

PT Inovasi Pratama Internasional

KOMUNIKASI DALAM KEBIDANAN

BUKU AJAR



Ayu Ulfah Nur Lubis, SST.,M.Kes

Sri Rezeki, SST.,M.Kes

Seri Wahyuni, SST.,M.Kes

Buku Ajar

Komunikasi dalam Kebidanan

Ayu Ulfah Nur Lubis, SST.,M.Kes
Sri Rezeki, SST.,M.Kes
Seri Wahyuni, SST.,M.Kes



PT Inovasi Pratama Internasional

Komunikasi dalam Kebidanan

Penulis:

Ayu Ulfah Nur Lubis, SST.,M.Kes

Sri Rezeki, SST.,M.Kes

Seri Wahyuni, SST.,M.Kes

ISBN:

.....

Editor :

Rahmah Juliani Siregar, SST.,M.K.M

Penyunting :

Anita Safitri Nasution, S.Pd

Desain Sampul dan Tata Letak :

InoVal

Penerbit:

PT Inovasi Pratama Internasional

Anggota IKAPI Nomor 071/SUT/2022

Redaksi:

Jl. Cempaka No. 25 Padang Sidempuan 22725

Telp. +628 5360 415005

Email: cs@ipinternasional.com

Distributor Tunggal:

PT Inovasi Pratama Internasional

Jl. Cempaka No. 25 Padang Sidempuan 22725

Telp. +628 5360 415005

Email: info@ipinternasional.com

Cetakan Pertama, Maret 2023

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat ALLAH SWT yang sudah memberikan kesehatan dan kesempatan serta berkah Rahmat dan hidayah sehingga kita dapat menyelesaikan penulisan Buku ajar ini. Judul Buku Komunikasi dalam Kebidanan ini disusun untuk memfasilitasi proses belajar mengajar di kelas, di mana mahasiswa memiliki bahan membaca dan bahan diskusi tentang Teori yang ingin dipelajari.

Semoga buku ajar ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan teori pengetahuan mahasiswa guna bisa mencapai kompetensi yang dipersyaratkan sesuai dengan kurikulum yang ada, kepada semua pihak yang terkait dalam penulisan buku ini saya mengucapkan terimakasih banyak atas dukungan dan motivasinya dalam proses penyusunan buku ini.

Adapun isi dari buku ini berasal dari berbagai referensi penulis terdahulu, dimana penulis membuat modifikasi dan ada juga yang diambil secara langsung. Oleh karena itu, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan buku ajar ini, disini kami terbuka menerima saran demi perbaikan buku ini kedepannya. Terimakasih.

Panyabungan, Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENGERTIAN, UNSUR, KOMPONEN, PROSES, FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI DAN BENTUK- BENTUK KOMUNIKASI

- A. Pengertian Komunikasi 1
- B. Unsur Komunikasi 2
- C. Komponen Komunikasi 5
- D. Proses Komunikasi 10
- E. Faktor yang mempengaruhi komunikasi..... 11
- F. Bentuk Komunikasi 12

BAB II KOMUNIKASI EFEKTIF

- A. Pengertian Komunikasi Efektif..... 15
- B. Proses Komunikasi efektif..... 15
- C. Unsur- unsur dalam membangun komunikasi efektif..... 17

BAB III HUBUNGAN ANTAR MANUSIA (*HUMAN RELATION*)

- A. Pengertian Hubungan antar manusia 18
- B. Pengertian Hubungan antar manusia menurut beberapa
pakar 19
- C. Tujuan Hubungan antar Manusia 20
- D. Teknik Menjalin Hubungan antar Manuasi..... 21
- E. Faktor Yang Mendasari Hubungan Antara Manusia 22
- F. Faktor Yang Menentukan Hubungan Antar Manusia..... 24
- G. Dinamika Sosial..... 29
- H. Konsep Diri 31
- I. **Teori Johary Windows** **33**

BAB IV KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATAU KONSELING (KIP/K)

- A. Pengertian Komunikasi Interpersonal atau Konseling
(KIP/K) 37
- B. Faktor Penghambat KIP/K 39
- C. Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Proses KIP/K 42

BAB V KETERAMPILAN OBSERVASI	
A. Keterampilan Observasi	45
B. Pengamatan dan penafsiran atau Interpretasi	48
C. Keterampilan Membina Hubungan Baik.....	48
D. Mendengar Aktif.....	51
E. Kemampuan Bertanya.....	52
BAB VI MACAM- MACAM KLIEN DALAM ASUHAN KEBIDANAN	
A. Pengantar	56
B. Macam- Macam klien dalam Asuhan Kebidanan	56
BAB VII STRATEGI MEMBANTU KLIEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN	
A. Strategi membantu klien dalam pengambilan keputusan ..	62
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan Keputusan	64
C. Tipe-Tipe Pengambilan Keputusan.....	65
D. Pemberian Informasi Efektif.....	66
E. Saat-saat sulit dalam KIP/ K	66
F. Kesulitan saat Konseling	73
G. Upaya untuk mengatasi kesulitan	73
BAB VIII PROSES DAN PRAKTIK KIP/ K DALAM PELAYANAN KEBIDANAN	
A. Proses dan praktik KIP/ K dalam pelayanan kebidanan	75
B. Proses Dan Praktik Konseling Dalam Kegiatan Asuhan Kebidanan.....	77
C. Proses Konseling.....	86
D. Inti (Tahap Kerja)	89
E. Akhir (Tahap Tindakan).....	90
F. Perbedaan Konseling Dan Pemberian Nasehat	91
BAB IX KEGIATAN KELOMPOK SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN BIDAN	
A. Pengertian.....	95
B. Kepemimpinan kelompok.....	95
C. Ciri- ciri kelompok yang kompak.....	96
D. Pengorganisasian Kegiatan kelompok.....	96

E. Strategi menghadapi kelompok Peserta kurang mendukung Kelancaran kegiatan	97
--	----

BAB X KOMUNIKASI TERAUPETIK

A. Pengertian Komunikasi Teraupetik.....	99
B. Fase- Fase Komunikasi teraupetik.....	101
C. Tehnik- Tehnik Komunikasi Teraupetik.....	105
D. Faktor – faktor Komunikasi Teraupetik.....	107
E. Fungsi Komunikasi teraupetik.....	109

DAFTAR PUSTAKA

BAB I PENGERTIAN, UNSUR, KOMPONEN, PROSES, FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DAN BENTUK- BENTUK KOMUNIKASI

A. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berartisamaataumenjadikan milik bersama. Kalau kita berkomunikasi dengan orang lain, berarti kita berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain tersebut menjadi miliknya.

Beberapa definisi komunikasi adalah:

1. Komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi (Astrid).
2. Komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan (Roben. J. G).
3. Komunikasi adalah sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain (Davis, 1981).
4. Komunikasi adalah berusaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain (Schram, W)
5. Komunikasi adalah penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain, komunikasi merupakan proses sosial (Modul PRT, Lembaga Administrasi)

Komunikasi (communicare, latin) artinya berbicara atau menyampaikan pesan, informasi, pikiran, perasaan yang dilakukan seseorang kepada yang lain dengan mengharapkan jawaban, tanggapan, dari orang lain (Fisher. A : 1978). Komunikasi bermula dari sebuah gagasan yang ada pada diri seseorang yang diolah menjadi sebuah pesan dan disampaikan atau dikirimkan kepada orang lain dengan menggunakan media tertentu. Dari pesan yang disampaikan tersebut kemudian terdapat timbal balik berupa tanggapan atau jawaban dari orang yang menerima pesan tersebut. Dari proses terjadinya komunikasi itu, secara teknis pelaksanaan, komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami sejauh kemampuannya, penerima pesan menyampaikan tanggapan melalui media tertentu pula kepada orang yang menyampaikan pesan itu kepadanya (Agus M. Hardjana :Komunikasi intrapersonal dan interpersonal, 2003).

B. Unsur Komunikasi

Komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima, dan efek. unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi.

1. **Sumber**, Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.
2. **Pesan**, Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content* atau *information* (Hafied Cangara, 2008;22-24).
3. **Media**, Media adalah alat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima pancaindra selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan. Akan tetapi, media yang dimaksud dalam buku ini, ialah media yang digolongkan atas empat macam, yakni: *Media antarpribadi*, untuk hubungan perorang (antarpribadi) media yang tepat digunakan ialah kurir

/utusan, surat, dan telpon. *Media kelompok*, Dalam aktivitas komunikasi yang melibatkan khalayak lebih dari 15 orang, maka media komunikasi yang banyak digunakan adalah media kelompok, misalnya, rapat, seminar, dan konferensi. Rapat biasanya digunakan untuk membicarakan hal-hal penting yang dihadapi oleh suatu organisasi. Seminar adalah media komunikasi kelompok yang biasa dihadiri 150 orang. Konferensi adalah media komunikasi yang dihadiri oleh anggota dan pengurus dari organisasi tertentu. Ada juga orang dari luar organisasi, tapi biasanya dalam status peninjau. *Media publik*, kalau khalayak lebih dari 200-an orang, maka media komunikasi yang digunakan biasanya disebut media publik. Misalnya rapat akbar, rapat raksasa dan sebagainya. *Media massa*, jika khalayak tersebar tanpa diketahui di mana mereka berada, maka biasanya digunakan media massa. Media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak (penerima) dengan menggunakan alat-alat komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio, dan televisi (Hafied Cangara, 2008;123-126).

4. ***Penerima***, Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima

adalah akibat karena adanya sumber. Tidak adanya penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.

5. ***Pengaruh atau efek***, Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan (Hafied Cangara, 2008;22-27).

C. Komponen-Komponen Komunikasi

a. Pengirim/Komunikator

Pengirim adalah orang yang membuat pesan.(Orbe & Brues, 2005). Dia merupakan pemrakarsa yang ingin menyajikan pikiran dan pendapat tentang peristiwa atau objek. Sebagai pengirim pesan yang bertujuan tertentu, maka pengirim tidak selalu berada dalam posisi serba tahu atau serba kenal terhadap penerima, karena itu pengirim mentransmisikan pesan untuk mendapat respons demi menyamakan persepsi terhadap pesan.

Komunikator atau pengirim (Sender) merupakan sumber dari bermulanya komunikasi. Menurut Cangara (2007:24) bahwa semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat pesan yang berasal dari satu orang maupun kelompok atau organisasi. Gehard Maletzke (1963) mendefinisikan beberapa relasi penting dan factor berkaitan dengan Sender atau pengirim pesan

1. The communicator's self-image, bagaimana komunikator memandang konsep dirinya atau memosisikan dalam desain serta rencana komunikasi.
2. Professionalization of communication practitioner, dalam komunikasi kelompok, anggota kelompok yang berpengaruh sering kali bisa berubah opini atau pendapat anggota kelompoknya.
3. The work group orientation, bahwa seluruh individu yang terlibat dalam komunikasi memiliki orientasi yang sama terhadap pesan
4. The social environment of the communicator, pesan-pesan komunikasi tidak hanya tergantung dari sender semata, kondisi lingkungan dan budaya dibahas lebih jauh dalam komunikasi budaya juga dapat memengaruhi.
5. The communicator's personality structure, seorang komunikator yang unggul, memahami permasalahan dan pembicaraan yang baik. Pertimbangan ini akan memengaruhi kekuatan penyampaian pesan, ketepatan dalam memberikan pesan, dan keterampilan pesan.

6. Constrain from message and medium, pemahaman komunikator bahwa ada keterbatasan pesan serta medium. Tidak semua informasi yang diberikan sumber atau sender akan diterima apa adanya oleh penerima pesan atau receiver
7. The communication image of the audience, bagaimana komunikator dalam hal ini harus memandang public yang ingin dituju.

b. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, Informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahas Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata message, content atau informasi. (Hafied Cangara: 2003)

c. Media

Media yang dimaksud disini ialah alat yang dipergunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima (Hafied Cangara: 2003). Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuk, misalnya dalam komunikasi antarpribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Selan indera manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi.

Kita membayangkan sarana transportasi seperti mobil pengangkut barang atau manusia. Fungsi sarana ini adalah mengangkut atau memindahkan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Saluran komunikasi merupakan sarana untuk mengangkut atau memindahkan pesan dari pengirim kepada penerima. Dalam komunikasi, semua pesan yang dikirimkan harus melalui saluran, saluran bisa tunggal namun juga bisa banyak (bayangkan kita dapat memilih naik kuda, naik mobil, kapal feri, atau pesawat terbang). Komunikasi antar sesama dilakukan melalui bahan cetakan seperti buku, e-mail, atau telepon.

d. Komunikan/Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau Negara (Hafied Cangara: 2003)

Penerima bisa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut audience atau receiver. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang seringkali

menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan atau saluran.

Kenallah khalayakmu adalah prinsip dasar dalam berkomunikasi. Karena mengetahui dan memahami karakteristik penerima (khalayak), berarti suatu peluang untuk mencapai keberhasilan komunikasi. (Hafied Cangara: 2003)

e. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang (De Fleur dalam Hafied Cangara: 2003). Karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

Efek dari proses komunikasi ini diharapkan mampu mengubah pengetahuan atau kepercayaan, kebiasaan serta komunikasi antar pribadi dari audiens. Dari sisi komunikator, pesan yang dirancanag dapat diterima seutuhnya dan tanpa adanya distorsi atau gangguan kepada audiens.

f. Feedback/Tanggapan balik

Ada yang beranggapan bahwa upan balik Sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga bersala dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan

belum sampai pada penerima. Misalnya sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum sampai ditujuan. Hal-hal seperti itu menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber (Hafied Cangara:2003)

D. PROSES KOMUNIKASI

Komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi dapat dilihat dari beberapa perspektif antara lain:

1. Perspektif psikologis.

Perspektif Psikologis Perspektif ini merupakan tahapan komunikator pada proses encoding, kemudian hasil encoding ditransmisikan kepada komunikan sehingga terjadi komunikasi, interpersonal.

2. Perspektif mekanis.

Perspektif Mekanis Perspektif ini merupakan tahapan disaat komunikator mentransfer pesan dengan bahasa verbal/non verbal. Komunikasi ini dibedakan: -Proses komunikasi primer. - Proses komunikasi sekunder. -Proses komunikasi linier. - Proses komunikasi sirkular.

a. Proses Komunikasi Primer

Proses komunikasi primer adalah penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan menggunakan lambang sebagai media.

- b. Proses Komunikasi Sekunder Merupakan penyampaian pesan dengan menggunakan alat setelah memakai lambang sebagai media pertama.
- c. Proses Komunikasi Linier Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal.
- d. Proses Komunikasi Sirkular Terjadinya feedback atau umpan balik dari komunikan ke komunikator.

E. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

Faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu :

1. Latar belakang kebudayaan
Artinya bagaimana seseorang itu menginterpretasikan suatu pesan berdasarkan latar belakang kebudayaan. Disini akan terbentuk pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, makin sama latar belakang kebudayaan antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi akan semakin efektif.
2. Ikatan dengan kelompok atau Grup
Artinya kita cenderung mengidentifikasikan diri dengan kelompok tertentu dan cenderung mengembangkan kesetiaan dan menerima norma kelompok tersebut.
3. Harapan
Harapan dari orang-orang yang terlibat komunikasi akan berpengaruh pada penerimaan pesan dan pada akhirnya dia akan menerima sesuatu yang diharapkan.
4. Pendidikan
Pendidikan formal maupun non formal akan mempengaruhi penerimaan pesan. Semakin tinggi pendidikan formal

seseorang maka akan semakin kompleks sudut pandangnya dalam menyikapi materi komunikasi.

5. Situasi

Adalah tempat atau saat terjadinya komunikasi, akan berpengaruh pada usaha untuk menginterpretasikan pesan, ketakutan, kecemasan, akan mempengaruhi cara orang yang menyerap pesan.

F. Bentuk Komunikasi

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi intrapribadi yang artinya komunikasi yang dilakukan kepada diri sendiri. Proses komunikasi ini terjadi dimulai dari kegiatan menerima pesan/informasi, mengolah dan menyimpan, juga menghasilkan kembali.

Contoh kegiatan yang dilakukan pada komunikasi interpersonal adalah berdoa, bersyukur, tafakkur, berimajinasi secara kreatif dan lain sebagainya.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi ini juga dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna dari orang yang saling berkomunikasi antara satu individu dengan individu lainnya. Suatu komunikasi interpersonal dapat terjadi apabila memenuhi kriteria berikut:

- Melibatkan perilaku verbal dan nonverbal
- Adanya umpan balik pribadi
- Terjadi hubungan/interaksi yang berkesinambungan
- Bersifat saling persuasif

3. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok dapat diartikan sebagai tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki. Seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah. Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang dilakukannya oleh beberapa orang lain atau sekelompok orang.

Contoh komunikasi kelompok antara lain kuliah, rapat, briefing, seminar, workshop dan lain-lain. Dalam komunikasi kelompok, setiap individu yang terlibat dalam kelompok masing-masing berkomunikasi sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam kelompok tersebut. Pesan atau informasi yang disampaikan juga menyangkut kepentingan seluruh anggota kelompok dan bukan bersifat pribadi.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia yang terjadi dalam hubungan organisasi. Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun nonformal dalam sebuah sistem yang disebut organisasi.

Komunikasi organisasi sering dijadikan sebagai objek studi sendiri karena luasnya ruang lingkup komunikasi tersebut. Pada

umumnya komunikasi organisasi membahas tentang struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian, serta budaya organisasi.

5. Komunikasi Massa

Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan saluran (media) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara massal, berjumlah banyak, bertempat tinggal yang jauh, sangat heterogen, dan menimbulkan efek tertentu. Jadi, Komunikasi massa sebagai pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang.

Ciri-ciri komunikasi massa adalah sebagai berikut:

1. Komunikator biasanya suatu lembaga media massa
2. Hubungan antara komunikator dan pemirsa bukan bersifat pribadi
3. Menggunakan media massa
4. Mediumnya dapat digunakan oleh orang banyak
5. Komunikan adalah massa, yang bersifat heterogen
6. Penyebaran pesan serentak pada saat yang bersamaan
7. Umpan balik bersifat tidak langsung
8. Pesan yang disebarakan cenderung tidak langsung berpengaruh terhadap massa

BAB II KOMUNIKASI EFEKTIF

A. Pengertian Komunikasi efektif

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi efektif memungkinkan seseorang dapat saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan .

B. Proses komunikasi efektif

Suksesnya proses komunikasi sehingga dapat menghasilkan komunikasi yang efektif tentu saja dipengaruhi oleh banyak factor baik itu factor komunikator maupun dari komunikan. Faktor dipengaruhi antara lain :

- a. Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya sebagai komunikator harus mencari tahu dulu karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu komunikator harus mempunyai kemampuan sebagai penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami.
- b. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti. Sebaiknya pesan disampaikan dengan beberapa metode dan tidak hanya secara lisan. Pesan yang disampaikan dengan melibatkan beberapa panca indera

misalnya dapat dilihat, didengar, diraba akan lebih mudah dimengerti daripada pesan itu hanya disampaikan secara lisan.

- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Jadi pesan harus 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.
- e. Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya sebagai komunikator harus mencari tahu dulu karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu komunikator harus mempunyai kemampuan sebagai penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami.

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 3 hal berikut :

- a. Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.

- b. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan tindak lanjut dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
- c. Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk tindak lanjut pesan yang dikirim.

C. Unsur-unsur komunikasi efektif

Dalam proses komunikasi untuk mendapatkan hasil yang efektif perlu diperhatikan unsur-unsur dari komunikasi, yaitu :

- a. Komunikator (pandai menggunakan bahasa, intonasi, symbol dan mimik yang menarik, simpati dan empati dari komunikannya)
- b. Pesan (cara penyampaian, isi pesan sesuai dengan kebutuhan dan diminati oleh komunikan)
- c. Media (sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan sesuai dengan kebutuhan komunikan)
- d. Perhatikan gangguan-gangguan yang mungkin akan menghambat proses komunikasi
- e. Komunikan (latar belakang dan lain-lain)
- f. Pengaruh atau umpan balik (yang diharapkan atau tujuan penyampaian pesan)

Keenam unsur komunikasi harus saling berhubungan dalam menyampaikan pesan agar dapat menjadi komunikasi efektif.

BAB 3 HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

(HUMAN RELATION)

A. Pengertian Hubungan antar Manusia

Hubungan antar manusia adalah kemampuan mengenali sifat, tingkah laku, pribadi seseorang. Ruang lingkup hubungan antar manusia dalam arti luas adalah interaksi antar seseorang dengan orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak. Dalam hal ini berusaha mencoba menemukan, mengidentifikasi masalah dan membahasannya untuk mencari pemecahannya. Hubungan antar manusia yang merupakan pelaksanaan ketrampilan dimana seseorang belajar menghubungkan diri dengan lingkungan sosialnya.

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 manusia secara luas mencoba menemukan, mengidentifikasi masalah dan membahas untuk mendapatkan pemecahan masalah.

B. Pengertian Hubungan Antar Manusia Menurut Beberapa Pakar

1. Hugo Cabot dan Joseph A 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 kekaryaan. 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) *Gessellschaft*, pergaulan yang mempertimbangkan untung dan ruginya sehingga anggota bebas keluar masuk dari kelompok tersebut.

C. Tujuan Hubungan Antar Manusia

Tujuan hubungan antar manusia adalah agar tercapainya kehidupan yang harmonis yaitu masing-masing orang saling bekerjasama dengan menyesuaikan diri terhadap satu dengan yang lain, dan memanfaatkan pengetahuan tentang factor social dan psikologis. Dalam penyesuaian diri manusia sedemikian rupa sehingga penyesuaian diri ini terjadi dengan serasi dan selaras, dengan ketegangan dan pertentangan sedikit mungkin.

Hal ini disebabkan karena didalam masyarakat/lingkungan sosial, setiap orang mempunyai kepentingan dan harapan yang berbeda-beda atau bersaing satu sama lain. Suksesnya hubungan antar manusia sebagai akibat tidak mengabaikan sopan santun, ramah tamah, hormat menghormati dan menghargai orang lain dan faktor etika. Hubungan antar manusia yang baik akan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia yang dipengaruhi oleh pembawaan dan lingkungan

Tujuan Hak Asasi Manusia lainnya adalah:

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.

D. Teknik Menjalin Hubungan Antar Manusia.

Teknik untuk menjalin hubungan antar manusia adalah dengan:

1. Melakukan kontak sosial

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

- a. Secara fisik kontak terjadi apabila terjadi hubungan badaniyah (secara langsung).
- b. Secara sosial tidak perlu terjadi hubungan badaniyah (tidak langsung)

2. Tindakan sosial

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

- a. Tindakan rasional instrumental: tindakan yang memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan.
- b. Tindakan rasional berprestasi nilai: tindakan yang berkenaan dengan nilai dasar dalam masyarakat.
- c. Tindakan tradisional: tindakan yang dilakukan berdasarkan perkembangan adat istiadat atau kebiasaan.

- d. Tindakan efektif: tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok berdasarkan perasaan atau emosi.
3. Melakukan komunikasi

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

E. Faktor Yang Mendasari Hubungan Antara Manusia

Hubungan antar manusia melibatkan individu secara utuh baik dan secara fisik maupun psikologis. Proses psikologis sangat dominan mendasari hubungan antar manusia dan merupakan faktor utama yang dalam proses internalisasi, antara lain imitasi, sugesti, identifikasi, dan simpati.

1. Faktor imitasi

Imitasi atau tiruan adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu diluar dirinya. Sebelum mengikuti satu hal, ia harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Minat perhatian yang cukup besar terhadap hal yang akan diimitasi.
- b. Sikap menjunjung tinggi atau mengagumi hal-hal yang diimitasi.
- c. Seorang meniru suatu pandangan atau tingkah laku karena akan memperoleh penghargaan social yang tinggi.

Dari syarat diatas, imitasi merupakan proses hubungan antar manusia yang menerangkan tentang mengapa dan bagaimana dapat terjadi keseragaman dalam pandangan dan tingkah laku.

2. Faktor sugesti

Sugesti adalah proses seorang individu menerima cara pandang atau pedoman tingkah laku orang lain tanpa kritik terlebih dahulu.

Persyaratan untuk memudahkan terjadinya sugesti pada seseorang adalah sebagai berikut:

- a. Hambatan berfikir, karena rangsangan emosional, proses sugesti yang terjadi pada orang tersebut secara langsung menerima tanpa mempertimbangkan terlebih dahulu segala pengaruh atau pandangan orang lain.
- b. Pikiran terpecah-pecah (disosiasi), orang yang sedang mengalami pemikiran yang terpecah-pecah, mudah terjadi sugesti.
- c. Otoritas atau prestise, proses sugesti cenderung terjadi pada orang-orang yang sikapnya menerima pandangan tertentu dari seseorang yang memiliki keahlian tertentu sehingga dianggap otoritas dalam keahlian tersebut atau dari seseorang yang mempunyai prestise sosial yang tinggi.
- d. Mayoritas orang akan mudah menerima pandangan ketika pandangan tersebut disokong oleh mayoritas atau sebagian besar golongan atau masyarakat. Penerimaan pandangan itu terjadi tanpa pertimbangan lebih lanjut.
- e. Kepercayaan penuh penerima sikap atau pandangan tanpa pertimbangan lebih lanjut dikarenakan pandangan tersebut sudah ada pada diri individu yang bersangkutan.

3. Faktor identifikasi

Preses identifikasi berlangsung secara sadar (dengan sendiri) irrasional, berdasarkan perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi system norma dan citra-citra.

4. Faktor simpati

Simpati adalah persaan tertarik seseorang terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan dorongan utama yang memunculkan, simpati adalah rasa ingin mengerti dan bekerja sama dengan orang lain.

F. Faktor Yang Menentukan Hubungan Antar Manusia

Salah satu cara seseorang melakukan hubungan antar manusia adalah dengan menggunakan komunikasi antara individu atau komunikasi interpersonal. Agar hubungan antar manusia berjalan dengan baik, salah satunya dapat ditunjang dengan menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik. Berikut adalah factor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik:

1. Rasa percaya (*Trust*)

Secara ilmiah “percaya” adalah mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko (Giffin, 1967). Sejak tahap pertama dalam hubungan interpersonal sampai tahap akhir, “percaya” menentukan efektifitas komunikasi. Bila seorang individu sudah percaya kepada kita, maka individu tersebut akan lebih mudah terbuka kepada kita. Hal ini akan membuka saluran komunikasi,

memperjelas pengiriman dan penerimaan komunikasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Hilangnya kepercayaan kepada orang lain akan menghambat perkembangan hubungan interpersonal yang akrab. Ada tiga factor yang dapat menumbuhkan sikap percaya dan mengembangkan komunikasi yang didasari sikap saling percaya, yaitu :

a. Menerima

Adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia sebagai individu yang dihargai. Menerima berarti tidak menilai pribadi orang berdasarkan perilakunya yang tidak kita senangi. Betapa jeleknya perilakunya menurut persepsi kita, kita tetap berkomunikasi dengan dia sebagai personal, bukan sebagai objek. Sikap menerima tidak semudah apa yang kita katakan. Kita cenderung menilai dan sukar menerima.

b. Empati

Merupakan factor kedua yang menumbuhkan sikap percaya diri orang lain. Empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak emosional. Berempati artinya membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain.

c. Kejujuran

Merupakan faktor ketiga yang menumbuhkan sikap percaya diri. Kita akan menaruh percaya pada orang yang terbuka, atau tidak mempunyai pretense yang dibuat-buat. Kejujuran menyebabkan perilaku kita dapat diduga (*predictable*). Ini mendorong orang lain percaya kepada kita.

2. Sikap sportif

Sikap sportif adalah sikap yang mengurangi sikap melindungi diri dalam komunikasi yang terjadi dalam hubungan antar manusia. Orang bersikap defensive bila tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati. Sudah jelas dengan sikap defensive, komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensive akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapi dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.

Sikap defensive meliputi: evaluasi, kontrol, strategi, netralitas, superioritas dan kepastian. Sedangkan iklim suportif meliputi: deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati, persahabatan 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.

3. Sikap terbuka (open mindedness)

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Untuk memahami orang yang mempunyai sikap terbuka harus mengidentifikasi dahulu orang yang mempunyai sikap tertutup. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatism. Sehingga untuk memahami sikap terbuka, terlebih dahulu mengidentifikasi karakteristik orang dogmatis.

Gambar 1 perbedaan sikap terbuka dengan sikap tertutup

Sikap Terbuka	Sikap Tertutup
Menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data-data dan keajegan logika.	Menilai pesan berdasarkan motif pribadi
Membedakan dengan mudah, melihat nuansa	Berfikir simplisis, artinya berpikir hitam putih tanpa nuansa
Berorientasi pada isi	Bersandar lebih banyak pada sumber

	pesan daripada isi pesan
Mencari informasi pada berbagai sumber	Mencari informasi tentang kepercayaan orang lain dari sumbernya sendiri bukan dari sumber kepercayaan orang lain
Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaan	Kaku mempertahankan dan memegang teguh system kepercayaan
Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan	Menolak, mengabaikan, mendistorsi dan menolak pesan yang tidak konsisten dengan system kepercayaan

Agar komunikasi interpersonal yang kita lakukan melahirkan hubungan interpersonal yang efektif, dogmatis harus diganti dengan sikap terbuka. Bersama – sama dengan sikap saling percaya dan sikap suportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan yang paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.

F. Lembaga Sosial

Lembaga sosial (institusi sosial) pengertiannya ada dua, yang berbentuk material dan non material. Pengertian institusi sosial yang berbentuk material adalah lembaga yang berupa *wadah* bagi persatuan orang untuk mencapai tujuan bersama. Misalnya: sekolah menengah atas negeri I, yang terdiri dari pengurus sekolah,

pengelola, guru, murid dan komite sekolah. Pengertian ini sama dengan istilah *asosiasi sosial*.

Pengertian lain yang berbentuk non-material adalah apa yang disebut sebagai *pranata sosial*, yakni norma-norma dan nilai-nilai yang diberlakukan untuk mengatur hubungan antar pengurus, pengelola, guru, murid dan komite sekolah. Jadi lembaga sosial (institusi sosial) adalah himpunan dari norma-norma sosial yang menjadi tulang punggung kehidupan masyarakat.

Istilah lembaga sosial dalam kehidupan sehari-hari sulit dipahami karena membingungkan. Secara implisit, lembaga sosial mempunyai fungsi sosial sebagai berikut:

- a. Memberi pedoman kepada anggota-anggota masyarakat, tentang bagaimana harus berbuat dan bersikap dalam pergaulannya di masyarakat;
- b. Menjaga keutuhan masyarakat;
- c. Memberikan pegangan untuk pengendalian sosial (social control) terhadap perilaku anggota masyarakat.

Agar supaya hubungan antar manusia dalam suatu masyarakat terlaksana sebagaimana yang diharapkan, maka diciptakanlah norma-norma sosial yang mempunyai kekuatan mengikat yang berbeda-beda.

G. Dinamika Sosial

Dinamika sosial dapat didefinisikan sebagai konsep yang menggambarkan proses kelompok yang selalu bergerak, berkembang dan dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang selalu berubah-ubah. Dinamika sosial mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

- a. Membangkitkan kepekaan diri seorang anggota kelompok terhadap anggota kelompok lain, sehingga dapat menimbulkan rasa saling menghargai.
- b. Menimbulkan rasa solidaritas anggota sehingga dapat saling menghormati dan saling menghargai pendapat orang lain.
- c. Menciptakan komunikasi yang terbuka terhadap sesama anggota kelompok.
- d. Menimbulkan adanya i'tikad yang baik diantara sesama anggota kelompok.

Proses dinamika sosial mulai dari individu sebagai pribadi yang masuk ke dalam kelompok dengan latar belakang yang berbeda-beda, belum mengenal antar individu yang ada dalam kelompok. Mereka membeku seperti es. Individu yang bersangkutan akan berusaha untuk mengenal individu yang lain. Es yang membeku lama-kelamaan mulai mencair, proses ini disebut sebagai "ice breaking". Setelah saling mengenal, dimulailah berbagai diskusi kelompok, yang kadang diskusi bisa sampai memanas, proses ini disebut "storming". Storming akan membawa perubahan pada sikap dan perilaku individu, pada proses ini individu mengalami "forming". Dalam setiap kelompok harus ada aturan main yang disepakati bersama oleh semua anggota kelompok dan pengatur perilaku semua anggota kelompok, proses ini disebut "norming". Berdasarkan aturan inilah individu dan kelompok melakukan berbagai kegiatan, proses ini disebut "performing". Secara singkat proses dinamika sosial.

Alasan pentingnya dinamika sosial:

- a. Individu tidak mungkin hidup sendiri di dalam masyarakat.

- b. Individu tidak dapat bekerja sendiri dalam memenuhi kehidupannya.
- c. Dalam masyarakat yang besar, perlu adanya pembagian kerja agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.
- d. Masyarakat yang demokratis dapat berjalan baik apabila lembaga sosial dapat bekerja dengan efektif.

G. Konsep Diri

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*).

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 kital yang mendasar dan pembentukan perilaku individu.

Hal-hal yang penting dalam konsep diri adalah :

1. Pandangan individu terhadap orang lain.
2. Suasana keluarga yang harmonis.
3. 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.

I. Teori Johary Windows

Hubungan antara konsep diri dan membuka diri dapat dijelaskan dengan Johari Window. 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.

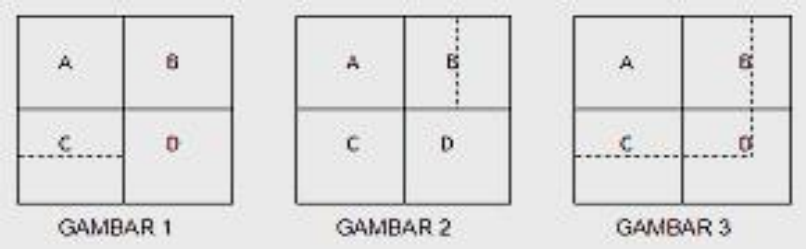
Unknown area adalah informasi yang tidak diketahui oleh orang lain dan diri kita. Sampai kita dapat pengalaman tentang sesuatu hal atau orang lain melihat sesuatu akan diri kita bagaimana kita bertingkah laku atau berperasaan. Misalnya ketika pertama kali seneng sama orang lain selain anggota keluarga 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 3).



Gambar 1. Tahap Pengungkapan Diri

BAB IV KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATAU KONSELING (KIP/K)

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal atau Konseling (KIP/K)

Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang dilakukan dari orang ke orang, bersifat 2 arah baik secara verbal dan non verbal, dengan saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.

Konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut (Saifudin, Abdul Bari : 2002).

Monterzen (1964 : 301) mendefinisikan konseling sebagai suatu proses antar-pribadi, dimana satu orang dibantu oleh satu orang lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecakapan menemukan masalahnya. Willian Ratingan (1967: 114-115), mendeskripsikan konseling sebagai usaha untuk membantu seseorang menolong dirinya sendiri.

Suatu komunikasi interpersonal belum tentu suatu konseling tetapi konseling selalu merupakan komunikasi interpersonal. Orang yang memberi bantuan dalam konseling disebut konselor. Sedangkan orang yang diberi konseling disebut konseli. Dalam kebidanan konseli disebut juga Klien dalam konseling hubungan atau

pertalian antara konselor dengan klien memegang peranan yang penting bagi keberhasilan konseling, dan ini berbeda dengan hubungan pada situasi lain.

a. Konseling merupakan bentuk percakapan wawancara

Wawancara sebagai alat pengumpul data digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, aspirasi, harapan, persepsi, keinginan dan lain- lain dari individu atau responden. Caranya melalui pertanyaan – pertanyaan yang sengaja diajukan kepada individu. Konseling merupakan salah satu bentuk wawancara.

b. Kelebihan wawancara :

Apabila pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan dilakukan secara lisan, maka ini disebut wawancara. Bila pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan secara tertulis, disebut kuesioner.

1) Kelebihan wawancara :

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

2) Jenis wawancara

- 1. Terstruktur: jawaban telah dipersiapkan, ada alternatif jawabannya. Keuntungan mudah diolah dan dianalisis.

2. Tak terstruktur (bebas) : tidak perlu menyiapkan jawaban, klien bebas menjawab. Keuntungannya informasi lebih padat dan lengkap. Sulit dianalisis karena jawaban aneka ragam sehingga perlu pengaktagorian.

3) Tips wawancara yang efektif

- 1) Ciptakan suasana terbuka
- 2) Jangan memotong pembicaraan
- 3) Berikan perhatian
- 4) Jangan bersifat evaluatif
- 5) Tenggang rasa atau bijaksana

B. Faktor Penghambat KIP/K

a. Faktor Individual. Orientasi kultural (keterikatn budaya)

merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari :

- 1) Faktor fisik: kepekaan panca indera (kemampuan untuk melihat, mendengar), usia, jender (jenis kelamin).
- 2) Sudut pandang : nilai- nilai
- 3) Faktor sosial : sejarah keluarga dan relasi, jaringan sosial, peran dalam masyarakat, status sosial, peran sosial.
- 4) Bahasa.

b. Faktor- faktor yang berkaitan dengan interkasi

1) Tujuan dan harapan terhadap komunikasi

Ini biasanya terjadi apabila dalam suatu komunikasi/ konseling, komunikator tidak memberikan konseling sesuai kebutuhan klien, maka apa yang disampaikan komunikator tidak akan didengar atau diperhatikan oleh klien karena tidak sesuai

dengan harapannya. Untuk menghindari hal tersebut sudah seharusnya seorang komunikator memiliki kemampuan untuk menganalisa masalah klien sehingga dapat memberikan konseling sesuai dengan kebutuhan klien. Dengan demikian tujuan dan harapan dari kedua belah pihak dapat tercapai.

2) Sikap terhadap interkasi

Sikap terbuka dan bersahabat sangat mendukung komunikasi, tetapi sebaliknya orang yang tertutup dan kurang bersahabat akan sulit untuk diajak komunikasi, biasanya orang seperti ini mempunyai sifat introved sehingga susah untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi. Mendapatkan klien yang seperti ini sebagai seorang bidan harus mampu memancing percakapan dan menggunakan pertanyaan- pertanyaan terbuka.

3) Pembawaan diri seseorang terhadap orang lain (seperti kehangatan, perhatian, dukungan).

Pembawaan diri seseorang sangat mempengaruhi komunikasi. Orang sombong, sinis dan tidak memberikan dukungan merupakan hambatan komunikasi yang harus mampu kita hadapi. Kadang- kadang sebagai manusia biasa kita sebagai petugas kesehatan sudah merasa malas dahulu untuk memberikan konseling pada orang semacam itu. Tapi kita harus menyingkirkan sikap seperti itu dan harus profesional. Cobalah untuk bersahabat dan tidak menggurui, tetapi harus menguasai kontens/ materi yang akan kita berikan. Dengan sikap seperti itu biasanya mereka akan merubah sikapnya.

4) Sejarah hubungan

Sejarah hubungan adalah sesuatu yang telah lampau tetapi akan sangat berpengaruh dimasa sekarang atau masa datang. Orang yang punya hubungan kurang harmonis dimasa lalu dan tiba-tiba bertemu dalam suatu konsultasi/ konseling akan menyebabkan sikap canggung dan malas untuk bertemu. Tapi sekali lagi kita sebagai tenaga kesehatan harus profesional dalam menghadapi ini, lupakan sejenak masalah yang lalu dan hadapi klien sesuai masalah yang harus dipecahkan oleh klien saat ini. Tidak perlu mengungkit-ungkit masa lalu dan pura-puralah lupa kalau pernah ada hubungan/ masalah yang kurang harmonis dimasa lalu.

c. Faktor Situasional

Situasi selama melakukan komunikasi sangat mempengaruhi keberhasilan komunikasi, lingkungan yang tenang dan terjaga privasinya merupakan situasi yang sangat mendukung, begitu pula sebaliknya komunikasi yang dilakukan ditempat keramaian akan sangat mengganggu pendengaran.

d. Kompetensi dalam melakukan percakapan

Agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendatangkan hasil yang diharapkan, baik komunikator maupun komunikan perlu memiliki kemampuan dan kecakapan dalam melakukan komunikasi interpersonal.

Kompetensi KIP 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. Dengan kompetensi, perilaku komunikasi

kita akan sesuai dengan peraturan- peraturan dalam KIP dan membantu mencapai tujuan komunikasi. Agar komunikasi interpersonal berhasil kita perlu memiliki keterampilan dalam komunikasi interpersonal baik sosial maupun behavioral. Kompetensi tersebut meliputi :

- a) Empati (*emphati*) adalah kecakapan memahami perasaan dan pengertian orang lain.
- b) Perspektif sosial adalah kecakapan melihat kemungkinan – kemungkinan perilaku yang diambil oleh orang yang kita ajak komunikasi.
- c) Kepekaan (*sensitivity*) terhadap sesuatu hal dalam KIP.
- d) Pengetahuan akan situasi pada saat melakukan KIP.
- e) Memonitor diri adalah kemampuan menjaga ketepatan perilaku dan pengungkapan komunikasi.
- f) Kecakapan dalam tingkah laku antara lain keterlibatan dalam berinteraksi.

C. Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Proses KIP/K

a. Memahami diri sendiri

Memahami diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakah diri kita, apakah persepsi orang lain terhadap diri kita sama atau tidak. Misal mungkin anda merasa ramah, namun menurut orang lain anda judes dan lain- lain. Pemahaman diri meliputi pengetahuan tentang siapa aku, aku kelemahanku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku dsb. Kita perlu memahami diri kita agar apa yang menjadi diri kita agar apa yang menjadi potensi dari dalam diri kita pertahankan ayau bahkan kita tingkatkan dan apa yang menjadi kelemahan dan kekurangan kita bisa kita rubah atau kita

tutupi, agar menjadi lebih baik, sehingga hal ini akan mengantar kita kearah kesuksesan.

b. Pengetahuan, keterampilan, sikap yang dimiliki konselor

Perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu aspek kognitif, aspek psikomotor dan aspek afektif (perasaan, sifat, sikap). Pengetahuan yang harus dimiliki Bidan tidak hanya pengetahuan kebidanan saja tapi dalam semua bidang ilmu. Antara lain pengetahuan tentang psikologis, kesehatan reproduksi, kebidanan dan kandungan, keluarga berencana, kesehatan neonatus, bayi dan balita, ilmu sosial budaya, pengetahuan tentang hubungan antar manusia, komunikasi interpersonal, pengetahuan tentang konseling dan sebagainya.

Keterampilan yang perlu dimiliki Bidan tentunya semua keterampilan yang sesuai dengan kompetensi Bidan yaitu ada sembilan kompetensi Bidan. Dalam komunikasi dan konseling keterampilan yang harus dapat dikuasai Bidan adalah keterampilan dalam melakukan komunikasi antara lain : terampil dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi klien, terampil dalam melakukan komunikasi interpersonal, terampil dalam menggunakan alat bantu visual untuk pemberian informasi, terampil dalam mengatasi masalah genting yang dihadapi klien, terampil membantu klien mengambil keputusan dan sebagainya.

Adapun sikap yang sebaiknya dimiliki bidan adalah mempunyai motivasi yang tinggi untuk membantu orang lain, bersikap ramah, sopan santun, menerima klien apa adanya, empati terhadap klien membantu dengan ikhlas, terbuka terhadap pendapat orang lain.

c. Pengaruh pemahaman diri terhadap KIP/K

Pentingnya pemahaman diri adalah karena Bidan bekerja dengan melibatkan banyak aspek, orang dan kondisi. Bidan perlu memahami bahwa setiap orang mempunyai bio- psiko-sosial-spritual yang berbeda. Sehingga perlu pemahaman diri untuk menghadapi orang dengan berbagai karakteristik. Bidan harus mampu memahami untuk bisa menghadapi kecemasan, kemarahan, kesedihan dan kegembiraan klien. Bidan harus mengetahui bagaimana dia harus mengambil sikap, dan ini bisa menghindarkan dari hal- hal yang tidak diinginkan. Bayangkan apabila Bidan sendiri tidak memahami dirinya, dia tidak tahu bisa mengendalikan diri, misalnya Bidan yang mudah marah.

BAB V KETERAMPILAN OBSERVASI

Melatih kepekaan observasi adalah keterampilan dasar dalam membina komunikasi efektif. Yang perlu kita observasi adalah tingkah laku verbal, non verbal dan kesenjangan antara tingkah laku verbal dan non verbal.

Bidan perlu mengamati tingkah laku verbal dan non verbal untuk mengidentifikasi pesan- pesan yang tidak sinkron/ tidak sejalan dan campur aduk. Seorang bidan yang tajam pengamatannya akan mengetahui bahwa ada beberapa konflik atau ketidaksesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal, antara apa yang diucapkan dan dikerjakan.

A. Keterampilan Observasi

a. Tingkah laku/komunikasi non verbal

1) **Komunikasi non verbal** memberikan arti pada komunikasi verbal. Dengan kata lain komunikasi verbal dan non verbal merupakan kegiatan yang saling melengkapi dan selalu dilakukan secara bersamaan. Komunikasi non verbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda, tindakan/ perbuatan atau objek.

a) Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh ini meliputi ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, postur tubuh dan gaya berjalan, sound, gerak isyarat.

b) Tanda

Tanda dalam komunikasi non verbal menggantikan kata- kata misalnya bendera, rambu- rambu lalu lintas, dsb

c) Tindakan atau perbuatan

Tindakan atau perbuatan secara khusus tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna, misalnya pakaian, aksesoris dandan, dll. Dari pakaian atau aksesoris dandan maka bisa kita ketahui sosial ekonomi atau gaya orang tersebut.

d) Objek

Objek juga secara khusus tidak mengganti kata tetapi mempunyai makna, misalnya pakaian, aksesoris dandan, dll. Dari pakaian atau aksesoris dandan maka bisa kita ketahui sosial ekonomi atau gaya orang tersebut.

e) Warna

Kita sering menggunakan warna untuk menunjukkan suasana emosional, citra rasa, keyakinan agama, politik dll. Di Indonesia warna merah muda adalah feminin (warna romantis, jatuh cinta), warna biru adalah maskulin, warna hijau sering diasosiasikan dengan islam dan muslim karena dipercaya sebagai warna surga, warna putih sebagai warna suci, murni dan bersih.

f) Fungsi komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal dapat berfungsi untuk

a. Melengkapi komunikasi verbal

Misalkan ada anak kecil yang bertengkar maka, selain dengan kata-kata kita meleraikan biasanya diikuti dengan mata yang melotot.

b. Menekankan komunikasi verbal

Misalkan dalam suatu rapat ada orang yang tidak sependapat maka dia berkata saya akan out dari ruangan sambil menutup pintu keras-keras.

- c. Membesar- besarkan komunikasi non verbal
Misalkan bercerita tentang gurila yang tubuhnya besar sambil melebar- lebarkan tangannya kesamping
- d. Melawan komunikasi verbal
Misalnya saat orang mengatakan tidak malu tetapi pipi dan wajahnya memerah
- e. Meniadakan komunikasi non verbal
Misalnya kita dipaksa untuk memberikan uang lalu kita katakan ini uangnya sambil memasukkan uang itu ke saku.

2) Komunikasi verbal

Adalah komunikasi yang menggunakan kata- kata, entah lisan maupun tertulis. Melalui kata- kata, perasaan, emosi, pemikiran, gagasan bisa diungkapkan. Dalam komunikasi verbal ini bahasa memegang peranan penting. Bahasa verbal merupakan sarana utama untuk menyatakan perasaan, pikiran dan maksud kita. Sampai saat ini belum diketahui secara pasti bagaimana perasaan, pikiran dan maksud kita.

Sampai saat ini belum diketahui secara pasti bagaimana bahasa bisa muncul dimuka bumi ini. Menurut Lary L. Barker bahasa memiliki 3 fungsi yaitu penamaan, interaksi dan transmisi informasi (Mulyana, 2007).

Komunikasi verbal menyangkut beberapa aspek, yakni : vocabulary (perbendaharaan kata- kata), racing (kecepatan), intonasi suara, humor, singkat, timing (waktu yang tepat).

B. Pengamatan dan Penafsiran Interpretasi

Pengamatan objektif adalah berbagai tingkah laku yang bisa kita lihat dan kita dengar. Penafsiran atau interpretasi adalah kesan terhadap apa yang kita lihat dan kita dengar. Interpretasi dapat diartikan sebagai suatu usaha konselor untuk memberitahukan suatu arti kepada konseli.

Tahap- tahap interpretasi meliputi :

- 1) Refleksi perasaan, yaitu konselor tidak pergi jauh dari apa yang dikatakan klien, dengan refleksi perasaan apa yang ada dihati klien didengar oleh konselor.
- 2) Klarifikasi yaitu menjelaskan apa yang tersirat dalam perkataan klien.
- 3) Refleksi yaitu penilaian konselor terhadap apa yang diungkapkan klien.
- 4) Konfrontasi yaitu konselor membawa kepada perhatian cita- cita dan perasaan klien yang tersirat tetapi tidak disadari.
- 5) Interpretasi yaitu konselor memperkenalkan konsep- konsep, hubungan dan pertalian baru yang berakar dalam pengalaman klien.

C. Keterampilan Membina Hubungan Baik

Dalam konseling, bidan yang baik adalah bidan yang selalu berusaha untuk membina hubungan baik dengan klien. Dan ini akan terjadi bila ada kerjasama diantara keduanya. Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dengan klien, dengan petugas kesehatan yang lain, tokoh masyarakat dan sebagainya. Dalam membina hubungan baik perlu memberikan dukungan atau motivasi kepada klien.

1) Tiga hal penting yang perlu diperhatikan agar hubungan baik mantap.

- a) Menunjukkan tanda perhatian verbal
- b) Menjalin kerjasama
- c) Memberikan respon yang positif, pujian, dukungan.

2) Sikap dan perilaku dasar yang dibutuhkan

Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari komunikasi interpersonal. Membina hubungan baik bisa kita awali dengan sikap hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati dan tulus. Hubungan baik harus dimulai sejak awal hubungan dan tetap dipertahankan seterusnya. Perilaku bidan yang mendukung terciptanya hubungan baik antara lain : Memberi salam dengan ramah, mempersilahkan duduk, tidak memotong pembicaraan, menjaga kerahasiaan klien, tidak menilai klien dll. Selain itu sikap yang perlu dimiliki adalah SOLER yang merupakan singkatan dari :

S : *Face your squaerely* (menghadap ke klien) dan */nod at client* senyum / mengangguk ke klien)

O : *open and non judgemental facial expressio* (*ekspresi muka menunjukkan sikap terbuka dan tidak menilai*)

L : *Lean towards client*/ tubuh condong ke klien

E : *Eye contact in aculturally acceptable manner*/ kontak mata sesuai cara, budaya setempat.

R : *Relaxed and freindy manner* (santai dan sikap bersahabat)

3) Beberapa sikap yang bisa diamati dalam membina hubungan baik

(Sumber : Tarigan, 2002)

No	Tingkah Laku Yang Diamati	Ya	Tidak	catatan
1.	Menyediakan lingkungan fisik yang dapat membuat klien merasa nyaman.			
2.	Menyambut dan mempersilahkan duduk dengan ramah			
3.	Duduk menghadap klien.			
4.	Senyum dan mengangguk			
5.	Ekspresi wajah menunjukkan mendengar dengan penuh perhatian			
6.	Tubuh condong ke klien			
7.	Kontak mata/ tatapan mata sesuai yang diterima budaya setempat			
8.	Santai dan sikap bersahabat			
9.	Volume suara memadai			
10.	Intonasi dan kecepatan berbicara memadai			
11.	Memberi pujian/dikungan			
12.	Menyampaikan akan menjaga kerahasiaan			
13.	Tidak			

	mengintererupsi/memotong pembicaraan klien			
14.	Tidak melakukan penilaian (menyalahkan, komentar negatif)			
15.	Menanyakan alasan kedatangan klien			
16.	Menghargai apapun pertanyaan maupun pendapat klien			

D. Mendengar Aktif

Menjadi pendengar aktif bagi konselor sangat penting karena :

- a. Menunjukkan kepedulian
- b. Merangsang dan memberanikan klien bereaksi secara spontan terhadap konselor,
- c. Menimbulkan situasi yang mengajarkan,
- d. Klien membutuhkan gagasan- gagasan baru

Untuk mencapai tujuan dari komunikasi perlu saling memahami dan saling mendengarkan. Dalam komunikasi terapeutik bidan perlu mempelajari keterampilan mendengar aktif.

Untuk menjadi pendengar yang baik konselor harus memiliki kemampuan sebagai berikut

- a. Mampu berhubungan dengan orang diluar kalangannya
- b. Mempunyai cara- cara untuk membantu klien
- c. Memperlakukan klien untuk menimbulkan respon yang bermakna
- d. Bertanggung jawab bersama klien dalam konseling

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

1) Mendengar pasif (diam)

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

E. Kemampuan Bertanya

Bertanya merupakan keterampilan yang cukup penting dan strategis dalam proses komunikasi baik dalam memulai, selama proses atau ataupun dalam mengakhiri.

Keterampilan bertanya dapat dikembangkan dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Perhatikan suasana konseling klien
- 2) Kuasai materi yang berkaitan dengan pertanyaan
- 3) Ajukan pertanyaan dengan cara yang jelas dan terarah, serta tidak keluar dari topik
- 4) Segera beri respon/ umpan balik terhadap jawaban pertanyaan yang diajukan dengan sikap yang baik dan empati.

Jenis pertanyaan :

- 1) Pertanyaan tertutup : pertanyaan tertutup yang jawabannya sudah pasti dan ini biasanya hanya membutuhkan jawaban “ ya atau Tidak’ untuk mengumpulkan informasi yang faktual (biasanya diawal percakapan).
- 2) Pertanyaan terbuka : merupakan pertanyaan yang menuntut jawaban yang menungkinkan adanya berbagai macam jawaban, dan memberi kebebasan menjawab pada klien. Ini akan menuntut partisipasi aktif dari klien dan merupakan cara efektif untuk menggali informasi dari klien.
- 3) Pertanyaan mendalam : dimaksudkan untuk menggali lebih mendalam apa yang sudah diungkapkan oleh klien, sehingga informasi didapat secara lengkap dan mendetail. Melengkapi dan menggali lebih dalam hal- hal yang diperlukan, terutama yang bersifat privasi, untuk melakukan ini memerlukan pendekatan dan keakraban dan didasarkan saling percaya, dimana ini memerlukan teknik yang khusus agar tidak bias.
- 4) Pertanyaan mengarahkan/sugestif : mengarahkan berarti Bidan mengarahkan apa yang dibicarakan klien. Tidak selalu tepat digunakan pada berbagai kondisi. Pertanyaan mengarahkan ini sebaiknya dihindari oleh Bidan dan biarkan klien mengungkapkan perasaannya secara spontan.

Bertanya efektif :

Ada beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar Bidan bisa bertanya secara efektif :

- 1) Gunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban. Jangan terlalu cepat/lambat atau terlalu keras/lemah. Karena suara yang terlalu lemah dan lambat akan susah didengar dan sering membuat ngantuk karena seolah-olah kita dibuai oleh suara seperti itu. Begitu pula suara yang terlalu keras akan membuat telinga sakit dan mengurangi konsentrasi untuk mendengar.
- 2) Gunakan kata- kata yang difahami klien, karena bahasa- bahasa ilmiah yang tidak dipahami klien tidak akan bisa terjadi atau bahkan menyebabkan salah arti. Ini sering terjadi pada bidan- bidan diawal pekerjaannya. Istilah- istilah kebidanan sering digunakan untuk berkomunikasi dengan klien yang tidak memahami istilah tersebut.
- 3) Ajukan pertanyaan satu persatu. Jangan mengajukan beberapa pertanyaan sekaligus. Karena ini tidak efektif kadang klien hanya ingat pertanyaan yang terakhir saja sehingga kita harus mengulang- ulang lagi. Sehingga ajukan pertanyaan satu persatu agar bisa terjawab sesuai apa yang kita butuhkan.
- 4) Tunggu jawaban dengan penuh minat, jangan memotong. Biarkan klien menyelesaikan kalimatnya karena pemotongan ditengah kalimat bisa menimbulkan salah persepsi.
- 5) Gunakan kata- kata yang mendorong klien untuk tetap bicara. Dengan demikian klien merasa diperhatikan dan lebih semangat untuk mengungkapkan pembicaraannya.

- 6) Bila harus menanyakan hal yang sangat pribadi, jelaskan mengapa hal itu harus ditanya. Kadang- kadang klien malu untuk mengungkapkan dan menutupi hal- hal tersebut. Dengan penjelasan bahwa hal itu untuk tujuan penyembuhan dll maka klien akan mengungkapkan secara sukarela dan terbuka.
- 7) Hindari penggunaan kata tanya “ mengapa “ karena kemungkinan kita dapat merasa disahkan.

BAB VI MACAM- MACAM KLIEN DALAM ASUHAN KEBIDANAN

A. Pengantar

tugas yang perlu dilaksanakan seorang bidan maka setelah memperoleh pendidikan, bidan diharapkan mempunyai keterampilan berpikir, berkomunikasi dan menguasai keterampilan praktis. Bidan dalam pekerjaannya sehari- hari perlu membantu pasien menyelesaikan masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Untuk itu dia harus mampu memahami berbagai penyakit dan upaya kesehatan serta mampu mengkomunikasikannya baik pada pasien perorangan maupun pada masyarakat.

Lingkup berkomunikasi tak kalah pentingnya bagi seorang bidan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, Bidan harus mampu berkomunikasi dengan pasien dalam proses anamnesis, pemeriksaan fisik, menjelaskan hasil pemeriksaan bahkan bidan dikomunitas juga harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat agar program kesehatan yang direncanakan dapat berjalan dengan baik.

B. PENYAJIAN

1. Macam – Macam Klien Dalam Asuhan Kebidanan

Dalam pelayanan kebidanan, sesuai dengan wewenang dan lingkup pelayanan, maka Bidang konseling kebidanan (BK) meliputi:

a. Komunikasi pada bayi dan balita

Bayi merupakan makhluk yang menakjubkan, diciptakan untuk memberikan dan menerima kebahagiaan, ditakdirkan untuk makan, tidur, beristirahat dan bermain kapanpun mereka mau. Bayi

belum bisa berkata- kata, sebagai gantinya bayi menangis untuk mengungkapkan perasaan dan keinginannya. Komunikasi bayi dimulai sejak dia lahir ke dunia, dimulai ketika bayi mulai menangis sampai bayi dapat bicara lancar, adapun prosesnya dari bayi menangis sampai bisa berkata- kata belum dipahami secara pasti.

Membedakan tangis bayi. Biasanya bayi menangis karena lapar, pantat basah, kesakitan atau minta perhatian.

b) Kata pertama

- a) Usia 10-12 bulan tumbuh pengertian pasif dari bahasa
- b) Kata pertama mungkin tidak disadari oleh orang tuanya karena anak banyak akal untuk mengerti perlu mendengar apa yang dikatakan anak sehubungan dengan apa yang dikerjakan misal namun bisa berarti mama, bisa berarti makan.
- c) Anak memberikan reaksi yang berbeda pada satu kata ucapkan dengan intonasi pada usia 4-5 bulan. Ketika ada orang bilang diam sambil membentak akan berbeda ketika orang berkata diam untuk menenangkan tangisan.
- d) Bicara sesungguhnya mulai usia 12- 18 bulan karena sudah bisa dimengerti maksudnya.
- e) Satu kata mengandung satu kalimat, misal mengatakan makan maka berarti saya mau makan.
- f) Menggunakan empat kata usia lima belas bulan, sepuluh kata usia delapan belas bulan, lima puluh kata usia dua tahun dan anak sudah bisa bereaksi terhadap perintah orang tuanya.

c) Kalimat pertama

- a) Usia dua tahun anak mulai menyusun kata

- b) Periode ini dikenal sebagai pembicaraan komplit.
- c) Kalimat anak seperti juga kata pertama, punya arti pribadi dan tidak ikut aturan tata bahasa. Misal anak bilang makan berarti aku mau makan. Jadi orang tua atau orang disekitarnya harus tanggap terhadap kata- kata anak tersebut.
- d) Kadang-kadang disusun kombinasi kata yang aneh dan merubah-ubah huruf/kata karena sulit mengucapkan satu nama. Contoh perahu diucapkan pelahu.

d) Kemampuan bicara egosentris dan memasyarakat

Psikolog Perancis Jean Peeget mengkategorikan anak usia empat sampai sebelas tahun keatas berbicara egosentris dan memasyarakat. Kemampuan bicara egosentris (berpusat pada diri sendiri) dibedakan tiga macam :

- a) Repetitif (pengulangan). Kata yang didengar diulang – ulang.
- b) Menolong (berbicara satu arah) biasa pada anak pra sekolah., anak bicar sendiri memainkan banyak peran dengan berkata- kata sendiri.
- c) Menolong kolentif. Beberapa anak berkumpul dalam suatu tempat tapi mereka bicara sendiri – sendiri biasanya asyik memainkan maianannya sendiri.

e) Perkembangan semantik

Semantik adalah pengetahuan yang mempelajari arti dari kata pada bahasa yang diajarkan. Anak pertama kali memahami arti konkrit dan jenis kata konkrit kemudian mulai mengetahui arti dan jenis kata abstrak.

2) Faktor- faktor yang mempengaruhi perkembangan bahasa

- 1) Intelegensi (kecerdasan). Ini jelas mempengaruhi bahasa, misalnya idiot akan lebih lambat perkembangan bahasanya dibanding anak- anak yang punya intelegensi normal atau rugi.
- 2) Jenis kelamin. Tahun pertama tidak banyak perbedaan, setelah itu wanita lebih superior. Usia sekolah akhir setara kembali dalam perbendaharaan kata, laki- laki lebih unggul dalam kata- kata tertentu, wanita unggul dalam tata bahasa.
- 3) Bilingual (dua bahasa). Penelitian kontradiktif anak dengan dua bahasa lambat perkembangan bahasanya.
- 4) Status tunggal atau kembar. Pada anak kembar rangasang bicara kurang dari orang lain.
- 5) Rangsangan/dorongan orang tua. Ibu yang orientasi objek dan tidak kritis/instruktif anak lebih cepat dalam perkembangan bahasa.
- 6) Sosial ekonomi. Sosial ekonomi tinggi lebih unggul ditunjang fasilitas.

3) Cara- cara dalam memberikan dukungan rangsangan aktif adalah :

- a) Memperbaiki model orang tuanya : orang tua didorong untuk melengkapi diri dan jadi model yang baik, mempelajari bahasa yang baik, komunikatif sesuai tingkat perkembangan anak.
- b) Mendorong kemampuan komunikasi, baik verbal maupun non verbal

- c) Berikan anak pengalaman untuk dapat berbicara
- d) Mendorong anak untuk mendengar
- e) Mendorong anak berbicara sebagai pengganti tindakan aksi
- f) Gunakan kata yang pasti dan benar. Meskipun anak belum bisa menyebutkan R misal pelmen untuk menyebut permen tapi orang tua harus tetap menyebutnya permen.

4) Prinsip komunikasi efektif

Yang harus kita perhatikan saat komunikasi dengan anak :

- a) Kesabaran mendengar. Cobalah dengarkan seluruh ucapan anak, jangan memotong sedikit pun kata- kata mereka. Sebagian besar orang tua tak tahan tidak memotong pembicaraan anak, karena merasa lebih tahu dan lebih tua.
- b) *Role playing*. Bermain peran sebagai guru, ayah ibu, polisi-penjajahat, dokter hewan dan sebagainya akan membuat anak- anak mampu mengekspresikan segala emosi, perasaan, pikiran dan keinginan mereka secara bebas.
- c) Tepat guna. Bila anak melakukan kesalahan, tegurlah pada saat itu juga. Bukan tindakan bijaksana apabila kita menunda kemarahan/teguran sampai ayah pulang dari kantor atau mengungkit-ungkit kesalahan anak yang sudah lalu.

2) Memberi tanda perhatian verbal

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

- 3) Membuka pembicaraan, undangan untuk berbicara (mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi)
Mengajukan pertanyaan dilakukan apabila konselor belum puas dengan jawaban yang diberikan klien, perlu klarifikasi mengenai hal yang diungkapkan klien, menandakan konselor mengikuti alur pembicaraan klien.
- 4) Mendengar aktif : memberikan umpan balik/ merefleksikan isi ucapan dan perasaan yaitu merangkum, merefleksikan isi ucapan (paraphrasing) dan refleksi perasaan.

BAB VII STRATEGI MEMBANTU KLIEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN

A. Strategi pembantu klien dalam mengambil keputusan

Kemampuan dalam mengambil keputusan adalah sangat penting bagi klien untuk menyelesaikan masalah kegawatdaruratan terutama yang berhubungan dengan kebidanan. Dalam konseling pengambilan keputusan mutlak diambil oleh klien, bidan hanya membantu agar keputusan yang diambil klien tepat.

1. Empat strategi membantu klien dalam mengambil keputusan

- a. Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya dan memberi kesempatan klien untuk melihat lagi beberapa alternatif pilihan, agar tidak menyesal atau kecewa terhadap pilihannya.
- b. Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan, dengan melihat kembali keuntungan atau konsekuensi positif dan kerugiannya atau konsekuensi negatif.
- c. Membantu klien mengevaluasi pilihan. Setelah klien menetapkan pilihan, bantu klien mencermati pilihannya.
- d. Membantu klien menyusun rencana kerja, untuk menyelesaikan masalahnya.

Teori Pengambilan Keputusan Pola dasar berpikir dalam konteks organisasi meliputi:

- a) Penilaian situasi (Situational Approach): untuk menghadapi pertanyaan “apa yang terjadi?”.

- b) Analisis persoalan (Problem Analysis): dari pola pikir sebab-akibat.
- c) Analisis keputusan (Decision Analysis): didasarkan pada pola berpikir mengambil pilihan.
- d) Analisis persoalan potensial (Potential Problem Analysis): didasarkan pada perhatian peristiwa masa depan, yang mungkin yang dapat terjadi.

2. Inti Pengambilan Keputusan

Berarti memilih alternatif, alternatif yg terbaik (the best alternative). Pengambilan keputusan terletak dalam perumusan berbagai alternatif tindakan sesuai dengan yang sedang dalam perhatian & dalam pemilihan alternatif yang tepat. Pengambilan keputusan tersebut dilakukan setelah evaluasi/ penilaian mengenai efektifitasnya dlm mencapai tujuan yang dikehendaki pengambil keputusan.

Lingkungan Situasi Keputusan

Lingkungan eksternal meliputi aspek sosial, budaya, ekonomi, politik, alam dan pembatasan-pembatasan suatu negara berupa "quota". Sedangkan lingkungan internal meliputi mutu rendah, kurangnya promosi, pelayanan konsumen tidak memuaskan dan sales/ agen tidak bergairah. Pengambilan keputusan yang baik harus mempertimbangkan kondisi, kehendak dan konsekuensinya.

3. Langkah dalam pengambilan keputusan yang baik

- a) Identifikasi kondisi yang dihadapi oleh klien.
- b) Susunlah daftar kehendak atau pilihan keputusan.

- c) Untuk setiap pilihan, buatlah daftar konsekuensinya (positif dan negatif).

Hal-hal yang perlu ditekankan kepada klien dalam pengambilan keputusan

- 1) Hati-hati dan bersikap bijaksana dalam pengambilan keputusan karena berkaitan dengan masalah kehamilan, persalinan dan masa nifas. Pengambilan keputusan dibuat setelah klien diberi informasi secukupnya untuk menimbang pilihan sesuai dengan situasinya.
- 2) Bantu klien dalam pengambilan keputusan dengan memberikan saran yang sesuai dengan riwayat kesehatannya, keinginan pribadi dan situasi.
- 3) Keputusan merupakan hak dan menjadi tanggung jawab klien.
- 4) Konseling bukan proses informasi, melainkan informasi setelah konselor memperoleh data atau informasi tentang keadaan dan kebutuhan klien dan informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi klien dan kebutuhannya.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

1. Fisik

Pengambilan keputusan berdasarkan pertimbangan fisik, (tidak berat dan tidak memforsir tenaga). Menghindari tingkah laku yang menimbulkan ketidaksenangan dan memilih tingkah laku yang menimbulkan kesenangan.

2. Emosional

Setiap orang memiliki tingkat emosional yang berbeda. Jika pengambilan keputusan terjadi pada perempuan sebuah keputusan

sudah akan berbeda dengan keputusan yang akan diambil seorang laki-laki. Seorang perempuan memiliki Sikap subjektivitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil.

3. Rasional

Biasa didasarkan pada pengetahuan (orang terpelajar dan intelektual). Orang mendapat informasi, memahami situasi dan berbagai konsekuensinya.

4. Praktikal

Didasarkan kepada keterampilan individu dan kemampuan melaksanakannya (untuk menilai potensi diri dan kepercayaan diri).

5. Interpersonal

Didasarkan pada pengaruh jaringan social. Hubungan antara satu orang dan orang lain mempengaruhi tindakan individu.

6. Struktural

Didasarkan pada lingkup social, ekonomi dan politik. Lingkungan bias mendukung maupun mengkritik.

C. Tipe-tipe pengambilan keputusan

Tipe-tipe pengambilan keputusan menurut (Saraswati I, Tarigan L.H, 2002), antara lain:

1. Pengambilan keputusan untuk tidak berbuat apa-apa karena ketidaksanggupan atau merasa tidak sanggup.
2. Pengambilan keputusan intuitif, sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan tersebut dirasakan paling tepat.
3. Pengambilan keputusan yang terpaksa, karena segera dilaksanakan.

4. Pengambilan keputusan yang reaktif. Sering kali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa.
5. Pengambilan keputusan yang ditangguhkan, dialihkan pada orang lain yang bertanggung jawab.
6. Pengambilan keputusan secara berhati-hati, dipikirkan baik-baik, mempertimbangkan berbagai pilihan.

D. Pemberian informasi Efektif

Pemberian informasi efektif bila:

1. Informasi yg diberikan spesifik, dapat membantu klien dalam mengambil keputusan.
2. Informasi disesuaikan dengan situasi klien, dan mudah dimengerti.
3. Diberikan dengan memperhatikan hal-hal berikut :
 - a. Singkat dan tepat (pilih hal-hal penting yang perlu diingat klien)
 - b. Menggunakan bahasa sederhana
 - c. Gunakan alat bantu visual sewaktu menjelaskan
 - d. Beri kesempatan klien bertanya dan minta klien mengulang hal-hal penting.

E. Saat-saat sulit dalam KIP/K

1. Diam
2. Makna “diam” (tidak bersuara) antara lain :
3. Penolakan atau kebingungan klien.
4. Klien dan konselor telah mencapai akhir suatu ide dan semata-mata ragu mengatakan apa selanjutnya.

5. Kebingungan karena kecemasan atau kebencian.
 6. Klien mengalami sakit dan tidak siap untuk bicara.
 7. Klien mengharapkan sesuatu dari konselor.
 8. Klien sedang memikirkan apa yang dikatakan.
 9. Klien baru menyadari ucapannya dan merupakan ekspresi emosional sebelumnya.
- a. Hal yang harus dipahami saat klien diam :
1. Klien tidak mau berbicara selama beberapa waktu klien merasa cemas atau marah.
 2. Bila terjadi di awalpertemuan setelah beberapa saat, konselor bisa mengatakan : “saya mengerti hal ini sulit untuk dibicarakan, biasanya pada pertemuan pertama klien-klien saya juga merasa begitu. Apakah ibu merasa cemas?”
 3. Bila klien diam karenamarah konselor dapat berkata : “bagaimana perasaan ibu sekarang?”, diikuti hening beberapa saat, pandang klien dan perhatikan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian.
 4. Bila diam di tengahpertemuan konselor harus memperhatikan konteks pembicaraan dan menilai mengapa hal ini terjadi. Lebih baik menunggu beberapa saat, beri kesempatan pada klien untuk mengekspresikan perasaan atau pikirannya, meskipun tidak nyaman.
 5. Bila klien diam karenaberfikir tidak perlu berusaha memecah kesunyian atau menunjukkan sikap tidak menerima.
- a. Klien Menangis
 - b. Tenangkan klien denganmenyentuh badan (menepuk-nepuk bahu atau memegang tangan klien) secara hati-hati.

c. Konselor meyakini bahwa tidak ada pemecahan bagi masalah klien

1. Biasa terjadi jika konselor tidak dapat memecahkan atau membantu menyelesaikan masalah seperti harapan klien.
2. Misalnya pada kasus remaja putri yang ingin aborsi.
3. Konselor dapat mengatakan pada klien bahwa dia akan selalu menyediakan waktu untuk klien menghadapi saat-saat sulit meskipun konselor tidak dapat mengubah keadaan.
4. Konselor melakukan kesalahan

Dalam banyak hal konselor dapat melakukan suatu kesalahan, konselor mungkin salah mengartikan maksud kata – kata klien, konselor mungkin tidak konsentrasi sehingga bertanya berkali – kali pada klien tentang suatu hal, konselor mungkin memberikan informasi yang salah, konselor mungkin merasa malu atau marah karena ucapan klien. Hal utama yang terpenting untuk menciptakan hubungan yang baik dengan klien adalah bersikap jujur. Menghargai klien adalah salah satu hal yang penting dalam konseling. Menghargai dan mempercayai klien dapat ditunjukkan dengan cara mengakui bahwa konselor telah melakukan kesalahan. Minta maaf apabila salah atau keliru. Misalnya konselor dapat mengatakan : maaf saya lupa bahwa tadi ibu sudah mengatakan kalau ibu sudah memiliki tiga orang anak. Seandainya konselor tersinggung atau marah karena kata – kata klien, konselor perlu menyadari dan dapat mengatakan penyesalan. Perlu diketahui bahwa apapun reaksi emosi konselor, akan dirasakan klien. Semakin terbuka perasaan kita selama pertemuan dengan klien maka semakin terbuka pula perasaan klien.

5. Konselor tidak tahu jawaban dari pertanyaan klien

Hal ini merupakan merupakan kecemasan yang biasa diutarakan oleh konselor. Seperti situasi sebelumnya, sudah sepantasnya mengatakan bahwa konselor tidak dapat menjawab pertanyaan klien, tetapi akan berusaha mencari informasi tersebut untuk klien. Konselor dapat menunjukkan sumber lain untuk menjawab pertanyaan tersebut. Mengelak pertanyaan atau menjawab tanpa dasar pengetahuan akan lebih berpengaruh negatif dalam hubungan dengan klien yang sudah terbina dengan baik, lebih baik mengakui keterbatasan pengetahuan konselor.

6. Klien menolak bantuan konselor

Pada pertemuan pertama penting sekali menjajagi mengapa dan apa yang mendasari atau mendorong klien untuk datang berkonsultasi, banyak klien yang merasa terpaksa datang, mungkin karena diperintah oleh mertua, mungkin karena takut mengetahui ada sesuatu dengan kondisi kesehatannya, dsb. Membuka pembicaraan dengan menanyakan mengapa mereka datang ke klinik akan sangat membantu . Selanjutnya, kita dapat mengatakan : "Saya dapat mengerti perasaan ibu, saya senang ibu datang hari ini untuk mendiskusikan tentang kondisi kesehatan ibu, kita punya waktu untuk membicarakan tentang kebutuhan-kebutuhan ibu". Kalau klien sama sekali tidak mau bicara, tekankan pada hal-hal yang positif, paling tidak ia sudah datang dan berkenalan dengan konselor, mungkin ia mau mempertimbangkan kembali. Sarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan.

7. Klien merasa tidak nyaman dengan jenis kelamin konselor
Konselor sebaiknya mengatasi dengan mengatakan : “ orang kadang awalnya merasa lebih nyaman berbicara dengan seseorang yang sama jenis kelaminnya, menurut pengalaman saya semakin lama hal itu semakin tidak penting apabila kita semakin mengenal. Bagaimana kalau kita coba lanjutkan dan lihat bagaimana nantinya.”. biasanya klien menerima, dan masalah ini hilang dengan sendirinya bila konselor bersikap penuh perhatian, menghargai klien dan tidak menilai klien.

8. Waktu yang dimiliki konselor terbatas.

Konselor memberikan informasi beberapa saat sebelum pertemuan, meminta maaf, menjelaskan sebab keterbatasan waktunya, dan menunjukkan konselor berharap bertemu klien pada pertemuan selanjutnya.

9. Konselor tidak menciptakan hubungan yang baik

Kadang-kadang "rapport" yang baik dengan klien sulit terjadi. Hal ini bukan berarti konseling harus diakhiri atau mengirimkan klien kepada konselor lain. Akan lebih baik konselor minta pendapat kepada teman sesama petugas di kliniknya untuk mengamati pertemuan dan melihat dimana letak kesulitannya, apakah ada sikap klien yang membuat konselor merasa ditolak klien. Segala kemungkinannya perlu dijajagi. Salah satu aspek penting dari pelatihan adalah bahwa konselor belajar mengatasi situasi yang tidak nyaman bagi dirinya sebelum konseling yang sesungguhnya dilakukan. Mengirim atau meminta klien pergi tidak akan membantu, tetapi mungkin berpengaruh buruk pada klien. Lebih baik mencoba

melanjutkan konseling, terutama dengan membuat klien merasa lebih nyaman tentang dirinya sendiri.

10. Klien dan konselor sudah saling mengenal

Konselor melayani seperti pada umumnya, tekankan bahwa kerahasiaan akan tetap terjaga, jelaskan bahwa konselor akan bersikap sedikit berbeda dengan sikap diluar konseling terhadap klien sebagai temannya. Pada kelompok masyarakat kecil biasanya antara konselor dan klien sudah saling kenal. Kalau hubungan ini biasa-biasa saja (tidak terlalu akrab), konselor dapat melayani seperti pada umumnya, tetapi perlu ditekankan bahwa kerahasiaan akan tetap terjaga, dan konselor akan bersikap sedikit berbeda dengan sikap di luar konseling terhadap klien sebagai temannya. Apabila hubungan konselor dan klien sudah sangat akrab, perlu disampaikan pada klien bahwa lebih baik pindah ke konselor lain yang melayani konseling berdasarkan pengalaman, hubungan akrab ini dapat sangat mempengaruhi jalannya konseling.

11. Klien berbicara terus dan yg dibicarakan tidak sesuai topic

Situasi ini kebalikan dari situasi dimana klien tidak mau berbicara, tetapi sama-sama menimbulkan kecemasan dan kesulitan bicara bagi konselor. Apabila klien terus-menerus mengulang pembicaraan, setelah beberapa saat perlu dipotong pembicaraannya dengan mengatakan seperti : "Maafkan saya, bu, apakah ibu tegang atau cemas tentang sesuatu, saya perhatikan ibu menyatakan sesuatu hal yang sama berulang-ulang, apakah ada kesulitan yang disampaikan ?" Pertanyaan seperti ini membantu klien memfokuskan kembali percakapan.

12. Klien bertanya tentang hal-hal pribadi konselor.

Hubungan konselor-klien adalah hubungan profesional, bukan hubungan sosial. Hal ini penting karena dengan demikian konselor bersikap berbeda dengan sikap orang lain dalam kehidupan klien. Hal ini mungkin sulit dimengerti klien pada awalnya, terutama kalau konselor bersikap akrab dan hangat. Resiko dari hubungan seperti ini adalah konselor mendapat pertanyaan-pertanyaan yang bersifat pribadi dari klien yang harus dijawab. Hal ini sebaiknya tidak dilakukan karena beberapa alasan. Hal ini akan mengalihkan perhatian konselor dari klien. Hal ini akan mengarah pada serangkaian pertanyaan yang pada awalnya bersifat ringan saja, lama kelamaan pertanyaan akan menjurus kepada masalah-masalah pribadi yang tidak ingin dijawab konselor. Hal ini akan menimbulkan salah pengertian pada klien, seakan ada hal yang salah pada konselor atau pada klien karena perhatian pada masalah tersebut. Kadang-kadang klien ingin tahu apakah konselor pernah mengalami hal yang sama. Jawaban "YA" akan membuat klien tidak yakin konselor dapat menolong. Sementara kalau dijawab "TIDAK" klien akan merasa konselor tidak tahu masalahnya. Akan lebih baik apabila ada pertanyaan-pertanyaan pribadi konselor yang menyatakan bahwa kalau konselor bercerita tentang dirinya tidak akan membantu klien, oleh karena itu lebih baik tidak bercerita. Klien akan menerima aturan ini. Hal ini akan lebih baik daripada menjawab sebagian saja dari pertanyaan klien, bukan semuanya, atau lebih-lebih mengelak karena akan merusak kepercayaannya/keterbukaan klien terhadap konselor.

13. Konselor merasa dipermalukan dengan suatu topik pembicaraan.

Sebaiknya jujur kepada klien, terutama bila konselor bereaksi secara emosional pada klien, karena klien akan mengamati hal itu.

14. Keadaan kritis

Komunikasikan dengan tegas tapi sopan keadaan darurat kepada keluarga. Berikan penjelasan dengan singkat tapi jelas langkah-langkah yang harus dilakukan bersama untuk mengatasi keadaan.

F Kesulitan Saat Konseling

Beberapa kesulitan tersembunyi yang disadari oleh konselor, terutama konselor pemula antara lain :

1. Berusaha terlalu banyak dan terlalu dini.
2. Lebih banyak mengajar daripada membina hubungan.
3. Penerimaan yang berlebihan.
4. Menampilkan masalah konseling pada orang yang tidak berpengalaman.
5. Kecenderungan untuk menampilkan kepribadian konseling.
6. Merenungkan setelah sesi yang sulit.

G. Upaya untuk mengatasi kesulitan

1. Tiap individu memahami dirinya, dengan memahami diri sendiri maka akan bisa mengatasi kesulitan-kesulitan bidan sendiri.
2. Untuk memperlancar komunikasi siapkan materi, bahan, alat untuk mempermudah penerimaan klien.
3. Menguasai ilmu komunikasi, sehingga dapat melakukan konseling pada semua klien dengan bermacam karakter dan keterbatasan mereka.

4. Meletakkan kearifan sebagai dasar kepribadian konselor aktif.
5. Kearifan merupakan satu perangkat cirri kognitif dan afektif tertentu yg secara langsung pada keterampilan dan pemahaman hidup.

Karakteristiknya meliputi :

- a. Aspek afektif dan kesadaran meliputi empati, kepedulian, pengenalan rasa, deotomatisasi (menolak kecenderungan kebiasaan, perilaku dan pola berfikir otomatis, menekankan kesadaran tindakan dan pilihan yang bertanggungjawab).
- b. Aspek kognitif meliputi penalaran dialetik (mengenal konteks, situasi, berorientasi pada perubahan yang bermanfaat).

BAB VIII PROSES DAN PRAKTIK KIP/ K DALAM PELAYANAN KEBIDANAN

A. Proses dan Praktik KIP/ K dalam Pelayanan Kebidanan

Praktek 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 ketrampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien.

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

Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktivitas pertukaran ide atau gagasan. Secara sederhana, kegiatan komunikasi dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari satu pihak ke pihak lain, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atau ide yang dipertukarkan

Konseling merupakan proses pemberian informasi obyektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik yang bertujuan untuk membantu seseorang

mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut

Monterzen (1964 : 301) mendefinisikan konseling sebagai suatu proses antar-pribadi, dimana satu orang dibantu oleh satu orang lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecakapan menemukan masalahnya. Willian Ratingan (1967: 114-115), mendeskripsikan konseling sebagai usaha untuk membantu seseorang menolong dirinya sendiri.

Konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut (Saifudin, Abdul Bari : 2002).

Konseling kebidanan adalah pertolongan dalam bentuk wawancara yang menuntut adanya komunikasi interaksi yang mendalam, dan usaha bersama bidan dengan pemecahan masalah, pemenuhan kebutuhan, ataupun perubahan tingkah laku atau sikap dalam ruang lingkup pelayanan kebidanan.

Konselor adalah orang yang memberi nasehat, memberi arahan kepada orang lain (klien) untuk memecahkan masalahnya. Sedangkan konseli adalah orang yang mencari (membutuhkan) advis atau nasehat

Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang dilakukan dari orang ke orang, bersifat 2 arah baik secara verbal dan non verbal, dengan saling berbagi informasi dan perasaan antara individu

dengan individu atau individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.

Suatu komunikasi interpersonal belum tentu suatu konseling tetapi konseling selalu merupakan komunikasi interpersonal. Orang yang memberi bantuan dalam konseling disebut konselor. Sedangkan orang yang diberi konseling disebut konseli. Dalam kebidanan konseli disebut juga Klien dalam konseling hubungan atau pertalian antara konselor dengan klien memegang peranan yang penting bagi keberhasilan konseling, dan ini berbeda dengan hubungan pada situasi lain.

B. Proses Dan Praktik Konseling Dalam Kegiatan Asuhan Kebidanan

Komunikasi menciptakan hubungan antara bidan dengan pasien untuk mengenal kebutuhan dan menentukan rencana tindakan. Kemampuan komunikasi tidak terlepas dari tingkah laku yang melibatkan aktifitas fisik, mental dan dipengaruhi oleh latar belakang sosial, pengalaman, usia, pendidikan dan tujuan.

Tujuan Konseling

Tujuan konseling meliputi:

- a) Mencapai kesehatan psikologi yang positif.
- b) Memecahkan masalah meningkatkan efektifitas pribadi individu.
- c) Membantu perubahan pada diri individu yang bersangkutan.
- d) Membantu mengambil keputusan secara tepat dan cermat.

- e) Adanya perubahan perilaku dari yang tidak menguntungkan menjadi menguntungkan.

Hal-Hal Yang Harus Diperhatikan Bidan

Hal-hal yang harus diperhatikan bidan sebagai konselor adalah:

1. Membentuk kesiapan konseling.

Faktor yang mempengaruhi kesiapan konseling adalah motivasi memperoleh bantuan, pengetahuan klien tentang konseling, kecakapan intelektual, tingkat tilikan terhadap masalah dan harapan terhadap peran konselor.

Hambatan dalam persiapan konseling adalah:

- a. Penolakan
- b. Situasi fisik
- c. Pengalaman konseling yang tidak menyenangkan
- d. Pemahaman konseling kurang
- e. Pendekatan kurang
- f. Iklim penerimaan pada konseling kurang.

Penyiapan klien

- a. Orientasi pra konseling
- b. Teknik survey terhadap masalah klien
- c. Memberikan informasi pada klien
- d. Pembicaraan dengan berbagai topic
- e. Menghubungi sumber-sumber referral.

2. Memperoleh informasi

Memperoleh Riwayat Kasus. Riwayat kasus merupakan kumpulan informasi sistematis tentang kehidupan sekarang dan masa lalu. Riwayat kasus kebidanan, biasanya tercatat dalam rekam medis.

3. Evaluasi psikodiagnostik

Psikodiagnostik meliputi pernyataan masalah klien, perkiraan sebab-sebab kesulitan (kemungkinan teknik konseling dan perkiraan hasil konseling).

Teknik Konseling

Teknik konseling ada 3 yaitu :

1. Pendekatan *authoritarian* atau *directive (Concelor centered)*, pusat dari keberhasilan konseling adalah dari konselor. Yang berpusat pada konselor. Konselor yang mempergunakan metode ini membantu memecahkan masalah klien dengan secara sadar mempergunakan sumber-sumber intelektualnya. Tujuan utama dari metode ini adalah membantu klien mengganti tingkah laku emosional dan impulsif dengan tingkah laku yang rasional. Lepasnya tegangan-tegangan dan didapatnya dipandang sebagai suatu hal yang penting. Didalam membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi klien dengan rasional, konselor tidak boleh bersikap otoriter dan menuduh, walaupun dikatakan direktif. Larangan-larangan yang langsung, petuah yang didaktis dan petuah yang sifatnya mengatur sebaiknya di hindari.

2. ***Pendekatan Non-Directive (Client Centered)***. Pendekatan non-directive atau conseli centred, konseli diberikan kesempatan untuk memimpin proses konseling dan memecahkan masalah sendiri. Pada teknik ini klien diberi kesempatan untuk memimpin wawancara dan memikul sebagian besar dari tanggung jawab atas pemecahan masalahnya. Beberapa ciri-cirinya antara lain : (a) klien bebas untuk mengekspresikan dirinya, (b) klien menerima, mengetahui, menjelaskan, mengulang lebih secara objektif pernyataan-pernyataan dari klien, (c) klien ditolong untuk makin mengenal diri sendiri dan, (d) klien membuat asal-usul yang berhubungan dengan pemecahan masalahnya. Salah satu keuntungan terbesar dari metode ini adalah mengurangi ketergantungan klien. Bahkan memberikan pelepasan emosi yang dalam dan memberi lebih banyak kesempatan untuk pertumbuhan.

3. Pendekatan edetic, konselor menggunakan cara yang baik sesuai dengan masalah konseling

Langkah-Langkah Konseling

Langkah-langkah konseling terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. *Pendahuluan (Langkah Awal)*

Merupakan langkah penting dalam proses konseling kebidanan, keberhasilan langkah awal akan mempermudah langkah berikutnya dalam proses konseling kebidanan. Pada langkah awal tugas bidan sebagai seorang konselor adalah:

- a. Mengeksplorasi perasaan, fantasi dan ketakutan sendiri
- b. Menganalisis kekuatan dan kelemahan diri

- c. Menentukan alasan klien minta pertolongan
- d. Membina rasa percaya (trust), penerimaan dan melakukan komunikasi
- e. Membuat kontrak bersama
- f. Mengeksplorasi pikiran, perasaan dan perbuatan klien
- g. Mengidentifikasi masalah klien
- h. Merumuskan tujuan bersama klien

2. *Bagian Inti/ Pokok (Langkah Inti)*

Bagian ini mencakup kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar dan melaksanakan jalan keluar tersebut. Langkah ini menentukan apakah bantuan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan klien dan apakah konseling berhasil dengan baik. Tugas bidan pada langkah inti adalah sebagai berikut:

- a. Mengeksplorasi stressor yang tepat
- b. Mendukung perkembangan kesadaran diri klien dan pemakaian coping mekanisme yang konstruktif
- c. Mengatasi penolakan perilaku maladaptive
- d. Memberikan beberapa alternatif yang dipilih klien
- e. Merencanakan tindak lanjut dari alternative pilihan

3. *Bagian Akhir (Langkah Akhir)*

Merupakan kegiatan akhir dari konseling yang meliputi pengumpulan dari seluruh aspek kegiatan. Langkah ini merupakan langkah penutupan dari pertemuan dan penetapan untuk pertemuan berikutnya. Tugas bidan pada langkah akhir adalah:

- a. Menciptakan realitas perpisahan

- b. Membicarakan proses terapi dan pencapaian tujuan
- c. Saling mengeksplorasi perasaan, penolakan (kehilangan), sedih, marah dan perilaku lain.
- d. Mengevaluasi kegiatan dan tujuan konseling
- e. Apabila masih diperlukan, melakukan rencana tindak lanjut dengan membuat kontrak untuk pertemuan berikutnya.

Faktor Penghambat Konseling

1. Faktor individual

Keterikatan budaya merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari:

- a. Faktor fisik atau kepekaan panca indera, usia dan seks
- b. Sudut pandang terhadap nilai-nilai
- c. Faktor sosial pada sejarah keluarga dan relasi, jaringan sosial, peran dalam masyarakat, status social
- d. Bahasa

2. Faktor yang berkaitan dengan interaksi, antara lain:

- a. Tujuan dan harapan terhadap komunikasi
- b. Sikap terhadap interaksi
- c. Pembawaan diri terhadap orang lain
- b. Sejarah hubungan.

3. Faktor situasional

Situasi selama melakukan komunikasi akan mempengaruhi keberhasilan komunikasi. Lingkungan yang tenang dan terjaga privasinya akan mendukung proses komunikasi.

4. Kompetensi dalam melakukan percakapan

Komunikasi dikatakan efektif bila ada sikap perilaku kompeten dari kedua belah pihak.

Agar komunikasi interpersonal dapat berjalan lancar dan mendatangkan hasil yang diharapkan, baik komunikator maupun komunikan perlu memiliki kemampuan dan kecakapan dalam melakukan komunikasi interpersonal. Kompetensi tersebut meliputi:

- a. Empati adalah kecakapan memahami perasaan dan pengertian orang lain.
- b. Perspektif sosial adalah kecakapan melihat kemungkinan-kemungkinan perilaku seseorang yang kita ajak berkomunikasi.
- c. Kepekaan terhadap sesuatu hal dalam KIP/K
- b. Pengetahuan akan situasi dalam melakukan KIP/K
- c. Memonitor diri adalah kemampuan dalam menjaga ketepatan perilaku dan pengungkapan komunikan.
- d. Kecakapan dalam tingkah laku antara lain keterlibatan dalam interaksi.

Keadaan yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi adalah:

- a. Kegagalan informasi penting
- b. Perpindahan topik bicara
- c. Komunikasi tidak lancar

- b. Salah pengertian.

Tujuan / Harapan Dari Pelayanan Konseling

Tujuan/ harapan dari pelayanan konseling yang telah dilakukan adalah:

1. Peningkatan kemampuan klien dalam upaya mengenal masalah, merumuskan alternatif pemecahan masalah, dan menilai hasil tindakan secara tepat dan cermat.
2. Klien memiliki pengalaman dalam menghadapi masalah dan pelaksanaan pemecahan masalah kesehatan.
3. Adanya kemandirian dalam pemecahan masalah.

Hasil Pelayanan Konseling Kebidanan

Harapan bidan setelah dilaksanakan konseling adalah kemandirian klien dalam :

- a. Peningkatan kemampuan klien dalam mengenali masalah, merumuskan pemecahan masalah, menilai hasil tindakan dengan tepat.
- b. Klien mempunyai pengalaman dalam menghadapi masalah kesehatan.
- c. Klien merasa percaya diri dalam menghadapi masalah.
- b. Munculnya kemandirian dalam pemecahan masalah kesehatan

Jenis Konseling

Jenis konseling terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Konseling umum
2. Konseling spesifik
3. Konseling pra dan pasca tindakan

Konseling Umum

Konseling umum dapat dilakukan oleh petugas lapangan keluarga berencana atau PLKB. Konseling umum meliputi penjelasan umum dari berbagai metode kontrasepsi untuk mengenalkan kaitan antara kontrasepsi, tujuan dan fungsi reproduksi keluarga.

Konseling Spesifik

Konseling spesifik dapat dilakukan oleh dokter / bidan / konselor. Konseling spesifik berisi penjelasan spesifik tentang metode yang diinginkan, alternatif, keuntungan-keterbatasan, akses, dan fasilitas layanan.

Konseling Pra dan Pasca Tindakan

Konseling pra dan pasca tindakan dapat dilakukan oleh operator / konselor / dokter / bidan. Konseling ini meliputi penjelasan spesifik tentang prosedur yang akan dilaksanakan (pra, selama dan pasca) serta penjelasan lisan / instruksi tertulis asuhan mandiri.

Teknik Konseling Gallen dan Leitenmaier, 1987

Teknik konseling menurut Gallen dan Leitenmaier (1987), lebih dikenal dengan GATHER yaitu:

G : Greet respectfully

A : Ask, Assess needs

T : Tell information

H : Help choose

E : Explain dan demonstrate

R : Refer or Return visit

Dalam bahasa Indonesia, juga lebih dikenal dengan SATU TUJU yang meliputi:

Sa : Salam

T : Tanya

U : Uraikan

Tu : Bantu

J : Jelaskan

U : Kunjungan ulang atau rujuk

C. PROSES KONSELING

1. Tahapan Proses Layanan Konseling Perorangan

Dari beberapa jenis layanan Bimbingan dan Konseling yang diberikan kepada peserta didik, tampaknya untuk layanan konseling perorangan perlu mendapat perhatian lebih. Karena layanan yang satu ini boleh dikatakan merupakan ciri khas dari layanan bimbingan dan konseling, yang membutuhkan pengetahuan dan keterampilan khusus

Dalam prakteknya, memang strategi layanan bimbingan dan konseling harus terlebih dahulu mengedepankan layanan – layanan yang bersifat pencegahan dan pengembangan, namun tetap saja layanan yang bersifat pengentasan pun masih diperlukan. Oleh karena itu, guru maupun konselor seyogyanya dapat menguasai proses dan berbagai teknik konseling, sehingga bantuan yang diberikan kepada peserta didik dalam rangka pengentasan masalahnya dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Secara umum, proses konseling terdiri dari tiga tahapan yaitu: (1) tahap awal (tahap mendefinisikan masalah); (2) tahap inti (tahap kerja); dan (3) tahap akhir (tahap perubahan dan tindakan).

2. Tahap Awal

Tahap ini terjadi dimulai sejak klien menemui konselor hingga berjalan sampai konselor dan klien menemukan masalah klien. Pada tahap ini beberapa hal yang perlu dilakukan, diantaranya :

Membangun hubungan konseling yang melibatkan klien (*rapport*). Kunci keberhasilan membangun hubungan terletak pada terpenuhinya asas-asas bimbingan dan konseling, terutama asas *kerahasiaan, kesukarelaan, keterbukaan*; dan *kegiatan*.

Memperjelas dan mendefinisikan masalah. Jika hubungan konseling sudah terjalin dengan baik dan klien telah melibatkan diri, maka konselor harus dapat membantu memperjelas masalah klien.

Membuat penaksiran dan perjajagan. Konselor berusaha menjajagi atau menaksir kemungkinan masalah dan merancang bantuan yang mungkin dilakukan, yaitu dengan membangkitkan semua

Menegosiasikan kontrak. Membangun perjanjian antara konselor dengan klien, berisi: (1) Kontrak waktu, yaitu berapa lama waktu pertemuan yang diinginkan oleh klien dan konselor tidak berkebaratan; (2) Kontrak tugas, yaitu berbagi tugas antara konselor dan klien; dan (3) Kontrak kerjasama dalam proses konseling, yaitu terbinanya peran dan tanggung jawab bersama antara konselor dan konseling dalam seluruh rangkaian kegiatan konseling.

-
- Memberi salam pada awal setiap pertemuan.
 - Memperkenalkan diri
 - Menciptakan suasana nyaman dan aman.
 - Memberikan perhatian penuh pada klien (**SOLER**).

S : Face your clients squarely (menghadap klien) & 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 ke arah 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).

- Bersabar.
 - Tidak memotong pembicaraan klien
-

D. Inti (Tahap Kerja)

Setelah tahap Awal dilaksanakan dengan baik, proses konseling selanjutnya adalah memasuki tahap inti atau tahap kerja.

Pada tahap ini terdapat beberapa hal yang harus dilakukan, diantaranya :

Menjelajahi dan mengeksplorasi masalah klien lebih dalam. Penjelajahan masalah dimaksudkan agar klien mempunyai perspektif dan alternatif baru terhadap masalah yang sedang dialaminya.

Konselor melakukan *reassessment* (penilaian kembali), bersama-sama klien meninjau kembali permasalahan yang dihadapi klien. Menjaga agar hubungan konseling tetap terpelihara. Hal ini bisa terjadi jika :

Klien merasa senang terlibat dalam pembicaraan atau wawancara konseling, serta menampakkan kebutuhan untuk mengembangkan diri dan memecahkan masalah yang dihadapinya. Konselor berupaya kreatif mengembangkan teknik-teknik konseling yang bervariasi dan dapat menunjukkan pribadi yang jujur, ikhlas dan benar – benar peduli terhadap klien.

Proses konseling agar berjalan sesuai kontrak. Kesepakatan yang telah dibangun pada saat kontrak tetap dijaga, baik oleh pihak konselor maupun klien.

Pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan perencanaan Setelah mendapatkan dan memberikan cukup informasi sesuai dengan masalah dan kondisi klien, konselor membantu klien memecahkan masalah yang dihadapi atau membuat perencanaan untuk mengatasi masalah. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah (1) fisik, (2) emosional, (3) rasional, (4) praktikal, (5) interpersonal, (6) struktural.

E. Akhir (Tahap Tindakan)

Pada tahap akhir ini terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu :

Konselor bersama klien membuat kesimpulan mengenai hasil proses konseling.

Menyusun rencana tindakan yang akan dilakukan berdasarkan kesepakatan yang telah terbangun dari proses konseling sebelumnya.

Mengevaluasi jalannya proses dan hasil konseling (penilaian segera).

Membuat perjanjian untuk pertemuan berikutnya

Pada tahap akhir ditandai beberapa hal, yaitu ;

- 1) menurunnya kecemasan klien;
- 2) perubahan perilaku klien ke arah yang lebih positif, sehat dan dinamis;
- 3) pemahaman baru dari klien tentang masalah yang dihadapinya; dan

(4) adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas. Menindaklanjuti pertemuan : Menindaklanjuti pertemuan konseling dengan membuat rangkuman, merencanakan pertemuan selanjutnya/ merujuk klien.

F. Perbedaan Konseling Dan Pemberian Nasehat

Konseling secara etimologis berasal dari kata "*counsel*" yang diambil dari bahasa Latin yaitu "*councilum*", yang artinya "*bersama*" atau "*bicara bersama*". Pengertian "*berbicara bersama-sama*" dalam hal ini adalah pembicaraan konselor dengan seseorang atau beberapa klien (*counselee*). Dalam Kamus Bahasa Inggris, Konseling dikaitkan dengan kata "*counsel*" yang diartikan sebagai nasehat (*to obtain counsel*); anjuran (*to give counsel*); pembicaraan (*to take counsel*).

Dengan demikian, konseling diartikan sebagai pemberian nasehat, pemberian anjuran, dan pembicaraan dengan bertukar pikiran. Pengertian konseling juga dikemukakan oleh para ahli dengan berbagai rumusan batasan konseling yang berbeda-beda, tetapi inti dan tujuannya sama.

Menurut Bernard & Fullmer (Prayitno & Erman Amti, 1994 : 101), Konseling meliputi pemahaman dan hubungan individu untuk mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan, motivasi, dan potensi-potensi yang unik dari individu dan membantu individu yang bersangkutan untuk mengapresiasi ketiga hal tersebut. Sebagaimana Burks dan Steffle (1979 ; 14) yang dikutip oleh Abu Bakar Baraja dalam bukunya "*Psikologi Konseling*", mengemukakan batasan

konseling sebagai berikut : *“Konseling merupakan suatu hubungan profesional antara seorang konselor terlatih dan seorang klien. Hubungan ini biasanya orang-perorang, meskipun seringkali para klien memahami dan memperjelas pandangan hidupnya, dan belajar mencapai tujuan yang ditentukan sendiri melalui pilihan-pilihan yang bermakna dan penyelesaian masalah-masalah emosional atau antarpribadi”*.

Menurut James F, Adams, yang dikutip oleh I. Djumhur dan Moh. Surya bahwa : *“Konseling adalah suatu pertalian timbal balik antara dua orang individu dimana yang seorang (konselor) membantu yang lain (konseli) supaya ia dapat memahami dirinya dalam hubungan dengan masalah-masalah hidup yang dihadapinya waktu itu dan pada waktu yang akan datang”* Dewa Ketut Sukardi juga memberikan batasan pengertian konseling sebagai berikut : *“Konseling adalah bantuan yang diberikan kepada klien (counselee) dalam memecahkan masalah-masalah secara face to face, dengan cara yang sesuai dengan keadaan klien (counselee) yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan hidup”*.

Konseling melibatkan dua orang yang saling berinteraksi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung, mengemukakan dan memperhatikan dengan seksama isi pembicaraan, gerakan-gerakan isyarat, pandangan mata, dan gerakan-gerakan lain dengan maksud untuk meningkatkan kedua belah pihak yang terlibat di dalam interaksi itu. Dengan demikian pengertian konseling secara luas adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara secara face to face oleh seorang ahli (konselor) kepada

individu (klien) yang sedang mengalami sesuatu masalah atau hambatan dalam perkembangannya dengan tujuan agar individu tersebut dapat mencapai perkembangannya secara optimal. Memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan, membuat klien bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya.

Konseling melibatkan dua orang yang saling berinteraksi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung, mengemukakan dan memperhatikan dengan seksama isi pembicaraan, gerakan-gerakan isyarat, pandangan mata, dan gerakan-gerakan lain dengan maksud untuk meningkatkan kedua belah pihak yang terlibat di dalam interaksi itu. Dengan demikian pengertian konseling secara luas adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara secara face to face oleh seorang ahli (konselor) kepada individu (klien) yang sedang mengalami sesuatu masalah atau hambatan dalam perkembangannya dengan tujuan agar individu tersebut dapat mencapai perkembangannya secara optimal. Memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan, membuat klien bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya.

Pemberian Nasehat

Kata “nasehat” berasal dari bahasa arab, dari kata kerja “Nashaha” yang berarti “khalasha”, yaitu murni, atau bersih dari segala kotoran, juga bisa berarti “Khaata”, yaitu menjahit. Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia Nasehat berarti ajaran atau pelajaran baik; anjuran (petunjuk, peringatan, teguran) yang baik.

Pemberian nasehat adalah memberitahukan kepada klien apa yang sebaiknya klien lakukan, menghakimi perilakunya di masa lalu dan sekarang. Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia, Nasehat berarti ajaran atau pelajaran baik; anjuran (petunjuk, peringatan, teguran) yang baik. Menasehati merupakan memberi nasehat (kepada) seseorang. Menasehatkan berarti memberikan nasehat kepada orang lain yang melakukan kesalahan.

Penasehat berarti orang yg memberi nasehat dan saran; orang yg menasehati. Jadi dalam arti yang sebenarnya nasehat adalah bentuk yang berkaitan dengan pendapat pribadi atau kelembagaan, sistem kepercayaan, nilai, rekomendasi atau bimbingan tentang situasi tertentu yang disampaikan dalam berbagai konteks untuk orang lain, kelompok atau pihak tertentu yang sering ditawarkan sebagai panduan untuk tindakan dan/atau perilaku. Pemberian nasehat adalah memberitahukan kepada klien apa yang sebaiknya klien lakukan, menghakimi perilakunya di masa lalu dan sekarang.

Menasihati merupakan memberi nasihat (kepada). Menasihatkan berarti memberikan nasihat kepada. Penasihat berarti orang yg memberi nasihat dan saran; orang yg menasihati. Jadi kalau diambil kesimpulan dari beberapa pengertian diatas, maka dapat diambil 3 (tiga) kesimpulan sebagai berikut :

1. KONSELING = PEMBERIAN NASEHAT
2. KONSELING = MENDENGAR
3. NASEHAT = BICARA

BAB IX KEGIATAN KELOMPOK SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN BIDAN

A. Pengertian

Kelompok adalah sekumpulan orang-orang yang terdiri dari tiga orang atau lebih. Kelompok memiliki hubungan yang insentif diantara satu sama lainnya, terutama kelompok primer.

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang dilakukan oleh lebih dari dua orang, tetapi dalam jumlah terbatas dan materi komunikasi hanya diakses oleh kalangan kelompok tersebut. Kelompok kecil adalah sekumpulan perorangan yang relatif kecil yang masing-masing dihubungkan oleh beberapa tujuan yang sama dan mempunyai derajat organisasi tertentu diantara mereka.

B. Kepimpinan Kelompok

Ciri – ciri kepimpinan kelompok harus mengacu pada kepentingan bersama. Syarat yang harus dipenuhi antara lain :

- a. Berorientasi pada tugas
- b. Menggunakan waktu secara efektif
- c. Berorientasi pada orang
- b. Peduli pada perasaan dan masalah anggota kelompok.

Gaya kepimpinan dalam komunikasi kelompok yaitu :

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

C. Ciri-Ciri Kelompok Yang Kompak

Ciri – ciri kelompok yang kompak adalah organisasi baik, hubungan yang baik dan riwayat keberhasilan yang baik. Dasar pelaksanaan sumbang saran yang harus ditaati antara lain :

1. Tidak boleh melakukan penilaian ide-ide sebelum acara selesai.
2. Kelompok harus beranggapan sebagai penghasil ide dan tidak merasa khawatir dengan kualitas idenya.
3. Anggota kelompok dibiarkan berpikir dengan bebas.
4. Ide-ide yang ditawarkan anggota kelompok harus dihargai dan dikembangkan.

Tahapan penyelesaian masalah pada kelompok yang kompak adalah

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

D. Pengorganisasian Kegiatan Kelompok

Langkah-langkah dalam penyelenggaraan kegiatan kelompok adalah:

1. Merencanakan pengorganisasian kegiatan kelompok

Meliputi kegiatan: merencanakan masalah, siapa yang menjadi peserta; sasaran kegiatan, waktu pelaksanaan dan tempat kegiatan, metode yang digunakan, media yang digunakan, jenis pencairan kelompok yang digunakan, evaluasi kegiatan.

2. Mempersiapkan tempat

Meliputi : mempersiapkan ruang dan perlengkapannya, persiapan alat tulis, alat bantu, materi, persiapan tempat duduk, pengeras suara, meletakkan alat bantu sesuai kebutuhan.

3. Melaksanakan kegiatan

Bagian-bagian kegiatan kelompok adalah :

- a. Pembukaan, menentukan jalannya presentasi/ diskusi kelompok
- b. Bagian utama kegiatan, mencakup materi yang akan disampaikan
- c. Bagian penutup, bagian terpenting dari seluruh kegiatan.
- d. Mengakhiri kegiatan dapat dilakukan dengan cara: mengatakan bahwa waktu telah habis, merangkum, menunjukkan pertemuan selanjutnya, berdiri, isyarat tangan, menyampaikan catatan singkat dan memberikan tugas.

4. Mengevaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dapat mengetahui dan menganalisa kebutuhan peserta untuk mempersiapkan pembicaraan yang akan datang, memperbaiki pelaksanaan kegiatan yang akan datang, mengetahui dampak kegiatan kelompok dan menentukan keberhasilan kegiatan.

E. Strategi Bidan Untuk Membantu Kelompok Yang Negatif Sesuai Tipe Kelompok

♣ Menurut Smith dan Bass (1982)

1. Menciptakan perasaan yang dimiliki
2. Menciptakan lingkungan yang peka
3. Mendorong partisipasi dan kontribusi
4. Menghargai pendapat yang berbeda
5. Menciptakan perasaan komitmen

♣ Menurut Tarigan (2002)

1. Tipe Pasif

Strategi bidan adalah : mengajukan pertanyaan langsung pada peserta; meminta berbagi perasaan dengan pasangannya, meminta untuk menulis komentar, memberikan insentif, mengubah metode penyampaian.

2. Tipe Agresif

Strategi bidan adalah : mengajukan pertanyaan tentang penyebab agresif, memberi kesempatan untuk mencurahkan perasaan dirinya, tidak menganggap orang tersebut sebagai wakil kelompok, mempresentasikan data, memprakarsai diskusi secara pribadi.

3. Tipe Banyak Bicara

Strategi bidan adalah : memberi tanggung jawab tertentu dan memberikan kesempatan berperan sebagai pemimpin kelompok, menghindarkan pandangan atau menghadapkan tubuh pemandu kearah peserta lain, beritahu dengan cara yang halus, memberi tugas secara tertulis.

4. Tipe Pesimis

Strategi bidan adalah : menjadi pendengar yang aktif, memberi jawaban yang positif, menanyakan pendapat anggota lainnya tentang pendapat orang tersebut.

5. Tipe Pelawak

Strategi bidan adalah : memberi tanggung jawab, mengajukan pertanyaan dan mempertimbangkan lawakannya dalam mencairkan suasana.

BAB X KOMUNIKASI TERAPEUTIK

A. Pengertian Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat klien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien yang mempengaruhi perilaku pasien. Hubungan perawat klien yang terapeutik adalah pengalaman belajar bersama dan pengalaman dengan menggunakan berbagai teknik komunikasi agar perilaku klien berubah ke arah positif seoptimal mungkin. Untuk melaksanakan komunikasi terapeutik yang efektif perawat harus mempunyai keterampilan yang cukup dan memahami tentang dirinya.

Teori komunikasi sangat sesuai dalam praktek keperawatan (Stuart dan Sundeen, 1987, hal. 111) karena :

1. Komunikasi merupakan cara untuk membina hubungan yang terapeutik. Dalam proses komunikasi terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran.
2. Maksud komunikasi adalah mempengaruhi perilaku orang lain. Berarti, keberhasilan intervensi keperawatan bergantung pada komunikasi karena proses keperawatan ditujukan untuk merubah perilaku dalam mencapai tingkat kesehatan yang normal.
3. Komunikasi adalah berhubungan. Hubungan perawat dan klien yang terapeutik tidak mungkin dicapai tanpa komunikasi.

Dalam membina hubungan terapeutik dengan klien, perawat perlu mengetahui proses komunikasi dan keterampilan berkomunikasi dalam membantu klien memecahkan masalahnya. Elemen yang harus ada pada proses komunikasi adalah pengirim pesan, penerima pesan, media dan umpan balik. Semua perilaku individu pengirim dan penerima adalah komunikasi yang akan member efek pada perilaku. Pesan yang disampaikan dapat berupa verbal dan nonverbal. Bermain merupakan cara berkomunikasi dan berhubungan yang baik dengan klien anak.

Perawat dapat menyampaikan atau mengkaji secara nonverbal antara lain : Vokal; nada, kualitas, keras ato lembut, kecepatan, yang semuanya menggambarkan suasana emosi.

1. Gerakan; reflex, postur, ekspresi muka, gerakan yang berulang, atau gerakan-gerakan yang lain. Khusus gerakan dan ekspresi muka dapat diartikan sebagai suasana hati.
2. Jarak (space) Jarak dalam berkomunikasi dengan orang lain menggambarkan keintiman.
3. Sentuhan: dikatakan sangat penting, namun perlu mempertimbangkan aspek budaya dan kebiasaan.

Agar perawat dapat berperan efektif dalam terapeutik ia harus menganalisa dirinya : kesadaran diri klarifikasi nilai, perasaan dan mampu menjadi model yang bertanggung jawab. Seorang perawat tidak akan dapat mengetahui kondisi klien jika tidak ada kemampuan menghargai keunikan klien.

Komunikasi terapeutik tidak dapat berlangsung sendirinya, tetapi harus di rencanakan, di pertimbangkan dan di lakukan secara profesional. Pada saat pertama kali perawat melakukan komunikasi terapeutik proses komunikasi umumnya berlangsung singkat, canggung, semu dan seperti di buat-buat.hal ini akan lebih membantu untuk mempersepsikan masing-masing hubungan pasien karena adanya kesempatan untuk mencapai hubungan antar manusia yang positif sehingga akan mempermudah pencapaian tujuan terapeutik.

B. Fase – Fase Komunikasi Terapeutik

1. Tahap Persiapan (Prainteraksi)

Tahap Persiapan atau prainteraksi sangat penting dilakukan sebelum berinteraksi dengan klien (Christina, dkk, 2002). Pada tahap ini perawat menggali perasaan dan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. Pada tahap ini perawat juga mencari informasi tentang klien. Kemudian perawat merancang strategi untuk pertemuan pertama dengan klien. Tahap ini harus dilakukan oleh seorang perawat untuk memahami dirinya, mengatasi kecemasannya, dan meyakinkan dirinya bahwa dia siap untuk berinteraksi dengan klien (Suryani, 2005).

Tugas perawat pada tahap ini antara lain:

1. Mengeksplorasi perasaan, harapan, dan kecemasan. Sebelum berinteraksi dengan klien, perawat perlu mengkaji perasaannya sendiri (Stuart, G.W dalam Suryani, 2005).

2. Menganalisis kekuatan dan kelemahan sendiri. Kegiatan ini sangat penting dilakukan agar perawat mampu mengatasi kelemahannya secara maksimal pada saat berinteraksi dengan klien.
3. Mengumpulkan data tentang klien. Kegiatan ini juga sangat penting karena dengan mengetahui informasi tentang klien perawat bisa memahami klien.
4. Merencanakan pertemuan yang pertama dengan klien. Perawat perlu merencanakan pertemuan pertama dengan klien.

2. Tahap Perkenalan

Perkenalan merupakan kegiatan yang dilakukan saat pertama kali bertemu atau kontak dengan klien (Christina, dkk, 2002). Pada saat berkenalan, perawat harus memperkenalkan dirinya terlebih dahulu kepada klien (Brammer dalam Suryani, 2005). Dengan memperkenalkan dirinya berarti perawat telah bersikap terbuka pada klien dan ini diharapkan akan mendorong klien untuk membuka dirinya (Suryani, 2005). Tujuan tahap ini adalah untuk memvalidasi keakuratan data dan rencana yang telah dibuat dengan keadaan klien saat ini, serta mengevaluasi hasil tindakan yang lalu (Stuart, G.W dalam Suryani, 2005).

Tugas perawat pada tahap ini antara lain:

1. Membina rasa saling percaya, menunjukkan penerimaan, dan komunikasi terbuka. Hubungan saling percaya merupakan

kunci dari keberhasilan hubungan terapeutik (Stuart, G.W dalam Suryani, 2005),

2. Merumuskan kontrak pada klien (Christina, dkk, 2002). Kontrak ini sangat penting untuk menjamin kelangsungan sebuah interaksi (Barammer dalam Suryani, 2005).
3. Menggali pikiran dan perasaan serta mengidentifikasi masalah klien. Pada tahap ini perawat mendorong klien untuk mengekspresikan perasaannya.
4. merumuskan tujuan dengan klien. Perawat perlu merumuskan tujuan interaksi bersama klien karena tanpa keterlibatan klien mungkin tujuan sulit dicapai. Tujuan ini dirumuskan setelah klien diidentifikasi

3. Tahap Kerja

Tahap kerja ini merupakan tahap inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik (Stuart, G.W dalam Suryani, 2005). Pada tahap ini perawat dan klien bekerja bersama-sama untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien. Pada tahap kerja ini dituntut kemampuan perawat dalam mendorong klien mengungkap perasaan dan pikirannya. Perawat juga dituntut untuk mempunyai kepekaan dan tingkat analisis yang tinggi terhadap adanya perubahan dalam respons verbal maupun nonverbal klien.

Pada tahap ini perawat perlu melakukan active listening karena tugas perawat pada tahap kerja ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien. Melalui active listening, perawat membantu klien untuk mendefinisikan masalah yang dihadapi, bagaimana cara

mengatasi masalahnya, dan mengevaluasi cara atau alternatif pemecahan masalah yang telah dipilih.

Perawat juga diharapkan mampu menyimpulkan percakapannya dengan klien. Teknik menyimpulkan ini merupakan usaha untuk memadukan dan menegaskan hal-hal penting dalam percakapan, dan membantu perawat-klien memiliki pikiran dan ide yang sama (Murray, B & Judth dalam Suryani, 2005). Tujuan teknik menyimpulkan adalah membantu klien menggali hal-hal dan tema emosional yang penting (Fontaine & Fletcner dalam Suryani, 2005)

4. Tahap Terminasi

Terminasi merupakan akhir dari pertemuan perawat dengan klien (Christina, dkk, 2002). Tahap ini dibagi dua yaitu terminasi sementara dan terminasi akhir (Stuart, G.W dalam Suryani, 2005).

Terminasi sementara adalah akhir dari tiap pertemuan perawat-klien, setelah terminasi sementara, perawat akan bertemu kembali dengan klien pada waktu yang telah ditentukan. **Terminasi akhir** terjadi jika perawat telah menyelesaikan proses keperawatan secara keseluruhan.

Tugas perawat pada tahap ini antara lain:

1. Mengevaluasi pencapaian tujuan dari interaksi yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini juga disebut evaluasi objektif.

2. Melakukan evaluasi subjektif. Evaluasi subjektif dilakukan dengan menanyakan perasaan klien setelah berinteraksi dengan perawat.
3. Menyepakati tindak lanjut terhadap interaksi yang telah dilakukan. Tindakan ini juga disebut sebagai pekerjaan rumah untuk klien.
4. Membuat kontrak untuk pertemuan berikutnya. Kontrak ini penting dibuat agar terdapat kesepakatan antara perawat dan klien untuk pertemuan berikutnya.

Stuart G.W. (1998) dalam Suryani (2005), menyatakan bahwa proses terminasi perawat-klien merupakan aspek penting dalam asuhan keperawatan, sehingga jika hal tersebut tidak dilakukan dengan baik oleh perawat, maka regresi dan kecemasan dapat terjadi lagi pada klien. Timbulnya respon tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat untuk terbuka, empati dan responsif terhadap kebutuhan klien pada pelaksanaan tahap sebelumnya.

C. Tehnik-Tehnik Komunikasi Terapeutik

Dalam menanggapi pesan yang disampaikan klien, perawat dapat menggunakan berbagai teknik komunikasi terapeutik sebagai berikut (Stuart dan Sundeen, 1987; 124):

1. Mendengar (Listening) Merupakan dasar utama dalam komunikasi. Dengan mendengar perawat mengetahui perasaan klien. Beri kesempatan lebih banyak pada klien untuk bicara. Perawat harus menjadi pendengar yang aktif.

2. Pertanyaan Terbuka (Broad Opening) Memberi kesempatan untuk memilih, contoh: apakah yang sedang saudara pikirkan?, apa yang akan kita bicarakan hari ini?. Beri dorongan dengan cara mendengar atau mengatakan, saya mengerti atau oohh
3. Mengulang (Restarting) Mengulang pokok pikiran yang diungkapkan klien. Gunanya untuk menguatkan ungkapan klien dan memberi indikasi perawat mengikuti pembicaraan klien.
4. Klarifikasi Dilakukan bila perawat ragu, tidak jelas, tidak mendengar atau klien berhenti karena malu mengemukakan informasi, informasi yang diperoleh tidak lengkap atau mengemukakannya berpindah-pindah.

Contoh: dapatkah anda menjelaskan kembali tentang ...?
Gunanya untuk kejelasan dan kesamaan ide, perasaan dan persepsi perawat-klien.

5. Refleksi
6. Refleksi isi, memvalidasi apa yang didengar. Klarifikasi ide yang

Diekspresikan klien dengan pengertian perawat.

1. Refleksi perasaan, memberi respon pada perasaan klien terhadap isi pembicaraan agar klien mengetahui dan menerima perasaannya.

Gunanya untuk:

1. mengetahui dan menerima ide dan perasaan
2. mengoreksi
3. memberi keterangan lebih jelas.

Kerugiannya adalah:

1. mengulang terlalu sering tema yang sama
2. dapat menimbulkan marah, iritasi dan frustrasi.
3. Memfokuskan Membantu klien bicara pada topik yang telah dipilih dan yang penting serta menjaga pembicaraan tetap menuju tujuan yaitu lebih spesifik, lebih jelas dan berfokus pada realitas.
4. Diam (Silence) Cara yang sukar, biasanya dilakukan setelah mengajukan pertanyaan. Tujuannya untuk memberi kesempatan berpikir dan memotivasi klien untuk bicara. Pada klien yang menarik diri, teknik diam berarti perawat menerima klien.
5. Informing Memberi informasi dan fakta untuk pendidikan kesehatan.

D. Faktor-Faktor Komunikasi Terapeutik

Faktor yang mempengaruhi komunikasi : (Suryani, 2005)

1. Kredibilitas

Kredibilitas (credibility) terdapat dan berpengaruh pada sumber atau komunikator. Kredibilitas komunikasi sangat mempengaruhi

keberhasilan proses komunikasi, karena hal ini mempengaruhi tingkat kepercayaan sasaran atau komunikasi terhadap pesan yang disampaikan.

2. Isi pesan

Pesan yang disampaikan hendaknya mengandung isi yang bermanfaat bagi sasaran. Hasil komunikasi akan lebih baik jika isi pesan besar manfaatnya bagi kepentingan sasaran.

3. Kesesuaian dengan kepentingan sasaran

Kesesuaian dengan kepentingan sasaran (context) terdapat dan berperan pada pesan. Pesan yang disampaikan harus berhubungan dengan kepentingan sasaran.

4. Kejelasan

Kejelasan (clarity) terdapat dan berperan pada pesan. Kejelasan pesan yang disampaikan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi.

5. Psikologis (Rahmat, J dalam Suryani, 2005) Seperti sikap, pengalaman hidup, motivasi, kepribadian, dan konsep.

6. Sosial (Ellis, Gates & Kenwarthy dalam Suryani, 2005) Seperti usia, jenis kelamin, kelas sosial, suku, bahasa, kekuasaan, dan peran sosial.

E. Fungsi Komunikasi Terapeutik

Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan mengajarkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam perawatan (Purwanto, 1994).

Membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien, membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri. Kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan perawat-klien, Bila perawat tidak memperhatikan hal ini, hubungan perawat-klien tersebut bukanlah hubungan yang memberikan dampak terapeutik yang mempercepat kesembuhan klien, tetapi hubungan sosial biasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbott, Salome, Piet Becker, Robin J. Green. 2013. Study Clinical :The Relationship between Maternal Atopy and Childhood Asthma in Pretoria, South Africa. ISRN Allergy 2013: 1-4
- Astrid S. Susanto. 1983, Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial Budaya : Bina Cipta.
- Agus M. Hardjana. 2003. Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Bonner, Rivera, & Zimmerman, B. J. 1997. Part 1: General Theories and Models of Self Regulation. The Handbook of Self Regulation, 20.
- Christina, dkk. (2003). Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Cangara, Hafied. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Kedua. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Davis, Keith. 1981. Human Behavior At Work (Organization Behavior). Grolier Incorporated.
- Fisher. A. 1978. Teori-Teori komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Maletzke G.(1963). Psychologie der Massenkommunikation: Theorie und Systematik (Psychology of mass communication: Theory and systematics) Hamburg, Verlag Hans-Bredow-Inst.
- Mortensen, D.G. and Allen M.S. 1964. Guidance in Today's School. New York : John Willey and Sons, Inc.
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Saraswati, I, Tarigan. L.H, 2002, Komunikasi Efektif Ibu Selamat, Bayi Sehat, Keluarga Bahagia, Maternal Neonatal Health, Jakarta.
- Saifuddin, Abdul Bari. 2002. "Ilmu Kebidanan". Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Stuart, G.W & Sundeen S.J. (2013). Principles and Practice of Psychiatric Nursing. St.Louis: Mosby Year Book.
- Suryani. 2005. Komunikasi Terapeutik :Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Schramm, Wilbur. 1985. The Process and Effect of Mass Communication. New York: University Of Illinois Press.
- Williams, R. A. D. 1982. A review of biochemical techniques in the classification of Lactobacilli. Journal Biochemistry : 351 - 367.

BIOGRAFI PENULIS



Ayu Ulfah Nur Lubis, SST, M.Kes, Penulis lahir di Padangsidempuan, tgl 03 November 1990. Mengenyam pendidikan SDN 142425 Padangsidempuan Tahun 2002, SMPN 01 Padangsidempuan Tahun 2005, SMAN 02 Padangsidempuan Tahun 2008, D3 Akademi Kebidanan RS. Haji Medan Tahun 2011, DIV Bidan Pendidik Universitas Sumatera Utara Tahun 2012, S2 IKM Minat Studi Kesehatan Reproduksi Universitas Sumatera Utara Tahun 2015. Saat ini penulis tercatat sebagai dosen di STIKes Namira Madina. Penulis tergerak untuk menyumbangkan tulisan dalam memajukan pendidikan kesehatan khususnya kebidanan, juga aktif dalam melakukan penelitian baik nasional maupun internasional serta aktif dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat,



Sri Rezeki, SST, M.Kes, Penulis lahir di Medan, tgl 24 Desember 1986. Mengenyam pendidikan SDN 010086 Kisaran Tahun 1998, SMPN 03 Kisaran Tahun 2001, SMAN 01 Kisaran Tahun 2004, D3 Akademi Kebidanan RS. Haji Medan Tahun 2007, DIV Bidan Pendidik STIKes Helvetia Medan Tahun 2010, S2 IKM Minat Studi Kesehatan Reproduksi Universitas Sumatera Utara Tahun 2015. Saat ini penulis tercatat sebagai dosen di STIKes Mitra Husada Medan. Penulis tergerak untuk menyumbangkan tulisan dalam memajukan pendidikan kesehatan khususnya kebidanan, juga aktif

dalam melakukan penelitian baik nasional maupun internasional serta aktif dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.



Seri Wahyuni, SST.,M.Kes, Penulis lahir di Rondaman, tanggal 3 Januari 1987. Mengenyam pendidikan SDN no 145637 Rokan Baru Tahun 1999, MTs PP. Dar Al_ma'arif Besilam Baru Tahun 2002, MA Darul Ulum Sipaho Tahun 2005, D3 Akademi Kebidanan Kholisatur Rahmi Binjai Tahun 2009, DIV Bidan Pendidik STIKes Helvetia Medan Tahun 2011, S2 IKM Minat Studi Kesehatan Reproduksi Universitas Sumatera Utara Tahun 2015. Saat ini penulis tercatat sebagai dosen di Akademi Kebidanan Kholisatur Rahmi Binjai. Penulis tergerak untuk menyumbangkan tulisan dalam memajukan pendidikan kesehatan khususnya kebidanan, juga aktif dalam melakukan penelitian baik nasional maupun internasional serta aktif dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.

KOMUNIKASI DALAM KEBIDANAN

Ayu Ulfah Nur Lubis, SST.,M.Kes

Sri Rezeki, SST.,M.Kes

Seri Wahyuni, SST.,M.Kes

Komunikasi (*communicare*, latin) artinya berbicara atau menyampaikan pesan, informasi, pikiran, perasaan yang dilakukan seseorang kepada yang lain dengan mengharapkan jawaban, tanggapan, dari orang lain (Fisher. A : 1978). Komunikasi bermula dari sebuah gagasan yang ada pada diri seseorang yang diolah menjadi sebuah pesan dan disampaikan atau dikirimkan kepada orang lain dengan menggunakan media tertentu. Dari pesan yang disampaikan tersebut kemudian terdapat timbal balik berupa tanggapan atau jawaban dari orang yang menerima pesan tersebut. Dari proses terjadinya komunikasi itu, secara teknis pelaksanaan, komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami sejauh kemampuannya, penerima pesan menyampaikan tanggapan melalui media tertentu pula kepada orang yang menyampaikan pesan itu kepadanya



PT Inovasi Pratama Internasional
www.ipinternasional.com