

*BUKU AJAR*

**KOMUNIKASI &  
KONSELING  
DALAM PRAKTIK  
KEBIDANAN  
TAHUN 2019**

**Buku Ajar Mata Kuliah KOMUNIKASI  
& KONSELING DALAM PRAKTIK  
KEBIDANAN**

Oleh  
Yanik Purwanti;Siti Cholifah



**Diterbitkan oleh  
UMSIDA PRESS**

**Tahun 2019**

**Buku Ajar**  
**KOMUNIKASI & KONSELING DALAM PRAKTIK**  
**KEBIDANAN**

**Penulis :**  
**Yanik Purwanti;Siti Cholifah.**

**ISBN :**  
978-623-7578-06-2

**Editor :**  
Septi Budi Sartika, M.Pd  
M. Tanzil Multazam , S.H., M.Kn.

**Copy Editor :**  
Fika Megawati, S.Pd., M.Pd.

**Design Sampul dan Tata Letak :**  
Mochamad Nashrullah, S.Pd

**Penerbit :**  
UMSIDA Press

**Redaksi :**  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Jl. Mojopahit No 666B  
Sidoarjo, Jawa Timur

**Cetakan pertama, Agustus 2019**

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dengan suatu  
apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

# PRAKATA

*Alhamdulillahirobbil'aalamin*, Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang Maha Penyayang, tanpa karunia dan pertolongannya mustahil naskah buku ini terselesaikan, mengingat tugas dan kewajiban lain yang bersamaan hadir.

Buku ini ditulis bersamaan berdasarkan keinginan penulis yang sering mengamati perilaku mahasiswi di kampus, para mahasiswi sering melakukan Komunikasi dan konseling terutama dalam memberikan asuhan kebidanan, Komunikasi tersebut merupakan bagian terpenting dalam membina hubungan baik dengan semua klien kebidanan juga keluarganya. Hal ini diperlukan ketrampilan dalam Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan.

Terselesainya penulisan buku ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberi kesempatan untuk menulis buku. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada LP3I Universitas Muhammadiyah Sidoarjo atas kemudahan yang telah diberikan benar-benar bermanfaat bagi penulis untuk belajar menjadi pribadi yang lebih baik. Selain itu penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada

segenap pengelola Program Studi D-III Kebidanan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo untuk semua bantuannya.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih mempunyai kelemahan sebagai kekurangannya, meskipun telah berusaha menghindarkan kesalahan, karena itu penulis berharap agar pembaca berkenan menyampaikan kritikan, dengan segala pengharapan dan keterbukaan penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus-tulusnya. Kritik merupakan perhatian agar dapat menuju kesempurnaan.

Akhir kata, penulis berharap agar buku ini dapat membawa manfaat kepada pembaca. Secara khusus penulis berharap smoga buku ini dapat membantu mahasiswi berKomunikasi dan konseling dalam melaksanakan asuhan kebidanan sebagai salah satu tugas dan peran seorang Bidan.

Sidoarjo, Maret 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

## BAB I KOMUNIKASI

- A. Pengertian
- B. Unsur-Unsur Komunikasi
- C. Proses Komunikasi
- D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi
- E. Bentuk Komunikasi

## BAB II KOMUNIKASI EFEKTIF

- A. Pengertian
- B. Hukum Komunikasi Efektif
- C. Tehnik Komunikasi Efektif
- D. Hambatan terhadap Berlangsungnya Komunikasi Efektif

## BAB III HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

- A. Pengetian
- B. Tujuan Hubungan Antar Manusia
- C. Prinsip Hubungan Antar Manusia
- D. Konsep Diri
- E. Teori Johari Windows

## BAB IV KOMUNIKASI INTERPERSONAL

- A. Persepsi
- B. Atraksi dalam Komunikasi Interpersonal
- C. Hubungan Interpersonal

## BAB V KONSELING

- A. Pengertian Konseling
- B. Tujuan Konseling
- C. Ciri-ciri Konseling
- D. Konseling dan Nasehat
- E. Konseling dan Psikoterapi
- F. Proses Konseling dan Lima Tugas

## BAB VI KETRAMPILAN OBSERVASI

- A. Keterampilan Observasi
- B. Keterampilan Membina Hubungan Baik
- C. Keterampilan menjadi Pendengar yang Baik

## BAB VII MACAM-MACAM KLIEN DALAM ASUHAN KEBIDANAN

- A. Konseling Pada Anak-Anak
- B. Konseling Pada Remaja
- C. Konseling Pada Calon Ibu
- D. Konseling Pada Ibu Hamil
- E. Konseling Pada Ibu Melahirkan
- F. Konseling Pada Ibu Nifas
- G. Konseling Keluarga Berencana
- H. Konseling Pada Menopause

## BAB VIII PENGAMBILAN KEPUTUSAN

- A. Strategi Membantu Klien dalam Pengambilan Keputusan

- B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
- C. Tipe Pengambilan Keputusan
- D. Pemberian Informasi Efektif

## BAB IX KEGIATAN KELOMPOK SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN BIDAN

- A. Kegiatan Kelompok
- B. Pengorganisasian Kegiatan Kelompok
- C. Membangun Tim atau Kelompok
- D. Strategi Menghadapi Kelompok Yang Kurang Mendukung

## DAFTAR RIWAYAT HIDUPDAFTAR

## PUSTAKA



# BAB I

## KOMUNIKASI

**KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:**  
(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Menjelaskan dan menganalisis tentang Komunikasi secara umum.

**INDIKATOR** : Mampu menjelaskan :

- 1) Pengertian Komunikasi
- 2) Unsur unsur Komunikasi
- 3) Komponen Komunikasi
- 4) Proses Komunikasi
- 5) Faktor yang mempengaruhi Komunikasi
- 6) Bentuk Komunikasi :
  - Komunikasi masa
  - Komunikasi interpersonal
  - Komunikasi intrapersonal

**BAHAN KAJIAN** :

1. Pengantar Komunikasi
2. Unsur unsur Komunikasi
3. Proses Komunikasi
4. Faktor faktor yang mempengaruhi
5. Bentuk bentuk Komunikasi

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan. Komunikasi dibuat untuk menyebarkan pesan kepada publik, mempengaruhi khalayak dan menggambarkan Kebudayaan pada masyarakat. Hal ini membuat media menjadi bagian dari salah satu institusi yang kuat di masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi yang bersifat antarpribadi, dipenuhi melalui kegiatan Komunikasi interpersonal atau antarpribadi. Sedangkan kebutuhan untuk berkomunikasi secara publik dengan orang banyak, dipenuhi melalui aktivitas Komunikasi massa.

Dengan demikian Komunikasi menjadi unsur penting dalam berlangsungnya kehidupan suatu masyarakat. Selain merupakan kebutuhan, aktivitas Komunikasi sekaligus merupakan unsur pembentuk suatu masyarakat. Sebab tidak mungkin manusia hidup di suatu lingkungan tanpa berkomunikasi satu sama lain.

Penggunaan Komunikasi yang tepat saat bidan berinteraksi dengan tim kesehatan lain akan memengaruhi hasil pelayanan kesehatan yang dilakukan atau dalam praktik kebidanan, pemberian asuhan kebidanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Kualitas kebidanan ditentukan dengan cara bidan membina hubungan, baik sesama rekan sejawat ataupun dengan orang yang diberi

asuhan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh keterampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien. Karena melalui komunikasi yang efektif serta konseling yang berhasil, kelangsungan dan kesinambungan penggunaan jasa pelayanan bidan untuk kesehatan perempuan selama siklus kehidupan akan tercapai.

## 1. PENGERTIAN KOMUNIKASI

Ada beberapa pengertian tentang komunikasi, antara lain:

1. Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku (Purwoastuti E, Walyani ES, 2015)
2. Komunikasi adalah proses interaksi antar pribadi manusia atau proses penyampaian informasi dengan menggunakan bentuk verbal ataupun non verbal untuk mencapai tujuan tertentu (Wulandari D, 2009).
3. Menurut Karfried Knapp, 2003; Komunikasi merupakan interaksi antar pribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti simbol verbal (kata-kata), Non verbal. Sistem ini dapat diasosiasikan secara langsung atau tatap muka atau melalui media lain seperti : tulisan, oral, dan visual (Wulandari D, 2009).

4. Menurut Hybel dan Weafer II 1992; Komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis, bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, mengguakan alat bantu disekeliing kita sehingga pesan menjadi lebih kaya (Liliweri 2003).
5. Komunikasi adalah proses pengoperasian rangsangan dalam bentuk lambang, simbol bahasa atau gerak untuk mempengaruhi perilaku orang lain (Notoatmojo S :2003:73).

Dari banyak pengertian Komunikasi tersebut diatas maka kesimpulan dari pengertian Komunikasi adalah suatu proses interaksi manusia dengan berbagai bentuk/cara untuk menyampaikan informasi atau untuk tujuan tertentu.

## 2. UNSUR- UNSUR

Unsur – unsur Komunikasi :

- a. Pihak yang mengawali Komunikasi/ sumber /komunikator

Pihak yang mengawali Komunikasi untuk mengirim pesan disebut *sender* dan ia menjadi sumber pesan (*source*). Pengirim yang dimaksud disini adalah orang yang masuk ke dalam hubungan, baik interpersonal dengan diri sendiri, interpersonal dengan orang lain dalam kelompok kecil atau dalam kelompok besar. Pengirim pesan akan menyampaikan

stimulus berupa ide ke dalam bentuk yang dapat diterima oleh orang lain atau penerima pesan secara tepat.

- b. Pesan yang diKomunikasikan  
*/ message/ content/ informatio*

Pesan yang dimaksud adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Agar dapat diterima dengan baik pesan hendaknya dirumuskan dalam bentuk yang tepat, disesuaikan, dipertimbangkan berdasarkan keadaan penerima, hubungan pengirim dan penerima, dan situasi waktu Komunikasi dilakukan. Pesan yang efektif adalah pesan yang jelas dan terorganisasi serta diekspresikan oleh pengirim pesan.

- c. Media atau saluran yang digunakan untuk Komunikasi dan gangguan – gangguan yang terjadi pada waktu Komunikasi dilakukan.

Media merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima pesan. Setelah dikemas pesan dapat disampaikan melalui saluran (*chanel*) atau media. Media dapat berupa lisan (*oral*), tertulis atau elektronik.

- 1) Media lisan

Dapat dilakukan dengan menyampaikan sendiri pesan secara lisan (*oral*), baik

melalui telepon atau saluran yang lainnya kepada perorangan, kelompok kecil, kelompok besar, atau masa. Keuntungan dari penyampaian pesan secara lisan ini adalah si penerima pesan mendengar secara langsung tanggapan atau pertanyaan, memungkinkan disertai nada atau warna suara, gerak- gerak tubuh atau raut wajah, dan dapat dilakukan dengan cepat.

2) Media tertulis

Pesan disampaikan secara tertulis melalui surat, memo, hand- out, gambar dll.keuntungannya adalah ada catatannya sehingga data dan informasi tetap utuh tidak dapat berkurang atau tambah seperti informasi lisan, memberi waktu untuk dipelajari isinya, cara penyusunannya dan rumusan kata- katanya.

3) Media elektronik

Disampaikan melalui faksimili, email, radio, televisi. Keuntungannya adalah prosesnya cepat, data bisa disimpan. Penggunaan media dalam penyampaian pesan tentunya dapat mengalami gangguan atau masalah sehingga dapat menghambat Komunikasi. Gangguan itu dapat berupa hal- hal yang dapat mengganggu panca

indera seperti suara terlalu keras atau lemah, udara panas, faktor pribadi seperti prasangka, perasaan tidak cakap dll.

**d. Lingkungan/ situasi ketika Komunikasi dilakukan**

Lingkungan atau situasi ( tempat, waktu, cuaca, iklim keadaan alam dan psikologis) ialah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses Komunikasi. Karena itu pada waktu berKomunikasi dengan orang lain kita perlu memperhatikan situasi. Faktor ini dapat diklasifikasikan menjadi empat macam, yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu.

Lingkungan fisik yang dimaksud contohnya adalah keadaan geografi, ini dapat menyebabkan kesulitan dalam Komunikasi, hal ini bisa disebabkan karena jarak yang jauh, dimana tidak terdapat fasilitas Komunikasi seperti telepon, faksimili, kantor pos dll. Faktor sosial menunjukkan faktor sosial budaya, ekonomi dan politik bisa menjadi hambatan untuk Komunikasi, misalnya kesamaan bahasa, orang yang punya bahasa berbeda dan tidak saling memahami bahasa yang digunakan maka dapat menimbulkan macetnya suatu Komunikasi.

e. Pihak yang menerima pesan

Penerima pesan adalah pihak yang menerima pesan atau menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima biasa disebut juga dengan khalayak, sasaran, komunikan, atau *audi-ence/receiver*. Penerima pesan adalah elemen penting karena menjadi sasaran dalam Komunikasi. Apabila pesan tidak diterima dengan baik oleh penerima pesan maka dapat mengakibatkan berbagai masalah yang seringkali menuntut perubahan, entah pada sumber pesan atau saluran. Penerima pesan ini bisa perorangan, atau suatu kelompok, organisasi atau negara.

f. Umpan balik ( *Feedback* )

Umpan balik merupakan tanggapan penerima terhadap pesan yang diterima dari pengirim. Tetapi ada juga yang beranggapan bahwa umpan balik terjadi sebagai akibat pengaruh yang berasal dari penerima. Umpan balik ini dapat berupa umpan balik positif atau negatif. Umpan balik positif bila tanggapan penerima menunjukkan kesediaan menerima atau mengerti pesan dengan baik, serta memberi tanggapan sesuai yang diinginkan pengirim. Umpan balik positif ini bisa membuat Komunikasi tetap berlanjut, urusan balik positif



ini bisa membuat Komunikasi tetap berlanjut, urusan selesai dan hubungan tetap baik.

Umpan balik negatif adalah umpan balik yang menunjukkan penerima pesan tidak dapat menerima dengan baik pesan yang diterimanya. Umpan balik negatif dapat benar atau salah. Benar jika cara penyampaiannya dilakukan dengan benar, serta penafsiran pesan juga benar. Salah jika isi dan cara penyampaian pesan dilakukan secara benar tetapi penafsiran penerima yang salah.

### 3. PROSES KOMUNIKASI

#### a. Perspektif psikologis

Ketika komunikator berniat akan menyampaikan pesan, dalam dirinya akan terjadi proses *encoding* ( proses mengemas dan membungkus pikiran dengan bahasa yang dilakukan komunikator ), hasil *encoding* berupa pesan itu kemudian ditransmisikan kepada komunikan. Kemudian komunikan terlibat dalam proses Komunikasi intrapesonal. Proses dalam diri komunikan ini disebut *decoding* ( seolah- olah membuka kemasan atau bungkus pesan yang diterima dari komunikator ).

#### b. Perspektif mekanis

Ini berlangsung saat komunikator mentransfer dengan bibir atau tangan, pesan sampai tertangkap komunikan. Ini dapat dilakukan dengan indera telinga atau indera lainnya. Proses Komunikasi ini bersifat kompleks karena bergantung situasi.

#### 4. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

Proses Komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor ( Potte; & Perry, 1993 ).

##### a. Perkembangan

Agar dapat berKomunikasi efektif dengan seseorang, bidan harus mengerti pengaruh perkembangan usia, baik dari sisi bahasa maupun proses berpikir orang tersebut. Cara berKomunikasi anak usia remaja berbeda dengan anak usia balita. Kepada remaja, Anda mungkin perlu belajar bahasa “ gaul “ mereka sehingga remaja yang kita ajak bicara akan merasa kita mengerti mereka dan Komunikasi diharapkan akan lancar. Ini pentingnya seorang bidan harus memahami perkembangan bahasa dan proses berfikir yang mempegaruhi cara dan sikap seseorang dalam komnikasi.

##### b. Persepsi

Persepsi adalah pandangan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Persepsi

ini dibentuk oleh pengharapan atau pengalaman. Perbedaan persepsi dapat mengakibatkan terhambatnya Komunikasi. Misalnya, kata “ beton “ akan menimbulkan perbedaan persepsi antara ahli bangunan dengan orang awam. Perbedaan persepsi dapat menghambat proses Komunikasi.

c. Nilai

Nilai adalah standar yang mempengaruhi perilaku sehingga penting bagi bidan untuk menyadari nilai seseorang. Bidan perlu berusaha untuk mengetahui dan mengklarifikasi nilai sehingga dapat membuat keputusan dan interaksi yang tepat dengan klien. Dalam hubungan profesional, bidan diharapkan tidak terpengaruh oleh nilai pribadi. Perbedaan nilai tersebut dapat dicontohkan sebagai berikut, misalnya klien memandang abortus tidak sebagai perbuatan dosa, sementara bidan memandang abortus sebagai tindakan dosa. Hal ini dapat menyebabkan konflik antara bidan dengan klien.

d. Latar Belakang Sosial Budaya

Bahasa dan gaya Komunikasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor- faktor budaya. Budaya juga akan membatasi cara bertindak dan

berKomunikasi. Seorang remaja putri yang berasal dari daerah lain ingin membeli makanan khas di suatu daerah. Pada saat membeli makanan tersebut, remaja ini tiba-tiba menjadi pucat ketakutan karena penjual menanyakan padanya berapa banyak cabai merah yang dibutuhkan untuk campuran makanan yang akan dibeli. Apa yang terjadi ? remaja tersebut merasa dimarahi oleh penjual karena cara menanyakan cabai itu seperti membentak, padahal penjual merasa tidak memarahi remaja tersebut. Hal ini dikarenakan budaya dan logat bicara penjual yang memang keras dan tegas sehingga terkesan seperti marah bagi orang dengan latar budaya yang berbeda.

e. Emosi

Emosi merupakan perasaan subjektif terhadap suatu kejadian. Emosi seperti marah, sedih, senang akan dapat mempengaruhi bidan dalam berKomunikasi dengan orang lain. Bidan perlu mengkaji emosi klien dengan tepat. Selain itu, bidan juga perlu mengevaluasi emosi yang ada dirinya agar dalam melakukan asuhan kebidanan tidak terpengaruh oleh emosi bawah sadarnya.

f. Jenis Kelamin

Setiap jenis kelamin mempunyai gaya Komunikasi yang berbeda. Tanned (1990)

menyebutkan bahwa wanita dan laki- laki mempunyai perbedaan gaya Komunikasi. Dari usia tiga tahun, wanita bermain dengan teman baiknya atau dalam group kecil, menggunakan bahasa untuk mencari kejelasan dan meminimalkan perbedaan, serta membangun dan mendukung keintiman. Laki- laki di lain pihak, menggunakan bahasa untuk mendapatkan kemandirian aktivitas dalam grup yang lebih besar, dan jika ingin berteman, mereka melakukannya dengan bermain.

g. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan mempengaruhi Komunikasi. Seseorang yang tingkat pengetahuannya rendah akan sulit merespons pertanyaan yang mengandung bahasa verbal dengan tingkat pengetahuan yang lebih tinggi. Bidan perlu mengetahui tingkat pengetahuan klien sehingga dapat berinteraksi dengan baik dan akhirnya dapat memberi asuhan yang tepat kepada klien.

h. Peran dan Hubungan

Gaya dan Komunikasi sesuai dengan peran dan hubungan antarorang yang berKomunikasi. Cara Komunikasi seorang bidan dengan kolkanya, dengan cara Komunikasi seorang

bidan pada klien akan berbeda, tergantung peran. Demikian juga antara orang tua dan anak.

i. Lingkungan

Lingkungan interkasi akan mempengaruhi Komunikasi yang efektif. Suasana yang bising, tidak ada privasi yang tepat, akan menimbulkan keracunan, ketagangan, dan ketidaknyamanan. Misalnya, berdiskusi di tempat yang ramai tentu tidak nyaman. Untuk itu bidan perlu menyiapkan lingkungan yang tepat dan nyaman sebelum interaksi dengan klien. Begitu juga dengan lingkungan fisik. Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain. Misalnya, saat seseorang berKomunikasi dengan sahabatnya akan berbeda apabila berbicara dengan pimpinannya.

j. Jarak

Jarak dapat mempengaruhi komunikasi. Jarak tertentu akan memberi rasa aman dan kontrol. Misalnya, individu yang merasa terancam ketika seseorang tidak dikenal tiba-tiba berada pada jarak yang sangat dekat dengan dirinya. Hal ini juga yang dialami oleh klien pada saat pertama kali berinteraksi dengan bidan. Untuk itu, bidan perlu memperhitungkan jarak yang tepat pada saat melakukan hubungan dengan klien.

k. Citra Diri

Manusia mempunyai gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosial, kelebihan dan kekurangannya. Citra diri terungkap dalam Komunikasi.

l. Kondisi Fisik

Kondisi fisik mempunyai pengaruh terhadap Komunikasi. Artinya, indra pembicaraan mempunyai andil terhadap kelancaran dalam berKomunikasi.

m. Sikap

Sikap yang baik dan tepat diperlukan dalam menunjang proses Komunikasi, misalnya kontak mata yang wajar, posisi berhadapan, anggukan kepala, sikap terbuka dengan tidak melipat tangan dan kaki dan menyikapi apapun yang di sampaikan klien dengan tepat sehingga tidak menimbulkan perspsi yang salah.

n. Kecakapan

Selain faktor-faktor diatas , faktor kecakapan berKomunikasi baik dari pengirim pesan dan juga penerima pesan akan mempengaruhi proses Komunikasi, misalnya; kehangatan, rasa percaya diri, rendah hati, mampu menjadi pendengar yang baik, ekspresi wajah yang mendukung, pengetahuan juga sistem sosial. Begitu juga bagaimana tehnik juga gaya dalam mengatasi hambatan Komunikasi. Semakin cakap seseorang berKomunikasi semakin mudah berKomunikasi dan mencapai tujuan yang diinginkan.

## 5. BENTUK KOMUNIKASI

Ada beberapa bentuk Komunikasi diantaranya:

### 1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal sering disebut juga Komunikasi intrapribadi, secara harfiah dapat diartikan sebagai Komunikasi dengan diri sendiri. Komunikasi yang terjadi dalam diri individu ini juga berfungsi sebagai:

- a. Untuk mengembangkan kreatifitas imajinasi, memahami dan mengendalikan diri serta meningkatkan kematangan berfikir sebelum mengambil suatu keputusan.



- b. Komunikasi ini akan menjadikan seseorang agar tetap sadar akan kejadian disekitarnya.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal ialah Komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam percakapan. Komunikasi ini juga dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau melalui media Komunikasi antara lain dengan melalui: pesawat telfon, atau radio. Komunikasi ini bisa disebut efektif apabila Komunikasi dapat menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam Komunikasi tersebut. Di bawah ini Efektivitas antarpribadi dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

Efektifitas Perspektif Humanis, cirri-ciri efektifitas ini ialah:

- a. Keterbukaan (openness)
- b. Empati (empathy)
- c. Dukungan (supportiveness)
- d. Rasa positif (positiveness)
- e. Kesetaraan (equality)

Efektifitas Perspektif Pragmatis, ciri-cirinya ialah:

- a. Bersikap yakina
- b. Kebersamaan
- c. Manajemen interaksi
- d. Orientasi pada orang lain.

- 1) Menurut sifatnya Komunikasi interpersonal dibedakan menjadi dua yaitu:
  - a) Komunikasi diadik yaitu Komunikasi antara dua orang dalam situasi tatap muka. Dapat dilakukan dalam bentuk percakapan dialog dan wawancara. Dialog dilakukan bentuk percakapan dialog dan wawancara. Dialog dilakukan dalam situasi yang lebih intim, akrab, lebih personal, sedang wawancara lebih serius.
  - b) Komunikasi triadik yaitu adalah Komunikasi antar pribadi yang pelakunya lebih dari tiga orang yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Komunikasi interpersonal berlangsung secara dialogis sehingga memungkinkan interkasi dan dianggap sebagai Komunikasi yang paling ampuh dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan, karena dilakukan secara tatap muka.
- 2) 3 perilaku dalam Komunikasi interpersonal yaitu :
  - a) Perilaku spontan (*spontaneous behaviour*) adalah perilaku yang dilakukan berdasar desakan emosi dan dilakukan tanpa sensor serta revisi secara kognisi.
  - b) Perilaku menurut kebiasaan (*script behaviour*) adalah perilaku berdasarkan kebiasaan kita. Perilaku itu khas dilakukan

pada suatu keadaan misal mengucapkan selamat pagi dll.

- c) Perilaku sadar (*contrived behaviour*) adalah perilaku yang dipilih berdasarkan situasi yang ada.
- 3) Kompetensi dan kecakapan Komunikasi interpersonal  
Agar berjalan sesuai yang diharapkan diperlukan kemampuan dan kecakapan dalam melakukan Komunikasi interpersonal. Kompetensi Komunikasi adalah tingkat dimana perilaku kita dalam Komunikasi interpersonal sesuai dan cocok dengan situasi dan membantu kita mencapai tujuan Komunikasi interpersonal yang kita lakukan dengan orang lain.
- 4) Komunikasi kelompok  
Menurut (Michael Burgoon, 1978) Komunikasi kelompok ialah: interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan berbagi informasi, pemecahan masalah yang mana anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota lain secara tepat.  
Sedangkan menurut (Goldberg, 1975) Komunikasi kelompok ialah suatu bidang studi, penelitian dan penerapan yang menitikberatkan tidak hanya pada proses kelompok secara umum, tetapi juga pada perilaku Komunikasi individu untuk memiliki susunan rencana tertentu untuk mencapai tujuan kelompok. Media Komunikasi kelompok ini ialah seperti Seminar

dengan tujuan membicarakan suatu masalah dengan menampilkan pembicara kemudian meminta pendapat.

Komunikasi kelompok atau *group communication* adalah Komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan bisa sedikit atau banyak. Jika komunikan dalam kelompok kecil maka disebut Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), dan jika jumlahnya banyak maka disebut Komunikasi kelompok besar (*large group communication*). Secara teoritis dalam ilmu Komunikasi yang membedakan kelompok kecil atau besar bukan dari jumlahnya secara matematis tetapi berdasarkan kualitas proses Komunikasi.

Adapun karakteristik yang membedakan antara kelompok kecil dan besar adalah :

- 1) Komunikasi kelompok kecil  
Adalah kelompok yang ditunjukkan kepada kognitif komunikan dan prosesnya berlangsung secara dialogis ((umpan balik terjadi secara verbal). Dalam kelompok kecil komunikator menunjukkan pesannya pada benak komunikan misalnya kuliah, ceramah, diskusi, rapat dll. Dalam situasi ini logika berperan penting dan komunikan dapat menilai logis tidaknya uraian komunikator.
- 2) Komunikasi kelompok besar

Komunikasi kelompok besar adalah Komunikasi yang ditujukan kepada efeksi komunikan (artinya atau perasaan) dan proses brlangsung liner. Umumnya komunikan bersifat heteregon dari jenis kelamin, usia, jenis, pekerjaan, tingkat pendidikan, agama dll.

### 3. Komunikasi Massa

Komunikasi Massa ialah suatu proses dimana suatu organisasi memproduksi dan menyebarkan pesan kepada public secara luas, atau suatu proses Komunikasi dimana pesan dari media dicari digunakan dan dikonsumsi oleh audiens. Oleh karena itu, Komunikasi massa mempunyai karekteristik utama yaitu MEDIA MASSA sebagai alat penyebaran pesannya.

Komunikasi massa ialah Komunikasi melalui media masa modern yang meliputi surat kabar, siaran radio dan televisi. Komunikasi massa menyiarkan informasi, gagasan, dan sikap kepada komunikan yang beragam dalam jumlah yang banyak menggunakan media melakukan. Komunikasi massa ini lebih sukar dibanding Komunikasi antar pribadi.

Fungsi Komunikasi Massa itu sendiri ialah: Sebagai Informasi : kegiatan untuk mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya.  
Contoh :

Pemberian informasi tentang penggunaan garam iodium dalam makanan yang merupakan salah satu upaya pencegahan gondok endemic. Sebagai Sosialisai: menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap sesuai nilai-nilai yang ada serta bertindak sebagai anggota masyarakat secara efektif .

## KESIMPULAN

Proses KIP/K merupakan inti dari komunikasi kebidanan yang harus diberikan oleh seorang bidan kepada kliennya untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Dalam proses ini bidan perlu memahami dan mengerti kliennya, untuk itu sebelum bidan mengerti dan memahami kliennya, ia harus sudah mengerti dan paham akan dirinya sendiri. Agar proses KIP/K berjalan sesuai tujuannya maka bidan harus mengenal dirinya dulu sebelum mengenal klien sehingga proses komunikasi berjalan lancar. Pemahaman diri yang baik akan membuat komunikasi berhasil dan sebaliknya.

## EVALUASI :

1. Pemahaman dan pengenalan diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakah kita yang meliputi pemahaman tentang:
  - a. siapakah aku
  - b. apa kelemahanku
  - c. apa kelebihanku
  - d. bagaimana perasaanku
  - e. semua benar
  
2. Alasan pentingnya pemahaman dan pengenalan diri bagi bidan adalah karena berhadapan dengan klien dibawah ini kecuali :
  - a. biologis
  - b. psikologis
  - c. sosiologis
  - d. religi
  - e. pengalaman
  
3. Yang termasuk komunikasi non verbal, adalah.....
  - a. Percakapan
  - b. Diskusi
  - c. Komunikasi lewat telepon
  - d. Bahasa isyarat

e. Seminar

## BAB II KOMUNIKASI EFEKTIF

**KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:**  
(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Menjelaskan dan menganalisis tentang Komunikasi efektif

**INDIKATOR:**

- 1) Mampu menjelaskan :
- 2) Mampu menjelaskan Pengertian Komunikasi Efektif
- 3) Prinsip Komunikasi efektif
- 4) Faktor yang mempengaruhi efektifitas Komunikasi dalam kebidanan
- 5) Ciri-ciri hasil Komunikasi yan efektif dalam kebidanan

**BAHAN KAJIAN :**

- 1) Komunikasi efektif
- 2) Prinsip Komunikasi efektif
- 3) Faktor yang mempengaruhi efektifitas Komunikasi dalam kebidanan



- 4) Ciri-ciri hasil Komunikasi yang efektif dalam kebidanan

## 1. PENGERTIAN KOMUNIKASI EFEKTIF

Komunikasi efektif menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp dalam bukunya *An Introduction to Interpersonal Communication* mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy*) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap situasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa.

Komunikasi efektif dalam kebidanan merupakan salah satu langkah yang bagus terutama untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana praktek Komunikasi yang baik bisa diterapkan kepada pasien. Sebagaimana kita ketahui, proses persalinan bisa menjadi sebuah pengalaman baru dan pertama bagi seorang ibu. Tugas bidan sebagai penolong persalinan tentu harus bisa menyediakan pelayanan yang optimal sehingga ibu tidak merasa khawatir atau cemas dan melakukan persalinan dengan baik. Inilah alasan mengapa Komunikasi yang efektif bisa menjadi begitu penting.

Komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap ( attitude change ) pada orang yang terlihat dalam Komunikasi. Tujuan Komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik.

Komunikasi efektif adalah Komunikasi di mana :

- a. Pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
- b. Pesan disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diamati oleh pengirim.
- c. Tidak ada hambatan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

d. Proses Komunikasi Efektif

Suksesnya proses Komunikasi sehingga dapat menghasilkan Komunikasi yang efektif tentu saja dipengaruhi oleh banyak faktor baik itu faktor dari komunikator maupun dari komunikan. Willbur Schramm menampilkan “ *the condition of success communication* ” sebagai berikut :

- a. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya komunikator harus mencari tahu dulu

karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami.

- b. Pesan harus menggunakan lambang- lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan dengan beberapa metode dan tidak hanya secara lisan. Pesan yang disampaikan dengan melibatkan beberapa panca indera misal dapat dilihat, didengar dan diraba akan lebih mudah dimengerti daripada pesan itu hanya disampaikan secara lisan.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi Komunikasi dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Jadi pesan sesuai harapan atau sesuai kebutuhan penerima pesan. Pesan yang disampaikan akan terasa membosankan dan tidak ada arti bagi penerima pesan apabila pesan itu tidak dibutuhkan.
- d. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan, dimana komunikan digerakkan untuk memberikan tanggapan sesuai yang dikehendaki. Solusi pemecahan masalah harus dikemukakan untuk dapat membantu klien keluar dari masalahnya.
  1. Unsur- Unsur Dalam Membangun Komunikasi Efektif
  2. Dengan mengidentifikasi unsur dalam Komunikasi efektif ke dalam lima sikap ( cara ) dan teknik untuk menghadirkan diri secara fisik yang dapat

memfasilitasi Komunikasi yang terapeutik sebagai berikut :

a. Berhadapan

Arti dari posisi ini adalah “ saya siap untuk anda”

.

b. Mempertahankan kontak mata

c. Kontak mata pada level yang sama berarti menghargai klien dan menyatakan keinginan untuk tetap berKomunikasi.

d. Membungkuk ke arah klien

Posisi ini menunjukkan keinginan untuk mengatakan atau mendengarkan sesuatu

e. Mempertahankan sikap terbuka

Dalam arti tidak melipat kaki atau tangan. Menunjukkan keterbukaan untuk berKomunikasi.

f. Tetap relaks

Sikap relaks dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam memberi respons pada klien.

g. Isyarat vokal

Yaitu isyarat paralinguistik, termasuk semua kualitas bicara nonverbal. Misalnya tekanan suara, kualitas suara, tertawa, irama, dan kecepatan bicara.

h. Isyarat tindakan

Yaitu semua gerakan tubuh, termasuk ekspresi wajah dan sikap tubuh.

i. Isyarat objek

Yaitu objek yang digunakan secara sengaja atau tidak sengaja oleh seseorang seperti pakaian dan benda pribadi lainnya.

j. Ruang

Memberikan isyarat tentang kedekatan hubungan antara dua orang, hal ini didasarkan pada norma-norma sosial budaya yang dimiliki.

k. Sentuhan

Yaitu kontak fisik antara dua orang dan merupakan Komunikasi nonverbal yang paling personal. Respons seseorang terhadap tindakan ini dipengaruhi oleh tatanan dan latar belakang budaya, jenis hubungan, jenis kelamin, usia dan harapan.

Untuk membantu meningkatkan efektifitas Komunikasi dapat dilakukan dengan cara :

a. Sebagai pengirim

- 1) Menggunakan bahasa yang tepat, menarik serta dimengerti oleh penerima.
- 2) Menggunakan empati dengan berusaha menempatkan diri ditempat penerima.
- 3) Mempertajam persepsi dengan membayangkan bagaimana pesan akan diterima, dibaca, ditafsir dan ditanggapi oleh penerima.
- 4) Mengendalikan bentuk tanggapan dengan menggunakan kode atau lambang yang tepat dan saluran yang sesuai.

- 5) Bersedia menerima umpan balik positif maupun negatif.
  - 6) Mengembangkan kredibilitas diri sehingga dapat dipercaya karena kualitas pribadi, mutu hidup dan keahlian profesional.
  - 7) Mempertahankan hubungan baik dengan penerima.
- b. Sebagai penerima
- 1) Meningkatkan kemampuan untuk mendengarkan sampai mampu mendengarkan dengan empatik.
  - 2) Waspada terhadap prasangka, bias, dan apriori dan sikap tidak terbuka dari kita.
  - 3) Mengembangkan kecakapan menyampaikan umpan balik secara konstruktif.
  - 4) Berusaha berfikir kreatif terhadap pesan yang diterima.
  - 5) Bersikap terbuka tetapi kritis.
  - 6) Benar- benar mengerti pesan Komunikasi, jangan malu bertanya apabila pesan belum kita tangkap atau tidak dimengerti.
  - 7) Saat mengambil keputusan sadar akan tujuannya.
- c. Keefektifan Komunikasi antar pribadi dipengaruhi oleh faktor- faktor berikut :
- 1) Keterbukaan yaitu kesediaan membuka diri, merasakan pikiran dan perasaan orang lain, mereaksi pada orang lain.
  - 2) Empati, yaitu mengahayati perasaan orang lain.

- 3) Mendukung yaitu kesediaan secara spontan untuk menciptakan suasana yang bersifat mendukung.
- 4) Positif yaitu menyatakan sikap positif terhadap diri sendiri dan orang lain dan situasi.
  - 5) Keseimbangan yaitu mengakui bahwa kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama, pertukaran informasi secara seimbang.
  - 6) Percaya diri yaitu merasa yakin pada diri sendiri, bebas dari rasa malu.
  - 7) Kesegaran yaitu segera melakukan kontak disertai rasa suka dan berminat.
  - 8) Manajemen interaksi yaitu mengendalikan interaksi untuk memberikan keputusan kepada kedua belah pihak.
  - 9) Pengungkapan yaitu keterlibatan secara jujur dalam berbicara dan menyimak baik secara verbal maupun nonverbal.
  - 10) Orientasi kepada orang lain yaitu penuh perhatian, minat dan kepedulian kepada orang lain.

## 2. HUKUM/PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI EFEKTIF

Hukum Komunikasi Yang Efektif (The 5 Inevitable Laws of Effective Communication) yang kami kembangkan dan rangkum dalam satu kata yang mencerminkan esensi dari

Komunikasi itu sendiri yaitu REACH, yang berarti merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya Komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain.

#### Hukum 1: Respect

Hukum pertama dalam mengembangkan Komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita bahkan 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.

Bahkan menurut mahaguru Komunikasi Dale Carnegie dalam bukunya *How to Win Friends and Influence People*, rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus. Seorang ahli psikologi yang sangat terkenal William James juga



mengatakan bahwa "Prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai." Dia mengatakan ini sebagai suatu kebutuhan (bukan harapan ataupun keinginan yang bisa ditunda atau tidak harus dipenuhi), yang harus dipenuhi. Ini adalah suatu rasa lapar manusia yang tak terperikan dan tak tergoyahkan. Lebih jauh Carnegie mengatakan bahwa setiap individu yang dapat memuaskan kelaparan hati ini akan menggenggam orang dalam telapak tangannya.

Charles Schwabb, salah satu orang pertama dalam sejarah perusahaan Amerika yang mendapat gaji lebih dari satu juta dolar setahun, mengatakan bahwa aset paling besar yang dia miliki adalah kemampuannya dalam membangkitkan antusiasme pada orang lain. Dan cara untuk membangkitkan antusiasme dan mendorong orang lain melakukan hal-hal terbaik adalah dengan memberi penghargaan yang tulus. Hal ini pula yang menjadi satu dari tiga rahasia manajer satu menit dalam buku Ken Blanchard dan Spencer Johnson, *The One Minute Manager*.

## Hukum2:Empathy

Empati adalah kemampuan kita 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.

Rasa empati akan memungkinkan kita untuk dapat menyampaikan pesan (message) dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (receiver) menerimanya. Oleh karena itu dalam ilmu pemasaran (marketing) memahami perilaku konsumen (consumer's behavior) merupakan keharusan. Dengan memahami perilaku konsumen, maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan dari konsumen. Demikian halnya dengan bentuk Komunikasi lainnya, misalnya Komunikasi dalam membangun kerjasama tim. Kita perlu saling memahami dan mengerti keberadaan orang lain dalam tim kita. Rasa

empati akan menimbulkan respek atau penghargaan, dan rasa respek akan membangun kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam membangun teamwork.

Jadi sebelum kita membangun Komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

Empati bisa juga berarti kemampuan untuk mendengar dan bersikap perseptif atau siap menerima masukan ataupun umpan balik apapun dengan sikap yang positif. Banyak sekali dari kita yang tidak mau mendengarkan saran, masukan apalagi kritik dari orang lain. Padahal esensi dari Komunikasi adalah aliran dua arah. Komunikasi satu arah tidak akan efektif manakala tidak ada umpan balik (feedback) yang merupakan arus balik dari penerima pesan. Oleh karena itu dalam kegiatan Komunikasi pemasaran *above the lines* (mass media advertising) diperlukan kemampuan untuk mendengar dan menangkap umpan balik dari audiensi atau penerima pesan.

### Hukum3:Audible

Makna dari audible antara lain: 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 hingga 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.

#### Hukum # 4: Clarity

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum keempat yang terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Ketika saya bekerja di Sekretariat Negara, hal ini merupakan hukum yang paling utama dalam menyiapkan korespondensi tingkat tinggi. Karena kesalahan penafsiran atau pesan yang dapat menimbulkan berbagai penafsiran akan menimbulkan dampak yang tidak sederhana.

Clarity dapat pula berarti keterbukaan dan 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.

#### Hukum # 5: Humble

Hukum kelima dalam membangun Komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Dalam edisi Mandiri 32 Sikap Rendah Hati pernah kita bahas, yang pada intinya 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.

Jika Komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima hukum pokok Komunikasi yang efektif ini, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal dan pada gilirannya dapat membangun jaringan hubungan dengan orang lain yang penuh dengan penghargaan (respect), karena inilah yang dapat membangun hubungan jangka

panjang yang saling menguntungkan dan saling menguatkan.

### 3. FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS KOMUNIKASI DALAM KEBIDANAN

Komunikasi yang tidak efisien bisa disebabkan oleh banyaknya permasalahan teknis dan manusiawi yang berbeda-beda. Beberapa faktor yang menjadi kajian dalam kesalahan dan ketidakefisienan Komunikasi bidan dengan klien , diantaranya adalah:

#### a) Penggunaan bahasa

Pesan-pesan yang disampaikan seorang bidan sebagai komunikator kebidanan, sebaiknya memperhatikan hal berikut:

- (a) Menggunakan bahasa sederhana dan jelas sesuai bahasa klien yang mudah di pahami.
- (b) Pesan yang berisi ide-ide yang sederhana atau sedikit, akan mudah di pahami dibandingkan dengan pesan yang panjang dengan anyak ragam.
- (c) Kemudahan memahami pesan terutama pesan tertulis.

#### b) Pemahaman Pesan

Sekarang ini kita sudah memiliki teknologi

penyampaian pesan yang canggih, merambah ke seluruh dunia dengan cepat. Akan tetapi hingga kini belum ada cara untuk menjamin bahwa seseorang yang menerima pesan akan memahami seluruh isi dari pesan Komunikasi. Sekalipun demikian ada beberapa petunjuk dan masukan bagi bidan untuk meningkatkan pemahaman menyeluruh terhadap isi pesan atau informasi, diantaranya: Analisis Situasi, misal dengan menentukan sasaran Komunikasi, penggunaan media atau saluran Komunikasi, struktur bahasa dan isi pesan sesuai kebutuhan dan situasi penerima pesan. Memprediksi kemungkinan masalah yang akan timbul dan membuat langkah-langkah pencegahan.

c) Pengulangan

Karakteristik pesan yang memungkinkan mempengaruhi pemahaman penerima pesan (komunikasikan) diantaranya adalah: cara penyampaian, pengulangan pesan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman komunikasikan.

d) Umpan Balik yang tepat

Beberapa kasus membutuhkan bentuk umpan balik yang berbeda untuk menentukan pesannya sudah diterima dan dimengerti, khususnya bila isi pesannya rumit atau sulit dipahami. Jika pesan kurang dimengerti komunikasikan bisa melakukan pengulangan, ada beberapa hal yang dapat

dilakukan komunikator guna memperoleh umpan balik dari komunikan, diantaranya: Mengajukan beberapa pertanyaan kepada komunikan tentang isi pesan yang disampaikan. Meminta komunikan mengulang apa yang telah disampaikan komunikator.

e) Kecakapan komunikator dan komunikan

Mengembangkan Komunikasi informasi bidan dan klien seharusnya tidak dianggap masalah kemampuan dari bidan semata, akan tetapi kecakapan Komunikasi klien sebagai komunikan juga perlu ditingkatkan, misalnya memberikan pelatihan dan pendidikan tertentu berkaitan dengan cara menjadi pendengar yang baik dll, memberikan perhatian.

Komunikator yang bisa menciptakan Komunikasi efektif harus bisa mendengarkan pendapat orang lain dan tidak menganggap dirinya paling benar, selalu ingin kerjasama dengan orang lain, tidak mendominasi, mengadakan Komunikasi timbal balik, efektifitas Komunikasi juga dipengaruhi oleh, sifat, sikap, tindakan juga ketrampilan dalam berkomunikasi baik komunikator maupun komunikan.

Seorang bidan agar menjadi komunikator yang handal harus mempunyai kemampuan memusatkan seluruh panca indra dalam berkomunikasi, jeli dalam menerima umpan balik, mampu mengendalikan jarak Komunikasi,



menjaga kecepatan bicara, peka pada kode pesan komunikasi begitu juga dengan sikap badan diharapkan memiliki kemampuan menerima gagasan orang lain, terampil memilih dan menyeleksi informasi, kemampuan menghubungkan ide-ide dari pendidikan dan pengalamannya.

f) Kelebihan beban dalam menerima pesan

Ketidakefektifan suatu Komunikasi dalam jaringan kerja kebidanan juga disebabkan oleh pembagian kerja yang terlalu banyak informasi atau terlalu sedikit informasi atau terlalu sedikit informasi. Setiap orang memiliki kapasitas tertentu untuk menangkap pesan-pesan yang datang padanya. Jika pesan yang datang melebihi kapasitasnya, maka dia melakukan Komunikasi yang tidak sesuai dengan harapan komunikasi, menolak menolak pesan tertentu yang sebenarnya pesan itu penting atau bisa saja orang tersebut menjadi *nervous*.

Beberapa cara yang dapat dilakukan, diantaranya; Penyaringan pesan dengan menolak pesan yang kurang relevan begitu juga dengan mediana misal dengan menyisihkan surat-surat yang kurang penting, menolak panggilan orang tertentu, memilih pesan sesuai kebutuhan. Selanjutnya penundaan: yaitu melakukan proses penundaan pesan seperti memproses pesan

berdasarkan prioritas kepentingan pesan, hal ini dengan membuat beberapa urutan panggilan, tugas dan pertemuan, efektifitas penundaan pesan di pengaruhi oleh ketepatan penilaian seseorang tentang prioritas pesan dan atas ketersediaan waktu yang diperlukan untuk memproses pesan. Begitu juga perlu meningkatkan kapasitas pemrosesan informasi.

#### 4. CIRI-CIRI HASIL KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM KEBIDANAN

Hasil Komunikasi yang efektif antara bidan dan klien bisa dilihat dari beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

a) Adanya saling pengertian

Sikap saling pengertian menjadi indikator awal dari efektifnya Komunikasi bidan dengan klien , jika tidak ada saling pengertian maka timbul kesalah pahaman, bahkan menimbulkan konflik, prkelahian dan sebagainya. Komunikasi bidan dengan klien dikatakan efektif bila klen semakin mengerti, memahami dan mengikuti ntervesi kebidanan, semakin rendah tingkat pemahaman, menurunnya sikap saling pengetian kliendan semakn tidak termotivasinya klien untuk mengikuti intervensi ebidanan berikut mencerminkan

semakin kurang efektifnya komunikasi yang diciptakan oleh bidan tersebut.

b) Menumbuhkan kesenangan

Komunikasi yang efektif selain tercapainya tujuan juga akan menimbulkan rasa senang misal, bidan mengucapkan salam pada klien, akan menimbulkan rasa senang klien merasa diperhatikan, sehingga membuat hubungan bidan dengan klien akan semakin hangat, akrab dan menyenangkan. Komunikasi yang diawali dengan ucapan salam seperti ini memudahkan bidan membina hubungan baik dengan klien sehingga komunikasi efektif bisa tercapai.

Komunikasi antara bidan dan klien dikatakan memberikan hasil yang semakin efektif terkondisi dari adanya rasa kesenangan klien untuk melaksanakan hasil komunikasi, hal ini bisa terlihat dari motivasi dan antusias mengikuti komunikasi berikutnya serta adanya kesadaran klien melaksanakan intervensi kebidanan.

c) Pengaruh pada sikap

Seorang bidan yang bijak berkomunikasi tentu dia mengetahui hal-hal mana yang harus dia lakukan dan mana yang tidak boleh. Bidan bisa menyesuaikan diri dengan kondisi dan situasi dari klien. Hal ini sesuai dengan etika bidan dalam menjalankan profesinya dalam untuk menjunjung

tinggi sikap positif, seperti sikap respek sekalipun klien berasal dari berbagai latar belakang, suku, ras, agama dan sosial.

Kemampuan bidan untuk membedakan sikap tidak terlepas dari sejauh mana dia mau melakukan Komunikasi secara persuasif dengan klien., terutama jika ingin mewujudkan harapannya mendorong klien mau menerima isi pesan Komunikasi. Dengan Komunikasi persuasif dari seorang bidan dapat mengubah atau membentuk perilaku baru klien.

d) Hubungan yang semakin baik

Komunikasi yang efektif bisa membuat hubungan personal yang baik, tidak akan pernah ada suatu Komunikasi dikatakan baik jika tidak bisa menciptakan hubungan baik. Sedangkan hubungan yang kurang baik, menjadikan perilaku agresif, senang memanipulasi dan tidak memiliki tanggungjawab social.

e) Tindakan

Akhir dari ukuran Komunikasi yang efektif bidan dengan klien adalah bentuk tindakan nyata dari mereka. Bentuk tindakan nyata output Komunikasi bidan tercermin dari keinginannya melakukan tindakan intervensi kebidanan secara sadar, empati dan bertanggungjawab dan menjunjung tinggi etika profesi. Sementara bentuk tindakan nyata output Komunikasi klien adalah kesadaran untuk

melaksanakan setiap intervensi kebidanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlihat dalam Komunikasi. Tujuan Komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik.

## EVALUASI :

1. Apa yang di maksud dengan komunikasi efektif?
2. Sebutkan Hukum-hukum komunikasi efektif?
3. Cirri komunikasi dikatakan efektif bila?

## BAB III HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

### KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:

(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Menganalisis hubungan antar manusia

### INDIKATOR :

Mampu menjelaskan :

- 1) Pengertian hubungan antar manusia
- 2) Tujuan hubungan antar manusia
- 3) Teknik hubungan antar manusia
- 4) Konsep diri dan teori johari window

### BAHAN KAJIAN :

- 1) Hubungan antar manusia
- 2) Konsep diri dan teori johari window

## 1. HUBUNGAN ANTAR MANUSIA DALAM KOMUNIKASI

Hakikatnya manusia sebagai makhluk sosial tidak mampu hidup sendiri. Manusia membutuhkan manusia lainnya. Hubungan antar manusia ini didasari pada interaksi sosial yang terjadi secara terus-menerus di lingkungan masyarakat. Hubungan manusia atau *human relation* merupakan proses interaksi yang berhubungan dengan kejiwaan manusia dan bertujuan untuk mencari kebahagiaan.

Hubungan antar manusia mendasari interaksi dan komunikasi antara bidan dengan pasien dalam pelayanan kebidanan.

Ciri hakiki "*Human Relations*", yaitu:

1. Proses rohaniah yang tertuju kepada "kebahagiaan" berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku, dan lain-lain.
2. Aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia.

Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada "Komunikasi Antar Personal". Karena sifatnya

“dialogis“, maka masing-masing tahu, sadar, dan merasakan efeknya.

### Pengertian HAM Menurut Beberapa Pakar

1. Cabot dan Kahl (1967): HAM 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.
2. H. Bonner (1975): interaksi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.
3. Keith Davis “*Human relation at Work*” adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekayaan. Ditinjau dari kepimpinannya, 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.

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

HAM dalam arti luas :

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.

Suksesnya seseorang dalam melaksanakan “*Human Relations*” karena ia berkomunikasi secara etis, ramah, sopan, menghargai, dan menghormati orang lain. *Human Relations* ini dilakukan dimana saja —> di rumah, pasar, kampus, toko, dalam bis, kereta api, dan sebagainya. Proses interaksi melibatkan perasaan, kata yang diucapkan dalam Komunikasi mencerminkan

perasaan dan sikap, proses penyesuaian diri. Hubungan antar manusi secara luas mencoba menemukan, mengidentifikasi masalah dan membahas untuk mendapatkan pemecahan masalah.

## 2. TUJUAN HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

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

## 3. TEKNIK HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

Faktor yang menentukan interaksi sosial.

### *Faktor yang Mendasari Interaksi Sosial*

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

1. mitasi adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu di luar dirinya/ meniru. Hal yang perlu diperhatikan sebelum meniru adalah mempunyai minat dan perhatian yang besar, sikap menjunjung tinggi, pandangan meniru akan memperoleh penghargaan sosial yang tinggi.
2. Sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu. Syarat untuk mempermudah sugesti adalah:
  1. Hambatan berpikir, akibat rangsangan emosi proses sugesti diterima secara langsung;
  2. Pikiran terpecah-pecah/disasosiasi, mengalami pemikiran yang terpecah-pecah;
  3. Otoritas/prestise, menerima pandangan dari seseorang yang memiliki prestise sosial tinggi;

4. Mayoritas, menerima pandangan dari kelompok mayoritas;
5. Kepercayaan penuh, penerimaan pandangan tanpa pertimbangan lebih lanjut.
3. Identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada. Menurut Sigmund Freud “identifikasi” merupakan cara belajar norma dari orang tuanya.
4. Simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan.

### *Faktor yang Menentukan Interaksi Sosial*

Cara seseorang melakukan interaksi sosial dengan menggunakan komunikasi antar individu atau Komunikasi interpersonal.

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

1. Rasa percaya.

2. Sikap sportif.
3. Sikap terbuka dan sikap tertutup.

### Rasa Percaya

Secara ilmiah “percaya” didefinisikan mangandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko (Eiddin, 1967: 224-234).

Keuntungan rasa percaya kepada orang lain adalah meningkatkan komuniikasi interpersonal memperlancar pengiriman informasi, memperluas peluang mencapai tujuan); mengurangi hambatan interpersonal. Faktor yang menumbuhkan rasa percaya adalah:

1. Menerima, kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan berusaha mengendalikan.
2. Empati, paham dengan keadaan orang lain.
3. Kejujuran, menyebabkan perilaku dapat diduga.

### Sikap Sportif

Sikap yang mengurangi sikap melindungi diri (defensif) dalam Komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial.

Jack R. Gibb mengemukakan enam perilaku yang menimbulkan sikap sportif.

Iklim defensif meliputi: evaluasi, kontrol, strategi, netralitas, superioritas dan kepastian. Sedangkan iklim suportif meliputi: deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati, persamaan dan profesionalisme.

1. Evaluasi dan deskripsi. Evaluasi adalah penilaian terhadap orang lain, memuji atau mengecam. Deskripsi adalah penyampaian perasaan atau persepsi tanpa melakukan penilaian.
2. Kontrol dan orientasi masalah. Perilaku kontrol artinya berusaha mengubah orang lain, mengendalikan, mengubah sikap, pendapat dan tindakannya. Orientasi masalah adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerjasama mencari pemecahan masalah.
3. Strategi dan spontanitas. Strategi adalah penggunaan tujuan atau manipulasi untuk mempengaruhi orang lain. Spontanitas artinya sikap jujur.
4. Netralitas dan Empati. Netralitas adalah sikap impersonal, memperlakukan orang lain sebagai objek. Empati artinya memperlakukan orang lain sebagaimana mestinya.
5. Superioritas dan persamaan. Superioritas artinya seseorang lebih tinggi karena status, kekuasaan, kemampuan, intelektual, kekayaan atau kecantikan.

Persamaan adalah sikap memperlakukan seseorang secara horisontal dan demokratis.

6. Kepastian dan Profesionalisme. Individu yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, egois, dan melihat pendapatnya merupakan kebenaran yang mutlak. Profesionalisme adalah kesediaan meninjau kembali pendapat orang lain.

Sikap Terbuka dan Sikap Tertutup

Perbedaan karakteristik orang yang terbuka dan orang yang tertutup yaitu:

1. Sikap terbuka: menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika; membedakan dengan mudah, melihat suasana ; berorientasi pada isi pesan; mencari informasi dari berbagai sumber; lebih bersifat profesionalisme dan berusaha mengubah kepercayaan; mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan.
2. Sikap tertutup: menilai pesan berdasarkan motif; berpikir simplisis tanpa suasana; bersandar pada banyak sumber pesan daripada isi pesan; kaku dan memegang teguh sistem kepercayaan; menolak dan mengabaikan pesan yang tidak konsisten dengan sistem kepercayaan.

Teknik-Teknik HAM

Teknik hubungan antar manusia terbagi dalam:

1. Tindakan sosial.
2. Kontak sosial.
3. Komunikasi sosial.
4. Teori hubungan antar manusia

### *Tindakan Sosial*

Menurut Max Weber, tindakan sosial adalah tindakan seorang individu yang dapat mempengaruhi individu lain dalam masyarakat. Tindakan sosial dibedakan menjadi :

1. Tindakan rasional instrumental: tindakan yang memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan atau antara efisiensi dengan efektifitas.
2. Tindakan rasional berepresasi nilai: tindakan yang berkaitan dengan nilai dasar dalam masyarakat.
3. Tindakan tradisional: tindakan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan adat istiadat atau kebiasaan.
4. Tindakan afektif: tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok berdasarkan perasaan atau emosi.

### *Kontak Sosial*

Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lain yang merupakan terjadinya awal interaksi sosial.

Kontak sosial dibedakan:



1. Cara pihak yang berkomunikasi; baik langsung maupun tidak langsung.
2. Cara terjadinya; kontak primer maupun kontak sekunder.

### *Komunikasi Sosial*

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

1. Teori transaksi (model pertukaran sosial) – HAM berlangsung mengikuti kaidah transaksional.
2. Teori peran – Pergaulan sosial sudah ada skenario yang disusun oleh masyarakat yang mengatur apa dan bagaimana peran tiap orang dalam pergaulannya.
3. Teori permainan – Klarifikasi manusia terbagi menjadi tiga yaitu anak-anak, dewasa dan orang tua. Masing-masing individu mempunyai sifat yang khas.

#### **4. KONSEP DIRI DAN TEORI JOHARI WINDOW**

Definisi Konsep Diri menurut Wiiliam D. Brooks adalah *those physical, social, and psychological*

*perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others.*

Konsep diri merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan dalam Komunikasi antar pribadi. Kunci keberhasilan hidup adalah konsep diri positif. Konsep diri memainkan peran yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang, karena konsep diri dapat dianalogikan sebagai suatu operating sistem yang menjalankan suatu komputer. Konsep diri dapat mempengaruhi kemampuan berpikir seseorang. Konsep diri yang jelek 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. Komunikasi yang berkonsep diri positif adalah Komunikasi yang Tembus Pandang (*transparent*). Faktor yang mempengaruhi: orang lain, *significant others*, *reference group*.

Dua macam konsep diri adalah sebagai berikut :

1. Konsep diri negatif: peka pada kritik; responsif sekali pada pujian; hiperkritis; cenderung merasa tidak disenangi orang lain; bersikap pesimistis pada kompetensi.
2. Konsep diri positif: yakin akan kemampuan mengatasi masalah; merasa setara dengan orang lain; menerima pujian tanpa rasa malu; sadar akan keinginan dan perilaku tidak selalu disetujui oleh orang lain; mampu memperbaiki diri.

Hal-hal yang perlu dipahami tentang konsep diri adalah :

1. Dipelajari melalui pengalaman dan interaksi individu dengan orang lain.
2. Berkembang secara bertahap.
3. Ditandai dengan kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan (positif).
4. Negatif ditandai dengan hubungan individu dan sosial yang mal adaptif.
5. Merupakan aspek kritical yang mendasar dan pembentukan perilaku individu.

Hal-hal yang penting dalam konsep diri adalah :

1. Nama dan panggilan anak.
2. Pandangan individu terhadap orang lain.
3. Suasana keluarga yang harmonis.
4. Penerimaan keluarga

Komponen konsep diri adalah :

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

## KONSEP DIRI DAN TEORI JOHARI WINDOW

Hubungan antara konsep diri dan membuka diri dapat dijelaskan dengan Penjelasan johari window tentang tingkat keterbukaan dan tingkat kesadaran tentang diri kita. Joseph Luft dan Harrington Ingham, mengembangkan konsep Johari 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, daerah buta, daerah tersembunyi, dan daerah yang tidak disadari.

Open area adalah informasi tentang diri kita yang diketahui oleh orang lain seperti nama, jabatan, pangkat, status perkawinan, lulusan mana, dll. Ketika memulai sebuah hubungan, kita akan menginformasikan sesuatu yang ringan tentang diri kita. Makin lama maka informasi tentang diri kita akan terus bertambah secara vertikal sehingga mengurangi hidden area. Makin besar open area, makin produktif dan menguntungkan hubungan interpersonal kita.

Hidden area berisi informasi yang kita tahu tentang diri kita tapi tertutup bagi orang lain. Informasi ini meliputi perhatian kita mengenai atasan, pekerjaan, keuangan, keluarga, kesehatan, dll. Dengan tidak berbagi mengenai *hidden area*, biasanya akan menjadi penghambat dalam berhubungan. Hal ini akan membuat orang lain *miss Komunikasi* tentang kita, yang kalau dalam hubungan kerja akan mengurangi tingkat kepercayaan orang.

Blind area yang menentukan bahwa orang lain sadar akan sesuatu tapi kita tidak. Misalnya bagaimana cara mengurangi grogi, bagaimana caranya menghadapi dosen A, dll. Sehingga dengan mendapatkan masukan dari orang

lain, blind area akan berkurang. Makin kita memahami kekuatan dan kelemahan diri kita yang diketahui orang lain, maka akan bagus dalam bekerja tim.

Unknown area adalah informasi yang tidak diketahui oleh orang lain dan diri kita. Sampai kita dapat pengalaman tentang sesuatu hal atau orang lain melihat sesuatu akan diri kita bagaimana kita bertingkah laku atau berperasaan. Misalnya ketika pertama kali seneng sama orang lain selain anggota keluarga kita. Kita tidak pernah bisa mengatakan perasaan “cinta”. Jendela ini akan mengecil sehubungan kita tumbuh dewasa, mulai mengembangkan diri atau belajar dari pengalaman.

Daerah publik adalah daerah yang memuat hal-hal yang diketahui oleh dirinya dan orang lain. Daerah buta adalah daerah yang memuat hal-hal yang diketahui oleh orang lain tetapi tidak diketahui oleh dirinya.

Daerah tersembunyi adalah daerah yang memuat hal-hal yang diketahui oleh diri sendiri tetapi tidak diketahui oleh orang lain.

Oleh karena adanya perbedaan individual, maka besarnya masing-masing daerah pada seseorang berbeda dengan orang lain.

Pengenalan diri dapat dilakukan melalui 2 tahap, tahap yang pertama pengungkapan diri (*self-disclosure*) dan tahap yang kedua menerima umpan

balik (*feedback*). Tahap pengungkapan diri, orang memperluas daerah C (lihat gambar 2), sedangkan untuk memperluas daerah B dibutuhkan umpan balik dari orang lain (lihat gambar 3). Akhirnya, ia akan mempunyai daerah publik (A) yang semakin luas (lihat gambar 4).



## Kesimpulan

Setelah seseorang melakukan upaya mengenali kekuatan dan kelemahan diri, orang lain akan menyadari siapa saya? Mengenal diri bukanlah tujuan. Pengenalan diri adalah sebagai wahana (sarana) untuk mencapai tujuan hidup. Oleh karenanya, setelah seseorang dapat menjawab pertanyaan siapa saya? maka pertanyaan selanjutnya adalah saya ingin menjadi siapa? Jawaban atas pertanyaan tersebut tentunya beragam, sesuai dengan peran-peran yang dimainkannya. Manusia memiliki kemampuan untuk mengubah atau mengembangkan diri.

Hakikatnya manusia sebagai makhluk sosial tidak mampu hidup sendiri. Manusia membutuhkan manusia lainnya. Hubungan antar manusia ini didasari pada interaksi sosial yang terjadi secara terus-menerus di lingkungan masyarakat. Hubungan manusia atau *human*

*relation* merupakan proses interaksi yang berhubungan dengan kejiwaan manusia dan bertujuan untuk mencari kebahagiaan.

#### EVALUASI :

1. Apa tujuan melakukan hubungan antar manusia?
2. Bagaimana tehnik melakukan hubungan antar manusia?
3. Sebutkan pembagian konsep diri menurut Jauhari Window?



## BAB IV

### KOMUNIKASI INTERPERSONAL

#### KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:

(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Menjelaskan dan menganalisis tentang Komunikasi interpersonal

INDIKATOR : Mampu menjelaskan :

- 1) Pengertian Komunikasi Interpersonal
- 2) Menganalisis faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal
- 3) Menganalisa Pengaruh pemahaman diri terhadap proses Komunikasi Interpersonal
- 4) Memahami diri sendiri Pengetahuan , ketrampilan sikap , yang dimiliki konselor
- 5) Pengaruh pemahaman diri terhadap Komunikasi Interpersonal

BAHAN KAJIAN :

- 1) Pengertian KIP
- 2) Menganalisis faktor Penghambat KIP
- 3) Menganalisa Pengaruh pemahaman diri terhadap proses KIP
- 4) Memahami diri sendiri Pengetahuan , ketrampilan sikap , yang dimiliki konselor

5)

Pengaruh

h pemahaman diri terhadap KIP

## 1) PENGERTIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi Interpersonal Menurut Para Ahli :

- Muhammad , Komunikasi interpersonal ialah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan seorang lainnya atau biasanya pada antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.
- Menurut Devito (1989), Komunikasi interpersonal ialah penyampaian pesan oleh satu orang sertapenerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya serta dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy,2003, p. 30).
- Mulyana , Komunikasi interpersonal ialah Komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya akan menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi

interpersonal ini ialah Komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri.

- Effendi, pada hakekatnya Komunikasi interpersonal ialah Komunikasi antar komunikator dengan komunikan, Komunikasi ini dianggap paling efektif dalam mengubah pola pikir, sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan

Klasifikasi Komunikasi Interpersonal dikutip Muhammad (2004, p. 159-160) mengembangkan klasifikasi Komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi ataupun pemeriksaan serta wawancara.

1. Interaksi intim termasuk Komunikasi di antara teman baik, anggota famili, serta orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan sosial merupakan interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe Komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi.
3. Interogasi atau pemeriksaan merupakan interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan juga menuntut informasi dari yang lain.

4. Wawancara merupakan salah satu bentuk Komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab.

Tujuan Komunikasi Interpersonal  
Dipaparkan 6 tujuan, antara lain ( Muhammad, 2004, p. 165-168 )

1. Menemukan Diri Sendiri.

Salah satu tujuan Komunikasi interpersonal ialah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain maka kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal juga memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang sangat luar biasa pada perasaan, pikiran, serta tingkah laku kita.

2. Menemukan Dunia Luar.

Hanya Komunikasi interpersonal dapat menjadikan kita memahami lebih banyak tentang diri kita serta orang lain yang berKomunikasi dengan kita.

3. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti.

Salah satu keinginan orang yang paling besar merupakan bentuk serta memelihara hubungan dengan orang lain.

4. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita dapat pergunakan untuk mengubah sikap serta tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal

5. Bermain Dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama ialah dalam mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu.

6. Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis serta terapi menggunakan Komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga dapat berguna membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. contoh Kita dapat untuk menyemakatkan seorang teman yang putus cinta.

## Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas yaitu:

### Keterbukaan (openness)

Kualitas keterbukaan ini mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari Komunikasi interpersonal sebagai berikut:

Komunikasi interpersonal yang efektif harus ada keterbukaan kepada orang yang diajak berinteraksi. Hal ini tidak berarti orang harus membuka semua riwayat hidupnya.

Aspek keterbukaan ini mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang.

Aspek ketiga menyangku kepemilikan perasaan serta fikiran. Terbuka dalam arti mengakui bahwa perasaan dan fikiran yang dilontarkan adalah memang milik anda dan bertanggungjawab atasnya.

### Empati (empathy)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk dapat mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu. Berempati ialah merasakan sesuatu seperti orang lain alami

Sikap mendukung (supportiveness)

Hubungan interpersonal yang efektif merupakan hubungan dimana terdapat sikap mendukung, dengan cara: Deskripsi bukan evaluative, spontan bukan strategic, proposional bukan sangat yakin.

Sikap positif (positiveness)

Kita dapat mengkomunikasikan sikap positif dengan cara menyatakan perasaan dan sikap positif terhadap lawan komunikasi.

Kesetaraan (equality).

Yaitu adanya pengakuan bahwa kedua pihak sama berharganya dan masing-masing mempunyai sesuatu yang penting untuk dapat disumbangkan.

## 1) MENGANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT KIP

Faktor Individual Orientasi kultural (keterikatan budaya) merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari:

- (a) Faktor Fisik; kepekaan panca indera (kemampuan untuk melihat, mendengar) usia, jenis kelamin. Sudut Pandang; Nilai-nilai Faktor Sosial sejarah keluarga dan relasi,

jejaring sosial, peran dalam masyarakat, status sosial, peran sosial. Bahasa,

- (b) Faktor-Faktor yang berkaitan dengan Interaksi Tujuan dan Harapan terhadap Komunikasi. Sikap terhadap Interaksi Pembawaan diri seseorang terhadap orang lain (kehangatan, perhatian, dukungan) Sejarah Hubungan
- (c) Faktor Situasional Percakapan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, situasi percakapan kesehatan antara bidan dan klien akan berbeda dengan situasi percakapan antara polisi dengan pelanggar lalu lintas.
- (d) Kompetensi dalam melakukan Agar Efektif, suatu interaksi harus menunjukkan perilaku kompeten dari kedua belah pihak. Keadaan yg dapat menyebabkan putusnya Komunikasi: Kegagalan menyampaikan informasi penting Perpindahan Topik bicara yang tidak lancar<sup>3</sup>. Salah Pengertian Konselor Individu yang memberi arah dan Jalannya pertemuan dari sesi konseling. Ciri-ciri Konselor : Kesadaran yang mendalam Kemampuan mencintai Bersedia mendengarkan Berempati Memiliki Moral yang tinggi, menghargai kode etik termasuk privasi dari konselinya. Jujur, terbuka, fleksibel, toleran dan bisa menerima keterbatasannya. Mampu mengadakan hubungan dg dasar rasa percaya



dan penghargaan atas martabat manusia. Peka terhadap kebutuhan orang lain dan mengerti dinamika kelompok Aktualisasi diri dan kreatif, ditunjukkan dengan;@ Suka membangun potensinya dan percaya bahwa setiap manusia cenderung untuk menjadi lebih baik.@ Bisa menjadi model peran bagi konselinya@ Tidak lari dari masalah tetapi bisa mengantisipasi masalah.Berani mengambil sikapCerdas dan mampu berpikir secara abstrak, bijak, dan arif.Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Konselor Perilaku seorang dipengaruhi oleh 3 aspek: Kognitif Psikomotor Afektif Pengetahuan menunjukkan aspek kognitif Keterampilan mencerminkan aspek Psikomotor Sikap mencerminkan aspek afektif. Pengetahuan konselor Pengetahuan tentang kesehatan Pengetahuan tentang ilmu kebidanan dan kandunganPengetahuan tentang masalah yg berhubungan dg kehamilan, persalinan dan pasca persalinan dan upaya pencegahan serta penatalaksanaannyaPengetahuan dan keyakinan tentang adat istiadat, norma tertentuPengetahuan tentang alat/metode kontrasepsiPengetahuan tentang hubungan antar manusiaPengetahuan tentang KIP dan konselingPengetahuan tentang Psikologi 2.

Keterampilan (Psikomotor) Terampil dalam membantu proses persalinan dan berbagai masalah kesehatan. Terampil dalam menggunakan alat/alat pemeriksaan tubuh klien. Terampil dalam melakukan Komunikasi interpersonal dan konseling. Terampil dalam menggunakan alat bantu visual untuk membantu pemberian informasi kpd klien. Terampil dalam mengatasi situasi genting yg dihadapi klien. Terampil membantu klien dalam membuat Keputusan, dll. 3. Sikap (Afektif) Motivasi yang tinggi untuk menolong orang lain. Bersikap ramah, sopan santun. Menerima klien apa adanya. Empati terhadap klien. Membantu dengan tulus. Terbuka terhadap pendapat orang lain, dan lain-lain. 3 Sikap kualitas Diri Konselor (Carl Rogers) E (empathy); memandang dengan kerangka berpikir klien, berusaha memahami dan berpikir bersama klien. A (Authenticity / Otentik atau Congruence / atau Genuiness; konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dirasakan selaras, tidak berpura-pura. (*Unconditional Positif Regard* atau *Acceptance*) Menerima klien apa adanya, tanpa syarat, menghormati dan menghargai.

(e) ALASAN PEMAHAMAN DIRI

Pemahaman diri meliputi pengetahuan tentang siapa aku?, apa kelemahanku?, apa kelebihanku?, bagaimana perasaanku?, apa keinginanku? Dan sebagainya. Bidan harus tahu bagaimana dirinya sendiri bersikap, Apakah mudah cemas, mudah tersinggung, dsb. Sehingga ia tahu keterbatasan diri saat melayani klien. Bidan yang tidak memahami dirinya sendiri, kemungkinan akan sulit memahami apa yang dialami klien, misal tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianut bidan, bidan tidak akan dapat berkomunikasi dengan baik, karena kurang dapat menerima klien apa adanya.

## 2) MENGANALISA PENGARUH PEMAHAMAN DIRI TERHADAP PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Pemahaman terhadap diri atau Konsep diri berpengaruh terhadap Komunikasi interpersonal, dan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam Komunikasi interpersonal, karena setiap orang melakukan tindakan dilandasi oleh konsep diri. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsep diri seseorang dapat mempengaruhi Komunikasi interpersonalnya. Apabila seseorang mempunyai konsep diri yang

baik maka Komunikasi interpersonalnya juga baik. Konsep diri merupakan gambaran yang dimiliki seseorang terhadap dirinya yang dibentuk dari pengalaman -pengalaman yang diperoleh dari interaksi dengan lingkungan.

Konsep diri adalah bukan faktor bawaan sejak lahir, tetapi berkembang melalui pengalaman-pengalaman yang terus menerus sepanjang hidup. Oleh sebab itu masing-masing individu mempunyai konsep diri yang berbeda-beda, karena setiap orang mempunyai lingkungan dan pengalaman hidup yang berbeda. Dengan demikian maka hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas Komunikasi interpersonalnya.

### 3) KETRAMPILAN YANG HARUS DIMILIKI OLEH KONSELOR

#### a) Ketrampilan Observasi

Hal – hal yang ada dalam ketrampilan observasi yaitu :

“ Apa yang diobservasi/diamati ? “

- Tingkah laku non verbal klien

Cara menatap, bahasa tubuh, kualitas suara, merupakan indicator penting

yang mengungkapkan apa yang sedang terjadi pada klien. -Tingkah laku verbal klien, Kapan klien beralih topic, apa saja kata-kata kunci, penjelasan-penjelasan yang disampaikan dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal Seorang bidan yang tajam pengamatannya akan memperhatikan bahwa ada beberapa konflik/ketidaksesuaian antara tingkah laku verbal dan nonverbal, antara dua buah pernyataan, antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

Dalam mengobservasi sesuatu ada 2 hal penting yang perlu diperhatikan :

1. Pengamatan Obyektif

Adalah berbagai tingkah laku yang kita lihat dan dengar. Misalkan : jalan mondar-mandir, tangan dikepal, dsbnya.

2. Interpretasi/penafsiran

Adalah kesan yang kita berikan terhadap apa yang kita lihat (amati) dan kita dengar.

b) Ketrampilan Mendengar Aktif

Terdapat empat bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai dengan situasi yang dihadapi, yaitu :

### ♣ Mendengar Pasif (Diam)

Dilakukan antara lain bila klien sedang menceritakan masalahnya :  
berbicara tanpa henti, menggebu-gebu dengan ekspresi perasaan kesal atau sedih. Selain itu bila berhenti sejenak, konselor dapat mendengar pasif untuk memberi kesempatan menenangkan diri. Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal. Seperti : Hmm, yaa, lalu, oh begitu, terus..... sesekali mengganggu dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi padanya. Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi Dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan /diceritakan klien. Misalnya :“ Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara, suami ?”akah maksud ibu dengan perbuatan tidak layak itu?’

### ♣ Mendengar Aktif

Yaitu dengan memberikan umpan balik/merefleksi isi ucapan dan perasaan klien. Refleksi Isi atau Parahasing, Adalah menyatakan kembali ucapan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru dikatakan klien dengan cara meringkas dan memperjelas ucapan klien. Refleksi Perasaan Adalah 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.

c). Ketrampilan Bertanya

Jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka.

o Pertanyaan Tertutup

- Menghasilkan jawaban “ ya “ atau “ tidak “ yang berguna untuk mengumpulkan informasi yang factual.

Tidak menciptakan suasana yang nyaman dalam berkomunikasi dan proses pengambilan keputusan

-

Bidan mengontrol jalannya percakapan, klien hanya memberikan informasi yang bersangkutan dengan pertanyaan saja.

o Pertanyaan Terbuka

- Jenis pertanyaan biasanya memakai kata Tanya:bagaimana, atau apa.

-

Memberi kebebasan atau kesempatan kepada klien dalam menjawab yang memungkinkan partisipasi aktif dalam percakapan.

Merupakan cara yang efektif untuk menggali informasi dengan menggunakan intonasi suara yang menunjukkan minat dan perhatian.

Rangkuman:

1. Konseling adalah proses pemberi bantuan kepada orang lain dalam membuat keputusan melalui pemahaman terhadap fakta, harapan, & kebutuhan.
2. Tujuan konseling membantu klien agar mampu memecahkan masalah.
3. Tiga ketrampilan yang harus dimiliki konselor adalah Ketrampilan observasi, ketrampilan mendengar aktif dan ketrampilan bertanya.



## BAB V KONSELING

### KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:

(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Menjelaskan tentang pengertian konseling,tujuan,ciri dan perbedaan konseling dan nasehat.

INDIKATOR : Mampu menjelaskan :

- 1) Pengertian Konseling
- 2) Tujuan Konseling
- 3) Ciri-ciri Konseling
- 4) Perbedaan Konseling dan Nasehat

BAHAN KAJIAN :

- 1) Pengertian Konseling
- 2) Tujuan Konseling
- 3) Ciri-ciri Konseling
- 4) Perbedaan Konseling dan Nasehat

## 1. Pengertian Konseling

Pengertian Konseling Ada banyak pengertian konseling yang dicetuskan oleh para ahli. Hal ini didasarkan pada latar belakang dan pendidikan para ahli yang berbeda pula. Menurut Pepinsky & Pepinsky, dalam Schertzer dan Stone konseling merupakan interaksi yang; (a) terjadi antara dua orang individu , masing-masing disebut konselor dan klien; (b) terjadi dalam suasana yang profesional; (c) dilakukan dan dijaga sebagai alat untuk memudahkan perubahan-perubahan dalam tingkah laku klien (Lubis, 2011). Menurut Lewis, dalam Shertzer & Stone (1974), konseling adalah proses mengenai seseorang individu yang sedang mengalami masalah (klien) dibantu untuk merasa dan bertingkah laku dalam suasana yang lebih menyenangkan melalui interaksi dengan seseorang yang bermasalah yang menyediakan informasi dan reaksi-reaksi yang merangsang klien untuk mengembangkan tingkah laku yang memungkinkan kliennya berperan secara lebih efektif bagi dirinya sendiri dan lingkungannya (Lubis, 2011) Menurut Machfoedz (2009), konseling merupakan media bagi pasien untuk mengungkapkan dan mengurangi beban perasaannya, menambah 12 Universita Sumatera Utara pengetahuan dan membantu pasien menyikapi masalah yang dihadapinya secara konstruktif. Konseling menurut Roger dapat diartikan sebagai

hubungan membantu, dimana konselor bertujuan meningkatkan kemampuan dan fungsi mental klien. Didalam hubungan dokter/perawat dan pasien, dapat dikatakan bahwa dokter/perawat adalah pihak yang membantu, dan pasien sebagai pihak yang terbantu. (Lubis, 2011). Pada awalnya konseling dilaksanakan untuk menangani kasus psikologi (Latipun,dikutip dari Lubis 2011), namun dalam perkembangannya konseling beradaptasi dengan cabang ilmu lain di dalam penerapannya dikarenakan dalam setiap interaksi sosial antar individu, konseling memegang peran penting. Cabang ilmu yang memerlukan konseling dalam aplikasinya antara lain : ilmu pendidikan, ilmu kesehatan, ilmu agama, industri, dan lain-lain.

## 2. Tujuan dari pelaksanaan konseling.

Menurut Machfoedz (2009), tujuan konseling itu sendiri meliputi lima hal sebagai berikut : a. Aktualisasi diri. Konseling yang dilakukan dapat menggali dan mengembangkan potensi yang ada pasien. b. Pertumbuhan dan perkembangan kepribadian pasien. Dengan konseling pasien menjadi lebih bijaksana dalam menghadapi masalah kesehatan yang dihadapinya. c. Memahami orang lain. Konseling menumbuhkan sikap saling menghargai, peduli dan menjaga hak dan privasi orang lain. d. Efektivitas. Setelah mengikuti konseling, pasien

diharapkan memiliki kemampuan menjalani hidup yang lebih efektif, efisien dan sistematis dalam memilih alternatif pemecahan masalah. Meningkatnya kemampuan kognitif, afektif, aspek perilaku merupakan salah satu tujuan penting dari pelaksanaan konseling. Kemampuan pasien DM dalam melaksanakan perawatan kaki merupakan contoh kompetensi yang dimiliki pasien setelah mengikuti konseling. Menurut Kromboltz dalam Lubis (2011), tujuan konseling dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu : 1. Mengubah penyesuaian perilaku yang salah Maksudnya adalah dengan bantuan konseling, perilaku pasien yang salah selama ini akan diubah menjadi perilaku yang sehat. 2. Belajar membuat keputusan Konseling disini lebih ditujukan kepada klien dengan permasalahan psikologis 3. Mencegah timbulnya masalah. Menurut Notoesoedirdjo dan Latipun, mencegah munculnya masalah terdiri dari tiga pengertian, yaitu : mencegah agar masalah tidak menimbulkan hambatan di kemudian hari, mencegah agar masalah tidak berkepanjangan, mencegah agar masalah tidak menimbulkan gangguan yang menetap. Corey dalam Lubis (2011) menyatakan tujuan konseling yang berdasarkan pendekatan tingkah laku yang digunakan dalam proses konseling adalah ; (a) menghapus pola tingkah laku maladaptif, (b) mempelajari pola tingkah laku konstruktif, (c) mengubah tingkah laku. Fungsi konseling meliputi fungsi pencegahan, fungsi adaptif, fungsi perbaikan dan fungsi pengembangan (Machfoedz, 2009). a. Fungsi Pencegahan, yaitu mencegah terjadinya

masalah yang dapat mengganggu kebutuhan dasar pasien. Contohnya: rasa nyeri pada kaki yang sangat hebat dapat mengganggu tidur pasien di malam hari b. Fungsi Adaptasi. Kelainan yang terjadi dan dirasakan pasien akibat penyakit diabetes melitus yang dideritanya memerlukan pengetahuan, agar pasien dapat menerima dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. c. Fungsi Perbaikan. Keluhan yang dirasakan pada pasien diabetes melitus memerlukan penjelasan sehingga pasien mau dan mampu menggali potensi dirinya untuk mengurangi keluhan yang ada. d. Fungsi Pengembangan. Konseling dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan pasien dalam mengenal dan mengatasi masalah kesehatannya. Konseling yang dilakukan dalam penelitian ini mengharapkan adanya perubahan perilaku perawatan kaki penderita diabetes melitus, sehingga komplikasi diabetes melitus pada kaki dapat dihindarkan. 2.1.3. Konseling Kelompok Pada awalnya pelaksanaan konseling dilakukan secara perorangan antara konselor dan klien. Sejalan dengan perkembangan ilmu tentang konseling dan penerapannya di berbagai bidang, maka terciptalah konsep konseling kelompok. Konseling kelompok adalah proses konseling yang dilakukan seorang konselor dengan beberapa orang klien dalam waktu bersamaan yang membicarakan satu permasalahan (Lubis, 2011). Menurut Latipun dalam Lubis (2011), konseling kelompok adalah suatu bentuk konseling yang membantu beberapa klien normal yang

diarahkan untuk mencapai fungsi kesadaran secara afektif, yang dilakukan dalam jangka pendek atau menengah. Dilakukannya konseling secara berkelompok memiliki alasan tersendiri. Selain untuk keefektifan konseling kepada beberapa orang klien/pasien yang 16 Universitas Sumatera Utara memiliki permasalahan yang sama, menurut Wiener, konseling kelompok bertujuan sebagai media terapeutik bagi klien/pasien, karena dapat meningkatkan pemahaman diri dan merubah perilaku individual. Sementara George dan Christiani menyatakan konseling kelompok dapat dimanfaatkan sebagai proses belajar dan upaya untuk menolong klien/pasien dalam memecahkan masalahnya (Lubis, 2011). Menurut Corey (2012), konseling kelompok dapat digunakan untuk tujuan terapeutik atau pendidikan atau kombinasi keduanya. Konseling kelompok dapat menjadi media yang dapat memberikan pemahaman dan dukungan, yang mendorong para anggota untuk mengeksplorasi permasalahan mereka satu sama lain. Dalam suasana yang mendukung inilah, anggota 2.1.3.1. dapat menambah pengetahuan dan contoh perilaku yang dapat diterapkan oleh masing-masing anggota kelompok (Corey, 2012).

Jenis Konseling Kelompok a. Konseling kelompok dapat dibentuk berdasarkan populasi tertentu, seperti : kelompok anak-anak, orang dewasa, pelajar dan orang tua. Konseling Kelompok Anak-anak Biasanya ditujukan pada anak-anak yang berperilaku agak berlebihan dibandingkan teman-teman seusianya, seperti sering berkelahi, tidak

dapat bersosialisasi dengan teman-temannya ataupun berprestasi rendah di sekolah. Berkumpul dalam satu kelompok kecil dapat membuat anak-anak mengekspresikan perasaan dan pikirannya sehingga dapat diketahui permasalahan emosional dan perilaku serius yang dialami anak.

b. **Konseling Kelompok Remaja**

c. **Didalam kelompok ini, remaja dapat mengeksplorasi perasaan yang bertentangan dengan nilai-nilai yang ada, saling berkomunikasi dan mendengarkan keluhan-keluhan teman sebayanya, sehingga mereka dapat saling membantu dan menguatkan serta meningkatkan kepercayaan diri.**

**Konseling Pelajar dan Mahasiswa**

d. **Konseling kelompok dapat membantu para pelajar ataupun mahasiswa yang mempunyai kendala dalam penyelesaian studi mereka.**

**Konseling Lansia** Hampir sama dengan remaja, konseling kelompok dapat meningkatkan kepercayaan diri para lansia yang sering merasa tidak produktif lagi, tidak diperlukan dan tidak diinginkan sehingga menimbulkan depresi.

2.1.3.2. **Prosedur teknik dan proses konseling kelompok juga dipergunakan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, seperti :** psikoterapi (untuk gangguan emosional dan perilaku), psikoedukasi (edukasi dan pengobatan, seperti kelompok penderita HIV) dan kelompok tugas (Corey, 2012).

**Manfaat Konseling Kelompok Menurut Corey (2012) di dalam 1. Theory & Practice of Group Counseling, konseling kelompok dapat bermanfaat untuk :** Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan diri dan menumbuhkan

identitas diri. 2. Menumbuhkan rasa kebersamaan anggota yang memiliki permasalahan yang sama. 3. Membantu anggota belajar bagaimana membangun hubungan yang berarti dan 4. Akrab. Membantu anggota dalam menemukan sumber daya dalam komunitas mereka sebagai cara untuk 5. mengatasi permasalahan mereka. Meningkatkan penerimaan diri, kepercayaan diri, harga diri, dan untuk mencapai pandangan baru tentang diri sendiri dan 6. orang lain. Mempelajari cara untuk mengekspresikan emosi seseorang 7. Menemukan cara alternatif dalam menangani masalah perkembangan normal ataupun konflik tertentu. dengan cara yang sehat. 8. Meningkatkan pengarahan diri sendiri, saling ketergantungan, dan tanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain. 9. Membantu seseorang dalam mengambil keputusan dengan bijaksana. 10. Membuat suatu rencana untuk mengubah 11. perilaku tertentu. Mempelajari keterampilan sosial 2.1.3.3. yang lebih efektif. Dalam pelaksanaannya, jumlah konseling kelompok bersifat fleksibel, bergantung pada kemampuan konselor dan pertimbangan keefektifan proses dan kondisi konseling yang ingin diciptakan konselor. Menurut Guez dan Allen (2011), jumlah ideal dalam konseling kelompok tergantung dari usia anggota Pelaksanaan Konseling Kelompok misalnya ; kelompok anak usia sekolah dapat terdiri dari 4-5 orang dan kelompok remaja ataupun dewasa dapat terdiri dari 8-10 orang. Jumlah anggota kelompok tidak terlalu sedikit agar dapat tercipta interaksi



tetapi tidak terlalu banyak agar setiap anggota dapat terlibat dalam diskusi kelompok (Unesco, 2011). Menurut Yalom konseling kelompok dapat beranggotakan 4-12 orang klien/pasien. Waktu pelaksanaan konseling kelompok tergantung kompleksitas masalah yang akan dibahas. Tetapi secara umum konseling kelompok yang bersifat jangka pendek berdurasi 60-90 menit per sesi. Menurut Latipun, konseling kelompok pada umumnya dilaksanakan satu hingga dua kali dalam seminggu seminggu. Jika dilakukan terlalu jarang, dikhawatirkan akan menyebabkan banyak informasi dan umpan balik yang terlupakan (Lubis, 2011). . Didalam pelaksanaannya, konseling kelompok di pimpin oleh seorang konselor berperan dalam memfasilitasi interaksi antara anggota dan membantu para anggota belajar satu sama lain.

#### 2.1.4. Prinsip Konseling

Konseling kelompok tidak hanya terbatas pada masalah kesehatan, tetapi juga dapat membantu menyelesaikan masalah pendidikan, karir, sosial, dan lain sebagainya tergantung masalah yang dialami oleh individu dalam kelompok tersebut. Dalam membantu pasien diabetes melitus agar dapat memahami tindakan yang mencegah timbulnya komplikasi pada kaki mereka, tenaga kesehatan sebagai konselor harus melaksanakan tindakan yang didasarkan pada (Machfoedz, 2009)

1. Pengajaran. Didalam hal ini, pasien mempunyai kesempatan untuk mendapatkan informasi dan pengalaman dari petugas kesehatan selaku konselor.
2. Nasihat dan Bimbingan. Konselor harus mempunyai

keterampilan, pengetahuan untuk memotivasi dan membimbing serta memberikan saran pada pasien, agar permasalahan pasien dapat berkurang. 3. Tindakan Langsung. Konselor harus mempunyai pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang memadai untuk menghindari kemungkinan negatif dari pasien yang tidak diharapkan. 4. Pengelolaan. Konselor harus memiliki keterampilan dalam mengelola emosi pasien dan dirinya agar konseling dapat berjalan dengan efektif. 5. Konseling. Konseling dilaksanakan dalam suasana yang akrab dan nyaman dengan memperhatikan privasi pasien. Ada tiga pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pembelajaran penderita diabetes melitus (Soegondo et all, 2011), yaitu :

1. Pendekatan ketaatan (compliance) edukasi. Cara ini bermaksud mempengaruhi pasien untuk meningkatkan ketaatan pasien diabetes pada rekomendasi terapi dan nasehat yang diberikan oleh tenaga kesehatan.
2. Pendekatan pemberian wewenang (empowerment). Tujuannya adalah mempersiapkan penyandang diabetes melitus agar mampu membuat keputusan perawatan diabetes mereka sendiri sehari-hari.
3. Kombinasi kedua cara diatas.

Konselor Dalam konseling kesehatan, yang berperan sebagai konselor adalah tenaga kesehatan, bisa dokter, perawat atau tenaga medis lainnya. Dasar konseling di dalam Manuaba et all (2007) adalah hak penderita untuk menentukan nasib dirinya sendiri, mendapat pelayanan adekuat dan menerima informasi yang lengkap dan benar.

### 3. Ciri-ciri Konseling

Untuk melakukan konseling yang baik, petugas kesehatan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut : 1. Keterampilan sebagai konselor 2. Memiliki pengetahuan klinis tentang penyakit yang diderita pasien Selain itu petugas kesehatan hendaknya menguasai tiga keterampilan Komunikasi, yaitu : (Basuki,2009) 1. Keterampilan melaksanakan Komunikasi verbal dan non verbal 2. Keterampilan mengamati Komunikasi verbal dan non verbal pasien Dalam melaksanakan konseling kesehatan, seorang konselor dituntut memiliki keterampilan sebagai berikut : 1. Mampu berempati kepada pasien 2. Dapat menciptakan rasa nyaman dalam hubungan dua arah. 3. Dapat menimbulkan rasa saling percaya yang membuat pasien merasa nyaman untuk berkeluh kesah tentang penyakitnya. 4. Mampu mengenal hambatan sosio kultural setempat, agar tidak menjadi penghalang proses Komunikasi. 5. Mampu menyampaikan informasi yang lengkap dan jelas 6. Bersedia menjadi pendengar yang baik, dan bila bertanya secara baik dan jelas 7. Mampu mengenali semua aspek kesehatan yang berhubungan dengan kondisi penyakit pasien 8. Dapat memahami bahasa non verbal di balik ungkapan kata/kalimatnya, gerak tubuh klien/pasien. 9. Mampu mengenali keinginan klien/pasien dan mengenali keterbatasan dirinya sebagai penolong. 10. Dapat membuat klien/pasien bertanya dan mengeluarkan pendapat. 11. Menghormati hak klien/pasien sehingga sikap membantu lebih ditonjolkan.

12. Menjaga sikap selama berKomunikasi dengan pasien (bahasa tubuh) agar tidak mengganggu Komunikasi selama konseling, misalnya karena pasien keliru mengartikan gerak tubuh, raut muka dan sikap dokter Menurut Kaira dan Kaira (2010), konselor diabetes yang baik hendaknya keahlian sebagai berikut: C : Confident Competence, yaitu keahlian (pengetahuan yang berkaitan dengan diabetes seperti; gejala, penanganannya, diet dan gaya hidup) dan kemampuan untuk meyakinkan pasien untuk mau melakukan nasehat yang diberikan melalui bahasa tubuh, dan sikap yang bersahabat. A : Accessible Authenticity, maksudnya seorang konselor hendaklah orang yang bersahaja, tidak sulit untuk dijumpai dan apa adanya, karena kebanyakan pasien akan merasa minder jika berhadapan dengan edukator yang superior. Seorang konselor hendaklah tersenyum dengan hangat pada pasiennya, jika melakukan bahasa tubuh yang kurang menyenangkan seperti menguap, maka hendaklah ia minta maaf pada pasiennya. R : Reciprocal Respect, maksudnya saling menghormati antara konselor dan pasien, sehingga tercipta hubungan yang harmonis dalam Komunikasi. E : Expressive Empathy, maksudnya konselor dapat merasakan seperti apa yang dirasakan pasien dan dapat berfikir dari sudut pandang pasien, sehingga pasien merasa konselor dapat memahaminya. S : Straightforward Simplicity, maksudnya dalam menyampaikan informasi kepada pasien tidak bertele-tele, cukup dengan cara atau bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Menurut

Corey (2012), dalam pelaksanaan konseling secara berkelompok, konselor juga hendaknya memiliki kemampuan seperti berikut ini : 1. Aktif mendengarkan, menaruh perhatian terhadap Komunikasi verbal dan non verbal klien tanpa sikap menghakimi. Hal ini sangat penting untuk menimbulkan kepercayaan sehingga lebih banyak keterangan yang dapat digali. 2. Mengulangi apa yang disampaikan klien guna memperjelas maksud yang ingin disampaikan klien 3. Mengklarifikasi pernyataan dari klien yang dapat menimbulkan kesalahpahaman. 4. Menyimpulkan hal-hal penting yang terjadi selama interaksi kelompok 5. Menanyakan pertanyaan yang dapat membuat klien dapat mengeluarkan pendapat atau pengalamannya seperti pertanyaan apa atau bagaimana yang berkaitan dengan perilaku klien terhadap suatu masalah. 6. Menerangkan hal-hal yang dapat menjelaskan pemikiran, perasaan dan perilaku 7. Memfasilitasi Komunikasi langsung antara beberapa klien dalam kelompok sehingga timbul kebersamaan anggota kelompok 8. Membatasi pembicaraan yang tidak sesuai topik diantara klien 9. Menetapkan tujuan dari konseling kelompok yang ingin dicapai. 10. Memberikan umpan balik dan sugesti kepada klien untuk menerapkan perilaku baru.

4. Konseling mempunyai perbedaan dengan penyuluhan dan motivasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan seperti tabel berikut (Manuaba et all, 2007):

Aspek	Motivasi	Nasehat	Konseling
Tujuan	Mengharap klien mau mengikuti petugas	Mengharap klien mengikuti usul petugas	Membantu klien agar dapat menentukan keinginannya(mengambil keputusan)
Informasi yang diberikan	Penekanan pada hal yang baik	Penekanan pada hal yang baik atau yang buruk sesuai dengan nasehat yang diberikan	Harus memberi informasi yang lengkap dan benar serta obyektif dan netral
Arah Komunikasi	Lebih banyak satu arah	Lebih banyak satu arah	Harus dua arah

Komunikasi Verbal dan Non verbal	Kurang menerapkan Komunikasi verbal dan non verbal	Menerapkan Komunikasi verbal dan non verbal	Penerapan Komunikasi verbal dan nonverbal suatu hal yang mutlak dilakukan
----------------------------------	--	---	---

Hubungan Motivasi Penyuluhan Konseling Tujuan Mengerahkan Menjelaskan Membimbing Isi Promosi Edukatif Fakta Pembicaraan Searah Berat Sebelah Dua arah Sifat Kepentingan Petugas Kewajiban Petugas Kepentingan Klien Tempat Dimana saja Dimana saja Beragam pendapat yang mengemukakan

## BAB VI KETRAMPILAN OBSERVASI

**KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:**

(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Membina Hubungan Baik Terhadap Klien

**INDIKATOR:**

Mampu menjelaskan :

- 1) Ketrampilan Observasi
- 2) Mendengar aktif

**BAHAN KAJIAN :**

- 1) Ketrampilan Observasi
  - 2) Mendengar aktif
1. Ketrampilan Observasi

Hal yang perlu kita observasi adalah:

- (a) Tingkah laku Verbal.
- (b) Non Verbal.
- (c) Kesenjangan antara tingkah laku Verbal. dan non Verbal.

Kepekaan dalam observasi merupakan hal yang paling mendasar dalam membina Komunikasi efektif.



Tingkah Laku/Komunikasi non verbal Komunikasi non verbal adalah Komunikasi yang disampaikan dalam Komunikasi dikemas dalam bentuk non verbal tanpa kata-kata.

Bentuk Komunikasi non verbal adalah :

1. Bahasa tubuh meliputi lambaian tangan, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, gerakan kepala, sikap/postur tubuh dan lain-lain.
  2. Tanda; dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata. Misal: bendera putih mengartikan ada lelayu.
  3. Tindakan atau perbuatan; tindakan tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna. Misal: menggebrak meja berarti marah.
  4. Objek; objek tidak menggantikan kata-kata tetapi juga mengandung makna. Misal: pakaian mencerminkan gaya hidup seseorang.
  5. Warna; menunjukkan warna emosional cita rasa, keyakinan agama, politik, dan lain-lain. Misal: warna merah muda adalah warna feminim.
- Fungsi Komunikasi non verbal.

1. Melengkapi Komunikasi verbal
2. Menekankan Komunikasi verbal
3. Membesar-besarkan Komunikasi verbal
4. Melawan Komunikasi verbal
5. Meniadakan Komunikasi non verbal

Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata baik secara lisan maupun tulisan. Bahasa verbal merupakan sarana untuk menyampaikan perasaan, ide dan maksud tujuan. Menurut Larry L. Barker, bahasa mempunyai tiga fungsi yaitu penamaan, interaksi dan informasi. Aspek dalam komunikasi verbal yaitu perbendaharaan kata-kata (*vocabulary*), kecepatan (*rating*), intonasi suara humor, waktu yang tepat dan singkat.

### *Kesenjangan Tingkah Laku Verbal dan Non Verbal*

Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal dapat dilihat dari:

1. Kesesuaian antara tingkah verbal dan non verbal.
2. Kesesuaian antara dua buah pertanyaan.
3. Kesesuaian antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

### *Pengamatan dan Penafsiran*

Pengamatan objektif adalah berbagai tingkah laku yang biasa dilihat dan didengar. Sedangkan penafsiran/interpretasi adalah kesan yang kita berikan pada apa yang kita lihat dan dengar.

Tahap-tahap interpretasi meliputi:

1. Refleksi perasaan; konselor tidak jauh dari apa yang dikatakan klien.

2. Klarifikasi; menjelaskan apa yang tersirat dalam perkataan klien.
  3. Refleksi; penilaian konselor terhadap apa yang diungkapkan klien.
  4. Konfrontasi; konselor membawa kepada perhatian dan perasaan klien tanpa disadari.
  5. Interpretasi; konselor memperkenalkan konsep-konsep hubungan yang berakar dari pengalaman.
- Keterampilan Membina Hubungan Baik

Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dan klien.

Tiga hal yang perlu diperhatikan dalam membina hubungan baik adalah:

1. Menunjukkan tanda perhatian verbal.
2. Menjalin kerjasama.
3. Memberikan respon positif berupa pujian, dukungan.

Sikap yang hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati dan tulus merupakan upaya untuk membina hubungan yang baik. Sikap dasar yang perlu dimiliki adalah SOLER yaitu:

- 
- S: Face your clients squarely (menghadap klien) dan smile/nod at clients (senyum/ menganggukkan kepala).
-

- 
- O: Open and Non Judgemental Facial Expression (ekspresi muka menunjukkan sikap terbuka dan tidak menilai).
  - L: Lean Towards Client (tubuh condong kearah klien).
  - E: Eye Contact in a culturally- Acceptable Manner (kontak mata/tatap mata sesuai dengan cara yang diterima budaya setempat).
  - R: Relaxed and Friendly Manner (santai dan sikap bersahabat).
- 

### *Analisis Masalah Komunikasi*

Analisis masalah komunikasi adalah analisis transaksional yang merupakan model analisis komunikasi dimana seseorang menempatkan dirinya sesuai posisi psikologik yang berbeda.

Menurut Berner mengatakan bahwa setiap kepribadian seseorang terdiri dari tiga komponen yang disebut *ego state*

Tiga macam ego state adalah:

1. *ego state* anak.
2. *ego state* dewasa
3. *ego state* orang tua

*ego state* Anak

Unsur anak ada tiga macam yaitu:

1. Spontan.
2. Pemberontak.
3. Penurut.

Sedangkan perilaku yang biasanya muncul pada ego state anak-anak seperti malu-malu, berisik/ribut, menggigit kuku, cengeng, kalem dan merengek. Kata-kata yang muncul pada ego state anak-anak misalnya: kepunyaanku, wow, waduh, eng ing eng, asyik oii, malu ah.

### *Ego State dewasa*

Usure dewasa ditandai dengan:

1. Pemikiran yang rasional dan objektif.
2. Kemampuan mengolah data.

Sedangkan kata-kata yang sering muncul seperti saya pikir ....; apa, di mana, kapan, bagaimana, mengapa; menurut hemat saya .... dsb.

### *Ego State orang tua*

Unsure *orang tua* ditandai dengan bijaksana, sopan, adil, pandai, kritis, cerdas, murah hati. Perilaku yang mendasari ego *orang tua* adalah pengecam dan penolong. Sedangkan kata-kata yang digunakan seperti kasihan kamu; pokoknya; awas; kamu sih; jangan.

Analisis transaksional terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Transaksi komplementer; terjadi bila komunikan memberi respon sesuai dengan ego state yang diharapkan komunikator.
2. Transaksi silang; terjadi bila penerima pesan memberi respon di luar ego state yang diharapkan oleh penerima pesan
3. Transaksi tersembunyi; terjadi bila komunikator menyampaikan pesan dan ego state tertentu di balik itu ia menyampaikan ego state yang lain.

#### Keterampilan Mendengar

Tujuan mendengarkan dan bertanya adalah:

1. Mendorong klien untuk berbicara
2. Menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap klien.
3. Meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan klien.
4. Untuk memperoleh informasi
5. Memberi arahan percakapan terhadap klien.

Terdapat empat bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai dengan situasi yang dihadapi, yaitu:

1. Mendengar pasif (diam); dilakukan antara lain bila klien sedang menceritakan masalahnya: berbicara tanpa henti, menggebu-gebu dengan ekspresi perasaan kesal atau sedih. Selain itu bila berhenti sejenak, konselor dapat mendengar pasif untuk memberi kesempatan menenangkan diri.

2. Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal; seperti: Hmm, yaa, lalu, oh begitu, terus..... atau sesekali mengangguk. Dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya.
3. Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi; dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan/diceritakan klien. Misalnya :“ Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara suami ?”, “ Apakah maksud ibu dengan perbuatan tidak layak itu?”.
4. Mendengar aktif; yaitu dengan memberikan umpan balik/merefleksikan isi ucapan dan perasaan klien.  
*Refleksi Isi atau Parahasing* adalah menyatakan kembali ucapan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru dikatakan klien dengan cara meringkas dan memperjelas ucapan klien.

*Refleksi Perasaan* adalah 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.

Keuntungan dari mendengar aktif adalah:

1. Pasien dan keluarga merasa didengar dan dipahami.
2. Pasien dan keluarga merasa dirinya berharga dan penting.

3. Pasien dan keluarga menjadi mudah untuk mendengarkan apa yang kita sampaikan.
4. Pasien dan keluarga merasa nyaman.
5. Pasien dan keluarga mampu berKomunikasi.

#### Tips Mendengar Aktif

Tips mendengar aktif adalah:

1. Menerima klien apa adanya.
2. Mendengarkan apa yang dikatakan klien dan memperhatikan cara mengatakan hal tersebut (perhatikan intonasi, pemilihan kata, ekspresi wajah dan gerakan tubuh).
3. Menempatkan diri pada posisi klien selama mendengarkan.
4. Melakukan mendengar pasif dengan memberi waktu klien untuk berfikir, bertanya dan berbicara.
5. Mendengarkan klien dengan seksama.
6. Melakukan pengulangan/refleksi yang anda dengar supaya ada pemahaman.
7. Duduk menghadap klien dengan nyaman, menghindari gerakan yang mengganggu.
8. Menunjukkan tanda perhatian verbal (hmm, yaa, lalu, oh begitu) dan non verbal (sesekali mengangguk).  
Sikap yang dibutuhkan untuk menjadi pendengar yang baik adalah:

1. Pandang pasien dan keluarga saat sedang bicara.
2. Tidak menyilangkan kaki dan tangan.



3. Hindari gerakan yang tidak perlu.
4. Anggukkan kepala jika klien membicarakan hal yang penting atau memerlukan umpan balik.
5. Condongkan tubuh ke arah lawan bicara.

#### Kemampuan Bertanya

Mengajukan pertanyaan kepada pasien tujuannya untuk mendapat informasi yang spesifik baik dari pasien maupun keluarga.

Semua jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka.

#### *Pertanyaan Tertutup*

Pertanyaan tertutup adalah:

1. Menghasilkan jawaban “ ya “ atau “ tidak “ yang berguna untuk mengumpulkan informasi yang faktual.
2. Tidak menciptakan suasana yang nyaman dalam berKomunikasi dan proses pengambilan keputusan.
3. Bidan mengontrol jalannya percakapan, klien hanya memberikan informasi yang bersangkutan dengan pertanyaan saja.

#### *Pertanyaan Terbuka*

Pertanyaan terbuka adalah:

1. Jenis pertanyaan biasanya memakai kata tanya “ bagaimana “ atau “ apa “.

2. Memberi kebebasan atau kesempatan kepada klien dalam menjawab yang memungkinkan partisipasi aktif dalam percakapan.
3. Merupakan cara yang efektif untuk menggali informasi dengan menggunakan intonasi suarayang menunjukkan minat dan perhatian.

Hal yang perlu diperhatikan dalam keterampilan bertanya:

- 
- Pertanyaan terbuka, yaitu memberikan dorongan pada pasien untuk memilih topik yang akan digunakan. Contoh: “Apa yang sedang anda pikirkan?”.
  - Pengulangan pertanyaan, yaitu mengulang kembali pikiran utama yang telah diekspresikan oleh pasien dan keluarga. Contoh: “Anda mengatakan bahwa ibu anda telah meninggalkan anda ketika anda berusia 5 tahun?”.
  - Pertanyaan klarifikasi, berupaya untuk menjelaskan ide atau pikiran pasien yang tidak jelas atau meminta pasien untuk menjelaskan artinya. Contoh: “saya tidak jelas apa yang anda maksudkan, dapatkah anda menjelaskannya kembali?”.
  - Pertanyaan refleksi, yaitu mengarahkan kembali ide, perasaan, pertanyaan dan isi pembicaraan kepada pasien. Contoh: “anda tampak tegang dan cemas, apakh ini berhubungan dengan pembicaraan ibu anda semalam?”.
  - Pertanyaan berbagi persepsi, yaitu meminta pasien untuk memastikan pengertian perawat tentang apa yang sedang dipikirkan dan dirasakan oleh pasien. Contoh:

“anda tersenyum tetapi saya merasa bahwa anda sangat marah kepada saya?”.

---

### Bertanya Efektif

Tips dalam bertanya efektif adalah:

1. Menggunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban.
2. Menggunakan kata-kata yang dipahami klien.
3. Mengajukan pertanyaan satu per satu dan menunggu jawaban dengan penuh perhatian, tidak memotong.
4. Menggunakan kata-kata yang mendorong klien untuk tetap berbicara : “dan?”, “bagaimana?”, “lalu?”, “maksudnya?”.
5. Bila harus menanyakan hal-hal yang sangat pribadi, jelaskan alasan mengapa harus ditanyakan.
6. Menghindari penggunaan kata tanya “mengapa?”. Kemungkinan klien dapat merasa disalahkan.
7. Mengajukan pertanyaan yang sama dengan berbagai cara bila klien belum paham.
8. Menghindari pertanyaan yang mengarahkan.
9. Menggunakan “pertanyaan terbuka” karena lebih efektif.

Berikut contoh lembar pengamatan cara membina hubungan baik, agar mudah dalam simulasi pembinaan hubungan baik dan juga konseling.

## LEMBAR PENGAMATAN

### MEMBINA HUBUNGAN BAIK

Nama yang diamati : .....

No	Tingkah laku yang diamati	Ya	Tidak	ket
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 , mendengarkan dengan perhatian			
6.	Tubuh condong ke klien			
7.	Kontak mata / tatapan muka sesuai yang diterima budaya setempat			

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

Keterangan :

Ya : bila dilakukan oleh konselor

Tidak : bila tidak dilakukan oleh konselor

Catatan : berisikan uraian tentang pengamatan dan atau bila variable pengamatan tersebut tidak berlaku

Penilaian = Jumlah skor ya x 6,25

<p>Pengamat</p>  <p>(.....)</p>
---------------------------------------

# LEMBAR PENGAMATAN KONSELING

Nama yang diamati :

.....  
.....

Tanggal

:

.....  
.....

No	Tingkah laku yang diamati	ya	tidak	ket
1.	Menyediakan lingkungan fisik yang nyaman			
2.	Menyambut dengan ramah			
3.	Duduk dengan klien			
4.	Senyum/ mengangguk			

5.	Ekspresi wajah menunjukkan perhatian dan tidak menilai			
6.	Tubuh condong ke klien			
7.	Kontak mata /tatapan mata sesuai dengan cara yang di terima 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.	Memperhatikan tingkah laku verbal dan non verbal klien			
14.	Klarifikasih dengan menggunakan pertanyaan terbuka dan pertanyaan mendalam			
15.	Mengajukan pertanyaan satu persatu			
16.	Mendengar aktif dengan memberi kesempatan klien menyelesaikan ucapannya			
17.	Mendengar aktif dengan melakukan refleksi perasaan dan memfokuskan diskusi pada hal –hal yang menjadi keprihatinan dan perhatian klien			
18.	Mendengar aktif dengan melakukan refleksi isi (para phrasing)			

19.	Memberikan respon terhadap komunikasi non verbal klien			
20.	Memberikan informasi sesuai kebutuhan dan keingintahuan klien			
21.	Menggunakan alat bantu untuk memperjelas informasi			
22.	Mengecek pemahaman klien			
23.	Membantu merumuskan masalah			
24.	Membantu merumuskan cara menyelesaikan masalah			
25.	Membantu merumuskan alternative pemecahan masalah			
26.	Membantu merumuskan langkah pemecahan masalah			
27.	Menunjukkan tempat rujukan yang perlu dihubungi			
28.	Menjelaskan kapan kunjungan ulang			
29.	Merangkum pembicaraan secara tepat sesuai permasalahan			
30.	Mengucapkan terima kasih atas kunjungan ,kepercayaan dan kerjasama klien			

Keterangan :

Ya : bila dilakukan oleh konselor

Tidak : bila tidak di lakukan oleh konselor



Catatan : berikan uraian tentang pengamatan bila variable pengamatan tersebut tidak berlaku

KESAN TERHADAP PROSES KONSELING
---------------------------------

Penilaian = Jumlah Skor ya X 3,3

SARAN UNTUK PENINGKATAN :

Pengamat

(.....)

**BAB VII**  
**MACAM-MACAM KLIEN DALAM ASUHAN**  
**KEBIDANAN**

**KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:**  
(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Melakukan Komunikasi dan Konseling pada macam-macam Klien dalam asuhan kebidanan

**INDIKATOR :**

Mampu Melakukan :

- 1) Konseling Pada Anak-Anak
- 2) Konseling Pada Remaja
- 3) Konseling Pada Calon Ibu
- 4) Konseling Pada Ibu Hamil
- 5) Konseling Pada Ibu Melahirkan
- 6) Konseling Pada Ibu Nifas
- 7) Konseling Keluarga Berencana
- 8) Konseling Pada Menopause

## BAHAN KAJIAN :

- 1) Konseling Pada Anak-Anak
- 2) Konseling Pada Remaja
- 3) Konseling Pada Calon Ibu
- 4) Konseling Pada Ibu Hamil
- 5) Konseling Pada Ibu Melahirkan
- 6) Konseling Pada Ibu Nifas
- 7) Konseling Keluarga Berencana
- 8) Konseling Pada Menopause

Sesuai dengan wewenang dan ruang lingkup pelayanan kebidanan, maka bidang konseling kebidanan meliputi:

1. Konseling pada bayi & balita.
2. Konseling remaja.
3. Konseling pada calon orang tua.
4. Konseling pada ibu hamil.
5. Konseling pada ibu bersalin.
6. Konseling pada ibu nifas.
7. Konseling pada ibu menyusui.
8. Konseling pada akseptor KB.
9. Konseling pada masa klimakterium & menopause.
10. Konseling

pada wanita dengan gangguan reproduksi.

Komunikasi pada bayi & balita  
Komunikasi pada bayi dimulai sejak kelahiran sejak bayi mulai menangis sampai lancar berbicara. Fase pertumbuhan dan perkembangan Komunikasi bayi

meliputi : (1) fase prelinguistic; (2) kata pertama; (3) kalimat pertama; (4) kemampuan bicara egosentris dan memasyarakat; (5) perkembangan semantik

*Fase*

*Prelinguistic*

Suara pertama kali yang dikeluarkan bayi baru lahir adalah tangisan. Hal tersebut sebagai reaksi perubahan tekanan udara dan suhu luar uterin. Bayi menangis dikarenakan lapar, tidak nyaman oleh karena basah, kesakitan atau minta perhatian. Bunyi refleksi (reflek vocal) juga termasuk dalam fase prelinguistic, yang meliputi : (a) Babling (meraban), fase ini dimulai ketika bayi tahu suaranya, senang mendengar suaranya dan kemudian diulang seperti berbicara sendiri. (b) Echolalia, mengulang gema suara dari suara yang diucapkan orang lain.

Kata

Pertama

Bayi merespon terhadap kata-kata familier. Fase ini dimulai usia 4-5 bulan.

Kalimat

Pertama

Periode ini dikenal sebagai permulaan berbicara komplit. Usia 2 tahun sudah mulai menyusun kata-kata.

Kemampuan Bicara Egosentris dan Memasyarakat  
Kemampuan berbicara egosentris meliputi : (a) Repetitif (pengulangan); (b) Monolog (berbicara satu arah); (c) Monolog kolektif. Menurut Lev Vygotsky, bicara

egosentris merupakan petunjuk dan bantuan bagi anak dalam menyelesaikan masalahnya sendiri.

Perkembangan Semantik  
Semantik adalah pengetahuan yang mempelajari arti kata pada bahasa yang diajarkan. Fase ini mulai memahami arti konkrit dan jenis kata konkrit dan mulai mengetahui arti kata abstrak.

Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Bahasa  
Faktor yang mempengaruhi perkembangan bahasa adalah :  
(1) intelegensi (kecerdasan); (2) jeniskelamin; (3) bilingual (dua bahasa); (4) status tunggal atau kembar; (5) rangsangan/ dorongan orang tua.

Proses Komunikasi mengikuti perkembangan psikologis anak. Dalam hal ini, kontak kasih sayang orang tua dan anak, dapat memperkuat kepribadian anak. Bidan dapat memberikan dorongan, bantuan kepada ibu serta pihak lain dalam memberi dukungan rangsangan aktif dalam bahasa dan emosi.

Adapun cara memberikan dukungan rangsangan aktif adalah : (1) memperbaiki model orang tuanya; (2) mendorong kemampuan Komunikasi verbal dan non verbal; (3) memberikan anak pengalaman untuk berbicara; (4)

mendorong anak untuk mendengar; (5) menggunakan kata yang pasti dan benar.

Prinsip Komunikasi efektif pada anak meliputi : (1) kesabaran mendengar; (2) role playing, bermain peran sebagai guru, ayah-ibu dan sebagainya yang dapat mengekspresikan kemampuan anak dalam hal pikiran, emosi, perasaan dan keinginan mereka secara bebas.

### Komunikasi Remaja

Tujuan Komunikasi pada remaja adalah memberikan pemahaman dan upaya penyesuaian diri terhadap perubahan fisik dan emosi yang terjadi. Bidan perlu menjalin hubungan Komunikasi terbuka, mengungkapkan hal-hal yang belum diketahui oleh remaja. Permasalahan yang dapat diselesaikan dalam bentuk Komunikasi terapeutik pada remaja misalnya; perubahan fisik/ biologis sesuai

usia, perubahan emosi dan perilaku remaja, kehamilan pada remaja, narkotika, kenakalan remaja dan hambatan dalam belajar.

Adapun Komunikasi yang efektif pada remaja, seorang bidan harus memperhatikan : (1) kenyamanan remaja dalam menerima informasi; (2) cara pandang remaja dalam mensikapi pesanyang disampaikan; (3) memfokuskan persoalan yang akan disampaikan; (4)

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti; (5) menjalin sikap terbuka dan menumbuhkan kepercayaan; (6) menjalin keakraban dengan remaja.

Komunikasi Pada Calon Ibu  
Komunikasi terapeutik pada calon ibu perlu memperhatikan dan mempelajari kondisi psikologis wanita. Bidan dapat melakukan Komunikasi terapeutik pada calon ibu dengan menitikberatkan pada : (a) memberikan penjelasan tentang fisiologis menstruasi; (b) memberikan bimbingan tentang perawatan diri sehubungan dengan peristiwa menstruasi; (c) memberi bimbingan pra perkawinan; (d) pendidikan kesehatan calon ibu; (e) memberikan pemahaman dan upaya penyesuaian diri terhadap perubahan fisik dan emosi serta peran yang terjadi.

Komunikasi Pada Ibu Hamil  
Kehamilan memberikan perubahan baik secara fisiologis maupun psikologis bagi ibu hamil. Perubahan-perubahan yang bersifat fisiologis misalnya; pusing, mual, tidak nafsu makan, BB bertambah dan sebagainya. Sedangkan perubahan psikologis yang menyetarai ibu hamil diantaranya; ibu menjadi mudah tersinggung, bangga dan bergairah dengan kehamilannya dan sebagainya.

Adapun pelaksanaan Komunikasi bagi ibu hamil, bidan diharapkan : (a) mampu melaksanakan asuhan dan tindakan pemeriksaan, pendidikan kesehatan dan segala bentuk pelayanan kebidanan ibu hamil; (b) dengan adanya Komunikasi terapeutik diharapkan dapat meredam permasalahan psikososial yang berdampak negatif bagi kehamilan; (c) membantu ibu sejak pra konsepsi untuk mengorganisasikan perasaannya, pikirannya untuk menerima dan memelihara kehamilannya.

Komunikasi Pada Ibu Bersalin  
Proses persalinan merupakan hal yang fisiologis yang dialami oleh setiap wanita dan setiap individu berbeda-beda. Perubahan fisiologis pada ibu bersalin diantaranya: terjadi kontraksi uterus, otot-otot panggul dan jalan lahir mengalami pemekaran, dsb. Sedangkan perubahan psikologis yang sering terjadi pada ibu bersalin adalah rasa cemas pada kondisi bayinya saat lahir, kesakitan saat kontraksi dan nyeri, ketakutan saat melihat darah, dsb.

Pelaksanaan Komunikasi pada saat ini, tidak hanya ditujukan pada ibu yang akan melahirkan, tetapi juga pada pemdamping ibu. Dalam hal ini, dapat suami ataupun keluarga yang lainnya. Komunikasi ini ditujukan untuk memberikan dukungan/ motivasi moral baik untuk ibu maupun keluarga. Komunikasi ibu bersalin difokuskan



pada teknik saat bersalin dengan menerapkan asuhan sayang ibu, penyampaian pesan diberikan secara jelas dan memberikan rasa nyaman.

Komunikasi Pada Ibu Nifas  
Ibu setelah melahirkan akan mengalami fase ini yaitu fase ibu nifas. Ibu nifas juga mengalami perubahan-perubahan yang bersifat fisiologis maupun psikologis. Oleh karena itu, diperlukan juga Komunikasi pada saat nifas. Perubahan fisiologis pada ibu nifas meliputi: proses pengembalian fungsi rahim, keluarnya lochea, dsb. Sedangkan perubahan psikologis meliputi: perasaan bangga setelah melewati proses persalinan, bahagia bayi telah lahir sesuai dengan harapan, kondisi-kondisi yang membuat ibu sedih saat nifas (keadaan bayi tidak sesuai harapan, perceraian, dsb).

Pelaksanaan Komunikasi yang dilakukan bidan pada ibu nifas harus memperhatikan kestabilan emosi ibu, arah pembicaraan terfokus pada penerimaan kelahiran bayi, penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti oleh ibu dan keluarga, dsb.

Komunikasi Pada Ibu Menyusui  
Perubahan fisiologis yang dialami pada ibu menyusui diantaranya: pembesaran kelenjar susu oleh karena hormon, pengeluaran ASI. Perubahan psikologis ibu menyusui meliputi: kecemasan ibu dalam

ketidaksanggupan dalam perawatan bayi, pemberian ASI tidak maksimal, ketakutan dalam hal body image, cemas akan kondosi bayinya. Komunikasi bidan pada saat menyusui sangat diperlukan ibu untuk pemberian motivasi dengan peranan ibu dalam kesuksesan pemberian dan perawatan bayinya.

### Komunikasi Pada Klien KB

Tidak semua aseptor KB mengalami kenyamanan dalam menggunakan alat kontrasepsi. Ada juga yang mengalami perubahan baik secara fisiologis maupun psikologis setelah penggunaan alat kontrasepsi. Perubahan fisiologis yang sering terjadi adalah akibat dari efek samping penggunaan alat kontrasepsi tersebut. Misalnya pusing, BB bertambah, timbul flek-flek di wajah, gangguan menstruasi keputihan gangguan libido, dll. Adapun perubahan psikologis yang dialami adalah kecemasan atau ketakutan akan keluhan-keluhan yang terjadi, kegagalan dalam pemakaian alat kontrasepsi. Pelaksanaan Komunikasi bagi aseptor KB yaitu terfokus pada KIE efek samping kontrasepsi dan cara mengatasinya, cara kerja dan penggunaan alat kontrasepsi.

### Komunikasi Pada wanita menopause dan Klimakterium

Pada fase ini wanita juga mengalami perubahan fisiologis dan perubahan psikologis. Perubahan fisiologis yang dapat terjadi misalnya hot flash, keringat dingin, haid tidak

teratur, dispareuni, jantung berdebar-debar, dll. Adapun perubahan yang bersifat psikologis adalah kecemasan terhadap keluhan-keluhan yang dialami.

Pelaksanaan Komunikasi pada wanita menopause dan klimakterium ini adalah (a) pemberian penjelasan tentang pengertian, tanda menopause (b) deteksi dini terhadap gangguan yang terjadi pada masa ini; (c) pemberian informasi tentang pelayanan yang dapat dikunjungi; (d) membantu klien dalam pengambilan keputusan (e) pemakaian alat bantu dalam emberian KIE; (f) melakukan Komunikasi dengan pendekatan biologis, psikologis dan sosial budaya.

Prinsip Komunikasi pada masa menopause adalah (1) fungsi kognitif terdiri dari: kemampuan belajar (learning), kemampuan pemahaman (comprehension), kinerja (performance), pemecahan masalah (problem solving), daya ingat (memory), motivasi pengambilan keputusan, kebijaksanaan. (2) fungsi afektif, fenomena kejiwaan yang dihayati secara subyektif sebagai sesuatu yang menimbulkan kesenangan atau kesedihan (3) fungsi konatif (psikomotor), fungsi psikis yang melaksanakan tindakan dari apa yang diolah melalui proses berpikir dan perasaan ataupun keduanya.

## Komunikasi Pada Wanita dengan gangguan Sistem Reproduksi

Wanita dengan gangguan sistem reproduksi akan mengalami gangguan atau perubahan yang bersifat fisiologis maupun psikologis. Perubahan fisiologis yang terjadi seperti keputihan gangguan haid, penyakit menular seksual dll. Sedangkan perubahan yang bersifat psikologis diantaranya ibu cemas, takut akan masalah-masalah yang terjadi dan ketidaksiapan dalam menerima kenyataan. Pelaksanaan Komunikasi pada wanita dengan gangguan sistem reproduksi adalah penjelasan kemungkinan penyebab gangguan yang dialaminya, deteksi dini terhadap kelainan sehubungan dengan gangguan reproduksi, pemberian informasi tentang layanan kesehatan membantu dalam pengambilan keputusan dan pemberian support mental.

## BAB VIII PENGAMBILAN KEPUTUSAN

### KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:

(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Melakukan Strategi membantu klien dalam pengambilan Keputusan

### INDIKATOR:

Mampu melakukan Strategi membantu klien dalam pengambilan Keputusan

### BAHAN KAJIAN :

- 1) Strategi pengambilan keputusan
- 2) Tipe pengambilan keputusan
- 3) Pemberian informasi efektif
- 4) Kesulitan konseling

1) Pengertian Pengambilan Keputusan Secara Umum  
Pengambilan keputusan merupakan suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang mengukung pada pemilihan jalur perbuatan antara beberapa pilihan yang tersedia. Definisi lain dari pengambilan keputusan atau Decision Making yaitu suatu proses pemikiran dalam pemilihan dari beberapa alternatif atau kemungkinan yang paling sesuai dengan nilai atau tujuan individu untuk mendapatkan hasil atau solusi tentang prediksi kedepan.

Pengertian Pengambilan Keputusan Menurut Para Ahli  
Adapun pengertian pengambilan keputusan menurut para ahli yang diantaranya yaitu:

- Menurut Suharnan “2005”  
Definisi pengambilan keputusan menurut Suharnan ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti.
- Menurut Baron Dan Byre “2008”  
Definisi pengambilan keputusan menurut Baron dan Byrne ialah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan.
- Menurut Simon “1993”  
Definisi pengambilan keputusan menurut Simon ialah suatu bentuk pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang

prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan suatu keputusan yang terbaik.

- Menurut Terry “2003”  
Definisi pengambilan keputusan menurut Terry pemilihan alternatif perilaku dari dua alternatif atau lebih tindakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang memungkinkan.
- Menurut Wang Dan Ruhe “2007”  
Definisi pengambilan keputusan menurut Wan dan Ruhe ialah proses yang memilih pilihan yang lebih disukai atau suatu tindakan dari antara alternatif atas dasar kriteria atau strategi yang diberikan.
- Menurut Dermawan “2004”  
Definisi pengambilan keputusan menurut Dermawan ialah suatu proses yang dipengaruhi oleh banyak kekuatan termasuk lingkungan organisasi dan pengetahuan, kecakapan dan motivasi. Pengambilan keputusan merupakan ilmu dan seni pemilihan alternatif solusi atau tindakan dari sejumlah alternatif solusi dan tindakan yang berguna menyelesaikan masalah.
- Menurut Kamus Besar Ilmu Pengetahuan  
Definisi pengambilan keputusan menurut Kamus Besar Ilmu Pengetahuan ialah pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas kriteria tertentu, proses ini meliputi dua atau lebih,

alternatif karena seandainya hanya ada satu alternatif tidak ada keputusan yang diambil.

#### Dasar Pengambilan Keputusan

Menurut Terry dalam Sanusi “2000:16” menyatakan pada umumnya pengambilan keputusan seseorang memiliki dasar antara lain yaitu:

##### (a) Intuisi

Keputusan yang diambil dengan dasar intuisi atau perasaan lebih bersifat subjektif yaitu mudah terkena sugesti, pengaruh luar dan faktor kejiwaan lainnya. Pengambilan keputusan menurut intuisi memerlukan waktu yang singkat untuk masalah yang mempunyai dampak terbatas.

##### (b) Pengalaman

Pengalaman dan kemampuan untuk memprediksi apa yang menjadi latar belakang masalah dan bagaimana arah penyelesaiannya sangat membantu mempermudah pemecahan masalah.

##### (c) Fakta

Keputusan berdasarkan fakta data atau informasi yang cukup adalah keputusan yang baik.

##### (d) Wewenang



Keputusan dengan dasar wewenang akan memunculkan sifat rutin mengasosiasi dengan praktik dictator, dan serin melewati batas masalah.

(e) Rasional

Keputusan yang sifatnya Rasional berhubungan dengan daya gaya, masalah yang dihadapi.

## BAB IX KEGIATAN KELOMPOK SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN BIDAN

**KEMAMPUAN AKHIR YANG DIRENCANAKAN:**  
(Tujuan Instruksional)

Mahasiswa mampu Melakukan Kegiatan kelompok sebagai salah satu kegiatan bidan

**INDIKATOR :** Mampu melakukan Kegiatan kelompok sebagai salah satu kegiatan bidan

**BAHAN KAJIAN :**

- |    |                       |              |
|----|-----------------------|--------------|
| 1) | Kegiatan Kelompok     | Pengertian   |
| 2) | sian kegiatan Kelompk | Pengorganisa |
| 3) |                       | Membangun    |

tim

- 4) Strategi  
menghadapi kelompok peserta yang kurang mendukung.

Kegiatan Kelompok sebagai Salah Satu kegiatan Bidan

1. Defenisi

Komunikasi kelompok adalah suatu bentuk Komunikasi antara dua atau lebih orang yang berinteraksi satu dengan yang lain untuk satu tujuan. Orang-orang yang terlibat biasanya mengisi peran-peran dan mentaati peraturan-peraturan serta norma-norma yang secara implisit disetujui para anggotanya (ningsih, 2003).

2. Kegunaan

Berdasarkan batasan tersebut diatas, kegunaan dalam bidang 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 (1985) memberikan pengertian mengenai pentingnya kegunaan Komunikasi kelompok, yakni :

- a. Memenuhi kebutuhan sosial
- b. Membentuk konsep diri
- c. Memberi/menerima dukungan dan bantuan
- d. Berbagai dengan orang lain

B. Kepemimpinan dalam Kelompok

Ciri-ciri kepemimpinan dalam kelompok harus mengacu untuk kepentingan bersama. Untuk itu harus memenuhi persyaratan dibawah ini :

- 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.

#### C. Ciri-ciri Kelompok yang Kompak

Kemudian setelah kita mengenal ciri-ciri kepemimpinan seperti diatas, maka kita harus tahu bagaimana ciri-ciri kelompok yang kompak itu, ciri-ciri kelompok yang kompak adalah :

- 1) Organisasi yang baik
- 2) Hubungan yang baik
- 3) Riwayat keberhasilan yang baik

Adapun salah satu bentuk ketiga ciri tersebut diatas ialah bagaimana cara menyelesaikan masalah dalam kelompok itu dimulai dengan kelompok pembuat keputusan, ada personal atau tim yang ditunjuk oleh manajer untuk menyelesaikan masalah tertentu. Anggota kelompok yang lain memberikan sumbang saran, cepat, agar terjadi pemahaman dalam penyelesaian masalah. Itulah tanda adanya ciri-ciri kelompok kompak dan prakteknya.

- (a) Disamping itu, pada kelompok yang kompak memiliki empat dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati, yakni :
- (b) Tidak boleh dilakukan penilaian pada ide-ide sampai acara selesai
- (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 dihargai dan dikembangkan oleh anggota kelompok lain.

Gaya kepemimpinan dalam suatu kelompok Komunikasi ada dua yakni :

- (a) Gaya tunggal yaitu berdasarkan pencapaian tugas yang telah ditentukan bagi kelompok
- (b) Gaya Eklektik yaitu berdasarkan gaya-gaya yang berpusat pada anggota kelompok atau berdasarkan pembagian pada tugas.

Karakteristik kelompok menurut Hargreavest (1975) adalah

- (a) Anggotanya memiliki hubungan tatap muka
- (b) Terdapat lebih dari satu anggota
- (c) Anggotanya memiliki tujuan atau maksud bersama
- (d) Anggotanya dibeda-bedakan kedalam struktur
- (e) Anggotanya menganut sekumpulan norma-norma

Sifat dari kelompok Charles H. Cooley membuat penggolongan kelompok sosial dalam penggolongan utama yaitu :

- (a) Primary Group : kelompok primer lebih intensif dan lebih erat antara anggotanya (*Face to Face*)
- (b) Secondary group : kelompok sekunder
- (c) Komunikasi dalam kelompok sekunder merupakan Komunikasi dalam hubungan yang tidak langsung, tidak akrab, kurang bersifat kekeluargaan dan bersifat formal, lebih objektif.

D. Membangun Tim atau Kelompok / Team building

Pengertian: Team building adalah suatu upaya yang dibuat secara sadar untuk mengembangkan kerja kelompok dalam suatu organisasi.

- (a) Perlunya membangun tim/ team building
- (b) Pada prinsipnya kita memerlukan team building untuk memperbaiki kinerja kelompok yang kita miliki, namun ada beberapa kondisi yang perlu dipertimbangkan dalam pelaksanaan team building antara lain :

Kondisi kelompok yang memerlukan peningkatan moralitas dan hasil kerja tim

- a. Puncak pimpinan yang jarang berfikir dan bertindak sebagai bagian sebuah kelompok
- b. Terjadi kurang pengertian antara sesama anggota kelompok, tidak ada arahan dan

semangat kerja yang timbul dalam suatu kelompok sehingga kelompok kehilangan arah kerja

- c. Dalam kelompok baru dinamakan terdapat beberapa individu yang menonjol tapi tidak dapat bekerja bersama dalam kelompok
  - d. Kurangnya rasa percaya diri antara sesama tim dan adanya ketidaktahuan akan kemungkinan peluang yang dapat dilakukan oleh anggota tim.
3. Manfaat membangun Tim/ Team building
- Team building yang dilakukan secara benar dan berkesinambungan akan memberikan hasil perubahan yang sering kali jauh lebih baik dari dugaan semula.
- a. Bagi pimpinan tim/ kelompok
    1. Pimpinan tim akan menjadi lebih kuat dan lebih efektif
    2. Pimpinan tim utama menyesuaikan gaya kepemimpinannya, dengan lebih memperhatikan kepentingan dan tanggung jawab kelompok dibandingkan kepentingan pribadi
  3. Terdapat apresiasi yang lebih besar dari pimpinan tim terhadap kebutuhan anggota tim dan bagian-bagian dalam tim
  4. Pimpinan menjadi lebih mampu untuk berkomunikasi secara langsung kepada anggota tim sehingga terjadi hubungan pengertian yang lebih baik antara pimpinan dan anggota tim

5. Pimpinan tim memiliki inisiatif untuk lebih memahami prakasa anggotanya
6. Pimpinan mempunyai komitmen yang lebih tinggi terhadap sasaran kerja dan memiliki harapan yang lebih besar.
  - b. Bagi individu anggota tim/kelompok
    1. Sebagai besar individu memiliki pendekatan yang lebih persuasif, toleransi menjadi lebih tinggi dan memiliki kepercayaan untuk mengajukan argumentasi tanpa terikat oleh hirarki
    2. Komunikasi dan dialog antar sesama anggota kelompok menjadi lebih bebas dan terbuka, yang selama ini menjadi salah satu hambatan utama dalam perkembangan kelompok
    3. terdapat ‘ ruang’ yang lebih terbuka untuk mengakui beberapa kelemahan-kelemahan pribadi, bahkan kadang kala tidak jarang yang mengundurkan dirikarena kesadaran sendiri.
    4. banyak masalah antara pribadi sesama anggota tim/ kelompok selama ini mengganjal dapat dipecahkan dengan lebih mudah karena keterbukaan semua anggota tim
  - c. bagi pelaksana kerja tim/ kelompok
    1. pertemuan tim/ kelompok menjadi lebih struktur dan efektif
    2. hasil yang diperoleh lebih dapat diterima dan terdistribusi dengan baik kepada sesama peserta

3. terjadi perbaikan kerja dalam mencapai sasaran, peningkatan kemampuan dalam mengevaluasi individu dan kelompok dengan cara yang lebih profesional
4. tingkat Komunikasi dalam dan antara kelompok menjadi lebih *komprehensif* dan *efektif*, walaupun dalam kondisi lingkungan yang kurang menguntungkan
5. komitmen yang lebih kuat terhadap sasaran-sasaran baru
6. terciptanya otonomi yang lebih besar pada tingkat manajemen
7. lebih banyak waktu digunakan untuk bekerja untuk bekerja sama dengan kolega dan bekerja sama dalam mencapai tujuan

E. Strategi menghadapi kelompok peserta yang kurang mendukung kelancaran kegiatan

1. Tipe pasif
  - a. anjuran pertanyaan langsung pada peserta bersangkutan
  - b. mintalah mereka berbagi rasa berpasang-pasangan
  - 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
  - a. anjurkan pertanyaan tentang sebab sikap agresifnya
  - b. beri kesempatan dan curahkan perasaan-perasaan tentang keadaan



- c. jangan menganggap orang tersebut mewakili kelompok, cek dengan kelompok (apakah semua orang berpikir seperti itu)
- d. persentasikan data
- e. prakarsai diskusi secara pribadi
- 3. Tipe banyak bicara
  - a. beri tanggung jawab tertentu atau berikan kesempatan berperan sebagai pimpinan kelompok
  - b. hindarkan pandangan terhadap peserta yang banyak bicara atau hadapkan tubuh pemandu kearah peserta lain
  - c. jika perlu beritahu peserta yang banyak bicara ini secara halus bahwa pendapatnya menarik, tapi kita juga membutuhkan pendapat yang 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
  - a. jadilah pendengar aktif
  - b. beri jawaban yang lebih positif atas ungkapan ungkapan pesimisnya
  - c. tanyakan pendapat anggota lainnya tentang pendapat si pesimis tersebut
- 5. Tipe Pelawak
  - a. beri mereka tanggung jawab

## DAFTAR PUSTAKA

Cangara, Hafied.2008.*Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi revisi, Jakarta:Raja Grafindo Persada

- Gelder, K. 2008. *Membantu Memecahkan Masalah orang lain dengan Tehnik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Prayitno dan Amti, Erman. 2004. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Edisi revisi, Jakarta: Rineka Cipta
- Tyastuti.2008. *Komunikasi & Konseling dalam Praktik kebidanan*, Yogyakarta: Fitramaya
- Tamsuri, Anas. 2008. *Konseling dalam Keperawatan*, Jakarta: EGC
- Taufik, M.2007. Prinsip-prinsip Promosi Kesehatan dalam Bidang Keperawatan untuk Perawat dan Mahasiswa Keperawatan. Jakarta: Infomedika
- Uripni,Charistina Lia,dkk. 2003. *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- William I. Gorden. 2005. *Komunikasi Kesehatan*. Jakarta
- Yulifah, rita. 2009. *Komunikasi dan konseling dalam kebidanan*. Jakarta : Salemba.
- YPKP, IBI dan Depkes RI.2006. *Konseling Kesehatan Rproduksi*; Modul Mahasiswi. Jakarta: Depkes RI

<https://www.researchgate.net/publication/315305427> Peng

[aruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa](#) [Accessed Jun 17 2019].