



**YAYASAN SAMODRA ILMU CENDEKIA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA**

SK MENDIKNAS RI NO. 86/D/O/2009

Jln. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta. 55162. Telp. (0274) 2870661. Fax. 383560

Website: www.stikes-yogyakarta.ac.id. Email: stikesyo@gmail.com

Program Studi : • S1- Keperawatan • Profesi Ners • DIII-Kebidanan • S1 Administrasi Rumah Sakit • S1 Kebidanan

SURAT TUGAS

Nomor : 103.B/ST/Stikesyo/III/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulistyaningsih Prabawati, S.Si.T.,M.Kes.

Jabatan : Ketua

Perguruan Tinggi : STIKes Yogyakarta

Dengan ini menugaskan :

Nama : Dina Putri Utami L, S.Kep.,Ns.,M.Kep.

Jabatan : Dosen

Sebagai Editor Buku Ajar "*Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*".

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 01 Maret 2023

Ketua,



Sulistyaningsih Prabawati, S.Si.T.,M.Kes..

Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan

**Fitria Melina, S.S.T., M.Kes.
Mita Meilani, S.S.T., M.Keb.
Amilya Pradita, S.S.T., M.Keb.**

Editor:

Dina Putri Utami Lubis, S.Kep., Ns., M.Kep.



**Penerbit K-Media
Yogyakarta, 2023**

Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan

Penulis:

Fitria Melina, S.S.T., M.Kes.

Mita Meilani, S.S.T., M.Keb.

Amilya Pradita, S.S.T., M.Keb.

ISBN: 978-~~xxx~~

Editor: Dina Putri Utami Lubis, S.Kep., Ns., M.Kep.

Tata Letak: Uki

Desain Sampul: Uki

Diterbitkan oleh:



Penerbit K-Media

Anggota IKAPI No.106/DIY/2018

Banguntapan, Bantul, Yogyakarta.

WA +6281-802-556-554, Email: kmedia.cv@gmail.com

Cetakan pertama, April 2023

Yogyakarta, Penerbit K-Media 2023

14 x 20 cm, vi, 102 hlm.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

All rights reserved

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari Penulis dan Penerbit.

Isi di luar tanggung jawab percetakan

Kata Pengantar

Daftar Isi

| | |
|---|------------|
| Kata Pengantar | iii |
| Daftar Isi | iv |
| BAB I KONSEP KOMUNIKASI..... | 1 |
| A. Pengertian Komunikasi | 1 |
| B. Unsur – Unsur Komunikasi | 2 |
| C. Komponen Komunikasi | 4 |
| D. Proses Komunikasi | 5 |
| E. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi | 7 |
| BAB II BENTUK KOMUNIKASI | 10 |
| A. Komunikasi Massa | 10 |
| B. Komunikasi Interpersonal..... | 11 |
| C. Komunikasi Intrapersonal..... | 11 |
| D. Komunikasi Kelompok | 12 |
| BAB III KOMUNIKASI EFEKTIF | 15 |
| A. Pengertian Komunikasi Efektif..... | 15 |
| B. Proses Komunikasi Efektif | 16 |
| C. Unsur-unsur Dalam Membangun Komunikasi Efektif | 17 |
| BAB IV HUBUNGAN ANTAR MANUSIA | 19 |
| A. Pengertian Hubungan Antar Manusia | 19 |
| B. Tujuan Hubungan Antar Manusia | 20 |
| C. Teknik-teknik Hubungan Antar Pribadi | 22 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| BAB V | KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING (KIP/K) | 25 |
| A. | Pengertian KIP/K..... | 25 |
| B. | Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal..... | 26 |
| C. | Model Komunikasi Interpersonal | 27 |
| D. | Faktor Penghambat KIP/K..... | 32 |
| E. | Faktor Individual..... | 32 |
| F. | Faktor yang Berkaitan Dengan Interaksi | 34 |
| G. | Faktor Situasional..... | 36 |
| H. | Kompetensi dalam Melakukan Percakapan..... | 37 |
| I. | Pengaruh pemahan diri terhadap proses KIP/K..... | 38 |
| BAB VI | KETERAMPILAN OBSERVASI | 42 |
| A. | Keterampilan Observasi | 42 |
| B. | Tingkah Laku Verbal dan Non Verbal | 43 |
| C. | Pengamatan dan Penafsiran | 50 |
| D. | Keterampilan Membina Hubungan Baik..... | 50 |
| E. | Mendengar Aktif | 52 |
| F. | Keterampilan Mendengar | 53 |
| G. | Jenis Pertanyaan | 55 |
| H. | Bertanya efektif..... | 57 |
| BAB VII | KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK KEBIDANAN | 59 |
| A. | Macam-Macam Klien Dalam Asuhan Kebidanan | 59 |

| | | |
|-----------------|---|------------|
| BAB VIII | STRATEGI MEMBANTU KLIEN | |
| | DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN..... | 82 |
| A. | Strategi Membantu Klien Dalam Pengambilan Keputusan..... | 83 |
| B. | Faktor yang Mempengaruhi | 84 |
| C. | Tipe Pengambilan Keputusan..... | 85 |
| D. | Pemberian Informasi Efektif | 86 |
| E. | Saat-saat Sulit dalam Penerapan KIP/K..... | 87 |
| F. | Kesulitan Saat Konseling | 94 |
| G. | Upaya Untuk Mengatasi Kesulitan | 95 |
| | | |
| BAB IX | KEGIATAN KELOMPOK SEBAGAI | |
| | SALAH SATU KEGIATAN BIDAN | 96 |
| A. | Kegiatan Kelompok..... | 96 |
| B. | Pengorganisasian Kegiatan Kelompok..... | 97 |
| | | |
| | Daftar Pustaka..... | 101 |

BAB I

KONSEP KOMUNIKASI

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Jika kita berkomunikasi dengan orang lain, artinya kita sedang berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain menjadi miliknya.

Komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Communication* atau *Communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*).

Pengertian Komunikasi menurut ahli

1. Davis (2003) komunikasi merupakan berlalunya informasi dan pengertian seseorang ke orang lain.
2. Taylor (1993) mengemukakan komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti, berarti dalam komunikasi terjadi penambahan pengertian antara pemberian informasi dengan penerima informasi sehingga mendapatkan pengetahuan.
3. Uchjana (2003), komunikasi mencakup ekspresi wajah, sikap dan gerak gerik, suara, kata-kata tertulis, percetakan, telegraf, telepon dan lain-lain.

4. Markman (1998), komunikasi merupakan suatu komunikasi untuk membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal.
5. Menurut John R, Wenburg dan William W.Wilmot, (Dedy Mulyana, 2005) komunikasi adalah suatu usaha untuk memperoleh makna
6. Burgess (1988) mengemukakan komunikasi adalah proses penyampaian informasi, makna dan pemahaman dari pengirim pesan kepada penerima pesan. Hal ini berarti penerusan informasi dari pengirim pesan kepada penerima pesan dalam komunikasi.
7. Yuwono (1985) komunikasi adalah kegiatan mengajukan pengertian yang diinginkan dari pengirim informasi kepada penerima informasi dan menimbulkan tingkah laku yang diinginkan penerima informasi

B. Unsur - Unsur Komunikasi

1. Komunikator
Komunikator (orang yang mengirim pesan) adalah manusia yang berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Komunikator dapat dilihat dari jumlahnya terdiri dari: a) Satu orang, b) banyak orang dalam arti lebih dari satu orang, c) masa.
2. Komunikan
Komunikan (penerima pesan) adalah manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator

ditujukan. Peran antara komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling bergantian. Dilihat dari jumlah komunikator dan komunikan, maka proses komunikasi dapat terjadi beberapa kemungkinan.

3. Pesan

- ✓ Pesan bersifat abstrak. Pesan dapat bersifat konkret maka dapat berupa suara, mimik, gerak-gerik, bahasa lisan dan bahasa tulisan
- ✓ Pesan bersifat verbal (*verbal communication*):
 - 1) *Oral* (komunikasi yang dijalin secara lisan) ,
 - 2) *Written* (komunikasi yang dijalin secara tulisan)
- ✓ Pesan bersifat non verbal (*non verbal communication*):
 - 1) *Gestural communication* (menggunakan sandi-sandi bidang kerahasiaan)

4. Media komunikasi dan saluran komunikasi

Saluran komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat dua cara : 1) Non mediated communication (face to face), secara langsung 2) dengan media.

5. Efek komunikasi

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang di timbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan: 1) Kognitif (seseorang menjadi tahu sesuatu).

6. Umpan Balik

Umpan balik dapat dimaknai sebagai jawaban komunikasi atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya. Pada komunikasi yang dinamis, komunikator dan komunikan terus menerus saling bertukar peran.

C. **Komponen Komunikasi**

1. Pesan

Adalah informasi yang dikirim oleh pengirim pesan dan diterima oleh penerima pesan. Pesan yang efektif adalah pesan yang jelas dan terorganisasi serta diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berupa nasehat, bimbingan, dorongan, informasi dan lain-lain. Pesan dapat disampaikan lisan maupun non verbal

2. Pengirim pesan

Adalah encoder, yaitu seseorang yang mempunyai inisiatif untuk menyampaikan inisiatif untuk menyampaikan pesan kepada orang lain dimana pesan tersebut disampaikan secara verbal maupun non verbal. Pengirim pesan akan menyampaikan stimulus berupa ide ke dalam bentuk yang dapat diterima oleh orang lain atau penerima pesan secara tepat.

3. Penerima pesan

Adalah decoder, yaitu seseorang yang menerima pesan. Pengiriman dan penerimaan pesan terjadi secara bersamaan dan merupakan aktivitas dari

pengiriman pesan dan penerima pesan. Seseorang dapat dan akan menerima pesan apabila dalam kondisi sebagai berikut:

- a) Pesan komunikasi benar-benar dimengerti oleh penerima pesan
 - b) Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk mencapai tujuan
 - c) Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk kepentingan pribadinya
 - d) Mampu menempatkan baik secara mental atau fisik
4. Umpan balik

Merupakan respon yang diberikan oleh komunikator terhadap pesan yang diterimanya. umpan balik ini membantu memberikan kejelasan kepada pengirim pesan bahwa pesan yang dikirim dapat diterima dengan tepat oleh penerima pesan atau sebaliknya. Respon verbal maupun non verbal dari penerima pesan memberikan umpan balik kepada pengirim pesan.

D. Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan cara komunikator (pengiriman pesan) menyampaikan pesan kepada komunikan (penerima pesan), sehingga dapat menghasilkan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Tujuan dari proses komunikasi adalah untuk menciptakan komunikasi yang efektif yaitu

komunikasi yang sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya.

Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Tahapan proses komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Penginterpretasian, merupakan proses menerjemahkan motif komunikasi ke dalam pesan. Yang diinterpretasikan adalah motif komunikasi, terjadi dalam diri komunikator. Komunikator menginterpretasikan apa yang menjadi motif dari komunikasi, komunikator menginterpretasikan apa yang ada di dalam pikirnya kemudian merasakan ke dalam pesan.
2. Peyandian, tahap kedua dari proses komunikasi adalah tahap peyandian atau disebut encoding. Pada tahap ini komunikatornya sebagai encoder mewujudkan motif/pesan dari bentuk abstrak ke bentuk yang lebih konkret dalam bentuk lambang-lambang komunikasi.
3. Pengiriman, proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut dengan transmitter
4. Perjalanan, merupakan proses terjadinya interaksi antara komunikator dan komunikan mulai dari pesan dikirim sampai pesan diterima oleh komunikan

5. Penerimaan, tahapan ini ditandai dengan diterimanya lambang komunikasi melalui peralatan jasmaniah komunikasi
6. Penyandian balik, tahap ini terjadi pada diri komunikan sejak lambang komunikasi diterima melalui peralatan yang berfungsi sebagai receiver hingga akal budinya berhasil menguraikannya (decoding)
7. Penginterpretasian, tahap komunikan berhasil menguraikan lambang-lambang komunikasi ke dalam bentuk pesan.

E. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

1. Tahap perkembangan
Lingkungan yang dibentuk akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berkomunikasi. Misal, lingkungan yang dibentuk orangtua mempengaruhi anak berkomunikasi. Komunikasi dilakukan sesuai dengan tahap perkembangannya.
2. Persepsi
Persepsi merupakan pandangan seseorang terhadap suatu kejadian. Persepsi dibentuk oleh harapan dan pengalaman. Perbedaan persepsi dapat mengakibatkan terhambatnya komunikasi
3. Nilai
Standar yang mempengaruhi perilaku seseorang merupakan hal penting dalam menilai seseorang. Berusaha mengetahui dan mengklarifikasi nilai seseorang merupakan hal penting dalam membuat

keputusan dan interaksi. Dalam berhubungan personal sebaiknya bidan tidak terpengaruh oleh nilai pribadi

4. Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif. Seringkali ketika memberikan asuhan, bidan menggunakan bahasa dan komunikasi yang berbeda. Gaya komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor budaya. Budaya juga membatasi cara bertindak dan berkomunikasi

5. Emosi

Emosi merupakan perasaan subjektif tentang suatu peristiwa. Emosi mempengaruhi seseorang menafsirkan pesan yang telah diterima. Cara seseorang berhubungan dan berkomunikasi dengan orang lain dipengaruhi oleh keadaan emosinya. Bidan dapat mengkaji emosi klien dengan cara mengobservasi klien ketika berinteraksi dengan keluarga, dokter, perawat, atau bidan lainnya.

6. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang mempengaruhi cara berkomunikasi. Komunikasi lebih mudah dilakukan apabila tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki sama. Bidan mengkaji tingkat pengetahuan

klien dengan memperhatikan respons klien terhadap pertanyaan yang diajukan.

7. Peran

Gaya komunikasi dilakukan sesuai dengan peran dan hubungan orang yang berkomunikasi. Bidan perlu menyadari perannya saat berinteraksi dengan klien ketika memberikan asuhan. Bidan menyebut nama klien untuk menunjukkan rasa hormatnya dan tidak menggunakan humor jika baru mengenal klien.

8. Tatahan interaksi

Komunikasi akan lebih efektif apabila dilakukan dalam lingkungan yang menunjang. Misal, nyaman, tidak bising, leluasa dan bersifat privasi. Bidan perlu memilih tatanan yang memadai ketika berkomunikasi dengan klien.

BAB II

BENTUK KOMUNIKASI

A. Komunikasi Massa

Komunikasi massa ialah komunikasi melalui media masa modern yang meliputi surat kabar, siaran radio, dan televisi. Komunikasi massa (*mass communication*) disebut juga dengan komunikasi kelompok atau grup. Komunikasi massa merupakan penyampaian pesan dari seseorang kepada sekelompok besar orang, biasanya sebagian besar masyarakat.



Gambar. Komunikasi massa melalui televisi

B. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dengan tatap muka, baik secara verbal maupun nonverbal secara aktif sehingga memungkinkan unsur timbal balik.



Gambar. Komunikasi interpersonal

Menurut sifatnya komunikasi interpersonal dibedakan menjadi dua yaitu: komunikasi diadik dan komunikasi triadik. Komunikasi diadik yaitu komunikasi dua arah antara satu orang dengan satu atau dua orang lainnya yang saling berhadapan langsung. Komunikasi triadik adalah komunikasi antar pribadi yang pelakunya lebih dari tiga orang yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan.

C. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri, yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar. Orang tersebut berperan sebagai komunikator maupun komunikan, seseorang berbicara, berdialog dan

juga di jawab sendiri. Terjadinya komunikasi ini karena seseorang yang memberi arti terhadap suatu objek yang diamati atau tersirat dalam pikirannya.



Gambar. Komunikasi intrapersonal

D. Komunikasi Kelompok

1. Pengertian Komunikasi Kelompok

Terdapat beberapa pengertian komunikasi menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

- a) Menurut McLean (2005) yang dimaksud dengan komunikasi kelompok adalah sebuah proses dinamis dimana sebagian kecil orang terlibat dalam sebuah percakapan. Komunikasi kelompok secara umum didefinisikan sebagai pelibatan tiga hingga delapan orang. Semakin besar sebuah kelompok maka akan semakin mudah untuk memecahnya ke dalam beberapa kelompok yang lebih kecil.

- b) Menurut Brilhart dan Galanes (1998), yang dimaksud dengan komunikasi kelompok kecil adalah proses menggunakan pesan-pesan untuk menghasilkan makna yang sama dalam sebuah kelompok kecil manusia. Komunikasi kelompok kecil merupakan salah satu bagian dari komunikasi interpersonal.
- c) Menurut Phil Venditti (2012) yang komunikasi kelompok adalah pertukaran informasi antara mereka yang memiliki kesamaan secara budaya, linguistik, dan/atau geografi.



Gambar Komunikasi Kelompok

2. Karakteristik Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok memiliki beberapa karakteristik penting diantaranya adalah sebagai berikut :

- Kelompok memiliki beragam tujuan untuk menjaga keberadaannya dan masing-masing memiliki gaya tersendiri untuk menjalankannya.
- Interaksi dalam kelompok bersifat saling ketergantungan, ukuran, serta durasi waktu yang membedakannya dengan kelompok individu pada umumnya.
- Tujuan kelompok serta tujuan anggota kelompok dinyatakan dan saling berinteraksi dalam bentuk yang dapat berdampak pada kesuksesan.
- Perbedaan jenis kelompok dikarenakan adanya perbedaan dalam tujuan misalnya sosial, belajar, perkembangan pribadi, dan pemecahan masalah.
- Atruran-aturan kelompok, norma-norma, peranan, pola interaksi, dan metode pengambilan keputusan dapat membentuk cara anggota kelompok berinteraksi dan berpengaruh pada produktivitas dan kepuasan.
- Faktor-faktor budaya berpengaruh terhadap berjalannya sebuah kelompok.

BAB III

KOMUNIKASI EFEKTIF

A. Pengertian Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai komunikasi efektif, antara lain :

1. Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2008) menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.
2. Johnson, Sutton dan Harris (2001) menunjukkan cara-cara agar komunikasi efektif dapat dicapai. Menurut mereka, komunikasi efektif dapat terjadi melalui atau dengan didukung oleh aktivitas role-playing, diskusi, aktivitas kelompok kecil dan materi-materi pengajaran yang relevan. Meskipun penelitian mereka terfokus pada komunikasi efektif untuk proses belajar-mengajar, hal yang dapat dimengerti di sini adalah bahwa suatu proses komunikasi membutuhkan aktivitas, cara dan sarana lain agar bisa berlangsung dan mencapai hasil yang efektif.

3. Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp (2001) mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa.

Komunikasi efektif adalah komunikasi dimana:

1. Pesan dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan,
2. Pesan disetujui oleh penerima kemudian ditindaklanjuti dengan perbuatan pengirim, *dan*
3. Tidak ada hambatan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

B. Proses Komunikasi Efektif

Banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu proses komunikasi. Menurut Wilbur Schramm kondisi yang mempengaruhi kesuksesan suatu komunikasi adalah sebagai berikut :

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya komunikator mencari tahu terlebih dahulu karakteristik komunikan. Selain itu komunikator harus memiliki kemampuan sebagai

penyampai pesan yang mudah dipahami dan menarik.

2. Pesan harus menggunakan lambing-lambang tertuju pada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti. Pesan yang disampaikan lewat berbagai panca indera akan lebih mudah dipahami daripada pesan itu disampaikan secara lisan.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhna pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Pesan yang disampaikan harus memiliki arti atau sesuai kebutuhan penerima.
4. Pesan harus meyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan, dimana komunikan digerakkan untuk memberikan tanggapan sesuai dengan yang dikehendaki.

C. Unsur-unsur Dalam Membangun Komunikasi Efektif

Unsur- unsur yang harus diperhatikan dalam komunikasi efektif adalah

1. Berhadapan
Arti dari posisi berhadapan yaitu siap untuk melakukan komunikasi dan menunjukkan perhatian terhadap lawan bicara.
2. Mempertahankan kontak mata
Kontak mata merupakan alat komunikasi nonverbal paling penting. Hal ini memungkinkan Anda untuk

berhubungan dengan audiens dalam memproyeksikan kesungguhan dan keterbukaan, dan menjaga perhatiannya. Kontak mata pada level yang sama berarti menghargai klien dan menyatakan keinginan untuk tetap berkomunikasi. Dengan adanya kontak mata akan membuat rasa nyaman dengan lawan bicara.

3. Tetap Rileks

Sikap rileks bertujuan untuk tetap mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi serta memberi respon terhadap klien. Sikap tetap rileks sangat bermanfaat saat klien dalam kondisi stress atau emosi yang labil dalam merespon kondisi sakitnya.

4. Membungkuk kearah lawan bicara

Sikap membungkuk pada lawan bicara menunjukkan kesejajaran dalam melakukan pembicaraan, posisi ini juga dapat menunjukkan kepedulian dan keinginan untuk mengatakan atau mendengar.

5. Sentuhan

Ilmu yang mempelajari tentang sentuhan dalam komunikasi nonverbal sering disebut Haptik. Sebagai contoh: bersalaman, pukulan, mengelus-ngelus, sentuhan di punggung dan lain sebagainya merupakan salah satu bentuk komunikasi yang menyampaikan suatu maksud/tujuan tertentu dari orang yang menyentuhnya. Respon seseorang terhadap tindakan ini sangat dipengaruhi oleh tatanan dan latarbelakang budaya, jenis hubungan, jenis kelamin, usia dan harapan.

BAB IV

HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

A. Pengertian Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia merupakan proses interaksi melibatkan perasaan, kata yang diucapkan dalam komunikasi, mencerminkan perasaan dan sikap, proses penyesuaian diri. Hubungan antar manusia dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi di semua bidang kehidupan. Secara kodrat manusia sebagai makhluk yang berpikir (*homo sapiens*) sehingga membedakan dengan hewan, juga sebagai makhluk sosial (*homo socius*) sehingga dalam hidupnya selalu berhubungan dengan masyarakat dan lingkungannya.

1) Hugo Cabot dan Joseph A Kahl (1967)

Hubungan antar manusia adalah suatu sosiologi konkret karena meneliti situasi kehidupan, khususnya masalah interaksi dengan pengaruh dan psikologinya. 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 lebih individu manusia dan perilaku yang satu mempengaruhi,

mengubah dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

3) Keith Davis

Human Relation adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi keayaraan. Diitnjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaki orang-orang menuju situasi yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

B. Tujuan Hubungan Antar Manusia

Tujuan hubungan antar manusia adalah:

1) Menemukan diri sendiri

Dengan melakukan hubungan dengan orang lain maka kita dapat menemukan konsep diri kita, mengetahui apa yang menjadi kelemahan kita, yang tidak bis akita ketahui tanpa memasukan orang lain. Sehingga dengan masukan itu kita dapat mengetahui siapa diri kita dan mempebaiki apa yang menjadi kekurangan kita.

2) Menemukan dunia luar

Dunia luar yang tidak kita ketahui bisa kita dapatkan dan ketahui dengan bergaul dengan orang lain, sehingga bisa membuka wawasan kita pada hal-hal dilingkungan luar kita.

- 3) Membentuk dan memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain
Dengan menjalin hubungan antar manusia kita sebagai makhluk sosial akan semakin meningkatkan hubungan dan dapat menghindari kesalahfahaman yang mungkin terjadi karena komunikasi akan selalu terpelihara.
- 4) Mengubah sikap dan perilaku sendiri dan orang lain
Sikap dan perilaku pada diri sendiri maupun orang lain dapat dirubah dengan adanya masukan-masukan, kritik-kritik atau meniru dari apa yang kita lihat. Dengan pergaulan atau komunikasidengan orang lain bisa memberikan masukan negative tau positif pada diri kita atau orang lain.
- 5) Bermain dan hiburan
Orang yang tidak pernah melakukan komunikasi dengan orang lain, tentunya hidupnya akan kesepian. Dengan bergaul maka kita akan mendapatkan hiburan dan permainan.
- 6) Memberikan bantuan
Kita tidak bisa hidup sendiri, semua kegiatan perlu bantuan dari oaring lain, sehingga kita perlu membina hubbungan baik agar semua kegiatan bisa berjalan lancar.

C. Teknik-teknik Hubungan Antar Pribadi

Hubungan manusia dalam hal kegiatannya terdapat tehnik untuk membantu atau disebut dengan konseling yang artinya adalah membantu untuk mengatasi atau memecahkan masalah yang terjadi pada seseorang. Keberhasilan suatu konsultasi akan dicapai apabila konselor benar-benar memahami *Frame of Referense* konseli yang meliputi pengalaman, pengetahuan, agama serta pandangan hidup karena diisi aspek perasaan.

Hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif dari sifat tabiat manusia. Dalam hubungan manusia dilihat dari cara pendekatan konseling. Konseling dibagi menjadi 2 jenis yaitu *Directive* (konseling langsung yang terarah) *Conseling Non Directive Conseling* (konseling tidak langsung yang terarah).

- 1) *Directive* (konseling langsung yang terarah) atau *Conselor Centered Approach* adalah konseling yang pendekatannya terpusat pada konselor, dimana aktivitas utama terletak pada konselor.

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a) Menjalinkan hubungan yang akrab dengan konseli sehingga tumbuh kepercayaan. Hubungan yang akrab bisa kita mulai saat awal pertemuan, kita beri salam klien, kita memperkenalkan diri kita, bersikap terbuka dan tidak bersikap berlebihan
- b) Mencari informasi masalah yang dihadapi konseli dengan pertanyaan terbuka, sehingga

konseli akan mengeksplorasi perasaan atau masalahnya.

- c) Menganalisa informasi, data yang kita dapat dari konseli kemudian kita Analisa, terutama ungkapan-ungkapan pokok dan yang tidak, kejujuran informasi dll.
 - d) Memahami masalah yang dihadapi konseli dan mendiagnosanya.
 - e) Menginterpretasikan informasi.
 - f) Memberikan nasehat dan sugesti yang baik sesuai dengan kebutuhan konseli.
- 2) *Non Directive Conseling* (konseling tidak langsung yang terarah) adalah pendekatan yang terpusat pada konseli, dapat digunakan oleh konselor yang tidak begitu berpengetahuan tentang psikologi, dalam konseling ini aktivitas utama pada konseli, sehingga konselor hanya membantu agar konseli dapat memimpin dirinya sendiri dan merasa bebas untuk menyatakan isi hatinya tanpa ada usur pemaksaan.
- Hal-hal yang harus diperhatikan konselor:
- a) Menyingkirkan sikap berlebihan
 - b) Konselor tidak boleh merasa dirinya lebih pandai daripada konseli
 - c) Masalah ditinjau dari pihak konseli
 - d) Masalah yang dihadapi harus dilihat dari kacamata konseli, konselor tidak boleh memberikan advis atau nasehat-nasehat tapi

- membantu konseli menyelesaikan masalahnya. Berpikirlah seolah-olah kita berada diposisi klien.
- e) Bersikap apatik teradap masalah konseli artinya membiarkan konselilebih aktif, konselor menjadi pendengar yang baik, dan harus lebih pasif, biarkan konseli menceritakan dan mengungkapkan permasalahannya dan akhirnya konselor tinggal mengarahkan.

BAB V

KOMUNIKASI

INTERPERSONAL/KONSELING

(KIP/K)

A. Pengertian KIP/K

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi secara langsung antara dua individu yang berfokus tentang bagaimana suatu hubungan dimulai, bagaimana mempertahankan suatu hubungan, dan keretakan suatu hubungan. Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara individu-individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap komunikan menangkap reaksi individu lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal juga didefinisikan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

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 antar individu di dalam kelompok kecil.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman pesan secara langsung atau tatap muka dengan individu lainnya, dengan beberapa efek dan umpan balik.

B. Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal

1) Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*)

Komunikasi diadik adalah komunikasi antar pribadi yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan yang seorang lagi komunikan yang menerima pesan. Oleh karena perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. Komuniikator memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan.

2) Komunikasi Triadik (*Triadic Communication*)

Komunikasi triadik adalah komunikasi antar pribadi yang pelakunya tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Jika misalnya A menjadi komunikator, maka ia pertamama menyampaikan kepada komunikan B kemudian kalau dijawab atau ditanggapi beralih pada komunikan C, juga secara berdialogis.

C. Model Komunikasi Interpersonal

Menurut Cristine (2006) model komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1) Linier Mode

Linier model adalah proses komunikasi yang terjadi antara satu orang ke orang lain. Dengan komponen sebagai berikut: source yaitu sumber pesan, transmitter yaitu pemancar mengubah pesan menjadi sebuah signal yang sesuai dengan saluran yang diterima menjadi pesan agar dapat dimengerti oleh penerima. Dalam proses penyampaian pesan terdapat gangguan atau noise yang dapat mengganggu proses penyampaian pesan ke penerima

2) Interaktif Model

Interaktif model membawa komunikasi menjadi sebuah proses dimana komunikan atau pendengar memberikan umpan balik dan merespon sebuah pesan. Dengan kata lain, interaktif model menemukan bahwa seorang komunikator membuat dan menginterpretasikan pesan dalam pengalaman pribadi seseorang. Komponen dalam interaktif model adalah sumber atau komunikator mengirimkan pesan dan diterima oleh komunikan, selanjutnya dengan segera komunikan dapat memberikan respon berupa umpan balik ke komunikator. Dalam hal ini komunikator dapat menjadi komunikan begitu pula dengan komunikan dapat menjadi komunikator

3) Transaksional Model

Transaksional model menekankan pada dinamisme dalam komunikasi interpersonal dan perkumpulan beberapa orang yang melakukan proses dalam komunikasi. Dalam model komunikasi ini yang menjadi perhatian adalah komponen pesan, gangguan, dan pengalaman berubah melebihi waktu. Di dalam model transaksional gangguan akan selalu ada dalam proses komunikasi interpersonal. Model transaksional juga membuat komunikasi antara sistem yang menghasilkan pertanyaan apa dan bagaimana manusia berkomunikasi dan apa artinya menjadi lebih jelas. Pada akhirnya ditegaskan bahwa model transaksional bukanlah seperti orang yang satu sebagai pengirim pesan dan yang lainnya adalah penerima pesan. Karena di waktu yang bersamaan pada saat komunikator dan komunikan melaksanakan komunikasi, komunikator sedang menyampaikan sebuah pesan sekaligus menerima pesan, atau melakukan hal-hal yang lain seperti memberikan anggukan. Sebab komunikator mempengaruhi satu sama lain, dan komunikasi antar pribadi termasuk dalam pertanggung jawaban etika. Salah satu bentuk komunikasi interpersonal adalah komunikasi kelompok yang menyangkut komunikasi seseorang dengan beberapa orang lainnya. Yang disebut kelompok kecil adalah kelompok yang terdiri dari tiga sampai 10 orang. Anggota menyadari

keberadaan anggota lainnya, mereka memiliki minat yang sama, dan bekerja Bersama untuk suatu tujuan. Misalnya antara bidan dan kelompok dukun bayi atau kelompok ibu hamil yang memfokuskan pembicaraan pada komunikasi interpersonal.

Konseling merupakan suatu bentuk percakapan wawancara. Suatu wawancara belum tentu merupakan suatu konseling. Proses konseling terdiri dari empat unsur kegiatan, yaitu sebagai berikut:

- a) Pembinaan hubungan baik (rapport)
- b) Penggalian informasi (identifikasi masalah, kebutuhan, perasaan kekuatan diri, dan sebagainya) dan pemberian informasi (sesuai kebutuhan)
- c) Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan
- d) Menindaklanjuti pertemuan

Jalannya proses konseling sangat bergantung pada alur percakapan konselor-klien dengan segala faktor yang mempengaruhi komunikasi tersebut. Suatu komunikasi interpersonal belum tentu merupakan suatu konseling, tetapi konseling selalu merupakan komunikasi interpersonal. Konseling bukan merupakan percakapan yang santai atau percakapan sehari-hari antara orang dengan orang lain.

Proses komunikasi interpersonal adalah suatu proses dua arah dalam lingkaran interaktif Ketika pihak-

pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan nonverbal atau bisa diartikan juga proses tatap muka penyampaian antara dua atau lebih informasi dan saling pengertian. Orang yang memberikan bantuan dalam konseling disebut konselor, dan orang yang diberi konseling disebut konseli. Dalam konseling hubungan atau pertalian antara konselor dengan klien memegang peranan yang penting bagi keberhasilan konseling, dan ini berbeda dengan hubungan pada situasi lain.

1) Konseling merupakan bentuk percakapan wawancara

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

2) Perbedaan wawancara dan kuesioner

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.

- a) Kelebihan wawancara :
 - 1) Pertanyaan bisa lebih bebas dan mendalam
 - 2) Hubungan dapat dibina lebih baik sehingga respon lebih bebas menggunakan pendapatnya
 - 3) Dapat direkam dan lebih lengkap (komprehensif)
 - 4) Sifat data primer
 - 5) Dapat mengklarifikasi yang tidak jelas
 - 6) Banyak digunakan dalam penelitian sosial dan Pendidikan
- b) 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 pengkategorian
- c) Tips wawancara yang efektif:
 - 1) Ciptakan suasana terbuka
 - 2) Jangan memotong pembicaraan
 - 3) Berikan perhatian
 - 4) Jangan bersifat evaluative
 - 5) Tenggang rasa atau bijaksana

D. Faktor Penghambat KIP/K

Untuk melakukan konseling yang efektif ternyata tidak mudah, karena banyak sekali hambatan atau gangguan-gangguan yang bisa mempengaruhi keberhasilan konseling. Hambatan itu bisa berupa hambatan dari diri sendiri atau individu yang melakukan komunikasi interpersonal maupun hambatan dari luar yang bisa berasal dari lingkungan saat terjadi konseling

E. Faktor Individual

Komunikasi interpersonal/konseling dilakukan oleh orang secara pribadi. Pribadi inilah yang menjadi sumber pesan dan umpan balik. Dari kepribadian tersebut ada hal yang dapat mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal yaitu sikap terhadap orang lain yang kita ajak komunikasi dan sikap terhadap diri sendiri. Selain sikap pada faktor fisik yang bisa menyebabkan suatu komunikasi interpersonal/ konseling yang efektif tidak tercapai. Faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Faktor fisik

Faktor fisik sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi atau konseling. Faktor fisik tersebut meliputi : kepekaan panca indri (kemampuan melihat, mendengar), usia, gender (jenis kelamin), dan lain-lain. Faktor ini sangat penting karena kita ketahui penurunan kepekaan pada organ-organ pendengar, penglihatan dll akan menentukan kelancaran komunikasi, misalkan pendengaran yang terganggu maka proses untuk menangkap informasi

juga akan terganggu, penglihatan yang kabur bahkan tidak bisa akan menyulitkan untuk melakukan kontak mata dan melakukan komunikasi yang sesuai dengan aturan. Selain itu sudut pandang dan nilai-nilai yang berbeda antara konselor dan konseli bisa juga menghambat proses KIP/konseling karena akan sulit menemukan titik temu antar keduanya.

2. Faktor sosial

Faktor sosial ternyata bisa mempengaruhi proses KIP/konseling. faktor sosial tersebut meliputi :

a) Sejarah keluarga dan relasi

Sejarah keluarga atau relasi yang baik akan mempermudah proses konseling begitu pula sebaliknya

b) Jaringan sosial

Orang yang punya wawasan dan pergaulan yang luas akan lebih mudah untuk melakukan komunikasi interpersonal dibandingkan orang yang jarang bersosialisasi. Biasanya orang seperti ini lebih pendiam dan merasa rendah diri bahkan akan menarik diri dan sulit untuk mengungkapkan isi hatinya sehingga sangat mempengaruhi hubungan dengan orang lain.

c) Peran dalam masyarakat, status sosial dan peran sosial

Orang yang punya peran dan status sosial yang tinggi di masyarakat akan disegani dan biasanya nasehat yang diberikan akan dituruti oleh

masyarakat setempat. Kadang-kadang sebagai petugas Kesehatan akan menjadi canggung apabila harus memberikan konseling kepada orang yang punya peran atau status sosial yang tinggi di masyarakat, apabila jika konseli adalah seorang pejabat. Hal-hal inilah yang sering menyebabkan hambatan untuk memberikan konseling.

d) Bahasa

Ketidakmampuan menangkap Bahasa daerah setempat akan sangat menghambat komunikasi karena menyulitkan untuk menangkap dan mengerti pesan yang disampaikan, sehingga pesan dari komunikator ke komunikan tidak tersampaikan dengan baik.

F. Faktor yang Berkaitan Dengan Interaksi

Di samping faktor individual faktor yang juga menghambat komunikasi interpersonal adalah faktor yang berkaitan dengan interaksi. Yang termasuk faktor yang dimaksud tersebut adalah:

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 kebutuhan klien. Dengan demikian tujuan dan harapan dari kedua belah pihak dapat tercapai.

2) Sikap terhadap interaksi

Sikap yang 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 introverted sehingga susah untuk mengungkapkan masalah yang sedang dihadapi. Mendapatkan klien yang seperti ini sebagai seorang petugas Kesehatan 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 yang 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 kepada orang semacam itu. Tapi kita harus menyingkirkan sikap seperti itu dan harus bersikap profesional. Cobalah untuk bersikap bersahabat dan tidak menggurui, tetapi harus menguasai kontens/materi yang akan diberikan.

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 di masa 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 professional 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.

G. Faktor Situasional

Situasi selama melakukan komunikasi sangat mempengaruhi 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 karena bising dan mengganggu pendengaran.

H. Kompetensi dalam Melakukan Percakapan

Agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendapatkan hasil yang diharapkan, baik komunikator maupun komunikan perlu memiliki kemampuan dan kecakapan dalam melakukan komunikasi interpersonal. Kompetensi (competence) KIP adalah tingkat dimana perilaku kita dalam komunikasi interpersonal (KIP) 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 :

- 1) Empati adalah kecakapan memahami perasaan dan pengertian orang lain
- 2) Perspektif sosial adalah kecakapan melihat kemungkinan perilaku yang diambil oleh orang yang kita ajak komunikasi
- 3) Kepekaan terhadap sesuatu hal dalam KIP
- 4) Pengetahuan akan situasi pada saat melakukan KIP
- 5) Memonitor diri adalah kemampuan menjaga ketepatan perilaku dan pengungkapan komunikan
- 6) Kecakapan dalam tingkah laku antara lain keterlibatan dalam berinteraksi

I. Pengaruh pemahan diri terhadap proses KIP/K

1) Memahami diri sendiri

Memahami diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakh 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, apa kelemahanku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku dsb. Kita perlu memahami diri kita agar apa yang menjadi potensi dari dalam diri kita agar apa yang menjadi potensi dari dalam diri kita tetap kita pertahankan atau bahkan kita tingkatkan dan apa yang menjadi kelemahan dan kekurangan kitab isa kita rubah atau kita tutupi, agar menjadi lebih baik, sehingga hal ini akan mengantar kita kea rah kesuksesan.

2) Pengetahuan, keterampilan, sikap yang dimiliki konselor

Perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu aspek kognitif, aspek psikomotor dan aspek afektif (perasaan, sifat, sikap). Pengetahuan menunjukkan aspek kognitifm keterampilan menunjukkan aspek psikomotor seddangkan aspek afektif menunjukkan sikap. Sebagai seorang bidan/tenaga Kesehatan dalam melaksanakan tugasnya akan tergantung dalam 3 aspek tersebut. Tanpa pengetahuan yang cukup semua yang dilakukan tidak akan mempunyai dasar ilmu yang benar, selain itu bila seseorang bidan

tidak mempunyai keterampilan yang baik juga akan membahayakan jiwa pasiennya. Sikap yang baik akan mendukung pekerjaan bidan dalam memberikan pelayanan. Untuk itu ketiga aspek tersebut harus seimbang dan terintegrasi sehingga akan mendapatkan hasil sesuai harapan baik bagi bidan maupun klien.

Pengetahuan yang harus dimiliki bidan tidak hanya pengetahuan kebidanan saja tapi dalam semua bidang ilmu. Antara lain pengetahuan tentang psikologi, Kesehatan reproduksi, kebidanan dan kandungan, keluarga berencana, Kesehatan neonates, 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:

- a) Terampil dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi klien
- b) Terampil dalam melakukan komunikasi interpersonal
- c) Terampil dalam menggunakan alat bantu visual untuk pemberian informasi

- d) Terampil dalam mengatasi masalah genting yang dihadapi klien
- e) 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. Menurut Carl Rogers agar konseling efektif ada tiga kualitas diri (sikap) yang sebaiknya dimiliki oleh konselor yaitu:

- a) Empati : memandang dengan kerangka piker klien, berusaha memahami dan berpikir Bersama klien
 - b) Otentik : konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dirasakan selaras, tidak berpura-pura
 - c) Unconditional positif regard atau acceptance : menerima klien apa adanya, tanpa syarat, menghormati dan menghargai
- 3) Pengarah 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-spiritual 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 kelemahannya, dan tidak bisa mengendalikan diri, misalkan bidan yang mudah marah, maka apabila dia mendapatkan pasien yang memberikan pendapat lain tentang keadaan yang dialaminya, maka bidan tidak akan mampu mengendalikan emosinya sehingga pertengkaran akan terjadi sehingga memerkeruh suasana. Lain halnya jika bidan tersebut sudah memahami bahwa dirinya mudah marah, maka dia akan berusaha untuk meredam kemarahannya dan pendapat klien akan disikapi sebagai suatu tukar pendapat semata. Bidan yang kurang memahami diri sendiri kemungkinan akan sulit memahami apa yang dialami klien, sehingga bidan tidak akan dapat berkomunikasi dengan baik, karena ada sikap tidak bisa menerima klien apa adanya.

BAB VI

KETERAMPILAN OBSERVASI

A. Keterampilan Observasi

Melatih kepekaan dalam 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.

Hal yang perlu kita observasi adalah:

1. Tingkah laku verbal.
2. Non verbal.
3. Kesenjangan antara tingkah laku verbal dan non verbal.

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

B. Tingkah Laku Verbal dan Non Verbal

1) Komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam non verbal, tanpa kata-kata. Secara otomatis dalam kehidupan sehari-hari komunikasi non verbal selalu dipakai, sehingga ini lebih bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal ini dianggap lebih jujur mengungkapkan apa yang mau diungkapkan karena lebih bersifat spontan. Meskipun demikian komunikasi ini lebih sulit ditafsirkan karena kabur. Misalnya apabila ada orang yang tersenyum pada kita maka kita tidak dapat dengan cepat mempersiapkan senyum itu, bisa saja dia senang, kaget, sinis atau bertanya-tanya. Karena itu mempelajari komunikasi non verbal lebih sulit dibanding mempelajari komunikasi verbal.

Komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Dengan kata lain komunikasi verbal dan non verbal merupakan kegiatan yang saling melengkapi dan selalu dilakkan secara bersamaan.

Bentuk komunikasi non verbal adalah:

1. Bahasa tubuh; meliputi lambaian tangan, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, gerakan kepala, sikap/postur tubuh, dan lain-lain.
2. Tanda; dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata. Misal: bendera putih mengartikan ada lelayu.

3. Tindakan atau perbuatan; tindakan tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna. Misal: menggebrak meja berarti marah.
4. Objek; objek tidak menggantikan kata-kata tetapi juga mengandung makna. Misal: pakaian mencerminkan gaya hidup seseorang.
5. Warna; menunjukkan warna emosional, cita rasa, keyakinan agama, politik, dan lain-lain. Misal: warna merah muda adalah warna feminisme.

Fungsi komunikasi non verbal

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

2) Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata baik secara lisan maupun tulisan. Bahasa verbal merupakan sarana untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan maksud tujuan. Menurut Larry L. Barker, bahasa mempunyai tiga fungsi yaitu penamaan, interaksi dan transmisi informasi (Mulyana, 2007).

Aspek dalam komunikasi verbal yaitu perbendaharaan kata-kata (vocabulary), kecepatan

(racing), intonasi suara, humor, waktu yang tepat dan singkat.

- 3) Kesenjangan Tingkah Laku Verbal dan Non Verbal
Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal dapat dilihat dari:
- a) Kesesuaian antara tingkah verbal dan non verbal.
 - b) Kesesuaian antara dua buah pertanyaan.
 - c) Kesesuaian antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

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 lambaian tangan, raut/ekspresi, wajah, kontak mata, sentuhan, Gerakan kepala, sikap/postur tubuh dll.

- 1) Ekspresi wajah

Wajah, terutama mata merupakan sumber yang kaya dengan pemaknaan komunikasi. Ekspresi wajah merupakan cerminan suasana emosi seseorang. Apakah ia sedang Bahagia atau bersedih, wajah memberikan sinyal yang nyata bagi orang yang menatap

dan mengerti kejiwaan dan psikologi. Wajah juga dapat memberikan gambaran seseorang suka, tertarik atau sebaliknya, tidak suka dan tidak tertarik pada apa yang dikomunikasikan.

2) Kontak mata

Sebagaimana wajah mata juga merupakan sinyal manusia secara alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan apa yang dibicarakan. Melalui kontak mata dapat memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi orang lain selama berkomunikasi.

3) Sentuhan

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

menimbulkan juga perasaan bahwa yang disentuh dihargai.

4) Postur tubuh dan gaya berjalan

Cara seseorang berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri dan tingkat kesehatannya. Orang yang sedang berjalan tergesa-gesa memberikan informasi bagi yang melihat bahwa ia sedang mengajar atau tidak mau diganggu. Dalam penyampaian hal yang penting, posisi duduk lebih baik daripada posisi berjalan. Posisi tubuh yang saling berhadapan lebih baik dibandingkan bersisian dalam berkomunikasi. Demikian juga saat mendengarkan, tubuh lebih condong ke arah lawan bicara lebih memberikan kesan bahwa pembicaraan lebih didengarkan dan penting.

5) Sound (suara)

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

6) Gerak isyarat

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

b) Tanda

Tanda dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata misalnya bendera, rambu-rambu lalu lintas, dsb. Misalnya bendera putih untuk daerah tertentu bisa diartikan bahwa ada orang yang meninggal dunia. Rambu lalu lintas saat berwarna merah makasemua kendaraan akan berhenti secara otomatis begitu pula sebaliknya Ketika lampu berwarna hijau mereka akan berjalan Kembali.

c) Tindakan atau perbuatan

Tindakan atau perbuatan secara khusus tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna, misalnya menggebrak meja, menutup pintu keras-keras dll. Tindakan tersebut bisa bermakna marah.

d) Objek

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

e) Warna

Kita sering menggunakan warna untuk menunjukkan suasana emosional, cita rasa, keyakinan agama, politik, dll. Di Indonesia warna merah muda adalah feminisme (warna romantic, 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, bersih. Selain itu warna bisa bersifat simbolik dalam politik. Suasana hati bisa ditunjukkan dengan warna missal merah (menggairahkan, merangsang), biru (aman dan kembang), orange (tertekan, terganggu, bingung), hitam dan coklat (sangat sedih, patah hati, tidak Bahagia, murung), biru dan hijau (kalem, damai, tenteram), ungu (berwibawa, agung), kuning (menyenangkan, riang, gembira), hitam (berkuasa, kuat, bagus sekali) dll.

C. Pengamatan dan Penafsiran

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

Tahap-tahap interpretasi meliputi:

- 1) Refleksi perasaan; konselor tidak jauh dari apa yang dikatakan klien.
- 2) Klarifikasi; menjelaskan apa yang tersirat dalam perkataan klien.
- 3) Refleksi; penilaian konselor terhadap apa yang diungkapkan klien.
- 4) Konfrontasi; konselor membawa kepada perhatian dan perasaan klien tanpa disadari.
- 5) Interpretasi; konselor memperkenalkan konsep-konsep hubungan yang berakar dari pengalaman.

Dari pembicaraan dengan klien maka kita harus mampu mengamati pembicaraan sehingga dapat memperoleh data yang diharapkan. Yang bisa kita amati dari pembicaraan/kata-kata klien adalah kata-kata kunci yang harus bis akita tangkap, penjelasan-penjelasan, kapan beralih topik. Antara topik satu dengan lainnya harus kita mengerti dan jelas dan pertanyaan yang diajukan.

D. Keterampilan Membina Hubungan Baik

Dalam konseling, bidan yang baik adalah bidan yang selalu berusaha untuk membina hubungan baik dengan klien. hal tersebut akan terjadi bila ada Kerjasama di antara

ke duanya. 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 untuk memberikan dukungan atau motivasi kepada klien.

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

Tiga hal yang perlu diperhatikan dalam membina hubungan baik adalah:

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

Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar proses komunikasi interpersonal. Membina hubungan baik bis akita awaali dengan sikap hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati dan tulus. Hubungan baik harus dimulai sejak awal hubungan dan tetap dipertahankan seterusnya. Perilaku atau respon bidan yang mendukung terciptanya hubungan baik antara lain : meberi salam dengan ramha, mempersilahkan duduk, tidak memotong pembicaraan, menjaga rahasia klien, tidak menilai klien dll.

Sikap yang hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati dan tulus merupakan upaya untuk

membina hubungan yang baik. Sikap dasar yang perlu dimiliki adalah SOLER yaitu:

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

E. Mendengar Aktif

Menjadi pendengar aktif bagi konselor sangat penting karena:

- 1) Menunjukkan kepedulian
- 2) Merangsang dan memberikan klien bereaksi secara spontan terhadap konselor
- 3) Menimbulkan situasi yang mengajarkan
- 4) Klien membutuhkan gagasan-gagasan baru

Untuk mencapai tujuan dari komunikasi perlu saling memahami dan saling mendengarkan. Untuk menjadi pendengar yang baik konselor harus memiliki kemampuan sebagai berikut :

- 1) Mampu berhubungan dengan orang di luar kalangannya
- 2) Mempunyai cara-cara untuk membantu klien
- 3) Memperlakukan klien untuk menimbulkan respon yang bermakna
- 4) Bertanggungjawab bersama klien dalam konseling

F. Keterampilan Mendengar

Dalam percakapan dengan orang lain, sebaiknya kita mendengarkan tidak sebatas isi, tapi juga tidak mendengarkan secara kritis. Tapi berusaha mendengarkan secara empatik dan aktif. Untuk menjadi bidan yang baik maka kita harus mampu menjadi seorang pendengar yang baik pula bagi klien. Tujuannya agar bidan dapat mendengarkan secara efektif dan akhirnya bisa mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan, yaitu idan dapat memperoleh informasi. Ada beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar bidan bisa mendengarkan secara efektif.

1) Punya motivasi

Dengarkan apa yang dikatakan klien dengan seksama dan penuh perhatian dan bagaimana ia mengatakan hal itu. Perhatikan bagaimana intonasi suara, pemilihan kata, ekspresi wajah dan Gerakan tubuhnya. Dengarkan klien dengan seksama, jangan berfikir apa yang akan anda katakan selanjutnya.

2) Mengadakan kontak mata

Ini membantu untuk memusatkan perhatian, mengurangi gangguan pada hal-hal sekitar, mendorong pembicara tetap berminat untuk

berbicara. Jika tidak mengadakan kontak mata maka klien akan menfasirkan bahwa bidan tidak tertarik untuk berbicara dengannya, kemudian akan mengambil jarak.

3) Menunjukkan minat

Tunjukkan bahwa bidan tertarik pada apa yang dikatakan klien, perasaan-perasaan yang menyertai, dan kebutuhan-kebutuhan yang terkandung dalam pembicaraan. Tempatkan diri pada posisi klien selama mendengarkan, rasakan apa yang dirasakan/dialami klien seolah-olah itu terjadi pada diri anda.

4) Menghindari Tindakan-tindakan yang mengganggu

Duduk menghadap klien dengan nyaman, hindari Gerakan yang mengganggu, tatap dan perhatikan Ketika klien berbicara. Bentuk Tindakan yang mengganggu adalah sebentar-bentar melihat jam, menghentak-hentakkan sepatu, dll. Terima klien apa adanya, jangan menghakimi atau memberikan penilaian dari luarnya saja.

5) Tidak memotong pembicaraan

Jangan memotong pembicaraan Ketika klien belum menyelesaikan pembicaraannya. Kadang lakukan mendengar pasif (diam), beri waktu klien untuk berfikir, bertanya dan bicara sesuai dengan kecepatan klien. Lakukan pengulangan/refleksikan apayang anda dengar, sehingga baik anda maupun klien anda tahu bahwa anda paham. Tunjukkan tanda

perhatikan verbal dan non verbal (sesekali mengangguk) atau anda dapat menggelus tangan atau Pundak klien (sesuaikan dengan budaya dan keyakinan masing-masing).

6) Bersikap wajar

Tidak berlebihan dalam usaha untuk mendengar dengan melebih-lebihkan Bahasa tubuh. Ini dapat mengurangi rasa percaya diri dan ketulusan untuk mendengarkan.

G. Jenis Pertanyaan

1) Petanyaan tertutup

Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang jawabannya sudah pasti dan ini biasanya hanya membutuhkan jawaban “ya” atau “tidak” untuk mengumpulkan informasi yang factual (biasanya di awal percakapan). Pertanyaan tertutup kurang menciptakan suasana akrab pada saat komuniaksi. Bidan tidak dapat menggali informasi lebih banyak dengan pertanyaan tertutup karena klien tidak dapat mengeksplorasikan perasaannya.

2) Pertanyaan terbuka

Merupakan pertanyaan yang menuntut jawaban yang memungkinkan 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. Biasanya untuk menggali perasaan, kepercayaan dan pengetahuan klien. Misalnya

“Bagaiman perasaan ibu sekarang?” pertanyaan terbuka dapat membantu klien dalam memulai percakapan, meminta penjelasan lebih lanjut, memberikan contoh, memusatkan pada perasaan klien.

3) Pertanyaan mendalam

Dimaksudkan untuk menggali lebih dalam 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 khusus agar tidak bias. Misalnya “Apakah maksud ibu dengan peristiwa menakutkan ini?”

4) Pertanyaan mengarahkan/sugestif

Mengarahkan berarti bidan mengarahkan apa yang dibicarakan klien. Tidak selalu tepat digunakan pada berbagai kondisi. Missal : “ Ibu tidak inginkan punya anak lagi setelah melahirkan anak ke 3?”. Pertanyaan mengarahkan ini sebaiknya dihindari oleh bidan dan bairkan klien mengungkapkan perasaannya secara spontan.

H. Bertanya efektif

Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dari klien maka kita sebagai bidan harus mampu mengajukan pertanyaan dengan terarah. Berikut tips/cara bertanya yang efektif yang bisa digunakan oleh bidan. Tujuannya agar bidan dapat bertanya secara efektif dan akhirnya bisa mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan. Selain itu tujuannya adalah mendorong klien untuk bicara sehingga apa yang menjadi masalahnya bisa terkaji secara lengkap, menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap klien, meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan klien dan memberi suatu arahan percakapan terhadap klien, hal ini untuk menghindari percakapan-percakapan yang tidak terarah dan tidak dibutuhkan.

Tips dalam bertanya efektif adalah:

1. Menggunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban.
2. Menggunakan kata-kata yang dipahami klien.
3. Mengajukan pertanyaan satu per satu dan menunggu jawaban dengan penuh perhatian, tidak memotong biarkan klien menyelesaikan kalimatnya karena pemotongan ditengah kalimat bisa menimbulkan salah persepsi.
4. Menggunakan kata-kata yang mendorong klien untuk tetap berbicara : “dan?”, “bagaimana?”, “lalu?”, “maksudnya?”.
5. Bila harus menyakan hal-hal yang sangat pribadi, jelaskan alasan mengapa harus ditanyakan.

6. Menghindari penggunaan kata tanya “mengapa?”. Kemungkinan klien dapat merasa disalahkan.
7. Mengajukan pertanyaan yang sama dengan berbagai cara bila klien belum paham.
8. Menghindari pertanyaan yang mengarahkan.
9. Menggunakan “pertanyaan terbuka” karena lebih efektif

BAB VII

KOMUNIKASI

DALAM PRAKTIK KEBIDANAN

A. Macam-Macam Klien Dalam Asuhan Kebidanan

Konseling dalam kebidanan merupakan pertolongan dalam bentuk wawancara sehingga terjadi komunikasi, interaksi, dan usaha dalam pemecahan masalah antara konselor (bidan) dengan konseli (klien) diruang lingkup kebidanan. Sesuai dengan wewenang dan ruang lingkup pelayanan kebidanan, maka bidang konseling kebidanan meliputi siklus daur kehidupan Wanita, mulai dari bayi balita sampai dengan masa klimakterium & menopause.

1. Tujuan Konseling Kebidanan

- a. Membantu memecahkan masalah/menfasilitasi koping (fasilitating coping), meningkatkan keefektifan individu dalam pengambilan keputusan secara tepat. Lebih lanjut, tujuannya adalah memfasilitasi pengembangan koping yang konstruktif pada klien yang mengalami masalah kehidupan, khususnya yang berhubungan dengan penyakit, kondisi sakit, atau cacat yang dialami. Fasilitasi tidak hanya terbatas pada klien tapi juga keluarganya.

- b. Membantu pemenuhan kebutuhan klien, meliputi menghilangkan perasaan yang menekan/mengganggu dan mencapai kesehatan mental yang positif.
- c. Mengubah sikap dan perilaku yang negatif menjadi positif dan dari yang merugikan klien jadi menguntungkan klien. Banyak klien yang tidak menyadari bahwa mereka memiliki perilaku yang berisiko. Konseling diharapkan bisa membantu klien untuk mengubah perilaku rentan mereka sehingga dapat mengurangi mereka dari keterpaparan terhadap risiko.
- d. Meningkatkan rasa percaya diri. Klien yang mengalami permasalahan kesehatan reproduksi biasanya cenderung menutup diri dari masyarakat dan keluarga. Konseling dapat membantu menguatkan klien agar bisa lebih menerima tubuhnya secara positif.
- e. Efektifitas personal dimana akar masalah kualitas dan kesehatan reproduksi (SKR) sangat kompleks, bukan sekedar masalah medis tetapi sabanyak permasalahan social yang ada. Konsekuensi masalah SKR (sosial dan medis) tidak hanya berdampak pada klien itu sendiri, namun juga pada anak-anaknya, pasangannya dan mungkin masyarakatnya. Tujuan konseling adalah menginformasikan klien mengenai hak-

hak dan pilihannya, serta memberdayakan klien untuk membuat keputusan. Konselor juga dapat menjangkau masyarakat serta mengajarkan mereka mengenai akar masalah, keterbatasan, dan konsekuensi yang berkaitan dengan pengobatan

2. Macam-macam Klien Dalam Asuhan Kebidanan

- a. **Konseling Dalam Asuhan Kebidanan Bayi/Balita**
Komunikasi dimulai sejak bayi dilahirkan, ketika menangis sampai bayi dapat berbicara dengan lancar. Fase pertumbuhan dan perkembangan Komunikasi bayi meliputi: Fase prelinguistic, kata pertama, kalimat pertama, kemampuan bicara egosentris dan memasyarakat, dan perkembangan semantic.

1) Fase *Prelinguistic* (Fase Sebelum Bicara)

Suara pertama yang dikeluarkan bayi bayi baru lahir adalah tangisan. Tangisan bayi ini merupakan reaksi perubahan tekanan udara dan suhu luar uterin. Penyebab bayi menangis bisa karena lapar, rasa tidak nyaman, kesakitan atau minta perhatian. Bunyi refleksi (*reflek vocal*) juga termasuk dalam fase *Prelinguistic*, dibagi menjadi 2 yang meliputi :

- (a) *Babbling* (meraban) yaitu fase ini dimulai ketika bayi tahu suaranya, senang

mendengar suaranya dan kemudian diulang seperti berbicara sendiri.

(b) *Echolalia* yaitu mengulang gema suara dari suara yang diucapkan orang lain.

2) Kata Pertama

Fase ini dimulai usi 4 - 5 bulan dengan merespon terhadap kata-kata yang sering dia dengar seperti ibu, mama, ayah dan lain sebagainya. Sering orang tua tidak mengetahui kata pertama dari anaknya, orang tua seharusnya melihat juga konteks kata yang diucapkan anaknya. Anak memberikan reaksi yang berbeda pada satu kata yang diucapkan dengan intonasi pada usia 4-5 bulan. Ketika ada orang bilang diam sambil membentak akan berbeda ketika orang bilang diam dengan nada lembut untuk menenangkan ketika dia menangis. Anak sudah bisa mengerti maksud suatu kata ketika usia 12-18 bulan, saat ini sesungguhnya seorang anak bisa bicara sesungguhnya. Satu kata mengandung satu kalimat, misalnya minum berarti saya ingin minum.

3) Kalimat Pertama

Kalimat pertama dimulai ketika anak berusia 2 tahun. Kalimat pertama anak mempunyai arti pribadi dan tidak mengikuti tata aturan

bahasa. Pada fase ini anak sudah mulai Menyusun kata yang dikenal dengan periode permulaan pembicaraan komplit.

4) Kemampuan Bicara Egosentris dan Memasyarakat

Bicara egosentris merupakan petunjuk dan bantuan bagi anak dalam menyelesaikan masalahnya sendiri. Kemampuan berbicara egosentris meliputi:

- (a) Repetitif (pengulangan)
- (b) Monolog (berbicara satu arah)
- (c) Monolog kolektif

5) Perkembangan Semantic

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

b. Konseling Pada Remaja

Masa remaja merupakan periode terjadinya pertumbuhan dan perkembangan yang pesat baik secara fisik, psikologis maupun intelektual. Sifat khas remaja mempunyai rasa keingintahuan yang besar, menyukai petualangan dan tantangan serta cenderung

berani menanggung risiko atas perbuatannya tanpa didahului oleh pertimbangan yang matang. Remaja adalah seseorang yang tumbuh menjadi dewasa mencakup kematangan mental, emosional sosial dan fisik. Dimana remaja mempunyai rasa keingintahuan yang besar dan sedang mengalami proses perkembangan sebagai persiapan memasuki masa dewasa. Menurut *World Health Organization (WHO)*, remaja adalah penduduk dalam rentang usia 10-19 tahun, menurut Peraturan Kesehatan RI Nomor 25 tahun 2014, remaja adalah penduduk dalam rentang usia 10-18 tahun dan menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana (BKKBN) rentang usia remaja adalah 10-24 tahun dan belum menikah.

Konseling pada masa remaja memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman dan upaya penyesuaian diri terhadap perubahan fisik dan emosi yang terjadi pada usia remaja. Membangun hubungan saling percaya, bersikap tidak menghakimi, memvalidasi sudut pandang remaja, melakukan refleksi, dan mengajukan pertanyaan terbuka akan membantu para remaja merasa dihargai dan terdorong mengeksplorasi alternatif-alternatifnya menyangkut masa depan mereka. Ada beberapa faktor yang menyebabkan remaja melakukan

perilaku yang menyimpang, yaitu faktor makro yang berkaitan dengan faktor sekitar atau lingkungan dan faktor mikro yang berkaitan dengan kepribadian remaja itu sendiri. Adapun faktor makro yang menyebabkan perilaku menyimpang adalah: pertama, keadaan ekonomi masyarakat. Keadaan ekonomi masyarakat yang berada di bawah standar dapat mengakibatkan remaja melakukan perbuatan yang menyimpang, walaupun tidak semuanya. Kedua, masa atau daerah peralihan. Masa transisi menyangkut dalam segala bidang, baik ideologi, politik, ekonomi, sosial, dan budaya yang kesemuanya ini dapat menyebabkan terjadinya masalah bagi para remaja. Dan ketiga, keretakan hidup keluarga (*broken home*). Keluarga yang tidak harmonis dapat juga mempengaruhi remaja untuk melakukan Tindakan yang menyimpang. Sedangkan faktor mikro meliputi: pertama, praktik atau cara mengasuh anak. Pengasuhan anak-anak di dalam keluarga berada di bawah kendali kedua orang tua. Kedua orang tuanyalah yang bertanggungjawab atas keberhasilannya. Cara mendidik dan mengasuh yang keliru dapat menimbulkan penyimpangan pada remaja. Karena itu, orang tua harus bijak ketika mendidik putra-putrinya. Kedua, pengaruh teman sebaya. Teman sebaya juga dapat

mempengaruhi penyimpangan pada remaja. Karena itu para anak-anak yang sudah menginjak remaja harus diarahkan ketika mereka bergaul dengan teman-temannya. Mereka tidak bisa dicegah untuk tidak bergaul, tetapi harus diarahkan dan dibimbing sehingga tidak terjerumus pada hal-hal yang negatif. Dan ketiga, pengaruh pelaksanaan hukum. Yang tidak kalah pentingnya adalah masalah hukum. Apabila penegakan hukum tidak berjalan dengan semestinya dan tidak adil maka hal itu juga menyebabkan para remaja akan mudah mengulangi perbuatan-perbuatan yang menyimpang.

Tujuan bimbingan dan konseling pada umumnya sama bagi siapapun termasuk bagi remaja. Berikut ini beberapa di antara tujuan yang didukung secara eksplisit maupun implisit oleh para konselor:

- 1) Pemahaman

Adanya pemahaman terhadap akar dan perkembangan kesulitan emosional, mengarah kepada peningkatan kapasitas untuk lebih memilih kontrol rasional ketimbang perasaan dan tindakan.

- 2) Berhubungan dengan orang lain

Menjadi lebih mampu membentuk dan mempertahankan hubungan yang bermakna

dan memuaskan dengan orang lain, misalnya, dalam keluarga atau di tempat kerja.

3) Kesadaran diri

Menjadi lebih peka terhadap pemikiran dan perasaan yang selama ini ditahan atau ditolak, atau mengembangkan perasaan yang lebih akurat berkenaan dengan bagaimana penerimaan orang lain terhadap diri.

4) Penerimaan diri

Pengembangan sikap positif terhadap diri, yang ditandai oleh kemampuan menjelaskan pengalaman yang selalu menjadi subjek kritik diri dan penolakan.

5) Aktualisasi diri atau individuasi

Pergerakan ke arah pemenuhan potensi atau penerimaan integrasi bagian diri yang sebelumnya saling bertentangan.

6) Pencerahan

Membantu klien mencapai kondisi spiritual yang lebih tinggi.

7) Pemecahan masalah

Menemukan pemecahan problem tertentu yang tidak bisa dipecahkan oleh klien seorang diri. Menuntut kompetensi umum dalam pemecahan masalah.

- 8) Pendidikan psikologi.
Membuat klien mampu menangkap ide dan teknik untuk memahami dan mengontrol tingkah laku.
- 9) Memiliki keterampilan social
Mempelajari dan menguasai keterampilan sosial dan interpersonal seperti mempertahankan kontak mata, tidak menyela pembicaraan, asertif, atau pengendalian kemarahan.
- 10) Reproduksi dan aksi social
Menginspirasi dalam diri seseorang hasrat dan kapasitas untuk peduli terhadap orang lain, membagi pengetahuan, dan berkontribusi kebaikan bersama (colletive good) melalui kesepakatan politik dan kerja komunitas (McLeod, 2010).

Pelaksanaan konseling pada remaja menggunakan pendekatan kelompok. Pertama bidan atau tenaga kesehatan perlu menjalin hubungan komunikasi secara terbuka menerima remaja secara utuh hingga remaja bisa secara terbuka mengungkapkan hal-hal yang belum diketahui. Untuk memperjelas arah dan tujuan proses konseling yang akan dilaksanakan, bidan memberikan masukan berupa: perubahan fisik remaja putra dan putri, perubahan emosi, proses

kehamilan yang bisa terjadi pada usia remaja, penyalahgunaan obat-obatan terlarang (narkoba) dan kenakalan remaja. Bidan sebagai konselor dapat melaksanakan konseling terhadap orangtua yang memiliki anak remaja bermasalah dengan tujuan untuk: mencegah upaya abortus, mendorong ibu (remaja yang hamil) untuk mencapai pelayanan kesehatan, mempersiapkan kelahiran bayi secara normal, mempersiapkan ibu dan keluarga agar menerima kelahiran bayi.

a. Konseling Pada Calon Orang Tua

Orangtua adalah pembentuk pribadi pertama dalam kehidupan anak, kepribadian orangtua, sikap dan cara hidup mereka merupakan unsur-unsur pendidikan yang tidak langsung yang dengan sendirinya akan masuk kedalam pribadi anak yang sedang tumbuh. Sehingga orangtua memegang peranan penting dalam membangun karakter kepribadian anak. Komunikasi terapeutik pada calon ibu, para bidan harus memerhatikan dan mempelajari kondisi psikologis Wanita. Bidan bisa melakukan komunikasi terapeutik kepada calon ibu dengan menitikberatkan pada pemberian penjelasan mengenai: perubahan-perubahan fisiologis menstruasi, memberikan bimbingan mengenai perawatan diri sehubungan dengan peristiwa menstruasi,

memberikan bimbingan pra-perkawinan dan dasar-dasar Pendidikan kesehatan kepada calon ibu serta memberikan pemahaman dan upaya penyesuaian diri atas perubahan fisik, emosi, peran yang terjadi.

b. **Konseling Pada Ibu Hamil**

Bidan merupakan tenaga penyedia pelayanan pemeriksaan kehamilan mayoritas di Indonesia. Bidan mempunyai tugas penting dalam konseling dan pendidikan kesehatan, tidak hanya kepada perempuan, tetapi juga kepada keluarga dan masyarakat. Kegiatan ini harus mencakup pendidikan antenatal dan persiapan menjadi orang tua serta dapat meluas pada kesehatan perempuan, kesehatan seksual atau kesehatan reproduksi dan asuhan anak. Konseling sebagai bagian dari pelayanan kebidanan perlu suatu manajemen yang baik. Tercapainya tujuan tersebut tidak lepas dari perencanaan dan pengorganisasian yang merupakan bagian-bagian dari manajemen. Agar proses konseling berkualitas, bidan perlu mempunyai pengetahuan dan ketrampilan tentang konseling. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh ketrampilan bidan untuk berkomunikasi

secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien.

Konseling pada ibu hamil ini mulai diberikan pada trimester pertama dan kedua. Konseling yang diberikan adalah pemberian informasi mengenai perubahan yang terjadi pada perkembangan janin sesuai usia kehamilan serta perubahan yang terjadi pada ibu sendiri dan pencegahannya. Sedangkan focus konseling pada trimester 3 adalah keadaan janin dalam Rahim, posisi janin yang berkaitan dengan letak janin, dan persiapan persalinan.

1) Konseling Kehamilan Trimester I

Perubahan fisik yang dialami pada masa kehamilan trimester I yaitu:

a) Ketidaknyamanan selama kehamilan

- (1) Mual dan muntah
- (2) Hipersalivasi (air liur yang berlebihan)
- (3) Mudah Lelah (pada awal kehamilan, wanita sering mwnngwluhkan mudah Lelah).
- (4) Perubahan Psikologis: perubahan pada ibu hamil bukan merupakan gangguan psikologis atau kejiwaan, tetapi merupakan bentuk perubahan

fisiologis pada ibu hamil. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan fisik. Ibu hamil kadang senang, sedih, perasaan ingin marah yang tidak menentu dan tidak diketahui penyebabnya.

(5) Libido menurun (penurunan keinginan seksual)

b) Komplikasi kehamilan trimester I

(1) Hyperemesis gravidarum

Hiperemesis gravidarum adalah suatu keadaan mual dan muntah pada kehamilan yang menetap, dengan frekwensi muntah lebih dari 5 kali sehari, disertai penurunan berat badan (>5% dari berat sebelum hamil) dan biasanya mencapai puncaknya antara minggu ke-8 dan ke-12 dan hilang pada minggu ke-16.3 atau pada minggu ke-20.

(2) Abortus

Abortus adalah berakhirnya kehamilan sebelum janin mencapai berat 500 gram atau

umur kehamilan kurang dari 20 minggu.

(3) Kehamilan ektopik

Kehamilan ektopik adalah kehamilan diluar rongga rahim, dimana telur yang dibuahi berimplantasi dan tumbuh dilokasi lain selain lapisan dalam rahim. Kehamilan ektopik paling sering dijumpai dituba falopi (95%), dan dapat terjadi dalam ligamentum latum, ovarium, serviks atau tempat lain dirongga perut.

(4) Molahidatidosa

Mola hidatidosa adalah bagian dari penyakit trofoblastik gestasional, yang disebabkan oleh kelainan pada villi khorionik yang disebabkan oleh proliferasi trofoblastik dan edem.

2) Konseling Kehamilan Trimester II

Kehamilan trimester II yaitu keadaan dimana usia gestasi janin mencapai usia 13 minggu hingga akhir minggu ke 27. Dalam kehamilan terjadi banyak perubahan baik fisik maupun psikologis.

Berdasarkan perubahan fisiologi yang terjadi pada kehamilan trimester II dan gejala yang mengakibatkan ketidaknyamanan pada ibu. Ketidaknyamanan merupakan suatu perasaan atau yang tidak menyenangkan bagi kondisi fisik ataupun mental pada ibu hamil. Untuk mengurangi dan mengatasi masalah saat kehamilan diperlukan bantuan dalam bentuk konseling kehamilan. Perubahan fisik yang terjadi pada kehamilan trimester II antara lain:

a) Ketidaknyamanan kehamilan trimester II

(1) Pusing

Sakit kepala selama dan setelah kehamilan adalah kejadian umum yang mengakibatkan gangguan dalam aktivitas ibu hamil sehari-hari. Faktor risiko yang berhubungan dengan sakit kepala seperti riwayat sakit kepala sebelumnya, multiparitas dan bertambahnya usia.

(2) Kram kaki

Kram pada kaki sering dikeluhkan ibu hamil pada

malam hari dan menjelang pagi hari. Kram ini terjadi di malam hari yang mengakibatkan gangguan tidur. Kram kaki dapat muncul setelah usia kehamilan 24 minggu sampai dengan 36 minggu kehamilan.

(3) Nyeri punggung

Nyeri punggung merupakan ketidaknyamanan selama kehamilan yang dirasakan oleh sebagian ibu hamil. Ibu hamil yang merasakan nyeri punggung dapat memengaruhi aktivitas sehari-hari dan mengurangi kualitas hidup mereka. Nyeri punggung ini biasanya dimulai antara kehamilan pada minggu ke-20 dan minggu ke-28 kehamilan.

(4) Hiperpigmentasi

Perubahan warna kulit terjadi selama kehamilan dan 90% ibu hamil mengalaminya. Perubahan ini menimbulkan rasa kurang nyaman pada ibu hamil, yaitu menimbulkan efek yang berhubungan dengan

estetika, sehingga memengaruhi psikologis seorang ibu hamil.

(5) Secret vagina berlebih

Keputihan yang sering disebut juga leukorrhea merupakan pengeluaran yang dihasilkan oleh servik maupun vagina, yang berasal dari metabolisme glikogen dan dikeluarkan dalam bentuk lender maupun semi cair.

(6) Konstipasi

Konstipasi adalah suatu keadaan dimana sekresi dari sisa metabolisme nutrisi tubuh dalam bentuk feses mengalami gangguan yang menyebabkan feses menjadi keras, mengejan saat buang air besar dan frekuensi buang air besar kurang dari tiga kali per minggu. Seiring bertambahnya usia kehamilan maka lambung dan usus tergeser oleh uterus yang terus membesar sehingga terjadi kompresi pada usus bagian bawah serta perubahan hormon estrogen dan

progesteron yang menjadi penyebab dari konstipasi.

(7) Varises

Varises vena karena sirkulasi yang buruk dan melemahnya dinding pembuluh darah.

(8) Hemorroid

Hemorroid terjadi karena adanya tekanan uterus kehamilan pada spina yang mengganggu sirkulasi vena.

b) Perubahan psikologis

Ibu sudah menerima kehamilannya dan dapat mulai menggunakan energi dan pikirannya secara lebih konstruktif. Pada trimester ini ibu dapat merasakan gerakan janinnya, banyak ibu yang merasa terlepas dari kecemasan dan rasa tidak nyaman seperti yang dirasakannya pada trimester pertama.

c) Komplikasi kehamilan trimester II

(1) Perdarahan

(2) Pre-eklampsia dan Eklampsia

3) Konseling Kehamilan Trimester III

Perubahan psikologis seorang ibu mulai merasa takut akan rasa sakit dan bahaya fisik yang akan timbul pada waktu

melahirkan dan merasa khawatir akan keselamatannya.

c. **Konseling Pada Ibu Bersalin**

Pelaksanaan komunikasi pada ibu bersalin tidak hanya ditujukan pada ibu yang akan melahirkan, tetapi juga pada pendamping ibu (suami/keluarga lainnya). Komunikasi bertujuan memberikan dukungan dan motivasi moral baik untuk ibu maupun keluarga. Fokus komunikasi pada keterampilan saat bersalin dengan menerapkan asuhan sayang ibu, penyampaian pesan secara jelas, memberikan rasa nyaman. Kondisi emosional ibu meliputi perasaan takut mati, rasa bersalah, trauma kelahiran.

Pendekatan komunikasi terapeutik yang dapat dilakukan oleh bidan pada ibu bersalin yaitu:

- 1) Menjalin hubungan yang baik bidan dengan klien.
- 2) Bidan menerima klien apa adanya dan memberikan support.
- 3) Kehadiran, merupakan bentuk perhatian kepada klien. Bidan hadir untuk mendampingi klien selama proses persalinan. Bila memungkinkan anjurkan pendamping untuk mengambil peran aktif dalam asuhan.

- 4) Mendengarkan, bidan selalu mendengarkan dan memperhatikan keluhan klien.
- 5) Sentuhan, dapat diberikan ketika mendampingi klien yang bersalin. Komunikasi non-verbal kadang-kadang lebih bernilai dari pada kata-kata. Sentuhan bidan terhadap klien akan memberikan rasa nyaman serta dapat membantu relaksasi.
- 6) Memberi informasi tentang kemajuan persalinan. Hal ini diupayakan untuk memberi rasa percaya diri bahwa klien dapat melalui proses persalinannya dengan lancar. Pemahaman yang baik dapat mengurangi kecemasan klien
- 7) Memandu persalinan dengan instruksi khusus, seperti memandu untuk bernafas, relaksasi, melakukan gerakan tertentu, atau hypnotherapy . Sebagai contoh, bidan meminta klien untuk meneran ketika ada kontraksi (his) muncul, lalu bidan mengatakan pada ibu untuk bernafas panjang dan rileks saat his menghilang.
- 8) Melakukan kontak fisik dengan klien. Kontak fisik dapat dilakukan dengan menggosok punggung, memeluk, dan

menyeka keringat serta membersihkan wajah klien. Counter Pressure untuk mengurangi nyeri.

9) Memberikan ucapan selamat pada klien atas kelahiran putranya dan menyatakan ikut berbahagia.

d. **Konseling Pada Ibu Nifas**

Pelaksanaan komunikasi pada ibu nifas harus memperhatikan kestabilan emosi ibu, arah pembicaraan terfokus pada penerimaan kelahiran bayi, penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti oleh ibu dan keluarga. Perubahan fisik: involusio uterus, anemia, perdarahan, pengeluaran urin dan lokea, infeksi nifas. Perubahan psikologis: baby blues, post partum blues, depresi post partum

e. **Konseling Pada Akseptor Keluarga Berencana**
Pelaksanaan komunikasi berfokus pada efek samping kontrasepsi dan cara mengatasinya, cara kerja dan penggunaan alat kontrasepsi (alkon). Perubahan fisiologis: akibat efek samping alkon (pusing, BB naik, flek wajah, gangguan menstruasi, keputihan, gangguan libido). Perubahan psikologis: kecemasan akan keluhan, kegagalan pemakaian alkon

f. **Konseling Menopause**

Perubahan fisiologis: hot flush, keringat dingin, haid tidak teratur, dispareuni, dan

jantung berdebar-debar. Perubahan psikologis: rasa cemas atas keluhan yang dialami. Pelaksanaan komunikasi meliputi pemberian penjelasan tentang pengertian, tanda-tanda menopause, pelayanan kesehatan yang dapat dikunjungi, membantu pengambilan keputusan. Melakukan komunikasi harus dengan pendekatan biologis, psikologis, dan sosial budaya.

BAB VIII

STRATEGI MEMBANTU KLIEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN

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

tidaknya Tindakan yang petugas kesehatan berikan pada klien.

A. Strategi Membantu Klien Dalam Pengambilan Keputusan

Ada empat strategi yang dapat membantu klien mengambil keputusannya, yaitu:

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

Dalam mengambil keputusan yang baik kita dikenalkan dengan 3 K dalam pengambilan keputusan yaitu mempertimbangkan kondisi, kehendak dan konsekuensinya. Adapun Langkah-langkah dalam pembuatan keputusan yang baik antara lain:

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

- c. Untuk setiap pilihan, buatlah daftar konsekuensinya baik yang positif maupun negative.

B. Faktor yang Mempengaruhi

a. Fisik

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

b. Emosional

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

c. Rasional

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

d. Praktikal

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

- e. Interpersonal
Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual.
- f. Structural
Didasarkan pada lingkungan sosial, ekonomi, politik, lingkungan mungkin memberikan hasil mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.

C. Tipe Pengambilan Keputusan

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

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

membantu klien untuk memilih yang terbaik bagi klien dan keluarganya.

D. Pemberian Informasi Efektif

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

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

E. Saat-saat Sulit dalam Penerapan KIP/K

a. Diam

Keadaan "diam" dalam konseling mempunyai makna, antara lain:

- 1) Penolakan atau kebingungan klien.
- 2) Klien dan konselor telah mencapai akhir suatu ide dan semata-mata ragu mengatakan apa selanjutnya.
- 3) Kebingungan karena kecemasan atau kebencian.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dari penyebab "diam" adalah sebagai berikut.

- 1) Apabila klien tidak mau bicara selama beberapa waktu, hal ini biasanya terjadi pada klien - klien yang merasa cemas atau marah.
- 2) Apabila terjadi pada awal pertemuan, setelah beberapa saat sebaiknya konselor memperhatikan hal ini dengan mengatakan seperti: "Saya mengerti hal ini sulit untuk dibicarakan. Biasanya pada pertemuan pertama klien-klien saya juga merasa seperti itu. Apakah ibu merasa cemas?"
- 3) Apabila klien diam karena marah, sebagai konselor Anda dapat berkata: "Bagaimana perasaan ibu setelah berada disini sekarang?". Pertanyaan ini harus diikuti dengan suasana hening selama beberapa saat, pada saat ini

konselor memandang klien dan memperhatikan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian.

- 4) Apabila terjadi pada pertengahan pertemuan, konselor harus memperhatikan konteks pembicaraan dan menilai mengapa hal ini terjadi. Pada umumnya, lebih baik menunggu beberapa saat, memberi kesempatan kepada klien untuk mengekspresikan perasaan atau pikirannya meskipun konselor merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut.
- 5) Apabila klien diam karena sedang berfikir, konselor tidak perlu berusaha memecahkan kesunyian, juga tidak perlu menunjukkan sikap tidak menerima.

b. Menangis

Tenangkan klien dengan menyentuh badan (menepuk-nepuk bahu atau memegang tangan klien) secara hati-hati.

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

Kondisi ini biasanya terjadi karena konselor tidak dapat memfasilitasi klien memecahkan atau membantu menyelesaikan masalah klien. Konselor merasa tidak tahu harus berbuat apa. Perlu diingat bahwa fokus utama konseling adalah orangnya, bukan masalahnya. Contoh permasalahan disini adalah keguguran yang berulang, dimana klien sangat mengharapkan memiliki anak, akan tetapi selalu

keguguran. Konselor dapat memberikan penguatan dan menyediakan waktu untuk klien walaupun tidak bisa merubah keadaan. Konselor memberikan pedampingan klien untuk mendapatkan terapi lanjut ke dokter kandungan.

d. Klien Bertanya Tentang Hal-hal Pribadi Konselor

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

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

- e. **Konselor Melakukan Kesalahan**
Hal utama yang terpenting untuk menciptakan hubungan baik dengan klien adalah bersikap jujur. Menghargai klien adalah salah satu syarat penting dalam konseling. Menghargai dan mempercayai klien dapat ditunjukkan dengan cara mengakui bahwa konselor telah melakukan kesalahan. Minta maaf apabila salah/keliru.
- f. **Konselor Tidak Tahu Jawaban Dari Pertanyaan Klien**
Hal ini merupakan kecemasan yang biasa diutarakan konselor. Sudah sepantasnya mengatakan bahwa konselor tidak dapat menjawab pertanyaan klien, tetapi akan berusaha mencari informasi tersebut untuk klien.
- g. **Klien Menolak Bantuan Konselor**
Ada tipe konseli yang merasa bahwa dia lebih tahu dari konselor dan merasa tidak membutuhkan konselor sehingga klien menolak bantuan konselor atau tidak membagi masalah-masalah pribadinya dengan konselor. Konselor tidak boleh menganggap hal ini adalah sentimen pribadi, karena kebanyakan klien sangat selektif dalam menentukan orang yang akan diajak untuk menceritakan masalah-masalahnya. Sebagai seorang konselor Anda diharapkan melakukan pada pertemuan pertama, penting sekali menjajaki alasan klien datang berkonsultasi. Banyak klien yang terpaksa datang karena diminta orang tua atau mertua, ada yang

ingin mengetahui yang terjadi pada dirinya. Kalau klien tidak mau mengungkapkan permasalahannya sama sekali, maka tekankan hal-hal positif tentang diri klien, seperti penguatan dan ucapan terima kasih karena klien sudah mau datang bertemu dengan konselor. Mungkin dengan demikian klien akan mempertimbangkan akan datang bertemu dengan konselor lagi. Konselor tetap mendukung secara positif walupun konseli (klien) menolak bantuan yang diberikan, sehingga klien tidak akan merasa sungkan untuk memnita bantuan terhadap masalah-maalahnya pada konselor di masa mendatang. Selain itu, sarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan.

h. Klien Merasa Tidak Nyaman Dengan Jenis Kelamin Konselor

Kesulitan ini diucapkan klien dengan mengatakan: “saya canggung membicarakan hal ini dengan Wanita”. “Saya mengharap berhadapan dengan laki-laki”. Dalam situasi sebaiknya konselor mengemukakan hal ini dengan mengatakan: “orang kadang-kadang awalnya merasa lebih nyaman berbicara dengan seseorang yang sama jenis kelaminnya, menurut pengalaman saya semakin lama hal itu semakin tidak penting apabila kita sudah semakin mengenal teman bicara kita.

i. Waktu yang Dimiliki Konselor Terbatas

Suatu ketika, klien datang untuk berkonsultasi pada waku yang tidak tepat bagi konselor seperti sedang

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

- j. **Konselor Tidak Menciptakan Hubungan yang Baik**
Suatu ketika konselor menemukan kesulitan menciptakan hubungan baik dengan konseli. Hal ini tidak berarti sesi konseling diakhiri atau merujuk konseli ke konselor yang lain. Konselor bisa meminta pendapat kepada temannya untuk mengamati pertemuan dan melihat di mana letak kesulitannya. Apakah ada sikap konselor yang membuat tidak nyaman konseli atau sebaliknya. Akan lebih baik untuk melanjutkan konseling dengan membuat suasana lebih nyaman bagi kedua belah pihak.
- k. **Konselor dan Klien Sudah Saling Kenal**
Pada suatu ketika, konselor dan konseli sudah saling kenal dan akrab. Perlu disampaikan kepada konseli bahwa lebih baik untuk mencari konselor lain untuk mendapatkan hasil konseling yang optimum yang tidak dipengaruhi ikatan emosional di antara kedua belah pihak.

1. Klien Berbicara Terus Yang Tidak Sesuai Dengan Topik Yang Dibahas

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

m. Konselor Merasa Malu Dipermalukan Dengan Suatu Topik Pembicaraan

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

memfasilitasi pemecahan masalah yang sedang ibu alami”.

n. Keadaan Kritis

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

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

F. Kesulitan Saat Konseling

Saat melakukan konseling tentu saja sebagai seorang bidan akan banyak mengalami kesulitan-kesulitan. Ada sejumlah kesulitan tersembunyi dalam konseling yang disadari oleh semua konselor, terutama konselor pemula, antara lain:

- a. Berusaha terlalu banyak dan terlalu dini
- b. Lebih banyak mengajar daripada membina hubungan
- c. Penerimaan yang berlebihan

- d. Menampilkan masalah konseling pada orang yang tidak berpengalaman
- e. Kecenderungan untuk menampilkan kepribadian konseling
- f. Merenungkan setelah sesi yang sulit

G. Upaya Untuk Mengatasi Kesulitan

- a. Tiap individu memahami dirinya, dengan memahami diri sendiri maka akan bisa mengatasi kesulitan-kesulitan bidan sendiri.
- b. Untuk memperlancar komunikasi siapkan materi, bahan, alat untuk mempermudah penerimaan klien.
- c. Membuat pendengar mendengarkan apa yang kita katakan (atau melihat apa yang kita tunjukkan kepada mereka)
- d. Membuat pendengar memahami apa yang mereka dengar atau lihat
- e. Membuat pendengar menyetujui apa yang telah mereka dengar (atau tidak menyetujui apa yang kita katakan, tetapi dengan pemahaman yang benar).
- f. Menguasai ilmu komunikasi, sehingga dapat melakukan konseling pada semua klien dengan bermacam karakter dan keterbatasan mereka.
- g. Meletakann kearifan sebagai dasar kepribadian konselor aktif.
- h. Membuat pendengar mengambil tindakan yang sesuai dengan maksud kita dan maksud kita bisa mereka terima.
- i. Memperoleh umpan balik dari pendengar.

BAB IX

KEGIATAN KELOMPOK SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN BIDAN

A. Kegiatan Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara komunikator dengan sejumlah orang yang jumlahnya lebih dari dua orang atau kelompok. Orang-orang yang terlibat biasanya mengisi peran-peran dan mentaati peraturan-peraturan serta norma-norma yang secara implisit atau eksplisit disetujui para anggotanya. Ada dua jenis bentuk komunikasi kelompok, yaitu komunikasi dalam kelompok kecil dan komunikasi dalam kelompok besar. Secara teoritis, dalam ilmu komunikasi yang membedakan kelompok kecil atau kelompok besar bukanlah jumlah anggota kelompok secara matematis tetapi berdasarkan kualitas proses komunikasi.

Komunikasi dalam kelompok kecil (*small group communication*), yaitu komunikasi dengan tujuan untuk mencapai perubahan pengetahuan dari komunikan. Jenis komunikasi ini berlangsung secara dialogis (*verbal*) seperti ceramah, rapat, kuliah, diskusi, dll. Komunikasi dalam kelompok besar (*large group communication*), yaitu komunikasi dengan tujuan untuk mengubah sikap dari komunikan. Umumnya komunikan bersifat heterogen, dari jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, atau agama yang

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

Komunikasi kelompok ini memiliki manfaat dalam bidang kebidanan, yaitu: memenuhi kebutuhan social, membentuk konsep diri, memberi/menerima dukungan serta bantuan, dan berbagi dengan orang lain. Ada dua tahap pendekatan komunikasi kelompok, yaitu:

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

B. Pengorganisasian Kegiatan Kelompok

- a. Langkah-langkah dalam pengorganisasian kegiatan kelompok antara lain:
 - 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 kegiatan: Mempersiapkan ruang dan perlengkapannya; Persiapan alat tulis, alat bantu

visual, materi cetak dalam jumlah yang cukup; Persiapan tempat duduk; Pengeras suara yang baik; dan Meletakkan alat bantu sesuai keinginan.

- 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 keseluruhan kegiatan. Bisa dilakukan dengan meringkas. Ketrampilan mengakhiri merupakan tehnik dalam proses konseling. Mengakhiri dapat dilakukan dengan cara: mengatakan bahwa waktu sudah habis, merangkum isi pembicaraan., menunjukkan pada pertemuan yang akan datang, berdiri, isyarat gerak tangan, menunjukkan catatan-catatan singkat dan memberikan tugas-tugas tertentu.
- 4) Melakukan evaluasi kegiatan
Evaluasi kegiatan dapat mengetahui dan menganalisa kebutuhan peserta untk mempersiapkan pembicaraan yang akan datang, memperbaiki pelaksanaan kegiatan yang akan datang, mengetahui dampak kegiatan kelompok dan menentukan keberhasilan kegiatan.

b. Strategi Bidan Untuk Membantu Kelompok yang Negatif

1) Tipe Pasif

Strategi bidan dalam membantu kelompok yang negative, yaitu: mengajukan pertanyaan langsung pada peserta; meminta berbagi perasaan dengan pasangannya; meminta untuk menulis komentar; memberikan insentif; mengubah metode penyampaian.

2) Tipe Agresif

Strategi bidan dalam membantu kelompok yang negative, yaitu: 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 dalam membantu kelompok yang negative, yaitu: 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, dan memberi tugas secara tertulis.

4) Tipe Pesimis

Strategi bidan dalam membantu kelompok yang negative, yaitu: menjadi pendengar yang aktif;

memberi jawaban yang positif ; menanyakan pendapat anggota lainnya tentang pendapat orang tersebut.

Daftar Pustaka

- Ambar. 2017. *Teori Komunikasi Kelompok Menurut Para Ahli*.
<https://pakarkomunikasi.com/teori-komunikasi-kelompok-menurut-para-ahli>. Diakses Tanggal 11 Januari 2023
- Dalami. 2012. *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: trans Info Media
- Febriati, Listia Dwi. Almira Gitta Novika. 2021. Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Atau Konseling (KIP/K) Oleh Bidan Pada Asuhan Antenatal Care. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, Vol.12 No. 1 Januari 2021 (1-15)
- Heru, Retno. Mubasysyir Hasanbasri. Mohammad Hakimi. 2012. *Konseling Ibu Hamil Pada Bidan Praktik Swasta dan Puskesmas Di Kabupaten Bantul*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia Volume 01, No. 03 September 2012* Halaman 168-172
- McLeod, John. 2010. *Pengantar Konseling: Teori dan Studi Kasus*, penerjemah A.K. Anwar, Jakarta: Kencana.
- Palifiana, Dheska Arthyka. Nonik, Ayu Wantini. Tutik Astuti. Sitti Khadijah. 2020. *Buku Ajar Komunikasi Efektif & Konseling*. Yogyakarta : Respati Press
- Pieter, Herri Zan. 2012. *Pengantar Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Purwanti, Yanik. Siti, Cholifah. 2019. Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Sidoarjo, Jawa Timur : UMSIDA PRESS
- Rismalinda. Catur, Prasetyo. 2016. Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kesehatan. Jakarta: Trans Info Media
- Tyastuti, Siti. Yuni Kusmiyati. Sri, Handayani. 2010. Komunikasi & Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya
- Zaini, Ahmad. 2013. Urgensi Bimbingan Dan Konseling Bagi Remaja (Upaya Pencegahan Terhadap Perilaku Menyimpang). *Konseling Religi: Jurnal Bimbingan Konseling Islam* Vol 4, No. 2, Desember 2013