimana dalam konseling ini diperlukan kunjungan ulang.

Singkatan langkah lainnya yaitu GATHER yang mempunyai singkatan G (*great*), A (*Ask*), T (*Tell*), H (*help*), E (*Explain*), R (*refer or return visit*).

### **Konseling Genetik**

Bidan dalam melaksanakan peran di masyarakat, sering dihadapkan pada pertanyaan sehubungan dengan kelainan genetik atau kemungkinan kelainan genetik pada kliennya. Konseling genetik hakikatnya adalah menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kelainan suatu keluarga, serta memberi gambaran dan dapat memperkirakan terulangnya kelainan di dalam keluarga yang sama. Konseling genetik mempunyai beberapa fungsi tergantung dari tujuannya.

1. Fungsi preventif I, yaitu memberikan informasi berbagai faktor genetik yang mungkin ada.
2. Preventif II, mengadakan deteksi pasangan, calon suami isteri yang berkaitan dengan masalah genetika, baik masa pra konsepsi maupun pra kelahiran
3. Preventif III, langkah-langkah dalam pengambilan keputusan orang tua yang memiliki anak dengan kelainan genetik.

Berikut ini adalah cara pelaksanaan konseling genetik:

- Mengadakan anamnesis untuk menggali masalah.
- Mengajak pasangan untuk memahami kemungkinan terjadinya kelainan genetik.
- Mencari jalan keluar bersama klien.
- Mendorong mengambil keputusan.
- Membantu klien melaksanakan jalan yang telah dipilih.

## Soal Materi 2

1. Konseling kebidanan mempunyai tujuan dibawah ini, kecuali....
  - a. Jawaban benar, karena membantu klien melihat permasalahannya supaya lebih jelas sehingga klien dapat memilih sendiri jalan keluarnya bukan merupakan tujuan konseling kebidanan
  - b. Jawaban salah,, karena membantu klien memecahkan masalah, meningkatkan keefektifan individu dalam pengambilan keputusan secara tepat merupakan tujuan konseling
  - c. Jawaban salah, karena membantu pemenuhan kebutuhan klien, meliputi menghilangkan perasaan yang menekan/mengganggu dan mencapai kesehatan mental yang positif merupakan tujuan konseling.
  - d. Jawaban salah, karena mengubah sikap dan tingkah laku yang negatif menjadi positif dan merugikan klien menjadi menguntungkan merupakan tujuan konseling
  
2. Upaya untuk membantu klien mengalami perubahan biologis, psikologis, sosial, kultural dan lingkungan yang berkaitan degan kebidanan. Dalam hal ini, klien perlu beradaptasi dengan keadaan tersebut. Ini merupakan fungsi konseling....
  - a. Jawaban salah, karena fungsi pencegahan merupakan upaya mencegah timbulnya masalah kesehatan yang berkaitan dengan kebidanan dari tingkat pertama, tingkat kedua dan tingkat ketiga,
  - b. Jawaban benar, karena fungsi pemecahan merupakan upaya untuk membantu klien mengalami perubahan biologis, psikologis, sosial, kultural dan lingkungan yang berkaitan degan kebidanan.
  - c. Jawaban salah, karena fungsi perbaikan dilaksanakan ketika terjadi penyimpangan perilaku klien atau pelayanan kesehatan dan lingkungan yang menyebabkan terjadinya masalah kesehatan sehingga diperlukan upaya perbaikan dengan pelayanan konseling
  - d. Jawaban salah, karena fungsi pengembangan ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta

peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan upaya peningkatan peran serta masyarakat.

3. Dilaksanakan ketika terjadi penyimpangan perilaku klien atau pelayanan kesehatan dan lingkungan yang menyebabkan terjadinya masalah kesehatan sehingga diperlukan upaya perbaikan dengan pelayanan konseling. Ini merupakan fungsi konseling....
  - a. Jawaban salah, karena fungsi pencegahan merupakan upaya mencegah timbulnya masalah kesehatan yang berkaitan dengan kebidanan dari tingkat pertama, tingkat kedua dan tingkat ketiga,
  - b. Jawaban salah, karena fungsi pemecahan merupakan upaya untuk membantu klien mengalami perubahan biologis, psikologis, sosial, kultural dan lingkungan yang berkaitan dengan kebidanan.
  - c. Jawaban benar, karena fungsi perbaikan dilaksanakan ketika terjadi penyimpangan perilaku klien atau pelayanan kesehatan dan lingkungan yang menyebabkan terjadinya masalah kesehatan sehingga diperlukan upaya perbaikan dengan pelayanan konseling.
  - d. Jawaban salah, karena fungsi pengembangan ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan upaya peningkatan peran serta masyarakat
  
4. Munculnya kemandirian dalam pemecahan masalah kesehatan merupakan....
  - a. Jawaban salah, karena tujuan konseling adalah menyesuaikan diri kearah yang lebih baik dan berfungsi meningkatkan perubahan perilaku maupun pengetahuan klien
  - b. Jawaban salah, karena fungsi konseling ada 4 yaitu pencegahan, pemecahan, perbaikan dan pengembangan
  - c. Jawaban benar, karena hasil konseling adalah munculnya kemandirian dalam pemecahan masalah Kesehatan
  - d. Jawaban salah, karena peran konseling tidak ada

5. Sikap bidan sebagai konselor dalam membantu klien untuk memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang benar adalah....
  - a. Jawaban salah, karena langsung memberi klien jenis suntikan KB bukan langkah yang tepat
  - b. Jawaban benar, karena menyiapkan beberapa jenis kontrasepsi dan menjelaskan efek sampingnya merupakan langkah yang tepat
  - c. Jawaban salah, karena menyuruh klien memilih jenis KB yang harganya mahal bukan langkah yang tepat
  - d. Jawaban salah, karena menyarankan klien untuk KB pil saja bukan langkah yang tepat.

## Glosarium

SATU TUJU :

SA adalah berikan salam,

T adalah tanyakan ,

U adalah uraikan ,

TU mengandung makna banTulah klien ,

J berarti jelaskan secara lengkap ,

U dalam konseling yaitu diperlukan kunjungan ulang.

Ortu: Orang tua

Bumil: Ibu hamil

Bulin: Ibu bersalin

## Daftar Pustaka

- Dalami (20012). Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media.
- Lestari, A . Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Trans Info Media. Jakarta: 2010
- MNH. (2002) Bab Pelatihan Ketrampilan Komunikasi Interpersonal/Konseling. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Musliha & Fatmawati, S. (2010). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Muha Medika: Yogyakarta
- Priyanto, A. (2009). Komunikasi dan Konseling: Aplikasi dalam Sarana Pelayanan kesehatan untuk Perawat dan Bidan. Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, S., Kusmiyati, Y., & Handayani, S. (2010). Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya.
- Uripmi. (2003). Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Wulandari. (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Jogjakarta: Nuha Medika.
- Yulifah & Yuswanto. (2009). Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika





## **BAB VI**

### **KONSEP PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN STRATEGI PENGAMBILAN KEPUTUSAN**

#### **Pengertian Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai pemilihan alternatif terbaik dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia. Proses pengambilan keputusan merupakan bagian dasar dan integral dalam praktik suatu profesi dan keberadaannya sangat penting karena akan menentukan tindakan selanjutnya. Menurut Terry, pengambilan keputusan adalah memilih alternatif yang ada. Sedangkan pengambilan keputusan klinis yang dibuat oleh seorang tenaga kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Pengambilan keputusan klinis dapat terjadi mengikuti suatu proses yang sistematis, logis, dan jelas. Proses pengambilan keputusan klinis dapat dijelaskan, diajarkan, dan dipraktikkan secara gamblang. Kemampuan ini tidak hanya tergantung pada pengumpulan informasi, tetapi tergantung juga pada kemampuan untuk menyusun, menafsirkan, dan mengambil tindakan atas dasar informasi yang didapat saat pengkajian. Kemampuan dalam pengambilan keputusan klinis sangat tergantung pada pengalaman, pengetahuan, dan latihan/praktek. Ketiga faktor ini sangat berpengaruh terhadap

pengambilan keputusan klinis yang dibuat sehingga menentukan tepat tidaknya tindakan yang petugas kesehatan berikan pada klien.

## **Teori-Teori Pengambilan Keputusan**

### **a. Teori Utilitarisme**

Ketika keputusan diambil, memaksimalkan kesenangan, meminimalkan ketidakseimbangan. Kebenaran ataupun kesalahan tindakan semata-mata berdasar pada konsekuensi dari perbuatan itu. Prinsip dari teori ini adalah kegunaan, bahwa tindakan moral yang benar adalah tindakan yang menghasilkan hasil terbaik sebagai penentu perspektif. Ini memberi hasil yang seimbang pada setiap kelompok. Contohnya: pembunuhan, aborsi ataupun infanticide, mungkin disebarkan jika dalam kondisi tertentu.

### **b. Teori Deontology**

Menurut Kant, sesuatu dikatakan baik bila bertindak baik. Nilai dari teori Deontology adalah mengingatkan kita pentingnya rasional dalam pertimbangan dan standard moral bebas dari konsekuensi. Contoh: bila berjanji ditepati, bila pinjam harus dikembalikan

### **c. Teori Hedonisme**

Menurut Aristippos, sesuai kodratnya, setiap manusia mencari kesenangan dan menghindari ketidakseimbangan. Menurut kodratnya, setiap manusia mencari kesenangan. Kesenangan disini tidak hanya inderawi tapi juga bebas dari nyeri dan keresahan jiwa. Tujuan akhir manusia adalah kesenangan. Baik akan meningkatkan kesenangan, sedangkan jahat mengurangi kesenangan.

### **d. Teori Eudemonisme**

Dalam setiap kegiatannya manusia mengejar suatu tujuan, ingin mencapai sesuatu yang baik bagi dirinya. Setiap kegiatan, manusia mengejar tujuan, dan tujuan akhir manusia adalah kebahagiaan.

### **e. Teori Kebaikan**

Teori kebaikan berisi gagasan bahwa kebenaran atau kesalahan dari tindakan didasari dari motif seseorang melakukan tindakan. Kebaikan disini mengacu pada kemampuan untuk mencapai

moral dan sifat yang baik yaitu moral yang bernilai seperti kejujuran, integritas, lemah lembut dan ketajaman.

### **Model Pengambilan Keputusan**

Keputusan yang baik adalah yang berdasarkan kepentingan klien dan pada saat yang bersamaan juga menunjukkan integritas orang-orang yang terlibat. Bidan mempunyai kewajiban moral terhadap klien mereka, terhadap pimpinan mereka, dan kepada penyedia pelayanan primer, sehingga bidan harus menentukan faktor tantangan ketika membuat keputusan. Tanggung jawab logika etika adalah rasional dan sistemik. Ini harus berdasarkan pada prinsip etika dan kode etik dari pada emosi, intuisi, kebijakan yang telah ada atau preseden.

Ada beberapa model pengambilan keputusan ketika bidan akan memutuskan suatu masalah klien:

#### **a. Model Thompson and Thompson**

Dalam pengambilan keputusan suatu masalah harus memenuhi prinsip-prinsip seperti di bawah ini:

- Identifikasi aspek moral dari pelayanan kebidanan.
- Kumpulkan fakta relevan sehubungan dengan isu moral.
- Klarifikasi dan terapkan nilai personal
- Pahami teori dan prinsip etika
- Gunakan sumber komponen interdisiplin
- Ajukan alternatif Tindakan
- Terapkan kode etik untuk membantu mengarahkan Tindakan
- Partisipasi aktif dalam memecahkan isu
- Terapkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada
- Evaluasi tindakan yang telah ditentukan

#### **b. Model Cassells and Redman**

Bidan dalam pengambilan keputusan juga bisa menggunakan langkah seperti berikut ini:

- Identifikasi aspek moral dari pelayanan kebidanan
- Kumpulkan fakta relevan sehubungan dengan isu moral.
- Klarifikasi dan terapkan nilai personal
- Pahami teori dan prinsip etika
- Gunakan sumber komponen interdisiplin
- Ajukan alternatif tindakan.

- Terapkan kode etik untuk membantu mengarahkan tindakan.
- Partisipasi aktif dalam memecahkan isu
- Terapkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada
- Evaluasi tindakan yang telah ditentukan.

**c. Model Single**

Pada model ini, dalam pemecahan masalah melalui 6 tahapan, yaitu:

- *Clearly state the problem* (menyatakan masalah dengan jelas/tepat)
- *Get the facts* (mencari fakta)
- *Consider the four principles* (mempertimbangkan 4 prinsip) dalam prinsip etika yaitu otonomi, benefisien, non-malefisien dan keadilan.
- *Identify ethical conflicts* (identifikasi konflik etika)
- *Consider the law* (mempertimbangkan hukum)
- *Making the ethical decision* (membuat keputusan etik).

Pendekatan tradisional dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan menggunakan cara berikut:

- Mengenal dan mengidentifikasi masalah.
- Menegaskan masalah dengan menunjukkan hubungan antara masa lalu dan sekarang.
- Memperjelas hasil prioritas yang ingin dicapai
- Mempertimbangkan pilihan yang ada.
- Mengevaluasi pilihan tersebut.
- Memilih solusi dan menetapkan atau melaksanakannya.

Sedangkan untuk proses untuk memecahkan masalah etika bisa dengan cara berikut:

- Kenali dilema etika
- Kumpulkan informasi yang faktual dan relevan
- Klarifikasi konteks individu dari dilema etika
- Identifikasi dan klarifikasi konsep etika
- Bangun dan evaluasi argumen untuk tiap isu
- Buat keputusan/tindakan

## Langkah Penyelesaian Masalah

Ada lima hal pokok dalam pengambilan keputusan:

- Intuisi berdasarkan perasaan, lebih subyektif dan mudah terpengaruh.
- Pengalaman mewarnai pengetahuan praktis, seringnya terpapar suatu kasus meningkatkan kemampuan mengambil keputusan terhadap nsuatu kasus.
- Fakta, keputusan lebih riel, valid dan baik.
- Wewenang lebih bersifat rutinitas.
- Rasional, keputusan bersifat obyektif, transparan, konsisten.

## Kerangka Pengambilan Keputusan Dalam Asuhan Kebidanan

- Bidan harus mempunyai *responsibility and accountability*
- Bidan harus menghargai wanita sebagai individu dan melayani dengan hormat
- *Center of attention in midwifery services is savety and wellbeing*
- Bidan berusaha menyokong pemahaman ibu tentang kesejahteraan dan menyatakan pilihannya pada pengalaman situasi yang aman
- Sumber proses pengambilan keputusan dalam kebidanan: pengetahuan (*knowledge*), ajaran intrinsik, kemampuan berfikir kritis, kemampuan membuat keputusan klinis yang logis

## Pengambilan Keputusan Yang Etis

Ciri-ciri pengambilan keputusan yang etis adalah sebagai berikut:

- Mempunyai pertimbangan yang benar atau salah
- Sering menyangkut pilihan yang sukar
- Tidak mungkin dielakkan
- Dipengaruhi oleh norma, situasi, iman, dan lingkungan sosial

## Tipe-Tipe Keputusan

Keputusan Aktif-Keputusan etik dan moral judgment yang memacu untuk melakukan tindakan dan membawa perubahan. Keputusan Pasif-Keputusan yang menolak, menunda atau menghindari tindakan dan mempertahankan status quo dengan menolak atau merubah tanggung jawab untuk menghindari tanggung

jawab. Keputusan program-Keputusan yang menggunakan petunjuk, membuat petunjuk, prosedur dan aturan-aturan untuk *guidelines, procedures, and rules* untuk menentukan antisipasi, rutinitas, kemungkinan tipe-tipe dilema moral. Keputusan Non-program-Keputusan yang membutuhkan respon unik untuk moral dilema yang kompleks dan tidak diharapkan.

Tindakan selalu ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan klien adalah dengan menjamin tidak adanya tindakan yang menghilangkan sesuatu (*ommission*) disertai rasa tanggung jawab memperhatikan kondisi dan keamanan pasien/klien.

### **Faktor Pengaruh Keputusan Klien**

Ketika seorang konseling akan mengambil keputusan, banyak faktor yang menyebabkan keputusan tersebut menjadi berhasil secara optimum ataupun tidak. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

#### **a. Fisik**

Orang yang mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan fisik. Biasanya memilih hal-hal yang tidak berat dan memforsir waktu dan tenaga. Ada kecenderungan untuk menghindari sesuatu yang menimbulkan rasa tidak senang, sebaliknya memilih yang memberi kesenangan.

#### **b. Emosional**

Pengambilan keputusan hanya berdasarkan emosi atau perasaan biasa terjadi pada kaum perempuan, sikap subjektifitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil.

#### **c. Rasional**

Pengambilan keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual. Orang-orang mendapatkan informasi, memahami situasi dan berbagi konsekuensinya.

#### **d. Praktikal**

Didasarkan pada ketrampilan individual dan kemampuan melaksanakannya. Seseorang akan menilai potensi diri dan kepercayaan diri melalui kemampuannya bertindak.

#### **e. Interpersonal**

Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual.

#### **f. Struktural**

Didasarkan pada lingkungan sosial, ekonomi, politik, lingkungan mungkin memberikan hasil mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.

#### **Tipe Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan mempunyai beberapa tipe yang tergantung dari kondisi dari pengambil keputusan. Tipe pengambilan keputusan tersebut menjadi enam:

- Pengambil keputusan untuk tidak berbuat apa-apa karena ketidaksanggupan atau merasa tidak sanggup.
- Pengambilan keputusan intuitif, sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan tersebut dirasakan paling tepat.
- Pengambilan keputusan yang terpaksa karena segera harus dilaksanakan.
- Pengambilan keputusan yang reaktif. Seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa.
- Pengambilan keputusan yang ditangguhkan, dialihkan pada orang lain yang bertanggung jawab.
- Pengambilan keputusan secara berhati-hati, dipikirkan baik-baik, mempertimbangkan berbagai pilihan. Peran bidan disini sebagai fasilitator, membantu klien untuk memilih yang terbaik bagi klien dan keluarganya.

Dalam pemberian informasi efektif, seringkali di masyarakat keputusan diambil tidak berdasarkan pada kemampuan dan kebutuhan konseling tetapi lebih cenderung keputusan dari konselor yang disebabkan karena pemberian informasi yang tidak efektif. Hal-hal di bawah ini harus diperhatikan agar keputusan yang diambil bermanfaat dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan kondisi klien:

- Informasi yang dibiarkan spesifik, dapat membantu klien dalam pengambilan keputusan.
- Informasi disesuaikan dengan situasi klien, dan mudah dimengerti.
- Diberikan dengan memperhatikan hal-hal berikut.

- Singkat dan tepat (pilih hal-hal penting yang perlu diingat klien)
- Menggunakan bahasa sederhana yang mudah dipahami klien.
- Gunakan alat bantu visual sewaktu menjelaskan sehingga klien mempunyai gambaran yang jelas terhadap solusi yang akan diambil.
- Beri kesempatan klien bertanya dan minta klien mengulang hal-hal yang perlu diingat untuk mengetahui pemahaman klien terhadap pilihan keputusan ataupun solusi yang disepakati.

### **Saat Sulit dalam Penerapan KIP/K**

Saat-saat sulit tersebut beserta upaya untuk mengatasinya:

#### **a. Diam**

Dalam proses konseling, keadaan “diam” mempunyai banyak makna, antara lain adalah sebagai berikut:

- Penolakan atau kebingungan klien
- Klien dan konselor telah mencapai akhir suatu ide dan semata-mata ragu mengatakan apa selanjutnya.
- Kebingungan karena kecemasan atau kebencian.
- Klien mengalami sakit dan tidak siap bicara.
- Klien mengharapkan sesuatu dari konselor.
- Klien sedang memikirkan apa yang dikatakan.
- Klien baru menyadari ucapannya dan merupakan ekspresi emosional sebelumnya.

#### **b. Menangis**

Ketika Anda dihadapkan pada klien yang menangis terus-menerus, membuat konselor tidak nyaman. Konselor perlu mempertimbangkan apakah akan diam dan membiarkan klien menangis atau memintanya berhenti. Konselor perlu bertanya pada diri sendiri “Dapatkah saya mengendalikannya ketika klien menangis?”. Jika jawabannya adalah dapat, maka sebaiknya membiarkan klien menangis sehingga klien dapat mengekspresikan kesedihannya dan kemudian merasa lega. Jika jawaban pertanyaan di atas adalah tidak dapat, sebaiknya konselor menyadari bahwa bantuan yang diberikan terbatas dan konselor perlu memperhatikan diri sendiri agar tidak larut dalam kesedihan klien. Konselor dapat mengatakan “Tidak masalah walaupun Anda menangis” atau “Tenangkan pikiran ibu,

menangislah kalau ibu ingin menangis agar ibu merasa lega". Duduk dia tanpa sepele kata pun dan membiarkannya menangis, bermanfaat membantunya merasa lega. Dalam melakukannya, konselor perlu tetap tenang dan tidak terbawa emosi, sehingga klien merasa mendapat dukungan empatik dan tidak mencampuri urusannya.

Setelah tenang, Klien diminta untuk menjelaskan penyebab menagisnya, dengan kalimat seperti "Dapatkah ibu menceritakan apa yang membuat ibu menangis sehingga saya bisa membantu ibu mencari solusi dari hal yang mejadi beban ibu ?".

Pada suatu kondisi seperti masalah seks, konselor harus memperhatikan penguatan yang diberikan kepada klien karena bahasa non verbal seperti menyentuh klien dengan menepuk pundak, menepuk-nepuk tangan, merangkul dapat disalah artikan dan akan menimbulkan ketakutan pada diri klien dan menyebabkan ketidaknyamanan atau menggangukannya. Konselor harus memperhatikan batas-batas yang harus diindahkan.

**c. Ketika Konselor Meyakini Bahwa Tidak Ada Pemecahan Bagi Masalah Klien**

Kondisi ini biasanya terjadi karena konselor tidak dapat memfasilitasi klien memecahkan atau membantu menyelesaikan masalah klien. Konselor merasa tidak tahu harus berbuat apa. Perlu diingat bahwa fokus utama konseling adalah orangnya, bukan masalahnya. Contoh permasalahan disini adalah keguguran yang berulang, dimana klien sangat mengharapkan memiliki anak, akan tetapi selalu keguguran. Konselor dapat memberikan penguatan dan menyediakan waktu untuk klien walupun tidak bisa merubah keadaan. Konselor memberikan pedampingan kien untuk mendapatkan terapi lanjut ke dokter kandungan.

**d. Klien Bertanya Tentang Hal-hal Pribadi Konselor**

Hubungan konselor dan klien adalah hubungan profesional bukan hubungan sosial. Hal ini penting, sehingga konselor bersikap berbeda dengan sikap orang lain dalam kehidupan klien. Sering klien bertanya apakah konselor pernah mengalami hal yang sama dialami oleh klien. Ketika konselor menjawab "Ya", klien akan merasa tidak yakin dengan kemampuan konselor dalam menolong dirinya. Demikian juga dengan ketika konselor menjawab "Tidak", klien akan merasa konselor tidak mengetahui

permasalahannya. Akan lebih baik bila ada pertanyaan-pertanyaan pribadi konselor yang menyatakan bahwa konselor bercerita tentang dirinya tidak akan membantu maka konselor bisa mengatakan bahwa ini tidak akan membantu dalam pengambilan keputusan dan menyelesaikan masalah klien. Hal ini akan lebih baik daripada menjawab sebagian pertanyaan klien, atau mengelak karena akan merusak kepercayaan atau keterbukaan klien dengan konselor.

**e. Konselor Melakukan Kesalahan**

Konselor adalah manusia yang tidak sempurna sehingga bisa saja suatu saat melakukan kesalahan seperti salah mengartikan maksud kata-kata klien yang disebabkan karena konselor kurang konsentrasi sehingga bertanya berkali-kali kepada klien tentang suatu hal. Konselor mungkin memberikan informasi yang salah, merasa malu atau marah karena ucapan klien.

Hal utama yang penting untuk menciptakan hubungan baik dengan klien adalah bersikap jujur. Menghargai klien adalah salah satu syarat penting dalam konseling. Bila kesalahan terjadi maka konselor diharapkan untuk:

- Bersikap jujur
- Meminta maaf
- Hargai dan percayai klien
- Bersikap terbuka

**f. Konselor Tidak Tahu Jawaban Dari Pertanyaan Klien**

Konselor suatu ketika juga terbatas pengetahuannya karena ilmu selalu berkembang, akan tetapi konselor harus selalu berusaha meng update ilmunya. Akan tetapi, jika suatu kesempatan tidak tahu jawaban dari pertanyaan klien maka konselor dapat mengambil langkah berikut.:

- Berusaha mencari informasi
- Tunjukkan buku sumber lain untuk mendapatkan informasi
- Akui keterbatasan.
- Rujuk klien kepada konselor yang lebih kompeten.

**g. Klien Menolak Bantuan Konselor**

Ada tipe konseli yang merasa bahwa dia lebih tahu dari konselor dan merasa tidak membutuhkan konselor sehingga klien menolak bantuan konselor atau tidak membagi masalah-masalah pribadinya dengan konselor. Konselor tidak boleh menganggap hal ini adalah sentimen pribadi, karena kebanyakan

klien sangat selektif dalam menentukan orang yang akan diajak untuk menceritakan masalah-masalahnya. Sebagai seorang konselor Anda diharapkan melakukan pada pertemuan pertama, penting sekali menjajaki alasan klien datang berkonsultasi. Banyak klien yang terpaksa datang karena diminta orang tua atau mertua, ada yang ingin mengetahui yang terjadi pada dirinya. Kalau klien tidak mau mengungkapkan permasalahannya sama sekali, maka tekankan hal-hal positif tentang diri klien, seperti penguatan dan ucapan terima kasih karena klien sudah mau datang bertemu dengan konselor. Mungkin dengan demikian klien akan mempertimbangkan akan datang bertemu dengan konselor lagi. Konselor tetap mendukung secara positif walupun konseli (klien) menolak bantuan yang diberikan, sehingga klien tidak akan merasa sungkan untuk memnita bantuan terhadap masalah-maalahnya pada konselor di masa mendatang. Selain itu, sarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan.

#### **h. Klien Merasa Tidak Nyaman dengan Jenis Kelamin Konselor**

Indonesia masih memegang adat ketimuran, sehingga klien banyak yang menganggap bahwa asuhan kebidanan adalah urusan wanita sehingga ketika klien merasa tidak nyaman dengan jenis kelamin konselor (bias gender), maka gunakan kata-kata yang menunjukkan perhatian positif dan refleksi. Kalimat yang mungkin diungkapkan klien “Saya merasa tidak nyaman menyampaikan ini kepada Anda, saya mengharapkan berhadapan dengan laki-laki”. Kadang klien tidak mengungkapkan secara verbal tetapi dengan non verbal. Bidan dapat melakukan observasi terhadap kondisi klien. Dalam hal ini konselor bisa mengatakan “Barangkali bapak mengharapkan akan berhadapan dengan konselor pria?”. Selanjutnya katakan “Orang kadang-kadang awalnya merasa lebih nyaman berbicara dengan seseorang yang sama (atau berlawanan) jenis kelaminnya. Menurut pengalaman saya, semakin lama kita akan semakin mengenal satu sama lain sehingga kita bisa saling terbuka dan membantu”. Biasanya klien akan menerima, ketika konselor bersikap penuh perhatian, menghargai klien dan tidak menilai terhadap klien. Apabila klien menyampaikan sebelumnya bahwa klien mengharapkan konselor yang sama jenis kelaminnya, hal ini akan dapat dipenuhi bila memungkinkan.

**i. Waktu yang Dimiliki Konselor Terbatas**

Suatu ketika, klien datang untuk berkonsultasi pada waktu yang tidak tepat bagi konselor seperti sedang tergesa-gesa dalam menyelesaikan pekerjaan penting. Sebaiknya sejak awal pertemuan, klien mengetahui waktu yang tersedia untuknya sehingga waktu dapat digunakan secara efisien dan efektif dalam membantu memfasilitasi pemecahan masalah klien. Konselor dapat mengatakan “ Mohon maaf saya sedang sibuk, bagaimana kalau nanti kita bertemu lagi di tempat saya atau Anda? Pukul berapa ibu mempunyai waktu luang sehingga saya bisa menyesuaikan jadwal saya dengan ibu?”

**j. Konselor Tidak Menciptakan Hubungan yang Baik**

Suatu ketika konselor menemukan kesulitan menciptakan hubungan baik dengan konseling. Hal ini tidak berarti sesi konseling diakhiri atau merujuk konseli ke konselor yang lain. Konselor bisa meminta pendapat kepada temannya untuk mengamati pertemuan dan melihat di mana letak kesulitannya. Apakah ada sikap konselor yang membuat tidak nyaman konseli atau sebaliknya. Akan lebih baik untuk melanjutkan konseling dengan membuat suasana lebih nyaman bagi kedua belah pihak.

**k. Konselor Dan Klien Sudah Saling Kenal**

Pada suatu ketika, konselor dan konseli sudah saling kenal dan akrab. Perlu disampaikan kepada konseli bahwa lebih baik untuk mencari konselor lain untuk mendapatkan hasil konseling yang optimum yang tidak dipengaruhi ikatan emosional di antara kedua belah pihak.

**l. Klien Berbicara Terus yang Tidak Sesuai Dengan Topik yang Dibahas**

Situasi ini berlawanan dengan situasi dimana konseli diam. Apabila klien terus menerus mengulang pembicaraan, setelah beberapa saat perlu dipotong pembicaraannya dengan mengatakan “Mohon saya dimaafkan, apakah ibu tegang atau cemas terhadap sesuatu, karena saya perhatikan ibu mengulang-ulang pernyataan yang sama. Kalau boleh saya tahu, apakah ada yang sulit disampaikan ?” Pertanyaan seperti ini akan membantu klien fokus kembali kepada inti percakapan.

**m. Konselor Merasa Malu Dipermalukan Dengan Suatu Topik Pembicaraan**

Pada suatu kondisi tertentu, klien mengatakan sesuatu yang membuat konselor merasa malu. Diperlukan latihan yang

intensif bagi seorang konselor untuk dapat menghadapi hal-hal yang sensitif dan rentan dengan bijaksana tanpa melukai perasaan klien dan diri pribadi konselor. Kejujuran konselor juga diperlukan pada kondisi ini. Ketika menghadapi keadaan ini konselor bisa mengatakan “Mohon maaf ibu, mungkin ibu tadi melihat ekspresi saya berubah dengan pernyataan ibu tentang ketidakpedulian saya terhadap masalah ibu. Ibu perlu memahami bahwa di sini saya siap membantu dan menyediakan waktu dan pikiran untuk memfasilitasi pemecahan masalah yang sedang ibu alami”.

**n. Keadaan Kritis**

Apabila menghadapi suatu keadaan kritis, maka langkah-langkah berikut ini dapat ditempuh.

- Bersikap direktif
- Langsung melakukan tindakan penyelamatan
- Komunikasikan dengan tegas dan sopan mengenai keadaan kritis tersebut kepada keluarga.
- Berikan penjelasan singkat, jelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan bersama untuk mengatasi keadaan.
- Lakukan teknik mendengar efektif.
- Tenangkan klien, misalnya “Saya akan berusaha semampu saya”.
- Bersikap tenang.

## Soal Materi 1

1. Klien yang dalam mengambil keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual disebut....
  - a. Jawaban salah, karena keputusan emosional pengambilan keputusan hanya berdasarkan emosi atau perasaan biasa terjadi pada kaum perempuan, sikap subjektifitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil.
  - b. Jawaban benar, karena keputusan rasional adalah pengambilan keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual.
  - c. Jawaban salah, karena keputusan praktikal adalah didasarkan pada ketrampilan individual dan kemampuan melaksanakannya.
  - d. Jawaban salah, karena keputusan interpersonal adalah didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual
  - e. Jawaban salah, karena keputusan fisik adalah orang yang mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan fisik.
  
2. Klien yang dalam mengambil keputusan didasarkan pada lingkungan sosial, ekonomi, politik, lingkungan mungkin memberikan hasil mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu disebut ....
  - a. Jawaban salah, karena keputusan emosional pengambilan keputusan hanya berdasarkan emosi atau perasaan biasa terjadi pada kaum perempuan, sikap subjektifitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil.
  - b. Jawaban salah, karena keputusan rasional adalah pengambilan keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual.
  - c. Jawaban salah, karena keputusan praktikal adalah didasarkan pada ketrampilan individual dan kemampuan melaksanakannya.
  - d. Jawaban benar, karena keputusan struktural adalah didasarkan pada lingkungan sosial, ekonomi, politik,

- lingkungan mungkin memberikan hasil mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.
- e. Jawaban salah, karena keputusan fisik adalah orang yang mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan fisik.
3. Tipe pengambilan keputusan yang seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa adalah...
    - a. Jawaban salah, karena Intuitif sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan
    - b. Jawaban benar, karena reaktif seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa
    - c. Jawaban salah, karena terpaksa karena segera dilaksanakan
    - d. Jawaban salah, karena pengambilan keputusan secara hati-hati
    - e. Jawaban salah, karena pengambil keputusan untuk tidak berbuat apa-apa karena ketidaksanggupan atau merasa tidak sanggup.
  4. Tipe pengambilan keputusan yang sifatnya segera dan langsung diputuskan karena dirasa paling tepat adalah...
    - a. Jawaban benar, karena intuitif sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan dirasa paling tepat
    - b. Jawaban salah, karena terpaksa karena segera dilaksanakan
    - c. Jawaban salah, karena reaktif seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa
    - d. Jawaban salah, karena pengambilan keputusan secara hati-hati
    - e. Jawaban salah, karena pengambil keputusan untuk tidak berbuat apa-apa karena ketidaksanggupan atau merasa tidak sanggup
  5. Informasi yang efektif adalah ....
    - a. Jawaban benar, karena spesifik karena informasi efektif harus spesifik, sesuai situasi klien, singkat dan padat dan mudah dimengerti
    - b. Jawaban benar, karena sesuai situasi klien karena informasi efektif harus spesifik, sesuai situasi klien, singkat dan padat dan mudah dimengerti

- c. Jawaban benar, karena singkat dan padat karena informasi efektif harus spesifik, sesuai situasi klien, singkat dan padat dan mudah dimengerti
  - d. Jawaban benar, karena mudah dimengerti karena informasi efektif harus spesifik, sesuai situasi klien, singkat dan padat dan mudah dimengerti
6. Sebagai konselor kita harus mampu membantu klien dalam mengambil keputusan dengan beberapa strategi berikut, yaitu...
- a. Jawaban benar, karena membantu klien menyusun rencana kerja adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  - b. Jawaban benar, karena membantu klien mempertimbangkan keputusan adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  - c. Jawaban benar, karena membantu klien mengevaluasi pilihan adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  - d. Jawaban benar, karena membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya adalah langkah dalam pembuatan keputusan
7. Langkah-langkah dalam pembuatan keputusan yang baik adalah
- a. Jawaban benar, karena mengidentifikasi kondisi klien adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  - b. Jawaban benar, karena menyusun daftar kehendak adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  - c. Jawaban benar, karena membuat daftar konsekuensi positif adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  - d. Jawaban benar, karena membuat daftar konsekuensi negatif adalah langkah dalam pembuatan keputusan
8. Dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada pasien, terkadang seorang bidan menemukan pasien yang diam atau tidak mau berbicara, upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah...
- a. Jawaban benar, karena refleksi perasaan adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  - b. Jawaban salah, karena membuka pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan kedatangan klien adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan.

- c. Jawaban benar, karena membiarkan suasana hening sebentar adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  - d. Jawaban salah, karena menyarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan.
9. Upaya yang dilakukan konselor untuk mengatasi jika klien menolak bantuan konselor adalah....
- a. Jawaban salah, karena refleksi perasaan adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  - b. Jawaban benar, karena membuka pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan kedatangan klien adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan.
  - c. Jawaban salah, karena membiarkan suasana hening sebentar adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  - d. Jawaban benar, karena menyarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan
10. Dalam kondisi kritis, upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien adalah....
- a. Jawaban benar, karena bersikap direktif adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis
  - b. Jawaban benar, karena bersikap tenang adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis
  - c. Jawaban benar, karena langsung melakukan tindakan penyelamatan adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis
  - d. Jawaban benar, karena melakukan teknik mendengar efektif adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis

## Glosarium

Kritis : keadaan gawat darurat

Intuitif : berdasarkan intuisi/instink atau alami

*Center of attention in midwifery services is safety and wellbeing*: Pusat perhatian dalam pelayanan kebidanan adalah keamanan dan kesejahteraan

Praktikal : bertindak

## Daftar Pustaka

- Dalami (20012). Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media.
- Lestari, A. (2010). Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media.
- MNH. (2002) Bab Pelatihan Ketrampilan komunikasi Interpersonal/konseling. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Musliha & Fatmawati, S. (2010). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Muha Medika.
- Priyanto, A. (2009). Komunikasi dan Konseling: Aplikasi dalam Sarana Pelayanan kesehatan untuk Perawat dan Bidan. Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, S., Kusmiyati, Y., & Handayani, S. (2010). Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya.
- Uripmi. (2003). Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Wulandari. (2009). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Jogjakarta: Nuha Medika.
- Yulifah & Yuswanto, Y. (2009). Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika

