

# **MODUL PRAKTIKUM KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTIK KEBIDANAN**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN  
PROGRAM SARJANA**



**FAKULTAS KEBIDANAN  
INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

Jl. Besar No. 77 Deli Tua Kab. Deli Serdang - Sumatera Utara 20355

Telp.: (061) 7030082 - 7030083 Faximilie: (061) 7030083

Website: [www.delihusada.ac.id](http://www.delihusada.ac.id)



## PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA DAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI BIDAN PROGRAM PROFESI

### Visi :

Menjadi Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan yang **Bermartabat** dan **Unggul** dalam **Bidang Pelayanan Kebidanan Komplementer** pada Tingkat Asia Tahun 2032

- **Bermartabat bermakna** Mahasiswa dan alumni memiliki karakter kepemimpinan, moralitas yang tinggi, dan kontributif untuk mewujudkan nilai-nilai luhur Pancasila dalam pekerjaan dan kehidupannya
- **Unggul bermakna** substantif yang bernilai berdaya saing tinggi, sehingga mampu menghasilkan Bidan yang **kompeten, berdaya saing, beretika dan mampu mengembangkan dan mengaplikasikan Pelayanan Kebidanan Komplementer** yang berimplikasi dalam asuhan kebidanan pada setiap siklus kehidupan wanita

### Misi :

1. Menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan unggul di bidang Pelayanan Kebidanan Komplementer serta bermartabat dalam memberikan asuhan kebidanan.
2. Meningkatkan kualitas dan kualifikasi dosen untuk mengikuti studi lanjut ke jenjang S3 ilmu kebidanan dan kesehatan baik dari dalam negeri maupun luar negeri.
3. Mengembangkan penelitian dan Pengabdian masyarakat sesuai dengan *roadmap* penelitian yang berfokus pada Pelayanan Kebidanan Komplementer
4. Memperluas jaringan kerjasama dalam dan luar negeri dan meningkatkan kompetensi lulusan dalam bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat

## FAKULTAS KEBIDANAN

---

### Visi :

Menjadi Fakultas Kebidanan yang Menghasilkan Tenaga Bidan Profesional yang **Bermartabat** dan **Unggul** pada Tingkat Asia Tahun 2032.

### Misi :

1. Menyelenggarakan pendidikan kebidanan yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan bermartabat dan berdaya saing pada Tingkat Asia.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui studi lanjut dosen dan tenaga kependidikan
3. Melaksanakan penelitian dan pengabdian masyarakat sesuai dengan *roadmap* yang berfokus pada pelayanan kebidanan.
4. Memperluas jaringan kerjasama dalam dan luar negeri dan meningkatkan kompetensi lulusan dalam bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNYA sehingga dapat menyelesaikan Modul Praktikum komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan

Modul Konsep dan Bentuk Komunikasi ini disusun untuk digunakan oleh mahasiswa dan dosen pembimbing sebagai pedoman pembelajaran dalam melaksanakan Praktikum Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan Program Studi Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kebidanan Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua.

Penyusun menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan Modul Praktikum Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan ini. Akhirnya kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan Modul Praktikum Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan

Deli Tua, 2022

DO NOT COPY

## DAFTAR ISI

<b>BAB I : KONSEP DAN BENTUK KOMUNIKASI</b>	<b>1</b>
<b>Topik 1.</b>	
Konsep Komunikasi.....	3
Latihan .....	11
Ringkasan .....	11
Tes 1 .....	11
<b>Topik 2.</b>	
<b>Bentuk Komunikasi</b>	<b>13</b>
Latihan .....	16
Ringkasan .....	17
Tes 2 .....	17
<b>KUNCI JAWABAN TES .....</b>	<b>19</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>23</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>
 <b>BAB II: KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KOMUNIKASI KELOMPOK</b>	 <b>25</b>
<b>Topik 1.</b>	
Komunikasi Terapeutik.....	27
Latihan .....	34
Ringkasan .....	35
Tes 1 .....	36
<b>Topik 2.</b>	
Komunikasi Kelompok.....	38
Latihan .....	44
Ringkasan .....	46
Tes 2 .....	46
<b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....</b>	<b>50</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

### **BAB III: HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DAN PENGARUH PEMAHAMAN DIRI TERHADAP KIP/K 54**

#### **Topik 1.**

Hubungan Antar Manusia .....	56
Latihan .....	63
Ringkasan .....	63
Tes 1.....	64

#### **Topik 2.**

Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Proses KIP/K .....	65
Latihan .....	66
Ringkasan .....	66
Tes 2.....	66

KUNCI JAWABAN TES.....	68
------------------------	----

GLOSARIUM .....	72
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA .....	73
----------------------	----

### **BAB IV: KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING 74**

#### **Topik 1.**

Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal/Konseling.....	76
Latihan .....	82
Ringkasan .....	82
Tes 1.....	82

#### **Topik 2.**

Keterampilan inti Komunikasi Interpersonal/Konseling (KIP/K) .....	84
Latihan .....	93
Ringkasan .....	93
Tes 2.....	94

KUNCI JAWABAN TES .....	96
-------------------------	----

GLOSARIUM .....	100
-----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA .....	101
----------------------	-----

<b>BAB V: MACAM-MACAM KONSELING DALAM ASUHAN KEBIDANAN</b>	<b>102</b>
<b>Topik 1.</b>	
Konsep konseling dalam Asuhan Kebidanan.....	104
Latihan .....	111
Ringkasan .....	112
Tes 1 .....	112
<b>Topik 2.</b>	
Konseling Dalam Asuhan Kebidanan.....	114
Latihan .....	121
Ringkasan .....	122
Tes 2 .....	122
<b>KUNCI JAWABAN TES .....</b>	<b>124</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>128</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>BAB VI: KONSEP PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN STRATEGI PENGAMBILAN KEPUTUSAN</b>	<b>130</b>
<b>Topik 1.</b>	
Konsep Pengambilan Keputusan .....	132
Latihan .....	142
Ringkasan .....	142
Tes 1 .....	143
<b>Topik 2.</b>	
Strategi Pengambilan Keputusan.....	145
Latihan .....	147
Ringkasan .....	147
Tes 2 .....	148
<b>KUNCI JAWABAN TES .....</b>	<b>149</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>153</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>154</b>



# BAB I

## KONSEP DAN BENTUK KOMUNIKASI

### PENDAHULUAN

Dalam berinteraksi, manusia membutuhkan kemampuan berkomunikasi agar apa yang ingin disampaikan dapat diterima orang lain. Seorang bidan wajib memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik mengingat dalam melaksanakan tugasnya, bidan harus berinteraksi langsung dengan kliennya. Bidan, sebagai bagian dari tim kesehatan dalam memberikan asuhan kebidanan, perlu memahami konsep dan bentuk-bentuk komunikasi sebagai dasar dalam berkomunikasi untuk melancarkan pelaksanaan tugas sehari-hari serta mengembangkan kepribadiannya.

Setelah mempelajari bab ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep dan bentuk-bentuk dasar komunikasi. Secara khusus, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan pengertian komunikasi
2. Menjelaskan unsur-unsur komunikasi
3. Menjelaskan komponen komunikasi
4. Menjelaskan proses komunikasi
5. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi
6. Menjelaskan bentuk komunikasi pribadi
7. Menjelaskan bentuk komunikasi intrapersonal
8. Menjelaskan bentuk komunikasi kelompok
9. Menjelaskan bentuk komunikasi massa.

Untuk mencapai tujuan di atas, dalam bab ini akan dibahas dua topik sebagai berikut.

1. Topik I : Konsep Komunikasi.
2. Topik II : Bentuk Komunikasi.

Materi topik ini diharapkan bisa menjadi landasan bagi mahasiswa untuk menginternalisasi komunikasi dalam melaksanakan asuhan kebidanan.

Agar Anda bisa memahami konsep dan bentuk komunikasi dengan baik maka kami sarankan untuk mengikuti langkah-langkah belajar sebagai berikut.

1. Bacalah materi tentang konsep dan bentuk komunikasi secara seksama.
2. Bacalah referensi lainnya tentang konsep dan bentuk komunikasi yang berasal dari buku-buku referensi maupun mengunduh dari laman-laman (situs) Internet yang tersedia.
3. Pelajari secara berurutan topik 1 dan 2.
4. Kerjakan latihan-latihan/tugas-tugas terkait dengan materi yang dibahas dan diskusikan dengan fasilitator/tutor pada saat kegiatan tutorial.
5. Buat ringkasan dari materi yang dibahas untuk memudahkan Anda mengingat.

6. Kerjakan evaluasi proses pembelajaran untuk setiap materi yang dibahas dan cocokkan jawaban Anda dengan kunci yang disediakan pada akhir setiap unit.
7. Jika Anda mengalami kesulitan, diskusikan masalah Anda dengan teman dan konsultasikan kepada fasilitator.
8. Keberhasilan proses pembelajaran Anda dalam mempelajari materi bab ini tergantung dari kesungguhan Anda dalam membaca materi dan mengerjakan latihan. Untuk itu belajar dan berlatihlah secara mandiri atau berkelompok dengan teman sejawat Anda.

## Topik 1

### Konsep Komunikasi

Saudara mahasiswa, pada Topik 1 ini Anda akan mempelajari konsep komunikasi yang akan melandasi Anda dalam berkomunikasi. Sebelum berkomunikasi, Anda harus mengetahui pengertian komunikasi, unsur-unsur komunikasi, komponen komunikasi, proses komunikasi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi sehingga apa yang Anda sampaikan dapat diterima dan dipahami orang lain.

#### A. PENGERTIAN KOMUNIKASI

Sebelum Anda mempelajari lebih jauh tentang komunikasi, pada pokok bahasan ini Anda diwajibkan untuk mengenal istilah-istilah komunikasi. Komunikasi berasal dari kata berikut ini.

1. *Communicare* (bahasa Latin) yang artinya menjadikan sesuatu milik bersama.
2. 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 (Cherry, 1983).

Saudara mahasiswa, ada banyak pendapat dari ahli tentang pengertian komunikasi yang bisa Anda pahami, yaitu:

1. Proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti dan pemahaman dari pengirim kepada penerima pesan (Burgess, 1988, Taylor, 1993).
2. Interaksi antar pribadi yang menggunakan simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata-kata), nonverbal (Knapp, 2003).

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

1. Komunikasi secara mekanistik adalah suatu proses dua arah yang menghasilkan transmisi informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat (Kossen, 1986).
2. 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 (Sukanto, 1994)

3. Komunikasi secara psikologistis adalah suatu proses dimana komunikator mentransmisikan stimuli (biasanya verbal) untuk menggerakkan individu lain (*audience*) berperilaku (Hovland dkk, 1953).
4. Komunikasi secara antropologistis adalah suatu peristiwa yang terjadi apabila makna diberikan kepada suatu perilaku tertentu.

Melihat banyaknya pengertian komunikasi tersebut 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 adalah 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.

## B. UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI

Pada pokok bahasan ini Anda akan mempelajari unsur-unsur yang ada dalam komunikasi agar bisa melakukan komunikasi dengan efektif. Dalam melakukan komunikasi, menurut Aristoteles, ada beberapa unsur yang harus dipenuhi yaitu siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan, dan siapa yang mendengarkan (Sannon & Weaver, 1949). Selanjutnya kita akan membahas satu persatu unsur-unsur komunikasi tersebut.

### 1. **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.

### 2. **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:

- a. Penyampaian pesan, yang bisa disampaikan secara lisan, tatap muka, langsung, atau tidak langsung.
- b. Bentuk pesan, yang dibedakan menjadi tiga yaitu:
  - 1) informatif, yaitu pemberian sejumlah keterangan dari komunikator kepada komunikan, kemudian komunikan mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri;
  - 2) persuasif, adalah bentuk pesan yang berupa bujukan untuk membangkitkan atau memotivasi semangat individu, perubahan perilaku yang diharapkan atas kesadaran sendiri tanpa paksaan dan;

- 3) koersif, yaitu bentuk pesan yang bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi yang bisa berbentuk instruksi, perintah, dan lain-lain.

### 3. **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.

### 4. **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.

### 5. **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.
- d. Umpan balik negatif yaitu respon komunikan tidak mendukung komunikator, tidak setuju, atau mengkritik.

## C. **KOMPONEN KOMUNIKASI**

Pada bagian ini Anda akan mempelajari 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.
- b. Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain.
- c. Saluran (*channel*) adalah media dimana pesan disampaikan kepada komunikan. Dalam komunikasi antar-pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/suara.
- d. Penerima atau komunikan (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain.
- e. 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.

#### D. JENIS-JENIS KOMUNIKASI

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*).

#### E. HUKUM KOMUNIKASI YANG EFEKTIF (THE 5 INEVITABLE LAWS OF EFFECTIVE COMMUNICATION)

##### 1. **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 efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.

##### 2. **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.

##### 3. **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.

#### **4. 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.

#### **5. 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.

### **F. MODEL KOMUNIKASI**

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

#### **1. 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*).

#### **2. Komunikasi Dua Arah**

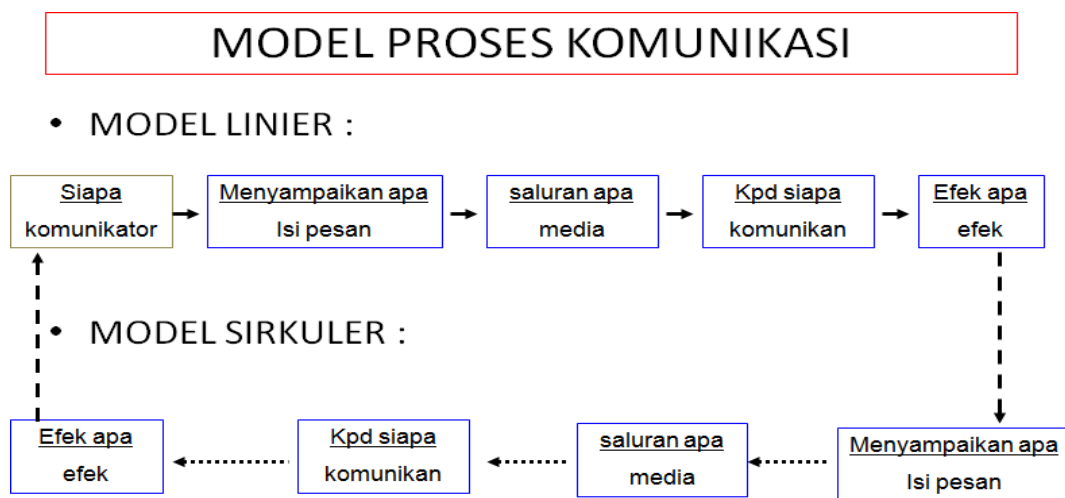
Komunikasi dua arah adalah model komunikasi dimana komunikator mengirim pesan (berita) dan diterima oleh komunikan, setelah disimpulkan kemudian komunikan mengirimkan umpan balik kepada sumber berita atau komunikator.

### 3. Komunikasi Berantai

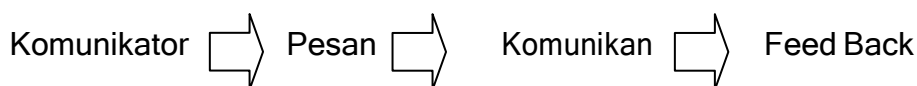
Komunikasi adalah model komunikasi dimana komunikan menerima pesan/berita dari komunikator kemudian disalurkan kepada komunikan kedua, kemudian dari komunikan kedua disampaikan kepada komunikan ketiga, dan seterusnya

#### G. PROSES KOMUNIKASI

Saudara mahasiswa, dari pembahasan di atas Anda sudah mengenal pengertian, unsur-unsur dan komponen komunikasi. Pada bagian ini Anda akan mempelajari tentang proses berlangsungnya komunikasi. Secara ringkas di bawah ini bisa digambarkan proses berlangsungnya komunikasi sebagaiberikut.



Gambar 1.1. Model Proses Komunikasi



Gambar 1.2. Proses Komunikasi

1. 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.
2. 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.
3. Komunikan (*receiver*) menerima pesan yang disampaikan dan menerjemahkan isi pesan yang diterimanya ke dalam bahasa yang dimengerti kedua pihak.



4. Komunikasikan (*receiver*) memberikan umpan balik (*feedback*) atau tanggapan atas pesan yang dikirimkan kepadanya, apakah dia mengerti atau memahami pesan yang dimaksud oleh si pengirim.

## H. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

Menurut Potte dan Perry (1993), ada 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**

Tannen (1990) mengatakan bahwa laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan dalam 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 komunikasikan. 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.




Saudara mahasiswa, selain apa yang dikemukakan oleh Potte dan Perry di atas, ada beberapa faktor yang juga bisa 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 merasa 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.

## Latihan

- 1) Jelaskan pengertian komunikasi!
- 2) Sebutkan unsur-unsur dalam komunikasi!
- 3) Sebutkan komponen-komponen dalam komunikasi!
- 4) Jelaskan proses komunikasi!
- 5) Sebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi!

### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Komunikasi merupakan seni penyampaian informasi (pesan, ide, sikap/gagasan) dari komunikator untuk merubah/membentuk perilaku komunikan ke pola pemahaman yang dikehendaki bersama.
- 2) Unsur - unsur yang ada didalam komunikasi adalah komunikator, pesan, komunikan, media (*channel*), umpan balik (*feed back*).
- 3) Komponen komunikasi terdiri dari komunikator, pesan, saluran, komunikan, umpan balik
- 4) Skema terjadinya komunikasi:  
Komunikator-  Pesan-  Komunikan-  Feed Back
- 5) Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, perang dan hubungan, lingkungan dan jarak.

## Ringkasan

Komunikasi merupakan seni penyampaian informasi (pesan, ide, sikap/gagasan) dari komunikator untuk merubah/membentuk perilaku komunikan (pola, sikap, pandangan dan pemahaman) ke pola pemahaman yang dikehendaki bersama.

Unsur-unsur yang ada dalam komunikasi adalah komunikator, pesan, komunikan, media (*channel*), dan umpan balik (*feed back*).

Komponen komunikasi adalah hal-hal yang harus ada agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik terdiri dari komunikator, pesan, saluran, komunikan, umpan balik

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Potte dan Perry (1993) adalah perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan dan jarak.

## Tes 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 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 kasustersebut?
- 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) Dibawahini yangtidak termasuk faktoryang mempengaruhi komunikasi adalah....
- A. Perkembangan
  - B. Persepsi
  - C. Nilai
  - D. Latar belakang sosial budaya Benar, 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.

## Topik 2 Bentuk Komunikasi

Saudara mahasiswa, pada topik sebelumnya Anda sudah mempelajari tentang konsep komunikasi. Pada Topik 2 ini Anda akan mempelajari bentuk-bentuk komunikasi dengan harapan Anda dapat membedakan bentuk-bentuk komunikasi tersebut dan dapat menerapkannya dengan baik. Ada tiga bentuk komunikasi yaitu komunikasi pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.

### A. KOMUNIKASI PRIBADI

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

#### 1. 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 *emphaty* dan dukungan komunikasi, baik verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi diadik dan komunikasi triadik.

##### a. 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.



Gambar 1.3. Bentuk Komunikasi Interpersonal diadik

b. *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.



Gambar 1.4. Bentuk Komunikasi Interpersonal triadik

Ada 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 menurut 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. (Tyastuti, Kusmiyati, & Handayani, 2010).

**2. 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 (Tyastuti, Kusmiyati, & Handayani, 2010).



Gambar 1.5. Komunikasi Intrapersonal

## B. 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 (Tyastuti, Kusmiyati, & Handayani, 2010).

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.



Gambar 1.6.  
Bentuk Komunikasi Kelompok Besar (*Large Group Communication*)

Ada dua tahap pendekatan komunikasi kelompok yaitu:

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

## C. 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 (Tyastuti, Kusmiyati, & Handayani, 2010). Salah satu contoh bentuk komunikasi massa adalah informasi dari Kementerian Kesehatan tentang program Jampersal yang ditayangkan di televisi.

### 1. Ciri-ciri Komunikasi Massa

Komunikasi massa, menurut Neumann dalam Rakhmat (2005), mempunyai ciri-ciri sebagai berikut.

- a. Bersifat tidak langsung, harus melalui suatu media teknis seperti televisi, radio, dll.
- b. Bersifat satu arah, dimana tidak ada interaksi antara komunikator dengan komunikan
- c. Bersifat terbuka, siapa saja dapat menjadi komunikan.
- d. Secara geografis komunikannya tersebar.

### 2. Karakteristik Komunikasi Massa

- a. Bersifat umum (terbuka untuk semua orang).
- b. Heterogen.
- c. Menimbulkan keserempakan (serempak kontak dengan sejumlah besar penduduk dalam jarak yang jauh dan dalam keadaan terpisah).
- d. Hubungan komunikator-komunikan bersifat non pribadi.

### 3. Model Komunikasi Massa

- a. Model jarum hipodermik artinya komunikasi massa menimbulkan efek yang kuat, terarah, segera, dan langsung.
- b. 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.
- c. Model komunikasi dua tahap yaitu ide atau pesan dari radio atau surat kabar diterima pemuka pendapat, baru disampaikan ke penduduk/ pengikut.
- d. Model komunikasi tahap ganda yaitu gabungan dari beberapa model yang lain (Tyastuti, Kusmiyati, & Handayani, 2008).

## Latihan

- 1) Sebutkan bentuk-bentuk komunikasi !
- 2) Jelaskan pengertian komunikasi interpersonal !
- 3) Sebutkan ciri-ciri komunikasi massa !



### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Komunikasi interpersonal, intrapersonal, kelompok dan massa
- 2) Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan.
- 3) Bersifat tidak langsung, bersifat satu arah, bersifat terbuka, secara geografis komunikannya tersebar.

### Ringkasan

Bentuk komunikasi ada empat yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi intrapersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi massa.

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi Intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya. Komunikasi Kelompok (*Group Communication*) adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok. Komunikasi Massa (*Mass Communication*) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan kepada khalayak/semua orang.

### Tes 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Seorang Bidan Puskesmas diundang sebagai pembicara penyuluhan pada Ibu hamil. Bidan tersebut memberikan 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 bidandiatas?
- A. Komunikasi intrapersonal
  - B. Komunikasi interpersonal
  - C. Komunikasi massa
  - D. Komunikasi non verbal
  - E. Komunikasi verbal

## Kunci Jawaban Tes

### Tes 1

- 1) B
- 2) A
- 3) A
- 4) E
- 5) E

### Tes 2

- 1) A
- 2) A
- 3) E
- 4) B
- 5) B

### Tes 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. Jawaban salah, karena komunikan adalah pihak lain yang diajak berkomunikasi
  - B. Jawaban benar, karena komunikator adalah seseorang atau kelompok yang menyampaikan pesan kepada orang lain
  - C. Jawaban salah, karena mediakomunikasi adalah sarana atau alat dalam penyampaian pesan.
  - D. Jawaban salah, karena pesan adalah sesuatu yang disampaikan komunikator melalui lambang atau gerakan atau gagasan kepada orang lain
  - E. Jawaban salah, karena umpan balik adalah respon yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang diterima.
- 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 kasustersebut?
  - A. Jawaban benar, karena komunikan adalah pihak lain yang diajak berkomunikasi
  - B. Jawaban salah, karena komunikator adalah seseorang atau kelompok yang menyampaikan pesan kepada orang lain
  - C. Jawaban salah, karena mediakomunikasi adalah sarana atau alat dalam penyampaian pesan.
  - D. Jawaban salah, karena pesan adalah sesuatu yang disampaikan komunikator melalui lambang atau gerakan atau gagasan kepada orang lain

- E. Jawaban salah, karena umpan balik adalah respon yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang diterima.
- 3) Pengertian komunikasi adalah.....
- A. Jawaban benar, karena proses pertukaran informasi atau proses pemberian arti sesuatu adalah komunikasi
  - B. Jawaban salah, karena seseorang yang mempunyai inisiatif untuk menyampaikan pesan kepada orang lain adalah komunikator
  - C. Jawaban salah, karena penyampaian pesan seseorang kepada dirinya sendiri adalah komunikasi intrapersonal
  - D. Jawaban salah, karena penyampaian pesan dari seorang kepada sekelompok besar orang, biasanya sebagian masyarakat adalah komunikasi kelompok.
  - E. Jawaban salah, karena saluran yang digunakan dalam komunikasi adalah channel
- 4) Di bawah ini yang tidak termasuk faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah....
- A. Jawaban salah, karena perkembangan adalah faktor yang mempengaruhi komunikasi
  - B. Jawaban salah, karena persepsi adalah faktor yang mempengaruhi komunikasi
  - C. Jawaban salah, karena nilai adalah faktor yang mempengaruhi komunikasi
  - D. Jawaban salah, karena latar belakang sosial budaya adalah faktor yang mempengaruhi komunikasi
  - E. Jawaban benar, karena komunikan adalah orang yang menerima pesan
- 5) Berikut adalah Komponen komunikasi , kecuali:
- A. Jawaban salah, karena pemberi pesan (Komunikator) merupakan komponen komunikasi
  - B. Jawaban salah, karena pesan (Message) merupakan komponen komunikasi
  - C. Jawaban salah, karena penerima pesan (Komunikan) merupakan komponen komunikasi
  - D. Jawaban salah, karena umpan balik merupakan komponen komunikasi
  - E. Jawaban benar, karena sikap adalah bukan merupakan komponen komunikasi tetapi faktor yang mempengaruhi komunikasi.

## Tes 2

- 1) Seorang Bidan Puskesmas diundang sebagai pembicara penyuluhan pada Ibu hamil. Bidan tersebut memberikan penyuluhan dengan metode ceramah untuk menyampaikan informasi kepada seluruh peserta. Apakah jenis komunikasi yang dilakukan bidan dalam memberikan penyuluhan?

- A. Jawaban benar, karena komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - B. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah
  - C. Jawaban salah, karena komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - D. Jawaban salah, karena komunikasi antar kelompok bukan termasuk jenis komunikasi
  - E. Jawaban salah, karena komunikasi efektif bukan termasuk jenis komunikasi.
- 2) Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah disebut komunikasi.....
- A. Jawaban benar, 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.
- 3) Bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan untuk menyebarluaskan informasi pada masyarakat luas, misalnya penggunaan garam beryodium adalah.....
- A. Jawaban salah, karena diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - B. Jawaban salah, karena komunikasi interpersonal Proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain yang berlangsung secara dua arah
  - C. Jawaban salah, karena komunikasi antar pribadi disebut juga dengan komunikasi interpersonal
  - D. Jawaban salah, karena komunikasi antar kelompok komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang lebih dari dua orang/kelompok.
  - E. Jawaban benar, karena komunikasi massa komunikasi Massa ( *Mass Communication*) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang.
- 4) Pihak lain yang diajak berkomunikasi, yang merupakan sasaran dalam komunikasi atau orang yang menerima pesan, berita atau lambang disebut.....
- A. Jawaban salah, karena komunikator adalah seseorang atau kelompok yang menyampaikan pesan kepada orang lain ( komunikan)

- B. Jawaban benar, karena komunikan adalah pihak lain yang diajak berkomunikasi, yang merupakan sasaran dalam komunikasi atau orang yang menerima pesan, berita atau lambang
  - C. Jawaban salah, karena pesan adalah sesuatu yang disampaikan komunikator melalui lambang atau gerakan atau gagasan kepada orang lain
  - D. Jawaban salah, karena media 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. Jawaban salah, karena mpan balik adalah respon yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang diterima.
- 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 bidandiatas?
- A. Jawaban salah, karenakomunikasiintrapersonal komunikasi yang terjadi dalam diri individu, yang berfungsi menjaga kesadaran akan kejadian di sekitarnya.
  - B. Jawaban benar, karena komunikasi interpersonal komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan.
  - C. Jawaban salah, karena komunikasi massa adalah komunikasi umum bukan pribadi yaitu pesan disampaikan kepada khalayak/semua orang.
  - D. Jawaban salah, karenakomunikasi nonverbal adalah komunikasiyangmenggunakan simbol dalam penyampaianpesannya.
  - E. Jawaban salah, karena komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata dalam penyampain pesannya.

## Glosarium

Komunikator	: orang yang menyampaikan pesan
Komunikan	: orang yang menerima pesan
<i>Channel</i>	: media dalam komunikasi
<i>Group communication</i>	: komunikasi kelompok
<i>Mass communication</i>	: komunikasimassa

## 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

### PENDAHULUAN

Pada bab ini kita akan membahas berbagai hal yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik dan komunikasi kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari kita selalu berinteraksi dengan orang lain dan itulah komunikasi secara umum. Bagi bidan, interaksi yang dibangun dalam suatu praktek pelayanan kepada pasien atau klien untuk membantu suatu kesembuhan adalah contoh bentuk komunikasi terapeutik. Dengan memiliki keterampilan dalam komunikasi terapeutik, bidan akan lebih mudah dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien sehingga lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan kebidanan dan dapat memberikan pelayanan secara profesional. Jadi komunikasi terapeutik adalah suatu komunikasi yang direncanakan secara sadar dimana kegiatan dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Uripni, 2003). Komunikasi terapeutik mempunyai peranan yang penting untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi pasien.

Lalu apa yang dimaksudkan dengan komunikasi kelompok? Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, berinteraksi dan bergaul satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Para anggota kelompok mengenal satu sama lain, merasa nasibnya saling tergantung, serta memandang sebagai bagian dari dan terikat dengan kelompoknya. Dengan saling berinteraksi, saling terlibat, dan saling tergantung antara anggota kelompok maka terjadilah komunikasi dalam kelompok tersebut. Jadi komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terjadi di antara sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.

Bab 2 ini terdiri dari dua Topik yang akan membahas masalah komunikasi terapeutik dan komunikasi kelompok. Pada Topik 1 akan dibahas pengertian, tujuan dan manfaat, sikap dan karakteristik, serta teknik komunikasi terapeutik. Sedangkan pada Topik 2 akan diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi kelompok seperti definisi dan kegunaan komunikasi kelompok, kepemimpinan dan pengorganisasian dalam kelompok, serta strategi menghadapi kelompok yang tidak mendukung.

Bidan, dalam memberikan pelayanan kebidanan tidak terlepas dari komunikasi, baik secara individu maupun kelompok, sehingga pengetahuan dan pemahaman tentang komunikasi sangat dibutuhkan oleh seorang bidan. Dengan mempelajari bab ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi bidan, baik komunikasi terapeutik maupun kelompok, dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan kebidanan.

Untuk memudahkan dalam memahami isi bab ini, Anda bisa mengikuti langkah-langkah belajar sebagai berikut.

1. Pahami dulu kepentingan dan kegunaan Anda melaksanakan komunikasi terapeutik pada pasien
2. Baca dengan seksama materi yang disediakan

3. Belajarlah secara bertahap, lebih baik belajar secara teratur meskipun tidak terlalu banyak dari pada belajar banyak tetapi hanya sekali-sekali saja.
4. Kerjakan latihan atau tugas yang terkait dengan komunikasi terapeutik dan komunikasi kelompok, bila perlu diskusikan dengan fasilitator.
5. Buatlah ringkasan materi untuk mempermudah mengingat.
6. Kerjakan lembar evaluasi yang telah disediakan pada akhir pembelajaran, kemudian dicocokkan dengan kuncinya jawabannya.
7. Bila Anda mengalami kesulitan, diskusikan dengan teman atau tanyakan pada fasilitator.
8. Belajarlah dengan niat yang tulus dan ikhlas, dan jangan lupa berdoa.

## Topik 1 Komunikasi Terapeutik

Dalam kehidupan sehari-hari kita selalu berinteraksi dengan orang lain dan itulah bentuk komunikasi secara umum. Tapi bagi bidan, interaksi yang dibangun dalam suatu praktek pelayanannya pada pasien atau klien untuk membantu 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 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 adalah dalam suatu praktek pelayanan 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.

Apakah pengertian komunikasi terapeutik, tujuan komunikasi terapeutik, manfaat komunikasi terapeutik, prinsip komunikasi terapeutik, sikap komunikasi terapeutik, karakteristik komunikasi terapeutik? Untuk menjawab pertanyaan di atas, maka pelajailah teori di bawah ini

### A. PENGERTIAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Ada beberapa pengertian komunikasi terapeutik dan di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Suatu kemampuan atau ketrampilan bidan dalam membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologi dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain (Northouse dalam Suryani, 2006).
2. Hubungan interpersonal antara bidan dengan klien, sehingga memperoleh pengalaman belajar yang sama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional klien (Stuart, 1998).
3. Komunikasi yang direncanakan secara sadar dimana kegiatan dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Uripni dkk, 2003).

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:

1. Kejujuran
2. Lemah lembut berbicara dan meyakinkan
3. Tata bahasanya jelas,ekspresif dan tidak membingungkan
4. Bersikap positif dan penuh harapan kedepan
5. Empati
6. Memberikan sikap hormat pada klien
7. Responsif dan peka,mengerti perasaan orang lain
8. Tidak terpengaruh masa lalu klien.

## B. TUJUAN DAN MANFAAT KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Menurut Purwanto dalam Damayanti (2008) komunikasi terapeutik memiliki beberapa tujuan sebagai berikut.

1. Membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yg ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan
2. Mengurangi keraguan,membantu dalam hal pengambilan tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya.
3. Mempengaruhi orang lain. Lingkungan fisik dan dirinya sendiri

Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, seorang bidan dituntut untuk memiliki karakter *helping relationship* sebagai berikut.

1. Kesadaran diri terhadap nilai yang dianut.
2. Kemampuan untuk menganalisis perasaannya sendiri
3. Kemampuan menjadi contoh peran,gaya hidup sehatnya bisa jadi contoh orang lain.
4. Altruistik,bidan merasa puas karena mampu , menolong orang lain dengan cara yang manusiawi
5. Rasa tanggung jawab, etik dan moral, setiap keputusan yang dibuat selalu memperhatikan prinsip yang menjunjung tinggi kesehatan/ kesejahteraan manusia.
6. Tanggung jawab untuk dirinya sendiri dan juga pada orang lain

Sedangkan manfaat dari komunikasi terapeutik ada dua manfaat yaitu:

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

## C. SYARAT DAN PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Ada dua syarat untuk komunikasi terapeutik sebagai berikut.

1. Semua komunikasi harus ditujukan untuk menjaga harga diri baik pemberi maupun penerima
2. 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 oranglain, khususnya klien yang kita hadapi.

Prinsip-prinsip dari komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut.

1. Bidan harus mengenal dirinya sendiri yang berarti menghayati, memahami dirinya, serta nilai yang dianut.
2. Komunikasi yang bersifat saling menerima, saling percaya, dan saling menghargai.
3. Bidan harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien baik fisik maupun mentalnya.
4. Menciptakan suasana yang memungkinkan seorang pasien bebas berkembang tanpa rasa takut.
5. Mampu memotivasi pasien untuk mengubah dirinya baik sikap ataupun tingkah laku, sehingga tumbuh semakin matang dan mampu memecahkan masalahnya sendiri.
6. Bidan mampu menguasai perasaan sendiri baik suka maupun duka.
7. Mampu menentukan batas waktu yang sesuai dan dapat mempertahankan konsistensinya.
8. Memahami betul arti empati sebagai tindakan terapeutik.
9. Kejujuran dan keterbukaan sebagai dasar komunikasi terapeutik.
10. Memiliki kemampuan sebagai *role model* altruisme untuk mendapatkan keputusan dengan menolong orang lain secara manusiawi.
11. Berpegang pada etika serta dalam mengambil keputusan berdasar prinsip kesejahteraan manusia.
12. Bertanggung jawab dalam dua dimensi, yaitu pada diri sendiri dan pada pasien dalam pelayanan kebidanan.

#### D. SIKAP DAN KARAKTERISTIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Menurut Egan dalam Keliat (1998), ada lima sikap dalam komunikasi terapeutik.

1. Berhadapan
2. Kontak mata
3. Membungkuk ke arah klien
4. Memperlihatkan sikap terbuka
5. Tetap rileks

Sedangkan karakteristik komunikasi terapeutik menurut Taufik (2007) ada dua, yaitu keikhlasan dan empati.

##### 1. Keikhlasan

Dalam upaya memberikan bantuan kepada klien, bidan harus dapat menyadari adanya nilai, sikap dan perasaan yang dimiliki oleh klien. Bidan yang mampu menunjukkan keikhlasan 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.

## 2. 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.

- a. Aspek mental, yaitu memahami orang secara emosional dan intelektual.
- b. Aspek verbal, adalah pemahaman terhadap perasaan dan alasan reaksi emosi klien.
- c. Aspek nonverbal yaitu kemampuan menunjukkan empati dengan kehangatan dan kesejatan. Kehangatan bisa dilihat dari sikap dan postur tubuh sebagai berikut.
  - 1) Kepala: duduk atau berdiri dengan tinggi yang sama
  - 2) Kondisi wajah: dahi rileks
  - 3) Mata: gerakan mata natural
  - 4) Mulut: rileks, tidak cemberut, tidak menggigit bibir, tersenyum
  - 5) Ekspresi: rileks, tidak ada ketakutan, menunjukkan adanya perhatian.
  - 6) Tubuh: berhadapan, paralel dengan lawan jenis
  - 7) Bahu: mudah digerakan dan tidak tegang
  - 8) Lengan: mudah digerakkan tidak pegangan sesuatu
  - 9) Tangan: tidak memegang/menggenggam diantara keduanya
  - 10) Dada: nafas biasa tidak nampak menelan
  - 11) Kaki: tampak nyaman dan tidak menendang
  - 12) Telapak kaki: tidak mengetuk

Hal-hal yang dapat merusak kehangatan adalah sebagai berikut.

- 1) Melihat sekeliling pada saat berkomunikasi dengan orang lain.
- 2) Mengetuk dengan jari.
- 3) Mundur tiba-tiba.
- 4) 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.

## E. TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK

### 1. Mendengar Aktif dengan Penuh Perhatian

Teknik mendengar ada dua macam yaitu mendengar pasif dan mendengar aktif. Mendengar pasif misalnya menganggukan 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.

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

### 2. Menunjukkan Penerimaan

Menunjukkan penerimaan berarti bersedia mendengarkan orang lain tanpa keraguan 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.

- a. Mendengarkan tanpa memutuskan pembicaraan
- b. Memberikan umpan balik verbal
- c. Memastikan bahwa isyarat verbal cocok dengan komunikasi verbal
- d. 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. Contoh: "Tadi Ibu katakan kalau anak Ibu ada tiga. Anak yang mana yang paling dekat dengan Ibu?"

### 4. Mengajukan Pertanyaan Terbuka

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memerlukan jawaban yang luas, sehingga pasien bisa mengemukakan masalah dan perasaannya dengan kata-kata sendiri. Contoh: "Coba ceritakan apa yang biasa Ibu lakukan kalau Ibu mengalami demam yang tinggi?"

**5. Mengulang Ucapan Klien**

Mengulangucapan kliendengan menggunakankata-katasendiri.

Contoh:

Klien: "Saya semalan tidak bisa tidur Bu ..."

Bidan: "Ibu mengalami kesulitan untuk tidur?"

**6. Mengajukan Pertanyaan Klarifikasi**

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

Contoh:

Bidan: "Apayang Ibumaksudkantadi? Saya kurangjelas."

Klien: "Yang saya maksudkan adalah..."

**7. Menfokuskan**

Menfokuskan tujuannya adalah untuk membatasi pembicaraan sehingga pembicaraan menjadi lebih spesifik. Contoh: "Hal ini nampaknya penting, maka perlu kita bicarakan lebih lanjut di lain waktu."

**8. Menyampaikan Hasil Observasi**

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

Contoh :

Bidan : "Kelihatannya Ibu cemas?"

Apakah Ibu merasa cemas apabila ....."

**9. Menawarkan Informasi**

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

**10 Diam**

Diam menurut Damayanti (2008) 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. Contoh: "Selama 30 menit Ibu dan saya telah membicarakan tentang KB "

**12. Memberikan Penghargaan**

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

Contoh: "Selamat pagi Bu....., sayaperhatikan Ibu Anihari ini sudah rapi .."



**13. Menawarkan diri**

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

Bidan: "Bolehkah saya duduk di samping Ibu dan menemani beberapa menit ... "

**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.

Contoh:

Bidan: "Adakah sesuatu yang akan Anda bicarakan?"

**15. Menganjurkan Untuk Meneruskan Pembicaraan**

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

Contoh:

Bidan :..... teruskan ..... !

**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.

Contoh:

Bidan: Kapan kejadian tersebut terjadi .. ? atau apakah yang terjadi sebelum dan sesudahnya .. ?

**17. Menganjurkan Klien untuk Menguraikan Persepsi**

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

Contoh:

Bidan: "Apa yang sedang terjadi?"

**18. Refleksi**

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

Contoh:

Klien: "Suami saya ditilpun tidak bisa..... padahal saya akan melahirkan.... saya akan bicara dengan suami..".

Bidan: "Jadi, ini yang menyebabkan Anda marah?"

**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.

## Latihan

- 1) **Tuliskan** pengertian tentang komunikasi terapeutik
- 2) Apa tujuan diberikan komunikasi terapeutik pada klien?
- 3) Jelaskan prinsip dalam bidan melakukan komunikasi terapeutik
- 4) Apa manfaat bidan memberikan komunikasi terapeutik pada klien? jelaskan
- 5) Bagaimana sikap bidan dalam memberikan pelayanan pada klien agar bisa membantu kesembuhannya? Jelaskan
- 6) Dalam teknik komunikasi ,bidan perlu asertif,humor ,diam dan reflektif,coba jelaskan dari masing -masing tersebut.

Agar kita bisa belajar lebih banyak, marilah kita belajar memberikan komunikasi terapeutik pada kasus di bawah ini

### Wah Nolongnya gimana ya?

Eni baru saja menyelesaikan pendidikannya untuk menjadi seorang Bidan, dan saat ini ia ditempatkan di salah satu poliklinik. Ini adalah minggu pertama ia bertugas, saat ini ia didatangi oleh seorang pasien (Ibu Titi) yang mengeluhkan tentang kondisi kehamilannya yang sudah cukup tua, telah memasuki bulan kesembilan, tetapi menurut pemeriksaan tampaknya kondisi bayi dalam keadaan sungsgang, jadi kemungkinan untuk lahir normal mungkin sukar. Sedangkan ia sendiri menginginkan untuk melahirkan di rumah saja dengan ditolong oleh Bidan, karena selain merasa lebih nyaman (karena dirumah sendiri), biayanya lebih murah (menurutnya), dan ia takut dengan dokter dan rumah sakit. Suami Bu Titi saat ini sedang bertugas di luar kota, serta belum mengetahui hal tersebut, karena dua bulan yang lalu waktu suaminya berangkat kondisinya masih normal.

Saat ini Bu Titi tinggal dengan ibu mertuanya, yang juga tidak terlalu ramah terhadapnya, ia berharap suaminya sudah kembali pada waktu melahirkan, tetapi ia tidak terlalu yakin, karena seringkali suaminya harus memperpanjang masa dinas bila memang kondisinya menuntut hal tersebut. Bu Titi sendiri merencanakan untuk kembali kerumah orang tuanya yang berada diluar kota, tetapi ia takut terjadi sesuatu diperjalanan, dan tampaknya baik suami maupun ibu mertuanya lebih menginginkan bila ia melahirkan di tempatnya, dan bukan di tempat orang tuanya.

Dengan kondisi yang tidak menentu, serta dalam keadaan panik, setengah depresi, dan diikuti dengan sedikit isakan tangis, Bu Titi kemudian berkonsultasi kepada Bidan Eni. Bidan Eni dengan pengalamannya yang terbatas agak bingung menghadapinya, dan ia meminta bantuan Anda yang kebetulan sedang berkunjung ke Poliklinik tersebut.

Pertanyaan:

1. Masalah apa yang sedang dihadapi oleh Ibu Titi?

2. Bagaimana cara menghadapi Ibu Titi (pendekatan komunikasi terapeutik) apa yang dapat digunakan?

### **Petunjuk Jawaban Latihan**

Setelah anda selesai mengerjakan latihan di atas, marilah kita cermati dan lihat jawaban tersebut

- 1) Pada pertanyaan nomor 1:  
Masalah yang dihadapi oleh ibu Titi adalah :
  - a) Ibu Titi sedang hamil tua ( 9bln)
  - b) Hamil dengan sungsang
  - c) Takut dengan RS dan dokter
  - d) Ibu mengharapkan lahir ditempat bidan
  - e) Suami keluar kota
  - f) Mertua yang kurang mendukung, tidak terlalu ramah
  - g) Ibu Titi panik dan setengah depresi
  - h) Suami dan mertua tidak menghendaki kalau ibu Titi melahirkan ditempat orang tuanya
  - i) Mengharapkan suami kembali pada waktu melahirkan
- 2) Pertanyaan nomor 2:  
Bagaimana cara menghadapi Ibu Titi dengan pendekatan komunikasi terapeutik:
  - a) Ciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi pasien
  - b) Ciptakan hubungan yang penuh kehangatan, empati, dan ikhlas untuk menolong
  - c) Bersikaplah kita kepada Ibu Titi dengan cara: berhadapan, kontak mata, membungkuk ke arah klien, memperlihatkan sikap terbuka, dan tetap rileks
  - d) Gunakan teknik komunikasi terapeutik yang baik, misalnya menjadi pendengar yang baik, keterbukaan dll.

### **Ringkasan**

- 1) 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.
- 2) Tujuan dari komunikasi terapeutik adalah untuk membantu agar pasien terbantu proses penyembuhannya
- 3) Manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong kerjasama antara bidan dan klien serta klien mudah mengungkapkan permasalahan yang dihadapi
- 4) Prinsip komunikasi terapeutik adalah: bidan tahu diri, saling menghargai, saling percaya, jujur, terbuka, empati, mampu menguasai perasaan sendiri, mampu sebagai *role model*, etis dan bertanggung jawab.
- 5) Sikap yang baik pada klien: berhadapan, kontak mata, membungkuk ke arah klien, sikap terbuka dan rileks.

- 6) Karakteristik komunikasi terapeutik ada tiga ciri yang mendasar yaitu: keikhlasan, empati, dan kehangatan
- 7) Teknik komunikasi terapeutik meliputi:
  - a) Mendengar aktif dengan penuh perhatian
  - b) Menunjukkan penerimaan
  - c) Mengajukan pertanyaan yang berkaitan
  - d) Mengajukan pertanyaan terbuka
  - e) Mengulang ucapan klien dengan menggunakan kata-kata sendiri.
  - f) Mengajukan pertanyaan klarifikasi
  - g) Menfokuskan
  - h) Menyampaikan hasil observasi
  - i) Menawarkan informasi
  - j) Diam
  - k) Meringkas
  - l) Memberikan penghargaan
  - m) Menawarkan diri
  - n) Memberikan kesempatan kepada klien untuk memulai pembicaraan
  - o) Menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan
  - p) Menempatkan kejadian secara teratur akan menolong bidan dan klien untuk melihatnya dalam suatu perspektif
  - q) Menganjurkan klien untuk menguraikan persepsi
  - r) Refleksi
  - s) Asertif
  - t) Humor

## Tes 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 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 disebut dengan....
  - A. Komunikasi interpersonal
  - B. Komunikasi intrapersonal.
  - C. Komunikasi kelompok
  - D. Komunikasi terapeutik
  - E. Komunikasi massa.
- 2) Di bawah ini adalah kunci membangun komunikasi terapeutik, kecuali....
  - A. Kejujuran
  - B. Lemah lembut berbicara dan meyakinkan
  - C. Tata bahasanya jelas, ekspresif, dan tidak membingungkan
  - D. Bersikap positif dan penuh harapan kedepan
  - E. Membantu klien memahami masalahnya

- 3) Di bawah ini adalah prinsip komunikasi terapeutik, kecuali....
- 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. Menciptakan saling pengertian
- 4) Di bawah ini adalah sikap komunikasi terapeutik, kecuali....
- A. Berhadapan
  - B. Kontak mata
  - C. Membungkuk ke arah klien
  - D. Kejujuran
  - E. Memperlihatkan sikap terbuka
- 5) Yang termasuk karakteristik komunikasi terapeutik adalah....
- A. Keiklasan
  - B. Kejujuran
  - C. Lemah lembut berbicara dan meyakinkan
  - D. Tata bahasanya jelas, ekspresif dan tidak membingungkan
  - E. Bersikap positif dan penuh harapan kedepan

## Topik 2

### 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.

#### A. 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. (Singgih, 2003).

Sedangkan menurut Kelompok Sarjana Komunikasi Amerika (HumanCom, 1980), komunikasi kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan 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*).

#### B. KEGUNAAN KOMUNIKASI KELOMPOK

Berdasarkan batasan tersebut di atas, kegunaan dalam kebidanan, tentulah sangat menunjang tujuan bagi kesehatan ibu dan anak. Utamanya 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.

Dalam hal ini, Handy dalam Tyastuti (2008) memberikan pengertian mengenai pentingnya kegunaan komunikasi kelompok, antara lain:

1. Memenuhi kebutuhan sosial.
2. Membentuk konsep diri.
3. Memberi/menerima dukungan dan bantuan.
4. Berbagi dengan orang lain.

#### C. KEPEMIMPINAN DALAM KELOMPOK

Gaya kepemimpinan dalam suatu kelompok ada dua, yakni :

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

Ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok adalah:

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

#### D. KELOMPOK YANG KOMPAK

Ciri-ciri kelompok yang kompak adalah:

1. Organisasi yang baik.
2. Hubungan yang baik.
3. Riwayat keberhasilan yang baik.

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

1. Tidak boleh dilakukan penilaian pada ide-ide sampai acara selesai.
2. Kelompok harus menganggap dirinya sebagai penghasil sejumlah besar ide dan tidak mengkhawatirkan kualitas dari ide-ide.
3. Anggota kelompok harus dibiarkan untuk berfikir dengan bebas.
4. 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.

Karakteristik kelompok menurut Hargreavest dalam Tyastuti (2008) adalah sebagai berikut.

1. Anggota memiliki hubungan tatap muka.
2. Terdapat lebih dari satu anggota.
3. Anggotanya memiliki tujuan atau maksud bersama.
4. Anggota-anggotanya dibedakan ke dalam struktur.
5. Anggotanya menganut sekumpulan norma-norma.

Apa kemudian fungsi-fungsi organisasi yang dapat dicapai oleh kelompok agar kelompok tetap kompak? Handy dalam Tyastuti (2008) membagi sepuluh fungsi 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. Penyelesaian ke masalampau.

Sifat dari kelompok menurut Cooley dalam Tyastuti (2008) membuat penggolongan kelompok sosial dalam penggolongan utama sebagai berikut.

1. 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.

2. Secondary Group

Komunikasi dalam kelompok sekunder merupakan komunikasi dalam hubungan yang tidak langsung, tidak akrab, kurang bersifat kekeluargaan, dan bersifat formal, lebih obyektif.

Dalam komunikasi kelompok ini ada beberapa prinsip agar komunikasi berjalan efektif.

- a. Suasana: hendaknya memberi kesan pada semua anggota bahwa mereka dianggap setaraf.
- b. Rasa aman (threat reduction) berkomunikasi dengan rasa aman tanpa ancaman dari anggota yang lain. Kecurigaan dari anggota yang lain akan menghambat produktivitas, oleh karena kecurigaan dan ketakutan menyebabkan seseorang tidak ikut serta dengan seluruh kemampuannya.
- c. 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 menurut Smith & Bass dalam Tyastuti (2008).

- a. Menciptakan perasaan memiliki.
- b. Menciptakan lingkungan yang peka.
- c. Mendorong partisipasi dan kontribusi.
- d. Menghargai pendapat yang berbeda.
- e. Menciptakan perasaan komitmen.



Keuntungan kegiatan kelompok adalah sebagai berikut.

- a. Efisien karena dalam waktu bersamaan banyak orang memperoleh informasi.
- b. Menjembatani pertukaran pengalaman dan saling memberikan dukungan.
- c. 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, dsb. 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.

#### E. PENGORGANISASIAN DALAM KELOMPOK

Langkah-langkah penyelenggaraan kegiatan kelompok.

##### 1. Merencanakan Pengorganisasian Kegiatan Kelompok

- a. Merencanakan masalah atau topik. Siapa yang akan menjadi peserta kegiatan.
- b. Sasaran kegiatan.
- c. Kapan atau waktu kegiatan dan juga tempat kegiatan.
- d. Metode pengajaran yang akan digunakan.
- e. Perlengkapan yang dibutuhkan (alat bantu visual/audio).
- f. Jenis pencairan kelompok yang digunakan.
- g. Evaluasi kegiatan.

##### 2. Mempersiapkan Tempat

- a. Mempersiapkan ruang dan perlengkapannya.
- b. Persiapan alat tulis, alat bantu visual, materi cetak dalam jumlah yang cukup.
- c. Persiapan tempat duduk.
- d. Penguat suara yang baik.
- e. Meletakkan alat bantu sesuai keinginan.

##### 3. 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:

- 1) Menarik perhatian peserta.
- 2) Membina hubungan baik dengan peserta.
- 3) Memperkenalkan topik, tujuan kegiatan dan mengapa penting.
- 4) 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. Ketrampilan mengakhiri merupakan tehnik dalam proses konseling. Mengakhiri dapat dilakukan dengan cara:
  - 1) Mengatakan bahwa waktu sudah habis.
  - 2) Merangkum isi pembicaraan.
  - 3) Menunjukkan pada pertemuan yang akan datang.
  - 4) Berdiri.
  - 5) Isyarat gerak tangan.
  - 6) Menunjukkan catatan-catatan singkat.
  - 7) Memberikan tugas-tugas tertentu.

#### **4. Mengevaluasi Kegiatan**

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

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

#### **F. STRATEGI MENGHADAPI KELOMPOK YANG KURANG MENDUKUNG KELANCARAN KEGIATAN**

Dalam melakukan komunikasi kelompok kadang-kadang dijumpai 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 seperti diuraikan oleh Tarigan (2002) sebagai berikut.

##### **1. Tipe Pasif**

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

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

## **2. Tipe Agresif**

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

- a. Ajukan pertanyaan tentang sebab sikap agresifnya.
- b. Beri kesempatan dan curahkan perasaan-perasaan tentang keadaannya.
- c. Jangan menganggap orang tersebut mewakili kelompok. Cek dengan kelompok (apakah semua orang berfikir seperti itu).
- d. Presentasikan data.
- e. Prakarsai diskusi secara pribadi.

## **3. Tipe Banyak Bicara**

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

- a. Beri tanggung jawab tentu atau berikan kesempatan berperan sebagai pemimpin kelompok.
- b. Hindarkan pandangan terhadap peserta yang banyak bicara atau hadapkan tubuh pemandu kepeserta lain.
- c. Jika perlu beritahu peserta yang banyak bicara ini secara halus bahwa pendapatnya menarik, tapi kita juga membutuhkan pendapat lain.
- d. Jika perlu beritahu peserta yang banyak bicara ini secara halus bahwa pendapatnya menarik.
- e. Beri tugas menulis secara rinci tentang pendapatnya pada secarik kertas.

## **4. Tipe Pesimis**

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

- a. Jadilah pendengar aktif.
- b. Berilah jawaban yang lebih positif atas ungkapan-ungkapan pesimisnya.
- c. Tanyakan pendapat anggota lainnya tentang pendapat si pesimis tersebut.

## **5. Tipe Pelawak**

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

- a. Beri mereka tanggungjawab.
- b. Ajukan pertanyaan atau mintalah pendapat dan abaikan kata-kata lawakan mereka. Pertimbangkan bahwa lawakan tertentu dapat mencairkan suasana.

## Latihan

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jujur. Karena kejujuran anda adalah permulaan keberhasilan anda. (Beri tanda “√” pada kolom YA atau TIDAK)

Jika saya bekerja dalam kelompok maka saya:

No	Pertanyaan	YA	TIDAK
1	Lebih menyukai duduk tenang dan mendengarkan pembicaraan orang lain		
2	Merasa senang dan dapat ikut berbicara dalam diskusi		
3	Merasa siap untuk melakukan peran kepemimpinan dalam kelompok		
4	Kadang - kadang berkeinginan untuk dapat kesempatan memimpin dan mengarahkan diskusi		
5	Merasa terganggu pikiran dan cepat merasa kurang sehat apabila berdiskusi		
6	Senang mendengarkan informasi sebentar kemudian berpartisipasi dalam diskusi setelah merasakan bahwa saya bagian dari kelompok		
7	Hal lain yang saya inginkan dalam diskusi kelompok : Sebutkan: ..... .....		

Nilailah diri anda pada ceklist diatas, hasil terbanyak itulah gambaran keberadaan anda dalam suatu kelompok.

*Kalau anda sudah mempunyai nilai masing-masing di atas, yuuk..... kita cobamasuk dalam kelompok (5 orang saja) dan coba kita bahas pertanyaan di bawah ini.*

Pertanyaan yang didiskusikan dalam kelompok.

1. Apakah kita semua sebagai pendengar atau pemimpin?
2. Apakah sebagian dari kita merasa mudah atau senang terhadap kelompok yang baru?
3. Apakah yang dapat terjadi dalam kelompok jika sudah mengenal satu sama lain?
4. Dengan mengenal diri kita masing-masing apakah yang dapat dilakukan untuk saling membantu sehingga terjadi kegiatan bersama dengan baik?

*Bagaimana hasil diskusinya teman-teman?*

Pembahasan:

(Anda boleh membuka materi komunikasi dalam kelompok).

1. Dalam suatu kelompok yang sehat tentu saja masing -masing punya peran yang beda, ada yang memimpin tentu ada yang dipimpin, kalau semua ingin jadi pemimpin semua pastikan kelompok tersebut tidak sehat dan belum bisa bekerja dalam kelompok

2. Senang dan tidaknya pada kelompok baru tergantung situasi kelompok termasuk pimpinan kelompok tersebut, kalau pimpinan kelompok tersebut mampu membawa kelompok yang kompak, tentu akan menyenangkan, karena kalau kita mampu menyesuaikan hal yang baru, artinya bidan sudah mempunyai kompetensi komunikasi kelompok.
3. Bila kita sudah mengenal satu sama lain dalam kelompok, maka kekompakan dalam kelompok mudah didapat, masing-masing peran bisa berjalan, saling menghormati dan menghargai, sehingga komunikasi kelompok bisa berjalan dengan baik.
4. Saling mendukung, saling mengingatkan, masing-masing tanggap/ peka terhadap situasi sehingga kerja dalam kelompok akan berjalan dengan baik.

Untuk memantapkan hasil belajar anda, marilah kita sedikit lagi menjawab pertanyaan di bawah ini:

1. Sebutkan empat ciri ciri kepemimpinan dalam kelompok?
2. Sebutkan 5 dari 10 fungsi organisasi agar kelompok tetap kompak:
3. Kelompok dikatakan kompak itu yang bagaimana? Jelaskan!
4. Bagaimanakiatbidanagarbisa membantukader posyandunyabisaaktif?Jelaskan
5. Dalam kegiatan kelompok dimasyarakat memang banyak ragam tipe seseorang para anggota kelompok tersebut. Bagaimana bidan menghadapi anggota kelompoknya yang mempunyai tipe pasif? Jelaskan!

### **Petunjuk Jawaban Latihan**

1. Ciri kepemimpinan dalamkelompok:
  - a. Berorientasi pada tugas.
  - b. Menggunakan waktu secara efektif, menentukan prioritas secara jelas dan sering membuat keputusan eksekutif.
  - c. Berorientasi pada orang.
  - d. Lebih peduli pada perasaan-perasaan dan masalah-masalah anggota kelompok.
2. Fungsi organisasi agar kelompok tetap kompak ( 5 diantara 10 item):
  - a. Pembagian kerja.
  - b. Penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
  - c. Pengolahan informasi.
  - d. Pengumpulan informasi danide.
  - e. Pengelolaan dan pengendalian kerja.
  - f. Menguji dan meratifikasi keputusan.
  - g. Koordinasi dan penghubung.
  - h. Meningkatkan komitmen danketerlibatan.
  - i. Penyelesaian konflik.
  - j. Penyelidikan ke masalampau.
3. Ciri kelompok yangkompak
  - a. Organisasi yang baik.
  - b. Hubungan yang baik.

- c. Riwayat keberhasilan yang baik
- 4. Peranbidanagarkelompok kompak
  - a. Menciptakan perasaan memiliki.
  - b. Menciptakan lingkungan yangpeka.
  - c. Mendorong partisipasi dankontribusi.
  - d. Menghargai pendapat yangberbeda.
  - e. Menciptakan perasaan komitmen.
- 5. Tipe Pasif
  - a. Ajukan pertanyaan langsung pada peserta yang bersangkutan.
  - b. Mintalah mereka berbagi rasa berpasang-pasang.
  - c. Mintalah untuk menulis komentar atau jawaban pertanyaan.
  - d. Berikan insentif kecil.
  - e. Merubah metode penyampaian dengan kegiatan yang lebih menarik atau permainan.

## Ringkasan

Komunikasi kelompok adalah suatu bentuk komunikasi antara dua atau lebih orang yang berinteraksi satu dengan lain untuk satu tujuan

Kegunaan komunikasi kelompok, yakni memenuhi kebutuhan sosial, membentuk konsep diri, memberi/menerima dukungan dan bantuan, berbagi dengan orang lain.

Langkah-langkah penyelenggaraan kegiatan kelompok yaitu merencanakan pengorganisasian kegiatan kelompok, mempersiapkan tempat, melaksanakan kegiatan dan mengevaluasi kegiatan.

## Tes 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 (*masscommunication*)
- 2) Di bawah ini adalah kegunaan komunikasi kelompok, kecuali....
  - A. Memenuhi kebutuhan sosial
  - B. Membentuk konsep diri.
  - C. Memberi/menerima dukungan danbantuan
  - D. Berbagi dengan orang lain
  - E. Lebihpedulipadaperasaan-perasaan danmasalah-masalah anggotakelompok

- 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 menurut (Smith dan Bass, 1982), kecuali....
- A. Menciptakan perasaan memiliki
  - B. Menciptakan lingkungan yangpeka
  - C. Tidak mendorong partisipasi dan kontribusi
  - D. Menghargai pendapat yangberbeda
  - E. Menciptakan perasaan komitmen

## Kunci Jawaban Tes

### Tes 1

- 1) D
- 2) E
- 3) E
- 4) D
- 5) A

### Tes 2

- 1) C
- 2) E
- 3) D
- 4) B
- 5) C

### Tes 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 tersebut 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 menjangka 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, ekspresif 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 ke arah 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

## Tes 2

- 1) Sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama disebut 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 benar, karena komunikasi kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama
  - D. Jawaban salah, karena komunikasi terapeutik adalah suatu kemampuan atau ketrampilan bidan dalam membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologi dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain
  - E. Jawaban salah, karena komunikasi massa ( *mass communication*) adalah komunikasi umum bukan pribadi, pesan yang disampaikan ditujukan pada khalayak/semua orang.
- 1) Di bawah ini adalah kegunaan komunikasi kelompok, kecuali....
- A. Jawaban salah, karena memenuhi kebutuhan social adalah kegunaan komunikasi kelompok.
  - B. Jawaban salah, karena membentuk konsep diri adalah kegunaan komunikasi kelompok.
  - C. Jawaban salah, karena memberi/menerima dukungan dan bantuan adalah kegunaan komunikasi kelompok.
  - D. Jawaban salah, karena berbagi dengan orang lain adalah kegunaan komunikasi kelompok
  - E. Jawaban benar, karena lebih peduli pada perasaan-perasaan dan masalah-masalah anggota kelompok adalah ciri kepemimpinan kelompok
- 2) Di bawah ini ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok, kecuali....
- A. Jawaban salah, karena berorientasi pada tugas adalah ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok.
  - B. Jawaban salah, karena menggunakan waktu secara efektif, menentukan prioritas secara jelas dan sering membuat keputusan eksekutif adalah ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok.
  - C. Jawaban salah, karena berorientasi pada orang adalah ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok.
  - D. Jawaban benar, karena, berbagi dengan orang lain adalah kegunaan komunikasi kelompok
  - E. Jawaban salah, karena lebih peduli pada perasaan-perasaan dan masalah-masalah anggota kelompok adalah ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok.
- 3) Pada kelompok yang kompak memiliki empat dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati, kecuali....
- A. Jawaban salah, karena tidak boleh dilakukan penilaian pada ide-ide sampai acara selesai adalah dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati.
  - B. Jawaban benar, karena berorientasi pada tugas adalah ciri kepemimpinan dalam kelompok.

- C. Jawaban salah, karena kelompok harus menganggap dirinya sebagai penghasil sejumlah besar ide dan tidak mengkhawatirkan kualitas dari ide-ide adalah dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati.
  - D. Jawaban salah, karena anggota kelompok harus dibiarkan untuk berfikir dengan bebas adalah dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati.
  - E. Jawaban salah, karena ide-ide yang ditawarkan anggota kelompok harus dihargain dan dikembangkan oleh anggota kelompok lain adalah dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati
- 4) Berikut adalah Strategi Bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif menurut (Smith dan Bass, 1982), kecuali....
- A. Jawaban salah, karena menciptakan perasaan memiliki adalah strategi bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif menurut
  - B. Jawaban salah, karena menciptakan lingkungan yang peka adalah strategi bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif menurut.
  - C. Jawaban benar, karena tidak mendorong partisipasi dan kontribusi adalah bukan strategi bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif menurut akrena harusnya mendorong partisipasi
  - D. Jawaban salah, karena menghargai pendapat yang berbeda adalah adalah strategi bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif menurut.
  - E. Jawaban salah, karena menciptakan perasaan komitmen adalah strategi bidan untuk membantu anggota kelompok yang negatif menurut.

## Glosarium

Terapeutik	: penyembuhan
Asertif	: membangun
Tthread reduction	: rasa aman
Primarygroup	: 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). Komunikasidan 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

### PENDAHULUAN

Dalam tugasnya, bidan akan sering berinteraksi dengan orang lain, baik itu pasien, keluarga pasien, masyarakat maupun anggota profesi lain. Ketika berinteraksi, bidan perlu mengetahui teori hubungan antar manusia sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik. Selain itu, seorang konselor perlu untuk memahami diri sendiri sebagai cara untuk memudahkan dan mendapatkan hasil yang baik dari konseling yang dilakukan.

Pada Bab 3 ini Anda akan mempelajari tentang hubungan antar manusia yang menjadi dasar terjadinya proses komunikasi yang efektif. Seperti kita ketahui bahwa manusia adalah makhluk sosial di mana dalam hidupnya selalu berinteraksi dengan orang lain dan lingkungannya. Ketika terjadi hubungan antar manusia atau interaksi sosial, mereka akan saling mempengaruhi secara timbal balik dan terjalin hubungan yang timbal balik juga (Bonner, 1975).

Setelah mempelajari bab ini diharapkan mahasiswa dapat mengidentifikasi prinsip-prinsip hubungan antar manusia dan memahami pengaruh pemahaman diri terhadap proses KIP/K, secara khusus mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan pengertian hubungan antar manusia
2. Menjelaskan tujuan hubungan antar manusia
3. Menjelaskan faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan antar manusia
4. Menjelaskan teknik-teknik hubungan antar manusia
5. Menjelaskan teori model dan kualitas hubungan antar manusia
6. Menjelaskan pengertian konsep diri
7. Menjelaskan faktor yang mempengaruhi konsep diri seseorang
8. Menjelaskan komponen konsep diri
9. Menjelaskan teori Johary Window
10. Menjelaskan pengaruh pemahaman diri terhadap proses KIP/K
11. Memahami diri sendiri
12. Pengetahuan, keterampilan, sikap yang harus dimiliki konselor.
13. Pentingnya pemahaman diri

Materi pada bab 3 ini menjadi landasan peserta didik untuk memahami dan menginternalisasi pentingnya hubungan antar manusia didalam berkomunikasi dan berinteraksi dalam melaksanakan asuhan kebidanan dan memahami diri sendiri sebagai cara untuk memudahkan dan mendapatkan hasil yang baik dari konseling yang dilakukan.

Materi dalam bab ini dibagi menjadi dua topik.

- Topik 1: Hubungan Antara Manusia
- Topik 2: Pengaruh Pemahaman diri terhadap KIP/K

*Petunjuk Belajar*

Proses pembelajaran tentang hubungan antar manusia dan pengaruh pemahaman diri terhadap KIP/K yang sedang Anda ikuti dapat berjalan dengan baik bila anda mengikuti langkah-langkah belajarsebagai berikut:

1. Bacalah materi tentang hubungan antara manusia dan pengaruh pemahaman diri terhadap KIP/K secara seksama
2. Bacalah referensi lainnya tentang hubungan antara manusia dan pengaruh pemahaman diri terhadap KIP/K yang berasal dari buku-buku referensi maupun mengunduh dari laman-laman (situs) internet yang tersedia
3. Pelajari secara berurutan topik 1 dan 2
4. Kerjakan latihan-latihan / tugas-tugas terkait dengan materi yang dibahas dan diskusikan dengan fasilitator / tutor pada saat kegiatan tatap muka.
5. Buat ringkasan dari materi yang dibahas untuk memudahkan anda mengingat.
6. Kerjakan evaluasi proses pembelajaran untuk setiap materi yang dibahas dan cocokkan jawaban anda dengan kunci yang disediakan pada akhir setiap unit.
7. Jika anda mengalami kesulitan diskusikan dengan teman Anda dan konsultasikan kepada fasilitator
8. Keberhasilan proses pembelajaran Anda dalam mempelajari materi dalam bab ini tergantung dari kesungguhan Anda dalam mengerjakan latihan. Untuk itu belajarlaha dan berlatih secara mandiri atau berkelompok dengan teman sejawat Anda.

## Topik 1

### Hubungan Antar Manusia

Saudara mahasiswa, seperti kita ketahui bahwa 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.

#### 1. Pengertian Hubungan AntarManusia

Banyak pakar yang telah membahas pengertian tentang hubungan antar manusia seperti berikut ini.

- a. Cabot dan Kahl dalam Tyatuti, Kusmiyati, dan Handayani (2008), 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.
- b. Cabot dan Kahl dalam Tyatuti dkk. (2008) lebih lanjut menjelaskan, interaksi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.
- c. Menurut Davis, *Human Relation at Work* adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi keayaraan. 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.
- d. Tonnie dalam Tyatuti dkk. (2008) menyatakan bahwa 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 keayaraan. 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 b( Davis “ Human Relation at Work).

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.

Menurut Tonnies dalam Tyatuti dkk. (2008), ada 2 jenis pergaulan yaitu *Gemeinschaft* & *Gesellschaft*.

- a. *Gemeinschaft* adalah seseorang yang bergaul sangat akrab, sehingga segala yg dialami orang lain dirasakan sebagai tujuan pada dirinya. Sifat-sifat pergaulan *Gemeinschaft* antara lain:
  - 1) Statis, pergaulan tidak banyak mengalami perubahan & dinamika
  - 2) Bersifat pribadi, bila terjadi masalah segera dapat diatasi
  - 3) Tidak rasional, tidak ada tata cara/peraturan pergaulan
- b. *Gesellschaft* adalah pergaulan yang memperhitungkan untung dan ruginya, sehingga anggotanya bebas keluar dari kelompok tersebut. Sifat pergaulan ini adalah sebagai berikut.
  - 1) Dinamis, hubungan dengan banyak orang bergantian
  - 2) Tidak pribadi, bila ada konflik tidak mudah diselesaikan
  - 3) 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 (Tyatuti, Kusmiyati, & Handayani, 2008).

## **2. Sifat-sifat Hubungan Antar Manusia**

- a. Mendalam, ada unsur ikhlas
- b. Dialognya mendalam
- c. Action Oriented/berorientasi pada tindakan
- d. Aktif dan reaktif
- e. Merubah sikap
- f. Pendapat tanggapan
- g. Perilaku bisa diamati

## **3. Syarat-syarat Hubungan Antar Manusia**

- a. Ada unsur simpati dan empati (diawali saling perhatian, interaksi/komunikasi)
- b. Pahami akan kebutuhan manusia

## **4. Tujuan Hubungan Antar Manusia**

- a. Memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologis dalam penyesuaian diri manusia sehingga terjadi keselarasan dan keserasian, dengan konflik seminimal mungkin.
- b. Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain.
- c. Memperoleh pengetahuan dan informasi baru.

- d. Menumbuhkan sikap kerjasama.
- e. Menghilangkan sikap egois/paling benar.
- f. Menghindari dari sikap stagnan karena “manusia adalah makhluk *homo socius*”; mengubah sikap dan perilaku diri sendiri dan orang lain serta memberikan bantuan.
- g. Menemukan diri sendiri
- h. Menemukan dunia luar
- i. Membentuk dan memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain.
- j. Mengubah perilaku sendiri dan orang lain
- k. Memberikan bantuan

## 5. Menumbuhkan Hubungan AntarManusia

Dalam menumbuhkan hubungan antar manusia, ada tiga hal yang perlu diperhatikan.

### a. Trust (rasa percaya)

Trust mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko (Giffin, 1967). 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 masukan kita. Ada tiga hal dalam menumbuhkan rasa percaya, yaitu:

- 1) Menerima
- 2) Empati
- 3) Kejujuran

### b. 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:

Sikap Defensif		Sikap Suportif	
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).

c. *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.

No	Sikap Terbuka	Sikap Tertutup
1	Menilai pesan secara objective, dengan menggunakan data-data	Menilai pesan berdasarkan motif pribadi
2	Membedakan sesuatu dengan mudah	Berfikir sederhana, tanpa berfikir lebih Lanjut
3	Berorientasi pada isi	Lebih banyak pada sumber pesan dari pada isi pesan
4	Mencari informasi pada berbagai sumber	Mencari sumber informasi berdasarkan kepercayaan.

## 6. Faktor-Faktor yang Menumbuhkan Hubungan Antar Manusia

a. 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.

- 1) Sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu.
- 2) Identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada.
- 3) Simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan.

b. Faktor yang menentukan interaksi sosial

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan hubungan personal yang baik antara lain:

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

## 7. Teknik-teknik Hubungan Antar Manusia

Ada 3 teknik hubungan antar manusia yaitu tindakan sosial, kontak sosial, dan komunikasi sosial.

a. 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;

- 1) Tindakan rasional instrumental, merupakan tindakan yang memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan atau antara efisiensi dengan efektifitas.
  - 2) Tindakan rasional berepresasi nilai, merupakan tindakan yang berkaitan dengan nilai dasar dalam masyarakat.
  - 3) Tindakan tradisional, merupakan tindakan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan adat istiadat atau kebiasaan.
  - 4) Tindakan afektif, merupakan tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok berdasarkan perasaan atau emosi.
- b. Kontak sosial
- Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lain yang merupakan terjadinya awal interaksi sosial. Kontak sosial dibedakan menjadi dua yaitu;
- 1) Cara pihak yang berkomunikasi, baik langsung maupun tidak langsung.
  - 2) Cara terjadinya, kontak primer maupun kontak sekunder.
- c. Komunikasi sosial
- 1) Proses komunikasi terjadi saat kontak sosial berlangsung.
  - 2) Secara harfiah komunikasi merupakan hubungan atau pergaulan dengan orang lain.
- 8. Teori Model dan Kualitas Hubungan Antar Manusia**
- a. 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.
- b. Teori peran
- Sebenarnya dalam pergaulan sosial itu sudah ada skenario yang disusun oleh masyarakat, yang mengatur apa dan bagaimana peran setiap orang dalam pergaulannya.
- c. Teori permainan
- Menurut teori ini, klasifikasi manusia itu hanya terbagi tiga, yaitu anak-anak, orang dewasa, dan orangtua.

## **9. 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 antar manusia dapat dilakukan melalui pemantauan diri (*self monitoring*), daya ekspresi (*expressiveness*), dan orientasi kepada orang lain (*oriented to other*).

### **a. Pemantauan diri**

Pemantauan diri adalah manipulasi citra yang ditampilkan kepada pihak lain (Synder, 1986). 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

b. 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.

c. 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).

## 10. Pengertian Konsep Diri

Definisi konsep diri menurut Brooks dalam Tyastuti dkk (2008) 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.

## 11. Faktor yang mempengaruhi konsep diri

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri seseorang adalah:

a. *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

b. *Reference group*.

Dengan melihat suatu kelompok tertentu, orang mengarahkan perilakunya dan menyesuaikan dirinya dengan ciri-ciri kelompoknya.

## 12. Komponen Konsep Diri

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

## 13. 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*).

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 behavior, feelings, and motivation known to self and others*).

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 behavior, feelings, and motivation known to others but not to self*).

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 behavior, feelings, and motivation known to self but not to others*).

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.

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

## Latihan

- 1)Jelaskankembalipengertian Hubungan Antar Manusia!
- 2)Jelaskan tujuan dari hubungan antar manusia!
- 3)Jelaskanteknikhubunganantarmanusia!
- 4)Jelaskan konsep JoharyWindow!

### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Hubungan antar manusia merupakan proses interaksi melibatkan perasaan, kata yang diucapkan dalam komunikasi, mencerminkan perasaan dan sikap, proses penyesuaian diri.
- 2) Tujuan penggunaan hubungan antar manusia adalah memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologi dalam penyesuaian diri manusia sedemikian rupa sehingga penyesuaian diri ini terjadi dengan serasi dan selaras.
- 3) Teknik hubungan antar manusia terbagi dalam *Tindakan Sosial*, *Kontak Sosial*, dan *Komunikasi Sosial*
- 4) Konsep Johary Window merupakan perwujudan bagaimana seseorang berhubungan dengan orang lain yang digambarkan sebagai sebuah jendela. Terdiri dari daerah publik/terbuka (*open area*), daerah buta (*blind area*), daerah tersembunyi (*hidden area*), dan daerah yang tidak disadari/tidak diketahui (*unknown area*).

## Ringkasan

- 1) Hubungan antar manusia merupakan proses interaksi melibatkan perasaan, kata yang diucapkan dalam komunikasi, mencerminkan perasaan dan sikap, proses penyesuaian diri.
- 2) Tujuan penggunaan hubungan antar manusia adalah memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologi dalam penyesuaian diri manusia sedemikian rupa sehingga penyesuaian diri ini terjadi dengan serasi dan selaras.
- 3) Adapun faktor yang terdapat dalam hubungan antar manusia terbagi atas faktor yang mendasari interaksi sosial dan faktor yang menentukan interaksi sosial.
- 4) Teknik hubungan antar manusia terbagi dalam Tindakan Sosial, Kontak Sosial, dan Komunikasi Sosial
- 5) Teori transaksional (model pertukaran sosial), teori peran, dan teori permainan termasuk di dalam teori model dan kualitas hubungan antar manusia
- 6) Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita.
- 7) Faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri seseorang adalah *Significant other* (orang lain yang sangat penting) dan *Reference group* (kelompok rujukan).
- 8) Gambaran diri, ideal diri, harga diri, peran diri dan identitas diri merupakan komponen dalam konsep diri
- 9) Konsep Johary Window merupakan perwujudan bagaimana seseorang berhubungan dengan orang lain yang digambarkan sebagai sebuah jendela. Terdiri dari daerah publik/terbuka (*open area*), daerah buta (*blind area*), daerah tersembunyi (*hidden area*), dan daerah yang tidak disadari/tidak diketahui (*unknown area*).

## Tes 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan merupakan definisi....
  - A. Imitasi
  - B. Sugesti
  - C. Identifikasi
  - D. Simpati
  - E. Empati
- 2) Sikap yang mengurangi sikap defensive dalam komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial adalah....
  - A. Sikap percaya
  - B. Sikap profesionalisme
  - C. Sikap sportif
  - D. Sikap Terbuka
  - E. Sikap tertutup
- 3) Termasuk dalam konsep diri positif, yaitu....
  - A. Merasa setara dengan orang lain
  - B. Peka pada kritik
  - C. Bersikap pesimis
  - D. Hiperkritis
  - E. Responsif terhadap pujian
- 4) Informasi yang kita tahu tentang diri kita tapi tertutup bagi orang lain, adalah....
  - A. *Hidden area*
  - B. *Unknown area*
  - C. *Blindarea*
  - D. *Open area*
  - E. *Known area*
- 5) Informasi yang tidak diketahui oleh orang lain dan diri kita
  - A. *Hidden area*
  - B. *Unknown area*
  - C. *Blindarea*
  - D. *Open area*
  - E. *Known area*



## Topik 2

### Pengaruh Pemahaman Diri terhadap Proses KIP/K

Saudara mahasiswa, pada topik ini kita akan membahas pentingnya seorang konselor dan konseli memahami diri sendiri sebagai cara untuk memudahkan dan mendapatkan hasil yang baik dari konseling yang dilakukan. Untuk mengetahui apakah persepsi kita terhadap diri kita sendiri sama dengan persepsi orang lain terhadap kita. Pemahaman diri ini meliputi siapakah aku, apa kelebihanku, apa kekuranganku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku, apa harapanku dsb. Ketika kita mengetahui siapa diri kita maka kita akan dapat memperbaiki kekurangan kita dan mengoptimalkan kelebihan kita demi kebaikan dan kesejahteraan bersama.

#### 1. Pengetahuan, Keterampilan, Sikap Yang Harus Dimiliki Konselor

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.

Menurut Rogers, agar konseling efektif maka ada tiga kualitas sikap yang harus dimiliki oleh seorang konselor yaitu :

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

#### 2. 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.

## Latihan

- 1) Jelaskanapaajakahyangperludipahamisesoranguntuk mengenaldirinyasendiri!
- 2) Sebutkan 3 aspek yang mempengaruhi perilaku seseorang ?
- 3) Jelaskan tiga kualitas sikap yang harus dimiliki oleh seorang konselor!
- 4) Jelaskan kenapa Bidan perlu mamahami dirinya sendiri !

### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Pemahaman diri ini meliputi siapakah aku, apa kelebihanku, apa kekuranganku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku, apa harapanku dsb
- 2) Perilaku seseorang baik konselor maupun konseli dipengaruhi oleh tiga aspek yaitukognitif( pengetahuan), afektif(sikap) dan psikomotor (keterampilan).
- 3) tiga kualitas sikap yang harus dimiliki oleh seorang konselor agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik yaitu empati, otentik, *uncoditional* positif *regart* atau *acceptance*
- 4) Bidan perlu mamahami diri sendiri untuk dapat bekerja optimal dan beradaptasi dengan begitu banyaknya tugas yang harus diemban dan begitu banyak karaterisktik orang yang berhubungan dengannya.

## Ringkasan

- 1) Pemahaman diri yang perlu diketahui adalah meliputi siapakah aku, apa kelebihanku, apa kekuranganku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku, apa harapanku dsb.
- 2) Ketika kita mengetahui siapa diri kita maka kita akan dapat memperbaiki kekurangan kita dan mengoptimalkan kelebihan kita demi kebaikan dan kesejahteraan bersama.
- 3) Perilaku seseorang baik konselor maupun konseli dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu kognitif ( pengetahuan), afektif ( sikap) dan psikomotor ( keterampilan).
- 4) Ada tiga kualitas sikap yang harus dimiliki oleh seorang konselor agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik yaitu empati, otentik, *uncoditional* positif *regart* atau *acceptance*.
- 5) Bidan perlu mamahami diri sendiri untuk dapat bekerja optimal dan beradaptasi dengan begitu banyaknya tugas yang harus diemban dan begitu banyak karaterisktik orang yang berhubungandengannya.

## Tes 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 dengankerangka pikirpasien 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

## Kunci Jawaban Tes

### Tes 1

- 1) D
- 2) C
- 3) A
- 4) A
- 5) A

### Tes 2

- 1) D
- 2) C
- 3) B
- 4) C
- 5) A

## Umpan Balik

### Tes 1

- 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 memandang 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 sikap 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 objektif, 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

Tes 2

- 1) Aspek yang mempengaruhi perilaku manusia adalah ..
  - A. Jawaban salah, karena kognitif satu dari 3 aspek yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu kognitif, psikomotor dan afektif.
  - B. Jawaban salah, karena psikomotor satu dari 3 aspek yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu kognitif, psikomotor dan afektif
  - C. Jawaban salah, karena afektif satu dari 3 aspek yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu kognitif, psikomotor dan afektif
  - D. Jawaban benar, karena jawaban a dan b, c benar yaitu kognitif, psikomotor dan afektif
  - E. Jawaban salah, karena jawaban a dan b benar karena ada 3 aspek yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu kognitif, psikomotor dan afektif
  
- 2) Mamandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien adalah definisi dari
  - 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 salah, karena simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan
  - E. Jawaban benar, karena empati adalah mamandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien
  
- 3) Konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dilakukan adalah pengertian dari...
  - A. Jawaban salah, karena empati yaitu mamandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien
  - B. Jawaban benar, karena otentik, konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dilakukan adalah nyata dan selaras, tidak berpura-pura
  - C. Jawaban salah, karena unconditional positif regard atau acceptance, bahwa konselor harus bisa menerima konseli dengan apa adanya tanpa tendensi apapun selain kebaikan dan kesejahteraan pasien.
  - D. 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

- E. Jawaban salah, karena simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan
- 4) Konselor harus bisa menerima konseli dengan apa adanya tanpa tendensi apapun selain kebaikan dan kesejahteraan pasien adalah kualitas konselor yg disebut dengan...
- A. Jawaban salah, karena empati yaitu memandang permasalahan dengan kerangka pikir pasien
- B. Jawaban salah, karena otentik, konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang di dalam dan dilakukan adalah nyata dan selaras, tidak berpura-pura
- C. Jawaban benar, karena unconditional positif regard atau acceptance, bahwa konselor harus bisa menerima konseli dengan apa adanya tanpa tendensi apapun selain kebaikan dan kesejahteraan pasien.
- D. 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
- E. Jawaban salah, karena simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan
- 5) Bidan yang tidak bisa menampilkan keterampilan dan sikap seorang konselor yang baik maka ...
- A. Jawaban benar, karena akan sulit dia menjalankan tugasnya
- B. salah, sikap profesionalisme mendukung pelaksanaan tugas seorang bidan
- C. Jawaban salah, karena sikap sportif akan mendukung tugas bidan
- D. Jawaban salah, karena sikap tertutup sebagai salah satu faktor penghambat konseling
- E. Jawaban salah, karena sikap terbuka akan mendukung tugas bidan

## Glosarium

<i>Self</i>	: diri
<i>Openarea</i>	: terbuka
<i>Blindarea</i>	: daerah buta
<i>Hiddenarea</i>	: daerah tersembunyi,
<i>Unknownarea</i>	: daerah yang tidak disadari/tidak diketahui
<i>Uncoditionalpositif regart</i>	: penghormatan tanpasyarat
<i>Acceptance</i>	: 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). Komunikasidan 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

### PENDAHULUAN

Selamat berjumpa lagi dalam Bab 4 yang akan membahas tentang komunikasi interpersonal dan konseling yang sangat penting diketahui dan dilaksanakan oleh seorang bidan. Dalam praktek kebidanan selalu diharapkan dari seorang bidan agar dapat memberikan asuhan kebidanan yang berkualitas. Kualitas kebidanan ditentukan oleh cara bidan membina hubungan baik dengan sesama rekan sejawat maupun dengan orang yang diberikan asuhan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kebidanan berkaitan erat dengan upaya peningkatan keterampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien.

Konseling merupakan proses pemberian informasi obyektif dan lengkap yang dilakukan secara sistimatis dengan panduan komunikasi interpersonal, tehnik pembimbingan, dan penguasaan pengetahuan klinik yang bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut.

Kalau pada Bab sebelumnya telah dipelajari mengenai komunikasi efektif, maka pada Bab ini akan diberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat menerapkan komunikasi interpersonal dan konseling dalam lingkup praktik kebidanan dengan memperhatikan beberapa faktor penghambat dalam melakukan KIP/K dan pengaruh pemahaman diri terhadap proses KIP/K.

Bab ini dikemas dalam dua Topik, disusun dalam urutan sebagai berikut.

Topik 1: Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal /Konseling

Topik 2: Keterampilan didalam KIP/K

#### *Petunjuk Mempelajari Bab*

Saudara-saudara, proses pembelajaran tentang komunikasi interpersonal/konseling yang sedang anda ikuti dapat berjalan dengan lebih baik bila Anda mengikuti langkah-langkah belajar sebagai berikut.

1. Bacalah materi tentang komunikasi interpersonal/konseling secara seksama.
2. Bacalah referensi lainnya tentang komunikasi interpersonal/konseling yang berasal dari buku-buku referensi maupun mengunduh dari laman-laman (situs) internet yang tersedia.
3. Pelajari secara berurutan Topik 1 sampai dengan 3.
4. Kerjakan latihan-latihan / tugas-tugas terkait dengan materi yang dibahas dan diskusikan dengan fasilitator / tutor pada saat kegiatan tatap muka.
5. Buat ringkasan dari materi yang dibahas untuk memudahkan Anda mengingat.

6. Kerjakan evaluasi proses pembelajaran untuk setiap materi yang dibahas dan cocokkan jawaban Anda dengan kunci yang disediakan pada akhir setiap unit.
7. Jika Anda mengalami kesulitan, diskusikan dengan teman Anda dan konsultasikan dengan fasilitator.
8. Keberhasilan proses pembelajaran Anda dalam mempelajari materi dalam Bab ini tergantung dari kesungguhan Anda dalam mengerjakan latihan. Untuk itu belajarliah dan berlatih secara mandiri atau berkelompok dengan teman sejawat Anda.

## Topik 1

### Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal/Konseling

Saudara-saudara, pada KB I ini Anda akan mempelajari tentang konsep dasar komunikasi interpersonal/konseling yang meliputi pengertian, faktor penghambat, keadaan yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi, hal-hal yang perlu diperhatikan ketika melakukan komunikasi interpersonal/konseling (KIP/K), pentingnya KIP, perilaku dalam KIP, tujuan konseling, ciri konselor yang efektif, dan proses 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.

#### A. KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING

##### 1. Jenis-Jenis Komunikasi

Komunikasi bisa dibagi menjadi empat jenis.

- a. Komunikasi massa, yaitu jenis komunikasi dimana penyampaian pesan seseorang kepada kelompok besar orang, biasanya kepada sebagian besar masyarakat.
- b. Komunikasi intrapersonal, yaitu jenis komunikasi di mana penyampaian pesan seseorang kepada dirinya sendiri.
- c. Komunikasi interpersonal, yaitu jenis komunikasi dimana penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain bersifat dua arah, secara verbal dan nonverbal.
- d. Komunikasi kelompok, yaitu jenis komunikasi dimana penyampaian pesan dari seseorang kepada individu di dalam kelompok kecil.

##### 2. 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.

- a. 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.
- b. KIP/K merupakan suatu proses penyampaian informasi secara tatap muka dan saling pengertian antara dua orang atau lebih.
- c. 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 (Bari dkk, 2002).
- d. 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.
- e. 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 (Gustad dalam Yulifah & Yuswanto, 2009).

### 3. Ciri-ciri Konseling

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

- a. Interaksi antara dua orang (misalnya antara bidan dengan klien)
- b. Konseli datang dan mempunyai masalah
- c. Konseli datang atas kemauan sendiri atau saran orang lain untuk menyelesaikan masalahnya.
- d. Konselor adalah seorang yang terlatih (profesional) dalam bidang konseling.
- e. 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.
- f. Proses konseling menitikberatkan kepada masalah yang jelas, nyata dan dalam kesadaran diri (Yulifah & Yuswanto, 2009).

### 4. 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.

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

Wawancara dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- a. Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang jawabannya telah dipersiapkan (ada alternatif jawaban). Keuntungannya adalah mudah diolah dan dianalisis.
- b. 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 pengkategorian.

Beberapa tips wawancara yang efektif adalah sebagai berikut.

- a. Ciptakan suasana yang terbuka
- b. Jangan memotong pembicaraan
- c. Berikan perhatian
- d. Jangan bersifat evaluatif
- e. Tenggang rasa atau bijaksana (Tyastuti dkk, 2008)

## **5. Hal-hal yang Sebaiknya Dilakukan dan Tidak Dilakukan 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.

- a. Hal-hal yang harus dilakukan konselor:
  - 1) Ramah, terbuka, dan simpatik
  - 2) Mampu mengontrol perasaan, khususnya yang bersifat negatif
  - 3) Menyampaikan informasi yang tidak bias kepada klien
  - 4) Mampu mendapatkan respon balik (feedback) dari klien
  - 5) Mampu berkomunikasi dengan sejawat dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi profesional
  - 6) Mampu menerima ide-ide dan pendapat klien tanpa menghakimi
  - 7) Mampu membangun empati kepada klien

- 8) Mampu menemukan solusi yang baik
  - 9) Mampu meningkatkan keterampilan melakukan konseling
- b.* Hal-hal yang seharusnya tidak dilakukan konselor:
- 1) Memaksakan pendapat kepadaklien
  - 2) Menyampaikan informasi yang tidak dibutuhkan dan diharapkan klien
  - 3) Menggunakan kata-kata dan istilah-istilah yang sulit dimengerti
  - 4) Menyela, meremehkan dan mengkritik klien
  - 5) Mengomentari atau memberikan saran kepada klien yang masalahnya belum dipahami benar, atau menyetujui pendapat klien yang dibuat secara terburu-buru
  - 6) Memaksakan klien menjawab pertanyaan
  - 7) Menghakimi (Depkes RI, 2011).

## **6. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal**

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

- a.* Faktor individual
- Faktor individual adalah faktor yang berorientasi kultural (keterikatan budaya) yang merupakan faktor yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari beberapa faktor sebagai berikut.
- 1) Faktor fisik - kepekaan panca indra.
  - 2) Sudut pandang - nilai-nilai
  - 3) Faktor sosial
  - 4) Bahasa
- b.* Faktor-faktor yang berkaitan dengan interaksi
- 1) Tujuan dan harapan terhadap komunikasi
  - 2) Sikap terhadap interaksi
  - 3) Pembawaan diri seseorang terhadap orang lain (seperti kehangatan, perhatian, dan dukungan)
- c.* 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).
- d.* Kompetensi dalam melakukan percakapan
- Agar efektif, suatu interaksi harus menunjukkan perilaku kompeten dari kedua belah pihak.

## **7. Keadaan yang Dapat Menyebabkan Putusnya Komunikasi**

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

- a.* Kegagalan menyampaikan informasi penting.

- b.* Perpindahan topik bicara yang tidak lancer.
- c.* Salah pengertian.

**8. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan Pada Saat Melakukan Komunikasi Interpersonal/Konseling.**

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.

- a.* Perhatian pada tanda verbal dan non verbal.
- b.* Tanda verbal dan non verbal yang ditunjukkan bidan mempunyai efek panjang terhadap yang ingin kita capai.
- c.* Mendapat kepercayaan dari klien
- d.* Perlu introspeksi.
- e.* Indikator hubungan interpersonal yang positif.
- f.* Menyambut klien.
- g.* Ramah dan terbuka.
- h.* Menyediakan waktu untuk mendengar mereka.
- i.* Menjawab semua pertanyaan dengan benar dan memuaskan.
- j.* Tetap sabar walaupun klien bertanya hal yang sama berulang-ulang.
- k.* Percaya, memperhatikan, pengertian, saling menghormati, dan kesediaan untuk membantu.

**9. Pentingnya KIP**

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa manfaat penting sebagai berikut.

- a.* Agar dapat memberikan informasi secara efektif kpd klien.
- b.* Agar dapat lebih memahami perasaan dan pikiran klien.
- c.* Agar lebih siap dan percaya diri dlm menghadapi klien yang sulit.
- d.* Agar membantu pekerjaan.
- e.* Untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- f.* Untuk kepentingan pribadi yaitu agar dapat berkomunikasi lebih baik dan lebih luwes dalam pergaulan.

**10. Perilaku dalam KIP**

Ada tiga perilaku dalam komunikasi interpersonal yang harus dipahami oleh bidan sebagai berikut.

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

- 1) Hak memperoleh informasi.



- 2) Hak bertanya.
- 3) Hak dilayani secara pribadi.
- 4) Hak menyatakan pendapat/pandangan.
- 5) Hak memutuskan secara bebas.

#### **11. Tujuan Konseling**

Konseling memiliki beberapa tujuan sebagai berikut.

- a.* Membantu klien memahami peristiwa yang mungkin dihadapi sehingga dapat dilakukan tindakan preventif terhadap hal-hal yang tidak diinginkan.
- b.* Membantu klien dan keluarganya menentukan kebutuhan yang mungkin diperlukan.
- c.* Membantu klien membuat pilihan sesuai dengan keadaan kesehatan dan keinginan mereka.
- d.* Membantu klien mengenali tanda gejala terjadinya risiko kesehatan dan fasilitas kesehatan yang bisa menanggulangi risiko dan komplikasi yang akan terjadi.
- e.* Memfasilitasi perkembangan potensi klien (Yulifah dan Yuswanto, 2009; Tyastuti, Kusmiyati, & Handayani, 2008).

#### **12. Tujuan Konselor**

Tujuan konselor dalam konteks konseling merupakan pantulan dari falsafah selaku dasar pijakan tiap konselor. Sesuai dengan keragaman falsafah konselor, tujuan-tujuannya pun sangat beragam (Corey dalam Mappiare, 2006). 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 (Rao dalam Mappiare, 2006). Adapun wujud tujuan jangka panjang yang merupakan pantulan falsafah hidup konselor dapat dinyatakan sebagai berikut.

- a.* Untuk membantu konseli menjadi pribadi yang bisa beraktualisasi.
- b.* Untuk membantu konseli mencapai capaian diri.
- c.* Untuk membantu konseli menjadi pribadi yang berfungsi seutuhnya (Rao dalam Taufik & Juliane, 2010).

#### **13. Ciri Konselor Efektif**

Ciri-ciri konselor efektif adalah sebagai berikut.

- a.* Mampu menciptakan suasana nyaman dan aman bagi klien.
- b.* Menimbulkan rasa saling percaya diantara klien konselor.
- c.* Mampu mengenali hambatan sosio-kultural setempat
- d.* Mampu menyampaikan informasi objektif, lengkap dan jelas (bahas yang mudah dimengerti)
- e.* Mampu mendengar aktif dan bertanya secara efektif dan sopan.
- f.* Memahami dan mampu menjelaskan berbagai aspek kesehatan reproduksi
- g.* Mampu mengenali keinginan klien dan keterbatasan penolong
- h.* Membuat klien bertanya berbicara dan mengeluarkan pendapat
- i.* Menghormati hak klien, membantu dan memperhatikan

#### 14. Proses Konseling

Proses konseling meliputi empat tahap, yaitu:

- a. Pembinaan hubungan baik (*rapport*)
- b. Penggalan informasi
  - 1) Identifikasi masalah
  - 2) Kebutuhan
  - 3) Perasaan
  - 4) Kekuatan diri, dll.
- c. Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan perencanaan
- d. Menindaklanjuti pertemuan

### Latihan

- 1) Apakah pengertian dari KIP/K?
- 2) Ada berapa faktor yang menghambat KIP/K?
- 3) Jelaskan tahapan konseling!

#### Petunjuk Jawaban Latihan

Jika Anda mengalami kesulitan dalam menjawab soal-soal latihan di atas, silakan Anda baca kembali uraian Topik 1.

### Ringkasan

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.

Pada pelaksanaan komunikasi interpersonal, ada beberapa faktor penghambat antara lain adalah faktor Individual, faktor yang berkaitan dengan interaksi, faktor situasional, kompetensi dalam melakukan percakapan

Proses konseling meliputi empat tahap, yaitu pembinaan hubungan baik, penggalan informasi, pengambilan keputusan, dan menindaklanjuti pertemuan.

### Tes 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Komunikasi dimana Penyampaian pesan seseorang kepada kelompok besar orang, biasanya sebagian besar masyarakat adalah pengertian dari....
  - A. Komunikasi interpersonal
  - B. Komunikasi intrapersonal
  - C. Komunikasi kelompok
  - D. Komunikasi Massa ( *Mass Communication* )
  - E. Komunikasi interpersonal/konseling

- 2) Penyampaian pesan seseorang kepadadirinya sendiri adalah pengertian dari....
  - A. Komunikasi interpersonal
  - B. Komunikasi intrapersonal
  - C. Komunikasi kelompok
  - D. Komunikasi Massa ( *Mass Communication*)
  - E. Komunikasi interpersonal/konseling
- 3) Suatu proses dua arah, lingkaran interaktif dimana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan non verbal adalah pengertian dari....
  - A. Komunikasi interpersonal
  - B. Komunikasi intrapersonal
  - C. Komunikasi kelompok
  - D. Komunikasi Massa.
  - E. Komunikasi interpersonal/konseling
- 4) Konseling merupakan suatu proses dengan ciri-ciri sebagai berikut....
  - A. Interaksi antara satu orang
  - B. Konseli datang mempunyai masalah
  - C. Konseli datang atas kemauan sendiri atau saran orang lain untuk menyelesaikan masalah klien.
  - D. Konselor adalah seorang yang terlatih ( profesional) dalam bidangnya
  - E. 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.
- 5) Berikut ini adalah kelebihan wawancara kecuali....
  - A. Pertanyaan bisa lebih bebas dan mendalam
  - B. Hubungan dapat dibina lebih baik sehingga respon lebih bebas menggunakan pendapatnya
  - C. Dapat direkam dan lebih lengkap.
  - D. Sifat datanya sekunder
  - E. Dapat mengklarifikasi data yang tidak jelas

## Topik 2

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

Saudara-saudara, selamat berjumpa kembali pada Topik 2 Bab 4. Pada Topik ini akan diuraikan tentang keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang konselor yang terdiri dari keterampilan observasi, keterampilan membina hubungan baik, dan keterampilan mendengar aktif. Dengan menguasai keterampilan tersebut diharapkan anda bisa menjadi konselor yang baik dalam memberikan asuhan kebidanan pada klien.

#### A. KETERAMPILAN OBSERVASI

##### 1. Tingkah Laku Verbal dan Nonverbal

###### a. *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. Menurut Larry L. Barker bahasa memiliki 3 fungsi yaitu penamaan, interaksi, dan transmisi informasi (Mulyana, 2007).

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

###### 1) *Vocabulary* (pembendaharaan kata-kata)

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.

###### 2) *Rating* (kecepatan)

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.

###### 3) Intonasi

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.

4) Humor

Komunikasi yang datar dan kurang berdaya humor menimbulkan kesan kaku pada seseorang saat berkomunikasi. Komunikasi yang diselingi 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.

5) Singkat dan jelas

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.

6) *Timing* (waktu yang tepat)

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.

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

b. *Tingkah laku nonverbal*

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.

1) Bahasa tubuh.

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

- a) Ekspresi wajah. Wajah, terutama mata merupakan sumber yang kaya dengan pemaknaan komunikasi. Ekspresi wajah merupakan cerminan suasana emosi seseorang. Apakah 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.

- b) 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.
  - c) Sentuhan. 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 dilakukan melalui sentuhan tangan. Sentuhan menimbulkan perasaan bahwa yang disentuh dihargai.
  - d) 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.
  - e) Suara. Suara rintihan, desahan saat tarik nafas panjang, tangisan salah satu ungkapan perasaan 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.
  - f) Gerak isyarat. Gerak isyarat dapat mempertegas pembicaraan dalam komunikasi. Menggunakan isyarat saat berkomunikasi merupakan bagian total dari komunikasi, seperti mengetuk ketuk kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress, bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.
- 2) Tanda
- 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.
- 3) Tindakan / perbuatan
- Tindakan atau perbuatan secara khusus tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna, misalnya menggebrak meja, menutup pintu keras-keras. Tindakan tersebut bisa bermakna marah.
- 4) Objek
- 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.

5) Warna

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.

c. *Fungsi komunikasi nonverbal*

Komunikasi non verbal dapat berfungsi untuk:

- 1) Melengkapi komunikasi verbal.  
Misalkan ada anak kecil yang bertengkar, maka selain kita meleraikan dengan kata-kata, biasanya diikuti dengan mata yang melotot.
- 2) 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.
- 3) Membesar-besarkan komunikasi nonverbal  
Misalkan bercerita tentang gorilla yang tubuhnya besar sambil melebar-lebarkan tangannya kesamping.
- 4) Melawan komunikasi verbal  
Misalnya saat orang mengatakan tidak malu, tetapi pipi dan wajahnya memerah.
- 5) Meniadakan komunikasi nonverbal  
Misalnya kita dipaksa untuk memberikan uang lalu kita katakan ini uangnya sambil memasukkan uang itu kesaku.

d. *Kekurangan tingkah laku non verbal*

- 1) Melalui observasi dari gerak-gerik, ekspresi, gerak tubuh, dan isyarat
- 2) Sulit untuk menyelami maksud dan perasaan klien
- 3) Sering terjadi salah persepsi
- 4) Komunikasi terganggu apabila kedua belah pihak tidak mengupayakan komunikasi verbal.

e. *Pengamatan dan penafsiran*

Pengamatan yang dilaksanakan saat terjadinya komunikasi meliputi bentuk verbal maupun nonverbal dimana faktor subjektivitas 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.

## B. KETERAMPILAN MEMBINA HUBUNGAN BAIK

### 1. 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.

- a. Menunjukkan tanda perhatian verbal
- b. Menjalin kerjasama
- c. 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 i dorongan, kepercayaan dan harapan.

### 2. Sikap dan Perilaku Dasar yang Dibutuhkan

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	Cat atan
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 klien			
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 variable pengamatan tersebut tidak berlaku.

### C. KETERAMPILAN MENDENGAR

Menjadi pendengar aktif bagi konselor sangat penting karena:

1. Menunjukkan kepedulian
2. Merangsang dan memberanikan klien beraksi secara konselor
3. Menimbulkan situasi yang mengajarkan
4. 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.

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

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

1. Mampu berhubungan dengan orang diluar kalangannya.
2. Mempunyai cara-cara untuk membantu klien
3. Memperlakukan klien untuk menimbulkan respon yang bermakna
4. Bertanggung jawab bersama klien dalam konseling

Dalam komunikasi interpersonal ada 4 bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai situasi yang bisa dihadapi (Saraswati & Taringan, 2002).

### **1. 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.

### **2. 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. Contoh perhatian verbal adalah “ya...”, “lalu...”, “terus...” selanjutnya bagaimana dll. Ini bisa dilakukan sewaktu klien bercerita panjang tentang peristiwa yang dialaminya.

### **3. 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.

#### 4. Mendengar Aktif

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

##### a. 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 (Saraswati & Tarigan, 2002). Keterampilan merangkum dapat dilakukan dengan cara-cara berikut.

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

##### b. Refleksi Isi / *Paraphrasing*

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

##### c. 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.

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

#### D. 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 (Dillon, 1986).

Hal yang perlu diperhatikan dalam membuat pertanyaan antara lain:

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

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

#### 1. **Pertanyaan Tertutup**

- a. Jenis pertanyaan ini membuat penanya mengontrol percakapan yang nantinya akan ada respon terbatas.
- b. Biasanya pertanyaan cukup sederhana
- c. "Berapa umur anda?"
- d. "Anda lebih suka susu atau krim?"
- e. Pertanyaan dapat memberikan informasi yang faktual. Pertanyaan ini dapat dilakukan pada awal untuk memecahkan kekakuan, mengurangi rasa cemas dan gugup.
- f. Bila terlalu lama/sering dapat timbul permasalahan.
- g. Pada pasien yang hanya mampu menjawab singkat dari pertanyaan-pertanyaan, akibatnya petugas harus bertanya berulang-ulang, padahal memerlukan waktu yang lama
- h. Pada akhirnya petugas tidak mendengarkan jawaban dari pertanyaan yang disampaikan.

#### 2. **Pertanyaan Terbuka**

- a. Penggunaan pertanyaan terbuka dapat memberikan kebebasan pada orang yang ditanya, untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.
- b. Sering tidak menghasilkan jawaban yang tepat apa yang diinginkan penanya, cenderung menjawab sesuai dengan topiknya.
- c. Pertanyaan terbuka dan tertutup dapat digunakan secara bersamaan, tergantung dari keadaan dengan memperkirakan arah percakapan.
- d. Memulai pembicaraan dengan pertanyaan terbuka dan kemudian secara bertahap dengan pertanyaan yang lebih spesifik (Kohn Canel, 1957) diistilahkan sebagai suatu corong.
- e. Misalnya: Apa yang ingin Anda lakukan, bila Anda memiliki waktu banyak? Jenis tanaman apa yang Anda tanam di halaman rumah Anda?

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.

### 3. **Pertanyaan Mengarah**

Ada tiga tipe pertanyaan mengarah.

a. **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.

b. **Contoh: “Bukankah ia juru masak yang hebat?”**

Penekanan persetujuan

Menempatkan penekanan pada individu untuk menyetujui apa yang diucapkan oleh pembicara. Contoh: “Anda tentunya menggosok gigi setiap hari bukan?”

c. **Ketajaman tersembunyi**

Mengarahkan responden tanpa sepengetahuan mereka.

### 4. **Pertanyaan fektif**

Pertanyaan ini berhubungan dengan perasaan dan emosi, misalnya: “Bagaimana perasaan Anda setelah operasi?”

### 5. **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.

## Latihan

Pada latihan kali ini, anda lakukan pengamatan dalam membina hubungan baik dengan menggunakan format di dalam Bab hasil pengembangan Tarigan (2002).

### **Petunjuk Jawaban Latihan**

Agar bisa mengerjakan latihan ini, silakan Anda simak kembali materi Topik 2.

## Ringkasan

Konseling bisa diartikan sebagai proses pemberian bantuan dari seseorang kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan atau memecahkan suatu masalah melalui pemahaman terhadap fakta, harapan, kebutuhan, dan perasaan klien. Sebagai bidan harus memahami akan pentingnya memberikan konseling dengan tepat sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan agar bisa membantu klien dalam memecahkan masalahnya.

Beberapa hambatan selama proses KIP/K yang perlu diidentifikasi, meliputi faktor individual, interaksi, situasional, dan kompetensi dalam melakukan percakapan.

Keterampilan-keterampilan inti dalam melakukan proses KIP/K adalah keterampilan melakukan observasi, membina hubungan baik dengan klien, dan mendengar aktif

Keterampilan observasi dengan melakukan pengamatan dan penafsiran terhadap klien mengenai tingkah laku verbal dan non verbal.

Keterampilan membina hubungan baik diperlukan sejak awal pertemuan dan perlu dijaga selama melakukan proses konseling

Keterampilan mendengar aktif dengan melakukan paraphrasing dan refleksi isi, termasuk bertanya efektif.

## Tes 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Apakah tujuan menjalin hubungan yang baik dengan klien?
  - A. Dapat mengerti pasien dengan baik
  - B. Dapat berkenalan dan tambah kenal
  - C. Memenuhi kebutuhan klien
  - D. Menguntungkan konselor
  - E. Menyenangkan klien
- 2) Empati adalah yang sangat penting dalam konseling. Orang yang empati adalah orang yang...
  - A. Dapat merasakan perasaan orang lain
  - B. Larut dengan perasaan orang lain
  - C. Penuh perkataan terhadap orang lain
  - D. Terus memikirkan kesedihan orang lain
  - E. Ikut bersimpati dengan masalah orang lain
- 3) Dalam melakukan observasi terhadap klien, yang perlu diamati adalah ....
  - A. Ucapan klien
  - B. Tingkah laku verbal
  - C. Tingkah laku nonverbal
  - D. Tingkah laku verbal dan nonverbal
  - E. Tingkah laku verbal, nonverbal dan kesenjanganannya
- 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. ”Sulit ya, punya suami yang maunya menang sendiri !”
  - B. ”Ibu kesal dengan sikap suami yang sulit diajak bicara dan berunding!”
  - C. ”Saya turut prihatin, mungkin sebaiknya ibu minta tolong mertua saja!”
  - D. ”Sabar saja dulu Bu, baru 4 tahun menikah memang perlu penyesuaian!”
  - E. “Mungkin suami sudah bosan dengan kebiasaan Ibu?”

- 5) Dalam membina hubungan dikenal istilah SOLER, yang menunjukkan sikap konselor dalam huruf "O" adalah ....
- A. Menghadap klien
  - B. Tubuh condong ke klien
  - C. Terbuka dan tidak menilai
  - D. Santai dan sikap bersahabat
  - E. Kontak mata/tatap mata sesuai cara, budaya setempat.

## Kunci Jawaban Tes

Tes 1

- 1) C
- 2) B
- 3) E
- 4) A
- 5) D

Tes 2

- 1) A
- 2) A
- 3) E
- 4) C
- 5) C

## Umpan Balik

### *Tes Formatif 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 padakhalayak/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 kepadadirinya 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

*Tes Formatif 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 menjadipenjembatankomunikasi antarkliendengan 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 menghadapkliendenganhuruf F (*Faceyourclientsquarely*)
  - 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  
Vocabulary : 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

#### PENDAHULUAN

Saudara mahasiswa, seperti kita ketahui bersama bahwa dalam asuhan kebidanan, seorang bidan mempunyai bermacam-macam klien yang membutuhkan konseling mulai dari bayi/balita, remaja, calon orang tua, bumil, bulin, bufas, busui, sampai dengan akseptor KB dan konseling genetik, sehingga seorang bidan memerlukan ilmu dalam melakukan konseling dalam asuhan kebidanan agar dapat membantu klien dalam menyelesaikan masalahnya.

Pada Bab 5 ini, Anda akan mempelajari tentang konseling dalam asuhan kebidanan. Bidan dalam memberikan asuhan kebidanan dituntut untuk mempunyai keterampilan berpikir, berkomunikasi dan berketerampilan praktis sehingga bisa memberikan pelayanan yang paripurna dan berkualitas. Tugas utama seorang Bidan adalah memberikan konseling kepada perempuan dalam kurun siklus reproduksinya. Konseling ini sangat bermanfaat karena berfungsi sebagai pencegahan, pemecahan masalah, perbaikan, dan pengembangan.

Setelah mempelajari bab 5 ini diharapkan mahasiswa mampu memahami konsep konseling dan macam-macam konseling dalam asuhan kebidanan. Secara khusus, setelah mempelajari bab ini diharapkan mahasiswa mampu:

1. Memahami langkah-langkah dalam konseling.
2. Memahami fungsi konseling dalam asuhan kebidanan.
3. Memahami hasil pelayanan dalam konseling kebidanan.
4. Memahami teknik dalam konseling.
5. Memahami macam-macam konseling dalam asuhan kebidanan.

Materi pada bab ke-5 ini mempunyai hubungan dengan semua bab terdahulu karena materi pada bab ini sebagai aplikasi dari teori-teori yang sudah ada pada bab sebelumnya. Bab ini menjadi landasan bagi bidan untuk mampu menganalisis karakteristik klien dan melaksanakan konseling dalam asuhan kebidanan.

Materi bab ini dibagi dalam dua Topik.

- Topik I: Konsep Konseling dalam asuhan kebidanan.
- Topik II: Konseling dalam asuhan kebidanan.

#### *Petunjuk mempelajari bab*

Saudara mahasiswa, proses pembelajaran tentang konseling dalam asuhan kebidanan yang sedang Anda ikuti dapat berjalan dengan lebih baik bila Anda mengikuti langkah-langkah belajar sebagai berikut.

1. Bacalah materi tentang konseling dalam asuhan kebidanan secara seksama.
2. Bacalah referensi lainnya tentang konseling dalam asuhan kebidanan yang berasal dari buku-buku referensi maupun mengunduh dari laman-laman (situs) Internet yang tersedia.
3. Pelajari secara berurutan Topik 1 dan 2.
4. Kerjakan latihan-latihan/tugas-tugas terkait dengan materi yang dibahas dan diskusikan dengan fasilitator/tutor pada saat kegiatan tutorial tatap muka.
5. Buat ringkasan dari materi yang dibahas untuk memudahkan Anda mengingat.
6. Kerjakan evaluasi proses pembelajaran untuk setiap materi yang dibahas dan cocokkan jawaban anda dengan kunci yang disediakan pada akhir setiap unit.
7. Jika anda mengalami kesulitan diskusikan dengan teman Anda dan konsultasikan kepada fasilitator.
8. Keberhasilan proses pembelajaran Anda dalam mempelajari materi dalam bab ini tergantung dari kesungguhan Anda dalam membaca materi bab ini dan dalam mengerjakan latihan. Untuk itu belajarlh dan berlatih secara mandiri atau berkelompok dengan teman sejawat Anda.

## Topik 1

### Konsep Konseling dalam Asuhan Kebidanan

Saudara mahasiswa, pada KB I ini Anda akan mempelajari langkah-langkah dalam konseling, fungsi konseling dalam asuhan kebidanan, hasil pelayanan dalam konseling kebidanan, dan teknik dalam konseling. Semua materi tersebut akan membekali saudara dalam melakukan konseling dalam asuhan kebidanan.

#### A. LANGKAH-LANGKAH DALAM KONSELING

Saudara-saudara, pada bab ke-4 Anda telah mempelajari tentang langkah-langkah dalam konseling, namun pada bagian ini penulis akan mereviu kembali langkah-langkah dalam konseling berikut ini.

1. Pendahuluan/pembuka. Pembuka adalah kegiatan untuk menciptakan kontak, melengkapi data konseli, untuk merumuskan penyebab masalah dan menentukan jalan keluar.
2. 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.
3. 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.

#### B. 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 (Uripmi dkk., 2003), yang setidaknya ada unsur-unsur sebagai berikut.

1. Peserta. Umumnya berjumlah minimal 2 orang (bidan dan klien), bisa juga berkelompok, dengan peranan atau afiliasi profesional khusus yaitu bidan yang memiliki pengetahuan dibidangnya.
2. Tujuan. Diperlukan untuk dapat menyesuaikan diri ke arah yang lebih baik dan berfungsi meningkatkan perubahan perilaku maupun pengetahuan klien.
3. Hasil belajar. Setiap konseling kebidanan diharapkan menghasilkan perubahan pada klien untuk mencapai kemandirian baik sebagai individu, sosial, spiritual, dan kultural (Yulifah & Yuswanto, 2009).



### C. 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 (Depkes RI, 2006).

Ada 5 tujuan konseling kebidanan sebagai berikut.

1. Membantu memecahkan masalah/menfasilitasi coping (*fasilitating coping*), meningkatkan keefektifan individu dalam pengambilan keputusan secara tepat. Lebih lanjut, tujuannya adalah menfasilitasi 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 jugakeluarganya.
2. Membantu pemenuhan kebutuhan klien, meliputi menghilangkan perasaan yang menekan/mengganggu dan mencapai kesehatan mental yang positif.
3. 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.
4. 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.
5. Efektifitas 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 (Depkes RI, 2006).

### D. JENIS KONSELING

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

#### 1. **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, menfasilitasi, 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.

## **2. 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.

## **3. 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.

Ungkapan yang sering diungkapkan klien seperti “Buat apa saya hidup” atau “Saya tidak punya apa-apa lagi untuk hidup”. Hal ini menunjukkan tidak adanya motivasi untuk menjalani hidup, tetapi juga menjalani asuhan yang akhirnya mengakibatkan klien tidak kooperatif menjalani program asuhan.

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 (Tamsuri dalam Taufik dkk., 2010).

## E. ASAS KONSELING

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

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. 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 membukadiri dalam arti mau menerima saran-saran dan masukan lain dari pihak lain.

#### 4. 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. Asas keterkinian ini juga mengandung pengertian seorang konselor tidak boleh menunda pemberian konseling.

#### 5. Asas Kemandirian

Fungsi konseling adalah meningkatkan kemampuan klien mengatasi masalah di bidang 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.

- a. Menenal diri sendiri dan lingkungan.
- b. Menerima diri sendiri dan lingkungan secara positif dan dinamis.
- c. Mengambil keputusan untuk dan oleh diri sendiri.
- d. Mengarahkan diri sesuai dengan keputusan itu.
- e. Mewujudkan diri secara optimal sesuai dengan potensi, minat, dan kemampuan-kemampuan yang dimiliki.

#### 6. 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.

## **7. 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.

## **8. 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.

## **9. 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.

## **10. 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.

## **11. 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 (Taufik & Juliane, 2009). Dalam situasi ini dapat dilihat bahwa bidan berperan sebagai kolaborator bagi klien dan berperan memberi informasi yang diperlukan konselor.

## **F. FUNGSI KONSELING DALAM ASUHAN KEBIDANAN**

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

### **1. 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.

### **2. 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

## G. HASIL PELAYANAN DALAM KONSELING KEBIDANAN

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

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

## H. 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.

1. Teknik *authoritharian* atau *directive* di mana dalam proses wawancara konseling berpusat pada konselor.
2. Teknik *non-directive/conselei centered*, di mana dalam pendekatan ini konseli diberi kesempatan untuk memimpin wawancara dan memikul sebagian besar tanggung jawab atas pemecahan masalahnya sendiri.
3. Teknik *edetic*, di mana konselor menggunakan cara yang dianggap baik atau tepat, disesuaikan dengan konseli dan masalahnya.

## Latihan

- 1) Apakah kegiatan yang tercakup dalam bagian inti konseling?
- 2) Merupakan fungsi konseling apakah upaya pencegahan timbulnya masalah kesehatan yang berkaitan dengan kebidanan?
- 3) Jelaskan hasil pelayanan dalam konseling kebidanan!
- 4) Sebutkan teknik dalam konseling!

### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Bagian inti konseling mencakup kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar.
- 2) Fungsi pencegahan.
- 3) Hasil pelayanan dalam konseling kebidanan adalah 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.
- 4) Teknik dalam konseling yaitu *authoritharian* atau *directive*, teknik *non-directive/conselei centered* dan teknik *edetic*

### Ringkasan

Konseling mempunyai empat fungsi yaitu pencegahan, pemecahan, perbaikan dan pengembangan. Hasil dari konseling dalam asuhan kebidanan adalah 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, dan munculnya kemandirian dalam pemecahan masalah kesehatan.

Ada beberapa teknik dalam konseling yaitu *authoritharian* atau *directive*, teknik *non-directive/conselei centered* dan teknik *edetic*.

### Tes 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Kegiatan untuk menciptakan kontak, melengkapi data konseli, untuk merumuskan penyebab masalah dan menentukan jalan keluar adalah langkah konseling.
  - A. Pembuka
  - B. Inti
  - C. Penutup
  - D. Konseling jangka pendek
  - E. Konseling jangka panjang
- 2) Kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli dan melaksanakan jalan keluar tersebut adalah langkah konseling...
  - A. Pembuka
  - B. Inti
  - C. Penutup
  - D. Konseling jangka pendek
  - E. Konseling jangka panjang



- 3) Konseling yang umumnya dilakukan untuk mengatasi masalah klien yang relatif mudah adalah konseling....
  - A. Pembuka
  - B. Inti
  - C. Penutup
  - D. Konseling jangka pendek
  - E. Konseling jangka panjang
- 4) Konseling yang diselenggarakan tidak cukup hanya sekali pertemuan untuk mengatasi masalah disebut dengan....
  - A. Pembuka
  - B. Inti
  - C. Penutup
  - D. Konseling jangka pendek
  - E. Konseling jangka panjang
- 5) Seorang ibu hamil beradaptasi terhadap kehamilannya, ibu nifas beradaptasi dengan proses nifas dan menyusui termasuk dalam fungsi konseling....
  - A. Pencegahan
  - B. Pemecahan
  - C. Perbaikan
  - D. Perkembangan
  - E. Authoritharian

## Topik 2

### Konseling dalam Asuhan Kebidanan

Saudara-saudara, pada bab 5 KB II ini Anda akan mempelajari tentang macam-macam konseling dalam asuhan kebidanan. Dengan mempelajari KB ini diharapkan anda menguasai konseling dalam setiap tahapan siklus reproduksi wanita yang merupakan kewenangan dari bidan.

#### A. KONSELING DALAM ASUHAN KEBIDANAN BAYI/BALITA

Saudara-saudara, Tuhan YME 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.

#### 1. 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 didalam 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:

- 1) Tangislapar, biasanya berkarateristik datar dan meningkat sesuai kebutuhan.
- 2) Tangis kesakitan, bayi akan berteriak secara mendadak karena kaget.
- 3) Tangis meminta perhatian atau tidak nyaman, yaitu bayi akan menangis secara terus menerus.

Di atas tadi Anda sudah memahami karateristik tangis bayi, Anda akan melanjutkan belajar tentang perkembangan bahasa bayi.

- 1) Pada minggu ke-2, bayi akan mengeluarkan suara enak dan akan tersenyum bila puas.

- 2) Senyum dalam arti sosial dimulai pada usia tiga minggu, akan tetapi bayi belum bisa membedakan wajah orang yang berinteraksi dengannya.
- 3) 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.
- 4) Usia sembilan sampai sepuluh, bayi mulai menggunakan suku kata yang diulang seperti mama, papa, wa-wa, mimi, uk uk.

Fase *prelinguistic* termasuk bunyi refleksi (reflek vokal) meliputi *babbling* (mengoceh) dan *echolalia* yaitu mengulang gema suara dari suara yang diucapkan orang lain.

b. Kata pertama

- 1) Pada usia 10-12 bulan akan tumbuh pengertian pasif dari bahasa.
- 2) Bayi akan memberi respon terhadap kata yang sering dia dengar seperti ibu atau mama, maka dia akan mencoba mencari ibu atau mamanya.
- 3) Sering orang tua tidak mengetahui kata pertama dari anaknya, orang tua seharusnya melihat juga konteks kata yang diucapkan anaknya, contohnya mamm, ini belum tentu berarti makan bisa juga mama.
- 4) 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.
- 5) Anak sudah bisa mengerti maksud suatu kata ketika usia 12-18 bulan, saat ini sesungguhnya seorang anak bicara sesungguhnya.
- 6) Satu kata mengandung satu kalimat, misalnya minum berarti saya mau minum.
- 7) 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.

c. Kalimat pertama

- 1) Pada usia dua tahun anak akan mulai menyusun kata, periode ini dikenal dengan periode permulaan pembicaraan komplit.
- 2) Kalimat pertama anak mempunyai arti pribadi dan tidak mengikuti tata aturan bahasa.
- 3) Kadang-kadang anak akan mengombinasikan kata-kata dalam kalimat dengan kata aneh dan pelafalannya.

d. Kemampuan bicara egosentris dan memasyarakat

Kemampuan bicara *egosentris* (berpusat pada diri sendiri) dibedakan menjadi tiga.

- 1) Repetitif (pengulangan).
- 2) Monolog (berbicara satu arah).
- 3) Monolog kolektif yaitu dalam kumpulan anak mereka berbicara sendiri-sendiri sesuai dengan mainannya (Peeget). Sedangkan menurut Vygotsky bahwa bicara

egosentris ini sebagai bentuk bantuan untuk menyelesaikan masalah bagi anak itu sendiri.

- e. Perkembangan semantik  
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.

## 2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Bahasa**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan bahasa yaitu,

- a. Intelegensia.
- b. 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.
- c. Anak dengan menggunakan dua bahasa (bilingual).
- d. Anak kembar atautunggal.
- e. Rangsangan orang tua.
- f. Sosial ekonomi.

## 3. **Cara-Cara Dalam Memberikan Dukungan Rangsang Aktif**

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

## 4. **Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif**

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 efektif yaitu:

- a. Kesabaran mendengar
- b. *Role playing* atau bermain peran
- c. Tepat guna
- d. Memberi dorongan

## B. **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.

1. Perubahan fisik/biologis.
2. Perubahan emosi.
3. Proses kehamilan yang mungkin terjadi.
4. Penyalahgunaan obat terlarang dan bahan bahaya.
5. Kenakalan remaja.
6. Hambatan dalam belajar.

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

1. Kenyamanan remaja dalam menerima informasi.
2. Memperhatikan cara pandang remaja dalam menyikapi pesan yang disampaikan.
3. Memfokuskan pada persoalan yang akan disampaikan
4. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan nyaman untuk didengar.
5. Menjalin sikap terbuka dan menumbuhkan kepercayaan pada remaja.
6. Bisa menguasai dan mengendalikan emosi pada remaja saat penyampaian pesan.
7. Menjalin keakraban

Konseling pada remaja memiliki beberapa tujuan sebagai berikut.

1. Mencegah upaya abortus provokatus.
2. Mendorong ibu (remaja yang hamil) untuk mencari pelayanan kesehatan.
3. Mempersiapkan kelahiran bayi secara normal.
4. Mempersiapkan ibu dan keluarga agar menerima kelahiran bayi.
5. Pada orang tua remaja, mendorong untuk diresmikannya pernikahan putra-putrinya (Wulandari, 2009).

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

1. Langkah pertama, jalin hubungan komunikasi secara terbuka, menerima remaja secara utuh.
2. Langkah selanjutnya, bidan membentuk kelompok remaja untuk diskusi.
3. Sikap bidan saat diskusi sebagai fasilitator dan pengarah.
4. 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.

Bidan : “Selamat pagi ibu dan kakak, mari silahkan duduk (bidan sambil menjabat tangan klien)”.

Klien : “Selamat pagi Bu Bidan”

Bidan : “Perkenalkan saya bidan Sih Rini, ada yang dapat saya bantu?”  
(dengan pandangan mata yang teduh dan menghadap klien).

### C. KONSELING PADA CALON ORANG TUA

Pada Topik ini Anda akan belajar bagaimana memberikan konseling kepada 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 kehidupandan lingkungan baru ketikamenjadi 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:

1. Kesehatan anggota keluarga; yang meliputi kondisi kesehatan anggota keluarga yang mengganggu peran menjadi orang tua ataupun yang mengganggu calon janin
2. 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
3. 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.
4. Psikososial; masalah psikososial biasanya terjadi akibat belum terciptanya adaptasi di masyarakat, terutama terhadap norma dan tata nilai yang berlaku dalam masyarakat.

### D. 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.

1. Ibu belum mempunyai pengalaman sebelumnya karena ini merupakan kehamilan yang pertama

2. Anak yang tidak diharapkan, seperti kehamilan di luar nikah atau janin mengalami kecacatan.
3. Pengalaman yang tidak menyenangkan terhadap proses persalinan sebelumnya.
4. Adanya masalah hubungan seksual.
5. Masalah sosial ekonomi.
6. Harapan yang terlalu tinggi terhadap salah satu jenis kelamin.
7. Ibu yang hamil pada usia yang berisiko, kurang dari 20 tahun atau lebih dari 35 tahun.
8. Ibu menderita penyakit tertentu.
9. 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:

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

#### E. 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 memberikan 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.

#### F. 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.

## G. KONSELING PADA AKSEPTOR KELUARGA BERENCANA

### 1. Kegiatan Pelayanan KB

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

- a. Perluasan jangkauan program. Teknik yang digunakan tidak langsung.
- b. Pelestarian, teknik yang digunakan penggabungan antara langsung dengan tidak langsung.
- c. Pelembagaan, tekniknya pendekatan edukatif dengan konseling langsung dan tidak langsung.

### 2. Hal-hal yang Perlu Diketahui oleh 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.

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

### 3. 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 bantu Ulah klien menentukan pilihannya; J berarti jelaskan secara lengkap bagaimana menggunakan kontrasepsi pilihannya, U dimana dalam konseling ini diperlukan kunjungan ulang.

Selain langkah di atas, Gallen dan Leitenmaier (1987) mempunyai singkatan untuk memudahkan bidan dalam melaksanakan langkah konseling yang intinya sama dengan



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

## G. 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.

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

## Latihan

- 1) Jelaskan apa yang dimaksud dengan fase prelinguistik pada perkembangan komunikasi bayi!
- 2) Jelaskan prinsip komunikasi pada ibu hamil!
- 3) Sebutkan langkah konseling KB menurut Gallen dan Leitenmaier!
- 4) Jelaskan fungsi konseling genetik preventif III!

### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Fase prelinguistik adalah fase sebelum bayi bisa bicara, di mana komunikasi berupa tangisan.
- 2) Prinsip komunikasi pada ibu hamil: Pesan yang diberikan harus disesuaikan dengan kondisi dan umur kehamilan, ciptakan kenyamanan dan keakraban saat konseling berlangsung, konseling yang dilakukan tidak menimbulkan stres pada konseli.
- 3) GATHER: Great, Ask, Tell, Help, Explain, Refer atau Return visit
- 4) Fungsi konseling genetik Preventif II, mengadakan deteksi pasangan, calon suami isteri yang berkaitan dengan masalah genetika, baik masa pra konsepsi maupun pra kelahiran

## Ringkasan

Bidan mempunyai tugas yang sangat penting dalam memberikan konseling kepada wanita sepanjang daur reproduksi dari bayi sampai nifas, KB dan genetik untuk meningkatkan kesejahteraan klien.

Komunikasi bayi dimulai sejak dari lahir yaitu yang berupa tangisan sampai dia secara sempurna bisa berkomunikasi dengan berjalannya waktu dan stimulus yang diperoleh.

Pada fase pertumbuhan dan perkembangan komunikasi, bayi akan mengalami fase-fase di bawah ini, yaitu: Fase *prelinguistic* (fase sebelum bicara), kata pertama, kalimat pertama, kemampuan berbicara egosentris dan memasyarakat, dan perkembangan semantik.

Pada proses konseling pada remaja yang bisa dilaksanakan bidan memberi masukan tentang: Perubahan fisik/biologis, perubahan emosi, proses kehamilan yang mungkin terjadi, penyalahgunaan obat terlarang dan bahan berbahaya, kenakalan remaja, hambatan dalam belajar.

Konseling pada calon orang tua ini mempunyai tujuan untuk membantu pemahaman dan untuk menjadi orang tua.

Prinsip komunikasi pada ibu hamil: Pesan yang diberikan harus disesuaikan dengan kondisi dan umur kehamilan, ciptakan kenyamanan dan keakraban saat konseling berlangsung, konseling yang dilakukan tidak menimbulkan stres pada konseli.

Konseling pada ibu bersalin mempunyai tujuan untuk kesejahteraan ibu dan agar proses melahirkan dapat berjalan dengan semestinya.

Konseling pada ibu nifas berfokus pada pemberian bantuan 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, imunisasi, keluarga berencana kelanjutan aktivitas hubungan seks.

Langkah pada konseling KB adalah SATU TUJU. SA adalah berikan salam, T adalah tanyakan, U adalah uraikan, TU mengandung makna bahwa klien, J berarti jelaskan secara lengkap, U dalam konseling yaitu diperlukan kunjungan ulang.

Konseling genetik hakikatnya adalah menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kelainan suatu keluarga, serta memberi gambaran dan dapat memperkirakan terulangnya kelainan didalam keluarga yang sama dengan fungsi preventif I, preventif II, dan preventif III.

## Tes 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Konseling kebidanan mempunyai tujuan di bawah ini, *kecuali*...
  - A. Membantu klien melihat permasalahannya supaya lebih jelas sehingga klien dapat memilih sendiri jalannya
  - B. Membantu klien memecahkan masalah, meningkatkan keefektifan individu dalam pengambilan keputusan secara tepat
  - C. Membantu pemenuhan kebutuhan klien, meliputi menghilangkan perasaan yang menekan/mengganggu dan mencapai kesehatan mental yang positif

- D. Mengubah sikap dan tingkah laku yang negatif menjadi positif dan merugikan klien menjadi menguntungkan
- 2) 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. Ini merupakan fungsi konseling....
- A. Pencegahan
  - B. Pemecahan
  - C. Perbaikan
  - D. Pengembangan
- 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. Pencegahan
  - B. Pemecahan
  - C. Perbaikan
  - D. Pengembangan
- 4) Munculnya kemandirian dalam pemecahan masalah kesehatan merupakan...
- A. Tujuan konseling
  - B. Fungsi konseling
  - C. Hasil konseling
  - D. Peran konseling
- 5) Sikap bidan sebagai konselor dalam membantu klien untuk memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang benar adalah....
- A. Langsung memberi klien jenis suntikan KB
  - B. Menyiapkan beberapa jenis kontrasepsi dan menjelaskan efek sampingnya
  - C. Menyuruh klien memilih jenis KB yang harganya mahal
  - D. Menyarankan klien untuk KB pil saja

## Kunci Jawaban Tes

### Tes 1

- 1) A
- 2) B
- 3) B
- 4) E
- 5) B

### Tes 2

- 1) A
- 2) B
- 3) C
- 4) C
- 5) B

## Umpan Balik

### Tes 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 disebut dengan
- 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.

Tes 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 dengan 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 dengan 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 ke arah 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

SATUTUJU : SA adalah berikansalam,  
Tadalah tanyakan ,  
Uadalahuraikan ,  
TUmengandung makna banTulahklien,  
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

### PENDAHULUAN

Selamat berjumpa lagi Saudara mahasiswa dengan materi konseling yang sangat menarik untuk dipahami dan dipraktikkan. Kali ini kita akan membahas tentang pengambilan keputusan. Dalam pelayanan kebidanan, banyak situasi yang memerlukan pengambilan keputusan yang tepat. Setiap keputusan yang bersifat kompleks, terdapat banyak faktor dan perasaan tercakup di dalamnya. Setiap keputusan yang diambil oleh klien akan disusul oleh keputusan lain yang berkaitan. Keputusan yang diambil beraneka ragam, tetapi ada tanda-tanda umum yaitu keputusan merupakan hasil berfikir, hasil usaha intelektual, keputusan selalu melibatkan pilihan dari berbagai alternatif, keputusan selalu melibatkan tindakan nyata walaupun pelaksanaannya boleh ditangguhkan atau dilupakan.

Bidan yang merupakan ujung tombak kesehatan di masyarakat harus memahami jenis-jenis pengambilan keputusan, faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan oleh klien, dan strategi membantu klien sehingga pembuatan keputusan harus dilakukan secara profesional.

Bab 6 ini akan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, tipe pengambilan keputusan, informasi efektif, dan saat-saat sulit dalam penerapan KIP/K, serta upaya mengatasinya, strategi, dan upaya mengatasi kesulitan dalam pengambilan keputusan.

Setelah mempelajari Bab ini, mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan konsep pengambilan keputusan. Secara khusus, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan faktor-faktor pengambilan keputusan
2. Menjelaskan 6 tipe pengambilan keputusan
3. Menjelaskan 3K dalam pengambilan keputusan
4. Menjelaskan ciri informasi yang efektif
5. Menjelaskan strategi pengambilan keputusan.

Materi pada Bab 6 ini mempunyai hubungan dengan semua Bab terdahulu karena materi pada Bab ini menjadi kunci sukses pada pelaksanaan dari konseling dan sebagai acuan dalam membantu klien dalam memutuskan asuhan. Materi Bab ini dikemas dalam 2 topik.

- Topik1: Konsep Pengambilan Keputusan.
- Topik2: Strategi pengambilan keputusan

#### *Petunjuk Belajar*

Saudara-saudara, proses pembelajaran tentang konseling dalam asuhan kebidanan yang sedang Anda ikuti dapat berjalan dengan baik apabila Anda mengikuti langkah-langkah belajar sebagai berikut.

1. Bacalah materi tentang konseling dalam asuhan kebidanan secara seksama

2. Bacalah referensi lainnya tentang konseling dalam asuhan kebidanan yang berasal dari buku-buku referensi maupun mengunduh dari laman-laman (situs) internet yang tersedia
3. Pelajari secara berurutan Topik1 sampai dengan 2.
4. Kerjakan latihan-latihan / tugas-tugas terkait dengan materi yang dibahas dan diskusikan dengan fasilitator / tutor pada saat kegiatan tatap muka.
5. Buat ringkasan dari materi yang dibahas untuk memudahkan anda mengingat.
6. Kerjakan evaluasi proses pembelajaran untuk setiap materi yang dibahas dan cocokkan jawaban anda dengan kunci yang disediakan pada akhir setiap unit.
7. Jika anda mengalami kesulitan diskusikan dengan teman Anda dan konsultasikan kepada fasilitator
8. Keberhasilan proses pembelajaran Anda dalam mempelajari materi dalam Bab ini tergantung dari kesungguhan Anda dalam membaca materi dan mengerjakan latihan. Untuk itu belajarlah dan berlatih secara mandiri atau berkelompok dengan teman sejawat Anda.

## Topik1

### Konsep Pengambilan Keputusan

#### A. 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 keberadaanya 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 beragam. 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.

#### B. TEORI-TEORI PENGAMBILAN KEPUTUSAN

##### 1. 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.

##### 2. 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

##### 3. 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.

#### 4. Teori Eudemonisme

Menurut Filsuf Yunani Aristoteles, 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.

#### 5. 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

### C. 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.

#### 1. Model Thompson and Thompson

Menurut *Thompson and Thompson (1985)*, dalam pengambilan keputusan suatu masalah harus memenuhi prinsip-prinsip seperti di bawah ini.

- a. Identifikasi aspek moral dari pelayanan kebidanan
- b. Kumpulkan fakta relevan sehubungan dengan isu moral
- c. Klarifikasi dan terapkan nilai personal
- d. Pahami teori dan prinsip etika
- e. Gunakan sumber komponeninterdisiplin
- f. Ajukan alternatif tindakan
- g. Terapkan kode etik untuk membantu mengarahkan tindakan
- h. Partisipasi aktif dalam memecahkan isu
- i. Terapkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada
- j. Evaluasi tindakan yang telah ditentukan

#### 2. Model Cassells and Redman

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

- a. Identifikasi aspek moral dari pelayanan kebidanan
- b. Kumpulkan fakta relevan sehubungan dengan isu moral.
- c. Klarifikasi dan terapkan nilai personal
- d. Pahami teori dan prinsip etika
- e. Gunakan sumber komponeninterdisiplin

- f. Ajukan alternatif tindakan.
- g. Terapkan kode etik untuk membantu mengarahkan tindakan.
- h. Partisipasi aktif dalam memecahkan isu
- i. Terapkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada
- j. Evaluasi tindakan yang telah ditentukan.

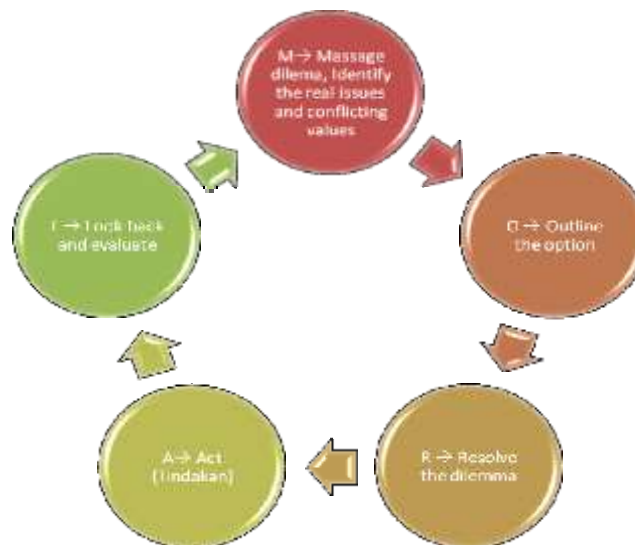
### 3. Model Single

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

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

### 4. Moral “Model”

Model yang dikembangkan oleh Halloran dan diperkenalkan di Amerika Utara yang digunakan untuk mendisiplinkan dalam kelompok pengambilan keputusan.



Gambar 6.1. Moral Model

### 5. Pendekatan Tradisional Dalam Pengambilan Keputusan

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

**6. Proses Untuk Memecahkan Masalah Etika**

- a. Kenali dilema etika
- b. Kumpulkan informasi yang faktual dan relevan
- c. Klarifikasi konteks individu dari dilema etika
- d. Identifikasi dan klarifikasi konsep etika
- e. Bangun dan evaluasi argumen untuk tiap isu
- f. Buat keputusan/tindakan

**D. LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN MASALAH**

Ada lima hal pokok dalam pengambilan keputusan.

1. Intuisi berdasarkan perasaan, lebih subyektif dan mudah terpengaruh.
2. Pengalaman mewarnai pengetahuan praktis, seringkali terpapar suatu kasus meningkatkan kemampuan mengambil keputusan terhadap suatu kasus.
3. Fakta, keputusan lebih riil, valid dan baik.
4. Wewenang lebih bersifat rutinitas.
5. Rasional, keputusan bersifat obyektif, transparan, konsisten.

**E. KERANGKA PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM ASUHAN KEBIDANAN**

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

**F. PENGAMBILAN KEPUTUSAN YANG ETIS**

Ciri-ciri pengambilan keputusan yang etis adalah sebagai berikut.

1. Mempunyai pertimbangan yang benar atau salah
2. Sering menyangkut pilihan yang sukar
3. Tidak mungkin dielakkan
4. Dipengaruhi oleh norma, situasi, iman, dan lingkungan sosial

**G. TIPE-TIPE KEPUTUSAN**

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

3. 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.
4. Keputusan Non-program - Keputusan yang membutuhkan respon unik untuk moral dilema yang kompleks dan tidak diharapkan.

#### H. TINDAKAN YANG PERLU DIPERHATIKAN DALAM PEMECAHAN MASALAH

1. Tindakan selalu ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan klien
2. Menjamin tidak ada tindakan yang menghilangkan sesuatu (*ommision*) disertai rasa tanggung jawab memperhatikan kondisi dan keamanan pasien/klien.

#### I. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KLIEN

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

1. Fisik
2. 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.
3. Emosional
4. Pengambilan keputusan hanya berdasarkan emosi atau perasaan biasa terjadi pada kaum perempuan, sikap subjektifitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil.
5. Rasional
6. Pengambilan keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual. Orang-orang mendapatkan informasi, memahami situasi dan berbagikonsekuensinya.
7. Praktikal
8. Didasarkan pada ketrampilan individual dan kemampuan melaksanakannya. Seseorang akan menilai potensidiri dan kepercayaan diri melalui kemampuannya bertindak.
9. Interpersonal
10. Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual.
11. Struktural
12. Didasarkan pada lingkungan sosial, ekonomi, politik, lingkungan mungkin memberikan hasil mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.

#### J. TIPE PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Pengambilan keputusan mempunyai beberapa tipe yang tergantung dari kondisi dari pengambil keputusan. Saraswati (2000) membagi tipe pengambilan keputusan tersebut menjadi enam.



1. Pengambil keputusan untuk tidak berbuat apa-apa karena ketidakmampuan atau merasa tidak sanggup.
2. Pengambilan keputusan intuitif, sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan tersebut dirasakan paling tepat.
3. Pengambilan keputusan yang terpaksa karena segera harus dilaksanakan.
4. Pengambilan keputusan yang reaktif. Seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa
5. Pengambilan keputusan yang ditangguhkan, dialihkan pada orang lain yang bertanggung jawab
6. 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.

#### K. PEMBERIAN INFORMASI EFEKTIF

Seringkali di masyarakat keputusan diambil tidak berdasarkan pada kemampuan dan kebutuhan konseli tetapi lebih cenderung keputusan dari konselor yang disebabkan karena pemberian informasi yang tidak efektif. Oleh karena itu anda harus memperhatikan hal-hal di bawah ini agar keputusan yang diambil bermanfaat dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan kondisi klien.

1. Informasi yang dibiarkan spesifik, dapat membantu klien dalam pengambilan keputusan.
2. Informasi disesuaikan dengan situasi klien, dan mudah dimengerti.
3. Diberikan dengan memperhatikan hal-hal berikut.
  - a. Singkat dan tepat (pilih hal-hal penting yang perlu diingat klien)
  - b. Menggunakan bahasa sederhana yang mudah dipahami klien.
  - c. Gunakan alat bantu visual sewaktu menjelaskan sehingga klien mempunyai gambaran yang jelas terhadap solusi yang akan diambil.
  - d. Beri kesempatan klien bertanya dan minta klien mengulang hal-hal yang perlu diingat untuk mengetahui pemahaman klien terhadap pilihan keputusan ataupun solusi yang disepakati.

#### L. SAAT-SAAT SULIT DALAM PENERAPAN KIP/K

Kalau pada Bab awal Anda sudah mempelajari komunikasi interpersonal (konseling), sering kita berhadapan dengan situasi sulit dalam penerapan KIP/K. Pada Topik ini anda akan belajar saat-saat sulit tersebut beserta upaya untuk mengatasinya.

##### 1. **Diam**

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

- a. Penolakan atau kebingungan klien
- b. Klien dan konselor telah mencapai akhir suatu ide dan semata-mata ragu mengatakan apa selanjutnya.
- c. Kebingungan karena kecemasan atau kebencian.

- d. Klien mengalami sakit dan tidak siap bicara.
- e. Klien mengharapkan sesuatu dari konselor.
- f. Klien sedang memikirkan apa yang dikatakan.
- g. Klien baru menyadari ucapannya dan merupakan ekspresi emosional sebelumnya.

Menurut Saraswati dan Tarigan, bidan harus memahami penyebab “diam” dari klien sehingga bisa memfasilitasi klien sebaik mungkin. Hal-hal yang perlu diperhatikan dari penyebab “diam” adalah sebagai berikut.

- a. Apabila klien tidak mau bicara selama beberapa waktu, hal ini biasanya terjadi pada klien - klien yang merasa cemas atau marah.
- b. Apabila terjadi pada awal pertemuan, setelah beberapa saat sebaiknya konselor memperhatikan hal ini dengan mengatakan seperti: “Saya mengerti hal ini sulit untuk dibicarakan. Biasanya pada pertemuan pertama klien-klien saya juga merasa seperti itu. Apakah ibu merasa cemas?”
- c. Apabila klien diam karena marah, sebagai konselor Anda dapat berkata: “Bagaimana perasaan ibu setelah berada disini sekarang?”. Pertanyaan ini harus diikuti dengan suasana hening selama beberapa saat, pada saat ini konselor memandang klien dan memperhatikan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian.
- d. Apabila terjadi pada pertengahan pertemuan, konselor harus memperhatikan konteks pembicaraan dan menilai mengapa hal ini terjadi. Pada umumnya, lebih baik menunggu beberapa saat, memberi kesempatan kepada klien untuk mengekspresikan perasaan atau pikirannya meskipun konselor merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut.
- e. Apabila klien diam karena sedang berfikir, konselor tidak perlu berusaha memecahkan kesunyian, juga tidak perlu menunjukkan sikap tidak menerima.

Ketika Anda mendapatkan klien diam, tidak mau berbicara, yang diperlu Anda lakukan adalah :

- a. Refleksi perasaan, misalnya, “Saya mengerti hal ini sulit untuk dibicarakan”.
- b. Biarkan suasana hening sebentar.
- c. Pandang klien.
- d. Perhatikan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian.
- e. Beri kesempatan pada klien untuk mengekspresikan perasaannya.

## 2. 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.

### **3. 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 walaupun tidak bisa merubah keadaan. Konselor memberikan pendampingan klien untuk mendapatkan terapi lanjut ke dokter kandungan.

### **4. 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.

### **5. 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 ucapkan 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:

- a. Bersikap jujur
- b. Meminta maaf

- c. Hargai dan percayai klien
- d. Bersikap terbuka

Contoh kalimat yang bisa anda ucapkan adalah “Mohon maaf Ibu, saya lupa kalau Ibu sudah menjawab pertanyaan saya. Terima kasih”.

#### **6. Konselor Tidak Tahu Jawaban Dari Pertanyaan Klien**

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

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

#### **7. 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 meminta bantuan terhadap masalah-malahnya pada konselor di masa mendatang. Selain itu, sarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan.

#### **8. 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.

#### **9. 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?”.

#### **10. Konselor Tidak Menciptakan Hubungan yang Baik**

Suatu ketika konselor menemukan kesulitan menciptakan hubungan baik dengan konseli. 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.

#### **11. 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.

#### **12. 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 intipercakapan.

#### **13. 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”.

#### 14. Keadaan Kritis

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

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

### Latihan

- 1) Apa yang dimaksud dengan teori Utilitarisme?
- 2) Apayangdimaksud denganteori Deontology?
- 3) Apa yang dimaksud dengan teori kebaikan?
- 4) Sumber proses pengambilan keputusan dalam kebidanan?

#### Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) TeoriUtilitarisme adalah ketika keputusan diambil, memaksimalkan kesenangan, meminimalkan ketidaksenangan. Kebenaran ataupun kesalahan tindakan semata-mata berdasar pada konsekuensi dari perbuatan itu.
- 2) Teori Deontology adalah mengingatkan kita pentingnya rasional dalam pertimbangan dan standard moral bebas dari konsekuensi.
- 3) Teori kebaikan ini berisi gagasan bahwa kebenaran atau kesalahan dari tindakan didasari dari motif seseorang melakukan tindakan
- 4) Sumber proses pengambilan keputusan dalam kebidanan: pengetahuan (*knowledge*), ajaran intrinsik, kemampuan berfikir kritis, dan kemampuan membuat keputusan klinis yang logis

### Ringkasan

- 1) Teori-teori pengambilan keputusan:
  - a) Teori Utilitarisme  
Ketika keputusan diambil, memaksimalkan kesenangan, meminimalkan ketidaksenangan. Kebenaran ataupun kesalahan tindakan semata-mata berdasar pada konsekuensi dari perbuatan itu.
  - b) Nilai dari teori Deontology adalah mengingatkan kita pentingnya rasional dalam pertimbangan dan standard moral bebas dari konsekuensi.

- c) Teori Hedonisme. Menurut Aristippos, sesuai kodratnya, setiap manusia mencari kesenangan dan menghindari ketidakseimbangan. Menurut kodratnya setiap manusia mencari kesenangan.
  - d) Teori Eudemonisme. Menurut Filsuf Yunani Aristoteles, bahwa dalam setiap kegiatannya manusia mengejar suatu tujuan, ingin mencapai sesuatu yang baik bagi dirinya
  - e) Teori kebaikan ini berisi gagasan bahwa kebenaran atau kesalahan dari tindakan didasari dari motive seseorang melakukan tindakan.
- 2) Sumber proses pengambilan keputusan dalam kebidanan: pengetahuan (*knowledge*), ajaran intrinsik, kemampuan berfikir kritis, kemampuan membuat keputusan klinis yang logis
  - 3) Tipe-Tipe Keputusan : Keputusan Aktive, Keputusan Passiv, Keputusan program, dan Keputusan Non-program.
  - 4) Faktor yang mempengaruhi keputusan klien: Fisik, emosional, rasional, praktikal, interpersonal, individual, struktural.

## Tes 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Klien yang dalam mengambil keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual disebut....
  - A. Faktor emosional
  - B. Faktor rasional
  - C. Faktor praktikal
  - D. Faktor structural
- 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. Faktor emosional
  - B. Faktor rasional
  - C. Faktor praktikal
  - D. Faktor interpersonal
- 3) Tipe pengambilan keputusan yang seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa adalah....
  - A. Intuitif
  - B. Reaktif
  - C. Terpaksa
  - D. Pengambilan keputusan secarahati-hati

- 4) Tipe pengambilan keputusan yang sifatnya segera dan langsung diputuskan karena dirasa paling tepat adalah....
- A. Intuitif
  - B. Terpaksa
  - C. Reaktif
  - D. Pengambilan keputusan secara hati-hati
  - E. Tidak berbuat apa-apa
- 5) Informasi efektif adalah....
- A. Spesifik
  - B. Sesuai situasi klien
  - C. Singkat dan padat
  - D. Mudah dimengerti



## Topik2

### Strategi Pengambilan Keputusan

Kemampuan dan ketrampilan dalam membuat keputusan, terutama dalam masalah kedaruratan merupakan hal yang sangat penting. Dalam konseling pengambilan mutlak ada di tangan klien, sedangkan bidan membantu agar keputusan yang diambil klien tersebut tepat. Bila masalah dan kebutuhan klien telah diketahui dengan jelas. Maka bantu klien menyelesaikan masalahnya, terutama yang berkaitan dengan kebidanan.

Ada empat strategi yang dapat membantu klien mengambil keputusannya.

1. Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya. Beri kesempatan klien untuk melihat lagi beberapa alternatif pilihannya, agar tidak menyesal atau kecewa terhadap pilihannya.
2. Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan, dengan melihat kembali keuntungan atau konsekuensi positif dan kerugiannya atau konsekuensi negatif.
3. Membantu klien mengevaluasi pilihan. Setelah klien menetapkan pilihan, bantu klien untuk mencermati pilihannya.
4. Membantu klien menyusun rencana kerja, untuk menyelesaikan masalahnya.

Dalam mengambil keputusan yang baik kita dikenalkan dengan 3K. Adapun langkah dalam pembuatan keputusan yang baik adalah sebagai berikut.

1. Langkah pertama, identifikasi kondisi yang dihadapi oleh klien.
2. Langkah kedua, susunlah daftar kehendak atau pilihan keputusan.
3. Langkah ketiga, untuk setiap pilihan, buatlah daftar konsekuensinya baik yang positif maupun negatif.

#### *Kasus 1*

Bidan Rebeca didatangi seorang ibu dengan anak gadisnya berumur 18 tahun yang sedang hamil dari hasil hubungan dengan seorang lelaki yang tidak dikehendaki orang tuanya. Ibu tersebut meminta Bidan Rebeca untuk menggugurkan kandungan anaknya tersebut dengan imbalan uang 50 juta rupiah.

Peran bidan dalam upaya membantu mengambil keputusan yang baik berdasarkan keluhan klien. Melihat kasus di atas dalam mengambil keputusan, bidan melakukan langkah di bawah sebagai berikut.

#### **1. Langkah Pertama**

Identifikasi kondisi yang dihadapi klien, pada kasus ini antara adalah:

- a. Usia 18 tahun, hamil anak I
- b. Ada upaya aborsi karena tidak diinginkan

#### **2. Langkah Kedua**

Menyusun daftar kehendak/pilihan keputusan:

- a. Kehamilan dipertahankan
- b. Kehamilan digugurkan.

### 3. Langkah Ketiga

Buat daftar konsekuensi baik yang positif maupun negatif.

- a. Kehamilan dipertahankan
  - 1) Konsekuensi positif: Setiap anak memiliki hak untuk hidup menjadi generasi cemerlang di masa datang.
  - 2) Konsekuensi negatif: Bila terjadi komplikasi sulit diatasi karena primigravida usia 18 tahun
- b. Kehamilan digugurkan
  - 1) Konsekuensi positif: Tidak ada
  - 2) Konsekuensi negatif: Ada komplikasi yang akan dihadapi ibu hamil di masa datang baik secara fisik maupun psikologi.

Setelah 3K teridentifikasi, maka tugas bidan adalah membantu klien menentukan pilihan yang paling sesuai dengan situasi dan kondisi klien. Menilai kesiapan klien mengatasi konsekuensi negatif dari kemungkinan mengatasi masalah biaya, transportasi, donor darah dsb. Dalam pengambilan keputusan ini ada hal-hal yang perlu ditekankan pada klien.

- a. Hati-hati dan bersikap bijaksana dalam pengambilan keputusan karena berkaitan dengan masalah kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Pengambilan keputusan ini dibuat setelah klien diberi informasi selengkap mungkin dengan kondisi yang dialami klien.
- b. Bantu klien dalam pengambilan keputusan dengan memberikan saran yang sesuai dengan riwayat kesehatannya, keinginan pribadi dan situasi.
- c. Keputusan merupakan hak dan menjadi tanggungjawab klien.
- d. Konseling bukan proses informasi, melainkan informasi setelah konselor memperoleh data atau informasi tentang keadaan dan kebutuhan klien dan informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi klien dan kebutuhannya.

Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan sesuai dengan masalah dan kondisi klien. Tahapan inti proses konseling yaitu:

- a. Konselor membantu klien memahami permasalahannya.
- b. Konselor membantu memberikan alternatif pemecahan masalah.
- c. Konselor membantu klien memilih alternatif pemecahan masalah dengan segala konsekuensinya (Wulandari, 2009).

#### *Upaya untuk mengatasi kesulitan*

Tentu tidaklah mudah untuk membuat sebuah komunikasi berjalan dengan menghasilkan kesepakatan secara utuh sesuai tujuannya. Karena, salah satu prinsip dalam berkomunikasi, yakni terdapatnya kesulitan-kesulitan pokok dalam mencapai tujuan.

1. Membuat pendengar mendengarkan apa yang kita katakan (atau melihat apa yang kita tunjukkan kepada mereka)
2. Membuat pendengar memahami apa yang mereka dengar atau lihat
3. Membuat pendengar menyetujui apa yang telah mereka dengar (atau tidak menyetujui apa yang kita katakan, tetapi dengan pemahaman yang benar).

4. Membuat pendengar **mengambil tindakan** yang sesuai dengan maksud kita dan maksud kita bisa mereka terima.
5. Memperoleh **umpan balik** dari pendengar.
6. Tiap individu harus paham akan dirinya. Dengan pemahaman terhadap dirinya, maka kita akan bisa mengatasi kesulitan-kesulitan yang terjadi. Sebagai seorang bidan, kita harus menguasai ilmu komunikasi sehingga dapat melakukan konseling dengan baik pada semua klien dengan bermacam karakter dan keterbatasan.

Beberapa pakar mengemukakan bahwa kearifan merupakan dasar kepribadian konselor efektif. Kearifan merupakan konsep lama dan lintas kultural, sebagai satu perangkat ciri-ciri kognitif dan efektif tertentu yang secara langsung pada keterampilan dan pemahaman hidup. Karakteristik kearifan meliputi: aspek afektif dan kesadaran yang meliputi empati, kepedulian, pengenalan rasa, deontomatisasi (menolak kecenderungan kebiasaan, perilaku dan pola berfikir otomatis, menekankan kesadaran tindakan dan pilihan yang bertanggungjawab), aspek kognitif meliputi penalaran dialektik (mengenal konteks, situasi, berorientasi pada perubahan yang bermanfaat).

## Latihan

- 1) Carilah 1 kasus konseling kebidanan
- 2) Observasilah prosesnya
- 3) Identifikasi saat-saat yang sulit dalam penerapan KIP/K
- 4) Sebutkan upaya yang dilakukan konselor
- 5) Buatlah kesimpulan

## Petunjuk Jawaban Latihan

Untuk bisa menjawab latihan di atas silakan Anda simak kembali materi KB 2.

## Ringkasan

- 1) Langkah dalam pembuatan keputusan yang baik adalah 3K (Kondisi, Kehendak, dan Konsekuensinya).
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan adalah fisik, emosional, rasional, praktikal, interpersonal, dan struktural.
- 3) Tipe pengambilan keputusan meliputi pengambilan keputusan untuk tidak berbuat apa-apa, intuitif, terpaksa, reaktif, ditangguhkan, dan berhati-hati.
- 4) Pemberian informasi efektif, jika spesifik, sesuai situasi klien, singkat, dan menggunakan bahasa yang sederhana.
- 5) Dalam penerapan KIP/K terkadang mengalami saat-saat yang sulit, namun sebagai bidan (konselor) kita harus mampu mengatasi saat-saat sulit tersebut
- 6) Ada empat strategi yang dapat membantu klien mengambil keputusan, yaitu membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya, mempertimbangkan keputusan, mengevaluasi pilihan, dan menyusun rencana kerja

## Tes 2

Pilihlah:

- A. Jika pilihan 1,2, dan 3 benar
  - B. Jika pilihan 1 dan 3 benar
  - C. Jika pilihan 2 dan 4 benar
  - D. Jika semua pilihan benar
- 
- 1) Sebagai konselor kita harus mampu membantu klien dalam mengambil keputusan dengan beberapa strategi berikut, yaitu....
    - A. Membantu klien menyusun rencana kerja
    - B. Membantu klien mempertimbangkan keputusan
    - C. Membantu klien mengevaluasi pilihan
    - D. Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya
  - 2) Langkah-langkah dalam pembuatan keputusan yang baik adalah ....
    - A. Mengidentifikasi kondisi klien
    - B. Menyusun daftar kehendak
    - C. Membuat daftar konsekuensi positif
    - D. Membuat daftar konsekuensi negatif
  - 3) 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. Refleksi perasaan
    - B. Membuka pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan kedatangan klien.
    - C. Membiarkan suasana hening sebentar
    - D. Menyarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan
  - 4) Upaya yang dilakukan konselor untuk mengatasi jika klien menolak bantuan konselor adalah....
    - A. Refleksi perasaan
    - B. Membuka pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan kedatangan klien.
    - C. Membiarkan suasana hening sebentar
    - D. Menyarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan
  - 5) Dalam kondisi kritis, upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien adalah....
    - A. Bersikap direktif
    - B. Bersikap tenang
    - C. Langsung melakukan tindakan penyelamatan
    - D. Melakukan teknik mendengar efektif

## Kunci Jawaban Tes

### Tes 1

- 1) B
- 2) D
- 3) B
- 4) A
- 5) E

### Tes 2

- 1) D
- 2) D
- 3) B
- 4) C
- 5) D

## Umpan Balik

### Tes 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 sering kali 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 ketidakanggupan 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 ketidakanggupan 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

Tes 2

- 1) Sebagai konselor kita harus mampu membantu klien dalam mengambil keputusan dengan beberapa strategi berikut, yaitu...
  1. Jawaban benar, karena membantu klien menyusun rencana kerja adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  2. Jawaban benar, karena membantu klien mempertimbangkan keputusan adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  3. Jawaban benar, karena membantu klien mengevaluasi pilihan adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  4. Jawaban benar, karena membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya adalah langkah dalam pembuatan keputusan
- 2) Langkah-langkah dalam pembuatan keputusan yang baik adalah ....
  1. Jawaban benar, karena mengidentifikasi kondisi klien adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  2. Jawaban benar, karena menyusun daftar kehendak adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  3. Jawaban benar, karena membuat daftar konsekuensi positif adalah langkah dalam pembuatan keputusan
  4. Jawaban benar, karena membuat daftar konsekuensi negatif adalah langkah dalam pembuatan keputusan
- 3) 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....
  1. Jawaban benar, karena refleksi perasaan adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  2. Jawaban salah, karena membuka pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan kedatangan klien adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan.
  3. Jawaban benar, karena membiarkan suasana hening sebentar adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  4. Jawaban salah, karena menyarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan.

- 4) Upaya yang dilakukan konselor untuk mengatasi jika klien menolak bantuan konselor adalah....
1. Jawaban salah, karena refleksi perasaan adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  2. Jawaban benar, karena membuka pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan kedatangan klien adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan.
  3. Jawaban salah, karena membiarkan suasana hening sebentar adalah hal yang bisa dilakukan bidan ketika klien diam
  4. Jawaban benar, karena menyarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan adalah hal yang bisa dilakukan klien ketika tidak mau menerima bantuan
- 5) Dalam kondisi kritis, upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien adalah....
1. Jawaban benar, karena bersikap direktif adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis
  2. Jawaban benar, karena bersikap tenang adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis
  3. Jawaban benar, karena langsung melakukan tindakan penyelamatan adalah upaya yang dapat dilakukan konselor kepada klien ketika dalam kondisi kritis
  4. 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 (2012). Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media.
- Hayati, E. 2020. Implementasi Nilai Marsipaingot Dalam Komunikasi Terapeutik Bidan Kepada Ibu Hamil. Jurnal lensa mutiara komunikasi <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1402>
- 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: NuhaMedika.
- Yulifah & Yuswanto, Y. (2009). Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan. Jakarta: SalembaMedika