

KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTIK KEBIDANAN



PENULIS :

ELPINARIA GIRSANG, S.ST., MKM



AKADEMI KEBIDANAN WIJAYA HUSADA

Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan

Penulis : Elpinaria Girsang, S.ST., MKM

ISBN : 978-623-93944-0-0

Editor : Normalisari, S.Kom

Penyunting : Cokorda Istri Oke, S.Tr.Keb

Penerbit : AKBID Wijaya Husada Bogor

Redaksi : Jl. Letjend Ibrahim Adjie No. 180, Sindang Barang, Bogor
Telp. (0251) 8327396

Email : wijayahusadaakd@gmail.com

Cetakan Pertama, 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih dan berkat karunia-Nya sehingga buku ini dapat diselesaikan.

Penyusunan buku ajar ini merupakan salah satu upaya AKBID Wijaya Husada Bogor dalam meningkatkan kualitas proses pembelajaran sehingga lebih baik, sehingga mudah dipahami untuk melengkapi materi yang berkaitan dengan promosi kesehatan.

Dalam penyusunan buku ini, kami banyak dibantu oleh teman seprofesi baik dalam lingkungan kampus AKBID Wijaya Husada Bogor maupun dari pihak luar. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur AKBID Wijaya Husada Bogor beserta seluruh karyawan dan staf dosen AKBID Wijaya Husada Bogor, yang telah memberikan dukungan sehingga buku ini dapat tersusun.

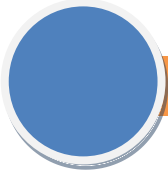
Penyusun menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan buku ini.. Akhir kata, berbagai saran dan kritik yang membangun akan selalu penulis harapkan.

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I	4
KONSEP DASAR KOMUNIKASI	4
1. Pengertian Komunikasi	4
2. Proses Komunikasi	6
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	12
BAB II	14
KOMUNIKASI YANG EFEKTIF	14
1. Pengertian Komunikasi.....	14
2. Unsur-unsur Komunikasi.....	14
3. Ada berapa jenis komunikasi :.....	15
4. Bentuk komunikasi efektif.....	15
5. Hukum Komunikasi Efektif.....	17
6. Teknik komunikasi efektif.....	18
7. Tanda-tanda atau hasil dari komunikasi efektif.....	18
8. Proses komunikasi efektif.....	18
BAB III	21
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	21
1. Pengertian konseling (KIP/K).....	21
2. TUJUAN KONSELING (KIP/K)	22
3. KETRAMPILAN – KETRAMPILAN YANG HARUS DIMILIKI OLEH KONSELOR ..	22
4. PEMAHAMAN DIRI.....	24
5. PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP YANG HARUS DIMILIKI OLEH KONSELOR	26
6 FAKTOR – FAKTOR PENGHAMBAT KIP/K.....	28
BAB IV	30
KETERAMPILAN INTI KIP/K	30
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal/Konseling (KIP/K).....	30
2. Faktor penghambat KIP/K.....	31
3 Pengaruh pemahaman diri terhadap proses KIP/K.....	31
4 Keterampilan Observasi Tingkah laku verbal dan non verbal.....	31
BAB V	39
KETERAMPILAN KOMUNIKASI DALAM KELOMPOK	39
1. Komunikasi Kelompok	39
2. Sifat-sifat komunikasi kelompok sebagai berikut:.....	40
3. Komunikasi Kelompok Kecil	40
4. Kelompok Kecil Sebagai Suatu Sistem	42
5. Karakteristik Kelompok Kecil	42
6. Variabel Kunci Kelompok Kecil	43
7. Kepemimpinan.....	44

8. Pemecahan Masalah dan Pembuatan Keputusan.....	45
---	----



PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupannya, sebagai makhluk sosial yang mutlak akan kebutuhan proses interaksi dan komunikasi. Sehingga komunikasi merupakan bagian tak terpisahkan dari suatu kehidupan sosial manusia dan atau masyarakat. Bidan sebagai ujung tombak pelayanan di masyarakat, dengan akses terdekat dengan masyarakat, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan terbaik dengan kualitas prima. Risiko kematian ibu akibat kehamilan, persalinan, dan nifas serta bayi baru lahir, dapat dikurangi bila ada upaya persiapan persalinan dan kemudahan mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Namun, pada kenyataannya walaupun hampir semua pemeriksaan antenatal datang pada bidan, sebagian besar persalinan masih ditolong oleh dukun beranak. Hal ini menunjukkan bahwa ibu lebih percaya kepada dukun beranak dibandingkan dengan bidan.

Salah satu penyebab keadaan tersebut di atas adalah rendahnya kualitas keterampilan komunikasi dan konseling tenaga kesehatan (bidan). Kualitas komunikasi bidan yang rendah akan berdampak terhadap transfer pesan kepada klien yang kurang baik, bidan menjadi kurang peka dan kurang mampu menggali kebutuhan dan masalah klien, tidak tanggap terhadap perasaan klien, klien tidak puas dan selanjutnya dapat diperkirakan kredibilitas bidan tersebut diragukan.

Untuk itu mata kuliah komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan wajib kiranya dikuasai oleh seorang bidan karena menjadi salah satu tolok ukur kemampuan seorang bidan dalam berkomunikasi, yang akan menunjang pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukannya, yang termanifestasikan dalam kepuasan klien akan kebutuhannya dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat pada umumnya.



TUJUAN MATA KULIAH

A. Deskripsi Singkat Mata Kuliah

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk memberikan komunikasi dan konseling kepada masyarakat yang didasari oleh konsep, sikap dan ketrampilan.

Topik-topik yang dibahas meliputi : komunikasi interpersonal / konseling kepada individu, keluarga, dan masyarakat dengan pokok –pokok bahasan komunikasi, komunikasi yang efektif, komunikasi interpersonal / konseling, keterampilan inti KIP / K, keterampilan komunikasi dalam kelompok

B. Kegunaan/ Manfaat Mata Kuliah

Mata Kuliah Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan merupakan kompetensi utama bagi seorang bidan dan dapat digunakan sebagai bekal untuk menerapkan asuhan kebidanan, khususnya komunikasi dalam asuhan kebidanan pada masyarakat, dalam aplikasi klinis saat praktik keterampilan, klinik kebidanan maupun pelayanan kebidanan saat telah lulus.

C. Standar Kompetensi Mata Kuliah

Standar kompetensi mata kuliah komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan yaitu:

1. Menjelaskan tentang komunikasi
2. Menjelaskan tentang komunikasi yang efektif
3. Melakukan komunikasi interpersonal / konseling
4. Menerapkan keterampilan inti KIP/Konseling
5. Melaksanakan keterampilan komunikasi dalam kegiatan kelompok

D. Susunan Urutan Bahan Ajar

- Bab I Konsep Dasar Komunikasi
- Bab II Komunikasi yang efektif
- Bab III Komunikasi Interpersonal/Konseling
- Bab IV Keterampilan Inti KIP/Konseling
- Bab V Keterampilan Komunikasi dalam Kegiatan Kelompok

E. Petunjuk Bagi Mahasiswa

1. Sebelum anda mempelajari isi bab ini, terlebih dahulu baca baik - baik deskripsi materi yang ada pada awal bab ini.
2. Sesudah itu, mulailah pelajari isi bab ini dan rangkumannya dengan cermat.
3. Diskusikan dengan teman - teman anda permasalahan yang masih belum jelas dan apabila ada kesulitan jangan malu untuk menanyakan kepada pengajar atau pembimbing.
4. Apabila semua tugas telah selesai didiskusikan, kerjakan semua soal latihan yang telah ada pada lembar tersendiri dan jangan melihat jawaban.
5. Setelah menjawab pertanyaan itu, Kemudian cocokkan jawaban anda dengan kunci jawaban yang telah tersedia.
6. Ukurlah sendiri kemampuan anda dalam menjawab soal - soal yang ada. Hasil jawaban anda menunjukkan pencapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

BAB I

KONSEP DASAR KOMUNIKASI

A. Kompetensi Dasar Dan Indikator

No.	Kompetensi dasar	Indikator
1.	Menjelaskan tentang Konsep Dasar Komunikasi	<ol style="list-style-type: none">1. Pengertian Komunikasi2. Proses Komunikasi3. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi4. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

B. Deskripsi

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk memberikan asuhan komunikasi dan konseling khususnya tentang dasar-dasar komunikasi dalam pelayanan kebidanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

C. Materi

Konsep Dasar Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Proses komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, begitu juga dalam kehidupan sebuah organisasi. Dalam praktek kehidupan organisasi, kegiatan komunikasi sangat kompleks yaitu melibatkan semua elemen di dalam organisasi itu, sudah tentu anggota dalam organisasi memiliki derajat heterogenitas atau keragaman yang tinggi sehingga kemungkinan adanya homogenitas dalam organisasi hampir tidak ada. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat terjadi antara pimpinan dengan bawahan atau sebaliknya antara bawahan dengan pimpinan maupun antara bawahan dengan bawahan.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu "*communicare*"

yang berarti “*memberitahukan*”. Sedangkan menurut bahasa Inggris adalah “*coomon*”, dari kata dasar tersebut kemudian menjadi “*communication*” yang artinya adalah “suatu pertukaran informasi, konsep, ide, perasaan lain-lain antara pihak dua atau lebih.” (Euis Sumpriana, 1994 : 11).

Menurut Andrew E. Sirkula (Anwar P.M, 1990:145) mendefinisikan bahwa : “komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain”.

Lebih jelas lagi menurut Oteng Sutisna (1993 : 226) pengertian komunikasi yaitu :

”Komunikasi adalah proses menyalurkan informasi, ide, penjelasan, perasaan, pertanyaan dari kelompok. Ia adalah proses interaksi antara orang-orang atau kelompok yang ditujukan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang-orang dan kelompok – kelompok di dalam suatu organisasi”.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide, gagasan, usulan dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Pada hakekatnya komunikasi adalah usaha mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Dengan adanya komunikasi diharapkan diperoleh adanya titik kesamaan saling pengertian. Hal ini diperkuat oleh beberapa pendapat para ahli.

T. Hani Handoko (2003;272) mengatakan bahwa “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”.

Menurut Ketih Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2004;145) adalah “*communication is the transfer of information and understanding from one person to another person*” yang artinya “komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”.

Komarudin (2001;76) mengemukakan bahwa komunikasi proses menyampaikan pikiran, informasi, peraturan, atau instruksi dengan suatu cara tertentu agar penerimanya memahami pesan yang diterimanya.

Setelah memperhatikan pengetahuan di atas, nampak adanya kesamaan pendapat dari para ahli tersebut. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi dari seseorang kepada orang lain yaitu pengirim (*sender*) kepada penerima (*receiver*) agar dapat tercipta suatu persepsi atau pemahaman dari kedua belah pihak. Komunikasi baru bisa dilakukan apabila ada dua pihak, pihak pertama adalah pemberi informasi (*sender*), dan pihak kedua adalah penerima informasi (*receiver*). Maka komunikasi haruslah dapat dimengerti oleh penerima informasi sehingga dapat menimbulkan informasi. Jadi pada dasarnya komunikasi adalah proses penyampaian informasi, pesan, ide, dari seseorang kepada orang lain agar diantara mereka terdapat interaksi.

2. Proses Komunikasi

Dalam suatu komunikasi terjadi penyampaian pengertian berupa lambang- lambang dari seseorang kepada orang lain. Penyampaian lambang tersebut merupakan suatu proses. Proses adalah serangkaian perbuatan manusia dan kejadian-kejadian sebagai akibat perbuatan.

Proses komunikasi adalah serangkaian tahapan berupa penyampaian pesan atau informasi, ide atau gagasan melalui lambang-

lambang yang mengandung arti tertentu. Secara sederhana, proses komunikasi itu dapat digambarkan dari adanya seorang komunikator yang menyampaikan pesan kepada komunikan, kemudian memberi tanggapan atau respon. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Poerwadarminta (1984:769) istilah proses mengandung dua pengertian yaitu "reruntuhan peristiwa (perubahan) dalam perkembangan sesuatu dan perkara dalam pengadilan."

Menurut Drs. Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek" (1985), menegaskan bahwa pada dasarnya proses komunikasi terjadi atas dua tahap yaitu secara primer dan sekunder. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahapan, diantaranya :

1. Proses Komunikasi secara Primer

Proses Komunikasi secara Primer adalah proses penyampaian buah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang atau simbol sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat dan warna yang secara langsung mampu "menterjemahkan" pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan.

2. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses Komunikasi secara Sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama, misalnya surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, tv, dll.

Proses komunikasi yang paling sederhana menurut T. Hani Handoko (2003:273) adalah sebagai berikut :

GAMBAR 2.1

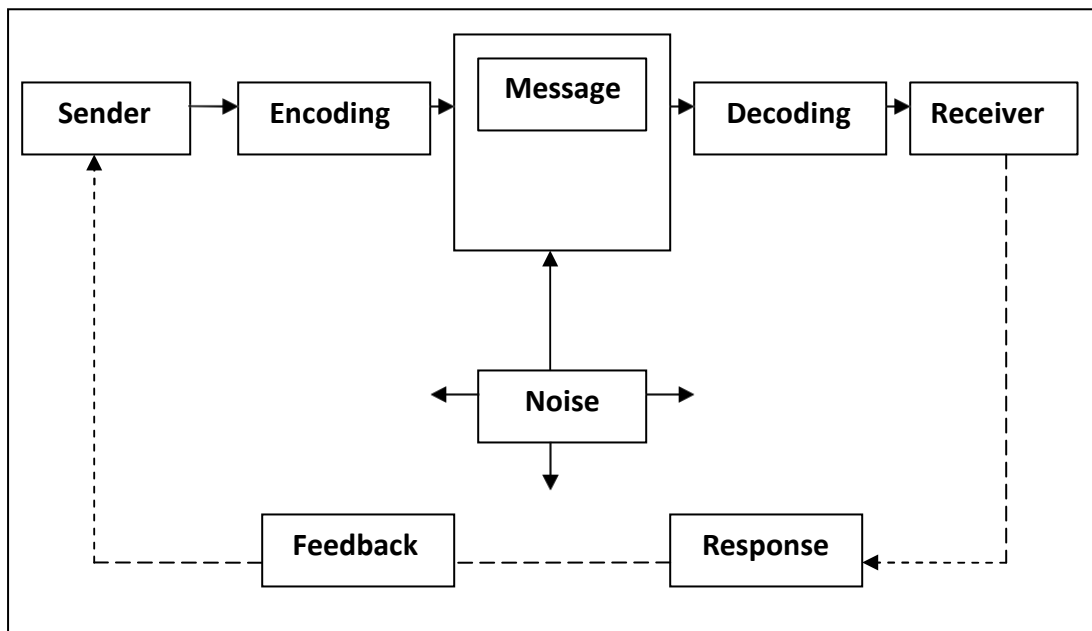


Model Komunikasi Paling Sederhana

Sumber : T. Hani Handoko. *Manajemen Edisi* . (2003:273)

Model ini menunjukkan tiga unsur esensi komunikasi. Bila salah satu unsur hilang, maka komunikasi tidak dapat berlangsung. Sebagai contoh, seseorang dapat mengirimkan berita, tetapi bila tidak ada yang menerima atau mendengar, komunikasi tidak akan terjadi.

Adapun model proses komunikasi menurut Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management* (Effendy, 2004:18), digambarkan sebagai berikut :



GAMBAR 2.2

Model Proses Komunikasi Philip Kotler

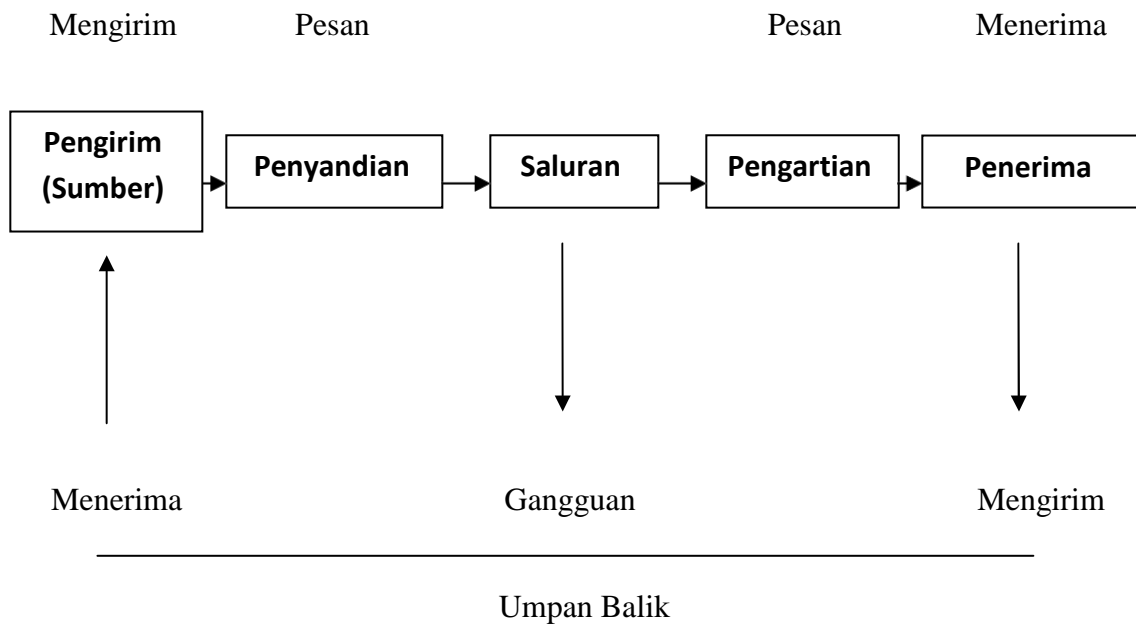
Sumber : Onong Uchjana E,

Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek . (2004:18)

Unsur-unsur dalam proses komunikasi :

- *Sender* : komunikasi yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- *Encoding* : Penyandian, yakni proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- *Message* : Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- *Media* : saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- *Decoding* : pengawasandian, yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- *Receiver* : Komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
- *Response* : Tanggapan, seperangkat komunikasi pada komunikan setelah di terpa pesan.
- *Feedback* : Umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- *Noise* : Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Adapun model proses komunikasi menurut Nugraha J. Setiadi (2003;242), mengemukakan terdapat lima elemen dasar dalam proses komunikasi, seperti pada gambar 2.3 berikut ini.



Gambar 2. 3

Lima Elemen Dasar dalam Proses Komunikasi

Keterangan :

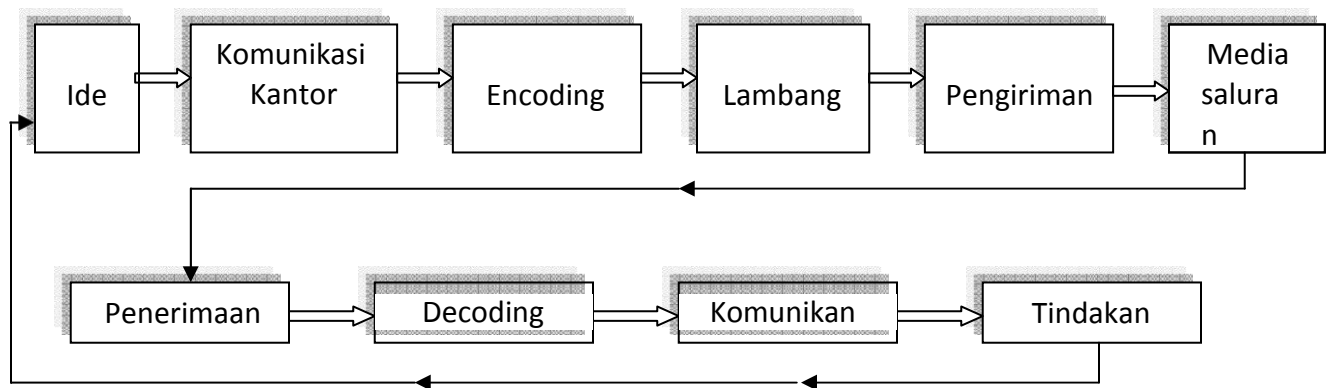
- Pengirim atau Sumber Pesan, mengawali komunikasi. Dalam sebuah organisasi pengirim dapat berupa seseorang dengan informasi, kebutuhan, keinginan, dan dengan tujuan mengkomunikasikannya kepada satu atau beberapa orang lain.
- Penerima, adalah orang yang inderanya menerima pesan dari pengirim. Pesan harus disesuaikan dengan latar belakang penerima.
- Penyandian, terjadi ketika pengirim menterjemahkan informasi untuk dikirim menjadi serangkaian simbol.
- Pengertian, adalah proses yang dilakukan penerima untuk

menginterpretasikan pesan dan menerjemahkannya ke dalam informasi yang mempunyai arti.

- Gangguan, adalah faktor apapun yang mengganggu, membingungkan, atau mencampuri komunikasi.

Dari beberapa model proses komunikasi di atas, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi memiliki beberapa unsur pokok, diantaranya komunikator, pesan, media, saluran, penerima, gangguan (*noise*), respon serta feedback dari penerima pesan terhadap pengirim pesan. Yang dimaksud dengan pengirim dalam hal ini adalah sumber darimana pesan berasal. Pengirim dapat berupa orang, sebagai individu atau kelompok dan dapat pula berupa badan organisasi. Pesan yang dikirim berupa informasi yang hendak disampaikan kepada penerima, ialah orang yang menerima pesan dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi tertentu.

Berdasarkan hal tersebut, jika digambarkan secara sistematis tahap-tahap proses komunikasi adalah sebagai berikut :



GAMBAR 2.4

Sumber : Euis Sumpriana & Ating Tedja S, *Surat-Menyurat dan Komunikasi* (1995:27)

Dalam mengembangkan proses komunikasi, terdapat beberapa

prinsip yang dipahami, diantaranya:

1. Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dinamis
2. Komunikasi sifatnya tidak linear, tapi sirkuler, mungkin juga bersifat spiral
3. Komunikasi itu sangat kompleks apabila pada suatu saat seorang pimpinan berkomunikasi dengan bawahannya, sebenarnya komunikasi itu tidak hanya terjadi pada dua orang saja, tapi komunikasi itu melibatkan personil-personil lainnya.
4. Komunikasi yang terjadi tidak dapat diulang kembali, atau dihapus, sekali komunikasi itu terjadi, maka terjadilah.
5. Komunikasi melibatkan keseluruhan kepribadian, walaupun seolah-olah ada pemisahan antara perasaan, pikiran, dan jasmaniah.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2004 ; 148) ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu dari pihak *sender* (pengirim) dan dari pihak *receiver* (penerima).

- a. Faktor dari pihak *sender* (pengirim)
 1. Keterampilan pengirim, pengirim sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan, perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran, baik secara tertulis, maupun lisan.
 2. Sikap pengirim, pengirim harus mampu bersikap meyakinkan penerima terhadap pesan yang diberikan kepadanya.
 3. Pengetahuan pengirim, pengirim yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada penerima sejelas mungkin.
 4. Media saluran yang digunakan oleh pengirim, media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi, atau pesan kepada penerima.
- b. Faktor dari pihak *receiver* (penerima)

1. Keterampilan penerima, pesan yang diberikan oleh pengirim akan dapat dimengerti dengan baik, jika penerima mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.
2. Sikap penerima, sikap penerima terhadap pengirim sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Maka dari itu penerima haruslah bersikap positif terhadap pengirim.
3. Pengetahuan penerima, penerima yang mempunyai pengetahuan yang lebih luas akan mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari pengirim.
4. Media saluran komunikasi, media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan.
5. Komunikasi yang efektif.
6. Kualitas komunikasi.

BAB II

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

A. Kompetensi Dasar Dan Indikator

No.	Kompetensi dasar	Indikator
1.	Menjelaskan tentang Komunikasi yang Efektif	<ol style="list-style-type: none">1. Pengertian Komunikasi Efektif2. Unsur-unsur dalam membangun komunikasi efektif3. Proses komunikasi efektif

B. Deskripsi

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk memberikan asuhan komunikasi dan konseling khususnya tentang komunikasi efektif dalam pelayanan kebidanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

C. Materi

1. Pengertian Komunikasi

Upaya untuk membuat pendapat, menyatakan perasaan, menyampaikan informasi dsb, agar diketahui atau dipahami oleh orang lain. Kemampuan untuk mengungkapkan keinginan, ide, perasaan, fikiran atau pendapat seseorang sehingga dapat mengerti dan dimengerti oleh orang lain. Jadi komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan melalui saluran/media dengan harapan mendapatkan umpan balik.

2. Unsur-unsur Komunikasi

Komunikator/sender/pengirim

Pesan

Channel/saluran/media

Komunikan/Penerima/Reciever

Respon

3. Ada berapa jenis komunikasi :

- a. Komunikasi massa: penyampaian pesan dari seseorang kepada sekelompok orang, biasanya sebagian besar masyarakat, misalnya pidato kampanye atau khotbah.
- b. Komunikasi intrapersonal: penyampaian pesan seseorang kepada dirinya sendiri, misalnya berbicara dalam hati.
- c. Komunikasi interpersonal: penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain, bersifat dua arah, secara verbal dan non verbal, misalnya antara bidan dengan klien.
 - i. Komunikasi antara dua orang adalah komunikasi dari seseorang ke orang lain, dua arah, interaksi verbal dan non verbal yang menyangkut saling berbagi informasi dan perasaan.
 - ii. Komunikasi antara tiga orang atau lebih (komunikasi kelompok/grup kecil), menyangkut komunikasi dari orang ke beberapa orang lain (kelompok kecil). Masing-masing anggota menyadari keberadaan anggota lain, memiliki minat yang sama dan atau bekerja untuk satu tujuan.
- d. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi pesan dan penerima pesan sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih penggunaan bahasa non verbal secara baik.

4. Bentuk komunikasi efektif

Komunikasi pada umumnya bersifat dua arah, verbal dan non verbal, ada saling berbagi informasi atau perasaan. Komunikasi efektif mencakup bentuk komunikasi verbal efektif dan non verbal efektif.

- Komunikasi verbal efektif mempunyai karakteristik: jelas dan ringkas, perbendaharaan kata mudah dimengerti, mempunyai arti denotatif dan

konotatif, intonasi mampu memengaruhi isi pesan, kecepatan bicara yang memiliki tempo dan jeda yang tepat, serta ada unsur humor.

□ Komunikasi non verbal

Penampilan fisik.

Penampilan fisik bidan mempengaruhi persepsi klien terhadap pelayanan kebidanan yang diterima. Bentuk fisik, cara berpakaian dan berhias menunjukkan kepribadian, status sosial, pekerjaan, agama, budaya, dan konsep diri. Bidan yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif.

Sikap Tubuh Dan Cara Berjalan

Sikap tubuh dan cara berjalan mencerminkan konsep diri, alam perasaan (mood), dan kesehatan. Bidan dapat menyimpulkan informasi yang bermanfaat dengan mengamati sikap tubuh dan langkah klien. Langkah dapat dipengaruhi oleh faktor fisik seperti rasa sakit, obat dan fraktur.

Ekspresi Wajah

Wajah merupakan bagian tubuh yang paling ekspresif. Hasil penelitian menunjukkan enam keadaan emosi utama yang tampak melalui ekspresi wajah, yaitu terkejut, takut, marah, jijik, bahagia, dan sedih. Ekspresi wajah sering digunakan sebagai dasar penting dalam menentukan pendapat interpersonal. Kontak mata juga sangat dalam komunikasi interpersonal. Orang yang mempertahankan kontak mata selama pembicaraan dipersepsikan sebagai orang yang dapat dipercaya dan kemungkinan untuk menjadi pengamat yang baik. Bidang sebaiknya tidak memandangi kebawah ketika sedang berbicara, sebaiknya duduk sehingga tidak tampak dominan ketika kontak mata dengan klien dilakukan dengan sejajar.

Sentuhan.

Kasih sayang, dukungan emosional, dan perhatian diberikan melalui sentuhan. Sentuhan merupakan bagian paling penting dalam hubungan bidan-klien, namun harus memperhatikan norma social.

Ketika memberikan asuhan kebidanan, bidan menyentuh klien seperti memandikan, melakukan pemeriksaan fisik, atau membantu berpakaian. Perlu disadari bahwa keadaan sakit membuat klien tergantung pada bidan untuk melakukan kontak interpersonal sehingga sulit untuk menghindari sentuhan.

Dalam bidang kesehatan, terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal yang efektif dengan peningkatan kesehatan. Bagaimana cara bidan melakukan komunikasi berpengaruh pada hasil seperti kepuasan atau kedatangan kembali klien, klien akan mematuhi aturan pemakaian/pengobatan dan hal ini akan meningkatkan kesehatannya.

5. *Hukum Komunikasi Efektif*

5 hukum komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut:

- a. Respect
- b. Empathy
- c. Audible
- d. Clarity
- e. Humble

Lima Pondasi Membangun Komunikasi Efektif

- a. Berusaha benar-benar mengerti orang lain
- b. Memenuhi komitmen / janji
- c. Menjelaskan harapan
- d. Meminta maaf dengan tulus ketika membuat kesalahan
- e. Memperlihatkan integritas pribadi

Menurut Kumar (2000), komunikasi efektif antar pribadi mempunyai 5 ciri:

- a. Keterbukaan
- b. Empati
- c. Dukungan
- d. Rasa positif

- e. Kesetaraan

6. Teknik komunikasi efektif

Dalam berkomunikasi khususnya komunikasi verbal diperlukan langkah-langkah yang tepat sebagai berikut:

- a. Memahami maksud dan tujuan berkomunikasi
- b. Mengenali komunikan (audience)
- c. Berorientasi pada tema komunikasi
- d. Menyampaikan pesan dengan jelas
- e. Menggunakan alat bantu yang sesuai
- f. Menjadi pendengar yang baik
- g. Memusatkan perhatian
- h. Menghindari terjadinya gangguan
- i. Membuat suasana menyenangkan
- j. Memanfaatkan bahasa tubuh

7. Tanda-tanda atau hasil dari komunikasi efektif

- a. Pengertian
- b. Kesenangan
- c. Pengaruh pada sikap
- d. Hubungan yang makin baik
- e. Tindakan

8. Proses komunikasi efektif

Dalam komunikasi, setidaknya harus ada komunikator, pesan, saluran komunikasi, metode komunikasi, bentuk komunikasi, dan teknik komunikasi, secara keseluruhan akan membentuk jaringan komunikasi. Dalam membina hubungan dengan terapeutik (berinteraksi), bidan melewati empat tahap dan pada setiap tahapnya mempunyai tugas yang harus diselesaikan oleh bidan. Interaksi dengan klien dilakukan secara bertahap, yaitu pra-interaksi, pengenalan, orientasi, kerja dan terminasi.

- a. Pra interaksi, merupakan masa persiapan sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan klien. Seorang bidan harus membuat rencana interaksi dengan klien seperti:
- Evaluasi diri, termasuk didalamnya kesiapan pengetahuan, sikap dan mental.
 - Penetapan terhadap hubungan/interaksi, apakah ini pertemuan pertama atau ulang, tujuan pertemuan, tindakan yang akan dilakukan.
 - Rencana interaksi, percakapan apa yang akan dilakukan, teknik apa yang akan digunakan, langkah tindakan yang akan dikerjakan.
- b. Perkenalan, merupakan kegiatan yang anda lakukan saat pertama kali bertemu atau kontak dengan klien. Hal-hal yang perlu dilakukan adalah:
- Memberi salam
 - Memperkenalkan diri
 - Menanyakan nama klien
 - Menyepakati pertemuan (kontrak)
 - Melengkapi kontrak
 - Menyepakati masalah klien
 - Mengakhiri perkenalan
- c. Orientasi, dilaksanakan pada awal pertemuan, kedua dan seterusnya. Tujuan fase orientasi ini adalah memvalidasi keakuratan data, rencana yang telah dibuat dengan keadaan klien saat ini, dan mengevaluasi hasil tindakan yang lalu.
- Memberi salam
 - Memvalidasi keadaan klien
 - Mengingatkan kontrak

- d. Fase kerja, merupakan inti hubungan bidan dan klien yang terikat erat dengan pelaksanaan rencana kebidanan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
- e. Fase terminasi, merupakan akhir setiap pertemuan bidan dengan klien. Terminasi dibagi menjadi dua, yaitu terminasi sementara adalah akhir dari tiap pertemuan bidan dengan klien dan terminasi akhir terjadi bila klien akan pulang dari rumah sakit/klinik.

BAB III

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. Kompetensi Dasar Dan Indikator

No.	Kompetensi dasar	Indikator
1.	Menjelaskan tentang Komunikasi Interpersonal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengertian2. Proses KIP3. Faktor Penghambat KIP4. Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Proses KIP

B. Deskripsi

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk memberikan asuhan komunikasi dan konseling khususnya tentang komunikasi interpersonal dalam pelayanan kebidanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

C. Materi

1. Pengertian konseling (KIP/K)

☺ Konseling adalah proses komunikasi antara seseorang (konselor) dengan orang lain. (Depkes RI, 2000:32).

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

(Saifudin, Abdul Bari dkk, 2001:39)

☺ Konseling adalah proses pemberi bantuan seseorang kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan atau memecahkan suatu masalah melalui pemahaman terhadap fakta, harapan, kebutuhan, dan perasaan klien.

(Saraswati, Lukman, 2002:15)

2. TUJUAN KONSELING (KIP/K)

Membantu klien melihat permasalahannya supaya lebih jelas sehingga klien dapat memilih sendiri jalan keluarnya.

3. KETRAMPILAN – KETRAMPILAN YANG HARUS DIMILIKI OLEH KONSELOR

a) Ketrampilan Observasi

Hal – hal yang ada dalam ketrampilan observasi yaitu : “ Apa yang diobservasi/diamati ? “

Tingkah laku non verbal klien

Cara menatap, bahasa tubuh, kualitas suara, merupakan indicator penting yang mengungkapkan apa yang sedang terjadi pada klien.

Tingkah laku verbal klien

Kapan klien beralih topic, apa saja kata-kata kunci, penjelasan-penjelasan yang disampaikan dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal

Seorang bidan yang tajam pengamatannya akan memperhatikan bahwa ada beberapa konflik/ketidaksesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal, antara dua buah pernyataan, antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

Dalam mengobservasi sesuatu ada 2 hal penting yang perlu diperhatikan :
Pengamatan Obyektif

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

Interpretasi/penafsiran

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

b) Ketrampilan Mendengar Aktif

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

♣ Mendengar Pasif (Diam)

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

♣ Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal

Seperti : Hmm, yaa, lalu, oh begitu, terus..... atau sesekali mengangguk. Dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya.

♣ Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi

Dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan/diceritakan klien.

Misalnya :“ Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara suami ?”

♣ Mendengar Aktif

“ Apakah maksud ibu dengan perbuatan tidak layak itu?”

Yaitu dengan memberikan umpan balik/merefleksikan isi ucapan dan perasaan klien.

- Refleksi Isi atau Parahasing

Adalah menyatakan kembali ucapan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru dikatakan klien dengan cara meringkas dan memperjelas ucapan klien.

- Refleksi Perasaan

Adalah mengungkapkan perasaan klien yang teramati oleh konselor dari intonasi suara, raut wajah dan bahasa tubuh klien maupun dari hal-hal yang tersirat dari kata-kata verbal klien.

c). Ketrampilan Bertanya

Semua jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka.

o Pertanyaan Tertutup

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

- Tidak menciptakan suasana yang nyaman dalam berkomunikasi dan proses pengambilan keputusan
- Bidan mengontrol jalannya percakapan, klien hanya memberikan informasi yang bersangkutan dengan pertanyaan saja.

o Pertanyaan Terbuka

- Jenis pertanyaan biasanya memakai kata tanya “ bagaimana “ atau “ apa “
- Memberi kebebasan atau kesempatan kepada klien dalam menjawab yang memungkinkan partisipasi aktif dalam percakapan.
- Merupakan cara yang efektif untuk menggali informasi
- menggunakan intonasi suara yang menunjukkan minat dan perhatian.

Activity :

- a. Sebutkan pengertian dari konseling !
- b. Jelaskan tujuan konseling !
- c. Sebutkan ketrampilan yang harus dimiliki konselor !

Summary :

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

4. PEMAHAMAN DIRI

Komunikasi yang dilakukan tanpa mengena sasaran, maka yang disalahkan adalah komunikatornya. Komunikator adalah pengambil inisiatif terjadinya suatu proses komunikasi . Dia harus mengenal dirinya, sebab dengan mengenal diri kita dapat mengetahui kelebihan dan

kelemahan yang ada pada diri kita. Untuk memahami diri sendiri Joseph Luft dan Harrington Ingham memperkenalkan konsep yang dikenal dengan nama “Johari Window”

*** JOHARI WINDOW (JENDELA JOHARI)**



Diri Terbuka

Pada wilayah ini kepribadian, kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada diri kita selain diketahui oleh diri sendiri juga diketahui oleh orang lain. Oleh karena itu jika wilayah terbuka ini makin melebar dalam arti kita dapat memahami orang lain dan juga orang lain dapat memahami diri kita maka akan terjadi komunikasi yang mengena. Misal : terbuka terhadap dunia sekelilingnya, potensi diri disadari, perasaan dan pikirannya terbuka untuk pengalaman-pengalaman hidup yang menyedihkan, menyenangkan, pekerjaan, dan sebagainya.

Diri Buta

Pada wilayah buta, orang tidak mengetahui kekurangan yang dimilikinya tetapi sebaliknya kekurangan itu justru diketahui oleh orang lain bahkan ia berusaha menyangkal kalau hal itu ada pada dirinya. Oleh karena itu, kalau

wilayah buta makin melebar dan mendesak wilayah lain maka akan terjadi kesulitan komunikasi. Misal : perasaannya kurang terbuka, kurang luas cara pandang dan variasi hidupnya dan sebagainya.

Diri Tersembunyi

Pada wilayah tersembunyi, kemampuan yang kita miliki tersembunyi tersembunyi sehingga tidak diketahui oleh orang lain. Ada dua konsep yang erat hubungannya dengan wilayah ini :

□ Over disclose, yaitu sikap yang terlalu banyak mengungkapkan sesuatu sehingga hal-hal yang seharusnya disembunyikan juga diutarakan. Misalnya : Konflik dalam rumah tangga, hutang-hutangnya dan sebagainya.

□ Under disclose, yaitu sikap yang terlalu menyembunyikan sesuatu yang seharusnya dikemukakan. Misalnya : Dalam pengobatan kejiwaan sikap under disclose dapat menyulitkan psikiater karena pasien sulit menyampaikan informasi yang diperlukan untuk pengobatannya.

Diri Gelap

Wilayah ini merupakan wilayah yang paling kritis dalam komunikasi. Karena selain diri kita yang tidak mengenal diri, juga orang lain tidak mengetahui siapa kita. Dalam kehidupan sehari-hari sering terjadi kesalahan persepsi maupun kesalahan perlakuan kepada orang lain karena tidak saling mengenal baik kelebihan, kekurangan dan juga statusnya, siapa dia?

5. PENGETAHUAN, KETRAMPILAN DAN SIKAP YANG HARUS DIMILIKI OLEH KONSELOR

Perilaku bidan dalam melaksanakan tugas sebagai komunikator maupun konselor dipengaruhi oleh 3 hal, yaitu : Aspek Kognitif, Psikomotorik, dan Afektif.

Pengetahuan (Kognitif)

Meliputi pengetahuan tentang :

- a. Kesehatan
- b. Ilmu kebidanan dan kandungan
- c. Masalah yang berhubungan dengan kehamilan, persalinan dan pasca persalinan dan upaya pencegahan serta penatalaksanaanya.
- d. Keyakinan akan adat isitiadat, norma tertentu
- e. Alat / metode kontrasepsi
- f. Hubungan antar manusia
- g. Komunikasi interpersonal dan konseling
- h. Psikologi
- i. Dan sebagainya

Ketrampilan (Psikomotorik) Harus terampil dalam :

- a. Membantu proses persalinan dan berbagai masalah kesehatan
- b. Menggunakan alat-alat pemeriksaan tubuh klien
- c. Melakukan komunikasi interpersonal dan konseling
- d. Menggunakan alat bantu visual untuk membantu pemberian informasi kepada klien
- e. Mengatasi situasi genting yang dihadapi klien
- f. Membuat keputusan
- g. Dan sebagainya

Sikap (Afektif)

- a. Mempunyai motivasi tinggi untuk menolong orang lain
- b. Bersikap ramah, sopan , dan santun
- c. Menerima klien apa adanya
- d. Berempati terhadap klien
- e. Membantu dengan tulus
- f. Terbuka terhadap pendapat orang lain

6 FAKTOR – FAKTOR PENGHAMBAT KIP/K

A. Faktor Individual

Orientasi cultural (keterikatan budaya) merupakan factor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari :

- a. Faktor fisik – kepekaan panca indera (kemampuan untuk melihat, mendengar...), usia, gender (jenis kelamin)
- b. Sudut pandang – nilai –nilai
- c. Faktor social- sejarah keluarga dan relasi, jaringan social, peran dalam masyarakat, status social, peran social.
- d. Bahasa

B. Faktor-faktor yang berkaitan dengan interaksi

1. Tujuan dan harapan terhadap komunikasi
2. Sikap terhadap interaksi
3. Pembawaan diri seseorang terhadap orang lain (seperti kehangatan, perhatian, dukungan)
4. Sejarah hubungan

C. Faktor Situasional

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

D. Kompetensi dalam melakukan percakapan

Agar efektif, suatu interaksi harus menunjukkan perilaku kompeten dari kedua pihak.

Keadaan yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi adalah :

- kegagalan menyampaikan informasi penting
- perpindahan topic bicara yang tidak lancar
- salah Pengertian

Activity :

1. Apa yang anda ketahui tentang pemahaman diri menurut Johari Window !

2. Uraikan proses konseling !

Summary :

1. Pemahaman diri menurut Johari Window ada empat yaitu diri terbuka, diri buta, diri tersembunyi/rahasia dan diri gelap.
2. Proses konseling terdiri dari 4 unsur kegiatan :
 - a. Pembinaan hubungan baik (Rapport)
 - b. Penggalan informasi (identifikasi masalah klien, kebutuhan, perasaan, kekuatan diri dsb) dan pemberian informasi sesuai kebutuhan
 - c. Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan
 - d. Menindak lanjut pertemuan

BAB IV

KETERAMPILAN INTI KIP/K

A. Kompetensi Dasar Dan Indikator

No.	Kompetensi dasar	Indikator
1.	Menjelaskan tentang Komunikasi Interpersonal	<ol style="list-style-type: none">1. Keterampilan Observasi2. Keterampilan membina hubungan baik

B. Deskripsi

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk memberikan asuhan komunikasi dan konseling khususnya tentang Keterampilan dan penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan kebidanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

C. Materi

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal/Konseling (KIP/K)

Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang dilakukan dari orang ke orang, bersifat 2 arah baik secara verbal maupun non verbal, dengan saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau individu dalam kelompok kecil. Suatu komunikasi interpersonal belum tentu suatu konseling tetapi setiap konseling merupakan komunikasi interpersonal.

Konseling adalah memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan sendiri, membuat klien mau bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya yang tidak mungkin dibicarakan dengan orang lain. Nasehat adalah memberitahukan klien apa yang sebaiknya ia lakukan, menghakimi perilakunya di masa lalu dan masa kini.

Langkah dalam konseling terdiri dari pendahuluan, bagian inti/pokok, bagian akhir.

- Pendekatan Komunikasi Interpersonal/Konseling (KIP/K)

Tiga pendekatan utama tentang pemikiran KIP berdasarkan:

- a. Komponen-komponen utama
- b. Hubungan diadik
- c. Pengembangan

2. Faktor penghambat KIP/K

- a. Faktor individual
- b. Faktor-faktor yang berkaitan dengan interaksi
- c. Faktor situasional
- d. Kompetensi dalam melakukan percakapan

3 Pengaruh pemahaman diri terhadap proses KIP/K

- a. Memahami diri sendiri
- b. Pengetahuan, keterampilan, sikap yang dimiliki konselor
- c. Pengaruh pemahaman diri terhadap KIP/K

4 Keterampilan Observasi Tingkah laku verbal dan non verbal

- a. Tingkah laku/komunikasi verbal Mempunyai karakteristik:

- 1) Jelas dan ringkas
- 2) Perbendaharaan kata
- 3) Arti denotatif dan konotatif
- 4) Intonasi
- 5) Kecepatan berbicara
- 6) Humor

- b. Tingkah laku/komunikasi non verbal

- 1) Pengertian

Perilaku non verbal adalah mencakup segala ungkapan dalam bentuk cara menatap mata, bahasa tubuh, kualitas suara, merupakan indikator penting yang mengungkapkan apa yang sedang terjadi dalam diri klien.

- 2) Tujuan melakukan observasi perilaku non verbal

- i. Perilaku non verbal amat diperlukan untuk konselor memahami atau memperjelas makna bahasa klien yang diucapkan seorang klien
 - ii. Dengan membaca bahasa tubuh klien akan timbul sikap empati, memahami dan menghargai klien (peka terhadap klien)
- 3) Tingkah laku/komunikasi non verbal
- a. Penampilan fisik, penampilan fisik bidan mempengaruhi persepsi klien terhadap pelayanan kebidanan yang diterima.
 - b. Sikap tubuh dan cara berjalan mencerminkan konsep diri, alam perasaan (mood) dan kesehatan. Bidan dapat menyimpulkan informasi yang bermanfaat dengan mengamati sikap tubuh dan langkah klien.
 - c. Ekspresi wajah
 - d. Sentuhan
- 4) Klasifikasi perilaku non verbal

Berdasarkan penelitian, tingkah laku non verbal dapat dikelompokkan menjadi:

- a) Body motion atau kinesics behavior. Termasuk di dalamnya : gerak isyarat, gerakan tubuh, pernyataan air muka, perilaku/gerakan mata
- b) Physical characteristic : yang termasuk tanda-tanda fisik yang tak bergerak seperti bau badan/mulut, berat, tinggi dan sebagainya.
- c) Touching behavior, yaitu perilaku-perilaku dalam kontak dengan orang lain seperti usapan, salaman, ucapan selamat tinggal, memukul, dan memegang.
- d) Paralanguage, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan lisan/bahasa/suara, termasuk kualitas bahasa seperti tekanan

suara, ritme/irama, tempo, artikulasi, resonansi, dan karakteristik vokal.

- e) Proxemics. Penggunaan jarak atau kedekatan.
- f) Artific: penggunaan lipstik, parfum, kaca mata, wig, dan lain-lain.
- g) Environmental factors: penggunaan perabotan, dekorasi interior, lampu-lampu, harum-harum, warna, temperatur, music, suara.

a. Pengamatan dan penafsiran/interpretasi

Pengamatan objektif adalah berbagai tingkat laku yang kita lihat dan kita dengar. Misalnya: jalan mondar mandir, tangan dikepal dan sebagainya. Bidan perlu mengamati tingkah laku klien secara verbal dan non verbal untuk mengidentifikasi pesan-pesan yang tidak sejalan (sinkron dan campur aduk).

- a. Tingkah laku non verbal klien
 - i. Penampilan umum : kerapian
 - ii. Cara menatap
 - iii. Bahasa tubuh
 - iv. Kualitas suara dan gaya bicara
- b. Tingkah laku verbal klien
 - i. Kapan klien beralih topik
 - ii. Apa saja kata-kata kunci
 - iii. Penjelasan-penjelasan yang disampaikan dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
- c. Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal klien
 - i. Kesesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal
 - ii. Kesesuaian antara dua buah pertanyaan
 - iii. Kesesuaian antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan
- b. Keterampilan membina hubungan baik

Dalam membina hubungan baik perlu memberikan dukungan atau motivasi kepada klien.

Tiga hal penting yang perlu diperhatikan agar hubungan baik mantap

- i. Menunjukkan tanda perhatian verbal
- ii. Menjalin kerja sama
- iii. Memberikan respon yang positif, pujian, dukungan

Sikap dan perilaku dasar yang dibutuhkan adalah SOLER yang merupakan singkatan dari:

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

O : Open and non judgemental facial expression (ekspresi muka menunjukkan sikap terbuka dan tidak menilai)

L : Lean toward client/tubuh condong ke klien

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

R: Relaxed and friendly manner (santai dan sikap bersahabat)

Beberapa sikap yang bisa diamati dalam membina hubungan baik

No	Tingkah Laku yang Diamati	Ya	Tidak	Catatan
1	Menyediakan lingkungan fisik yang dapat membuat klien merasa nyaman			
2	Menyambut dan mempersilahkan duduk dengan ramah			
3	Duduk menghadap klien			
4	Senyum dan mengangguk			

5	Ekspresi wajah menunjukkan mendengar dengan penuh perhatian			
6	Tubuh condong ke klien			
7	Kontak mata/tatapan mata sesuai yang diterima budaya setempat			
8	Santai dan sikap bersahabat			
9	Volume suara memadai			
10	Intonasi dan kecepatan berbicara memadai			
11	Member pujian/dukungan			
12	Menyampaikan akan menjaga kerahasiaan			
13	Tidak menginterupsi/memotong pembicaraan			
14	Tidak melakukan penilaian (menyalahkan, komentar negatif)			
15	Menanyakan alasan kedatangan klien			
16	Menghargai apapun pertanyaan maupun pendapat klien			

c. Mendengar aktif

Dalam komunikasi interpersonal dan konseling (KIP/K) terdapat 4 bentuk mendengarkan yang bisa kita gunakan sesuai dengan situasi yang dihadapi, yaitu:

- a. Mendengar pasif (diam)
- b. Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal

- c. Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi
- d. Kemampuan bertanya

Tujuan mendengar dan bertanya adalah:

- a. Mendorong klien untuk berbicara
- b. Menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap klien
- c. Meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan klien
- d. Memperoleh informasi
- e. Memberikan suatu arahan percakapan terhadap klien

Semua jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka

A. Pertanyaan tertutup

Menghasilkan jawaban “ya” atau “tidak” yang berguna untuk mengumpulkan informasi yang faktual (biasanya dilakukan pada awal-awal percakapan)

Bila menginginkan jawaban yang pendek dan khusus

Kegunaan untuk menanyakan riwayat kesehatan, data diri

Contoh : “Apakah ibu senang dengan kehamilan anak ketiga ini?” “Berapa jumlah anak ibu?”

B. Pertanyaan terbuka

Jenis pertanyaan biasanya memakai kata Tanya “bagaimana” atau “apa”

Kegunaan untuk mempelajari perasaan, kepercayaan, dan pengetahuan klien

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

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

Mendorong untuk mengembangkan jawaban, melanjutkan pembicaraan dan mengarahkan pada masalah terpenting, sehingga dapat muncul informasi-informasi yang tidak diduga dari jawaban klien.

Contoh : “Bagaimana perasaan ibu dengan kehamilan anak ketiga ini?”

Bertanya yang efektif kepada klien penting, karena:

- a. Dapat menilai kebutuhan klien

Contoh : “Apakah yang dapat saya bantu?”

“Apa masalah ibu sehingga ibu datang ke klinik?”

- b. Dapat menilai pemahaman dan pengalaman klien berkaitan dengan kehamilan dan persalinan

Contoh : “Menurut ibu, apa yang menyebabkan terjadinya masalah tersebut?”

- c. Dapat menghemat waktu bidan dan klien dengan tidak mengulang informasi yang sudah diketahui klien

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam bertanya efektif:

- a. Gunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban
- b. Gunakan kata-kata yang dipahami klien
- c. Ajukan pertanyaan satu-persatu. Tunggu jawaban dengan penuh minat, jangan memotong.
- d. Gunakan kata-kata yang mendorong klien untuk tetap berbicara seperti: “Dan”, “Bagaimana?”, “Lalu?”, “Maksudnya?”
- e. Bila menanyakan hal-hal yang sifatnya pribadi, jelaskan mengapa hal tersebut ditanyakan

- f. Hindari penggunaan kata tanya “Mengapa”. Karena kemungkinan klien dapat merasa “Disalahkan”
- g. Ajukan pertanyaan yang sama dengan berbagai cara bila klien belum paham
- h. Hindari pertanyaan yang mengarahkan
- i. Gunakan “pertanyaan terbuka” karena lebih efektif dari pada “pertanyaan tertutup”.

BAB V

KETERAMPILAN KOMUNIKASI DALAM KELOMPOK

A. Kompetensi Dasar Dan Indikator

No.	Kompetensi dasar	Indikator
1.	Menjelaskan tentang Keterampilan Komunikasi dalam Kelompok	1. Kegiatan Kelompok 2. Pengorganisasian Kegiatan Kelompok

B. Deskripsi

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk memberikan asuhan komunikasi dan konseling khususnya tentang Keterampilan komunikasi dalam kegiatan kelompok dalam pelayanan kebidanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

C. Materi

1. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam satu kelompok kecil seperti dalam rapat, pertemuan, konperensi dan sebagainya. Michael burgoon mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagai informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat. Kedua definisi komunikasi kelompok diatas mempunyai kesamaan, yakni adanya komunikasi tatap muka, dan memiliki susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok.

Selain itu komunikasi kelompok juga merupakan proses komunikasi yang berlangsung 3 orang atau lebih secara tatap muka dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu

sama lain. Tidak ada jumlah batasan anggota yang pasti, 2-3 orang atau 20-30 orang. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan pula komunikasi antar pribadi. Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah mengadakan rapat untuk mengambil keputusan. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antar pribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

2. Sifat-sifat komunikasi kelompok sebagai berikut:

- a. Kelompok berkomunikasi melalui tatap muka;
- b. Kelompok memiliki sedikit partisipan;
- c. Kelompok bekerja dibawah arahan seorang pemimpin;
- d. Kelompok membagi tujuan atau sasaran bersama;
- e. Anggota kelompok memiliki pengaruh atas sama lain.

Karena jumlah komunikasi itu menimbulkan konsekuensi, jenis ini diklasifikasikan menjadi komunikasi kelompok kecil dan kelompok komunikasi besar. Dasar pengklasifikasiannya bukan jumlah yang dihitung secara matematis, melainkan kesempatan komunikasi dalam menyampaikan tanggapannya.

3. Komunikasi Kelompok Kecil

- a. Pengertian komunikasi kelompok kecil

Menurut Shaw (1976) ada 6 cara untuk mengidentifikasi suatu kelompok. Berdasarkan hal itu kita dapat mengatakan bahwa komunikasi kelompok kecil adalah suatu kelompok individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Jika salah satu komponen ini hilang individu yang terlibat tidaklah berkomunikasi dalam kelompok kecil

- b. Tujuan Komunikasi Kelompok Kecil

Tujuan personal

Alasan orang untuk mengikuti kelompok dapat dibedakan atas empat kategori utama yaitu untuk hubungan social, penyaluran, kelompok terapi dan belajar.

1) Hubungan social

Kita sering terlibat dalam komunikasi kelompok kecil agar dapat bergaul dengan orang lain. Misalnya minum kopi bersama-sama, pesta atau tempat orang berkumpul bersama-sama dan bercakap-cakap satu sama lain. Bila kita berkumpul pada kelompok kecil untuk tujuan hubungan sosial, tujuan kita adalah memperkuat hubungan interpersonal dan menaikkan kesejahteraan kita. Kelompok-kelompok yang demikian memenuhi kebutuhan interpersonal kita untuk kasih sayang dan merasa diikutsertakan

2) Penyaluran

Kelompok kecil memberi kemungkinan untuk menyalurkan perasaan kita, termasuk perasaan kecewa, perasaan takut, keluhan, maupun harapan dan keinginan kita. Bila kita mempunyai satu kesempatan membiarkan orang lain mengetahui perasaan kita tentang sesuatu, kita sering merasa lega atau bebas dari ketegangan. Tujuan ini biasa dilakukan dalam suasana yang mendukung adanya pertukaran pikiran atau pertengkarang sengit atau dalam diskusi keluarga dimana keterbukaan diri adalah tepat.

3) Kelompok terapi

Biasanya digunakan untuk membantu orang menghilangkan sikap-sikap mereka, atau tingkah laku dalam beberapa aspek kehidupan mereka.

4) Belajar

Alasan umum orang mengikuti kelompok kecil adalah belajar dari orang lain. Belajar terjadi dalam bermacam-macam setting. Asumsi yang mendasari belajar kelompok adalah ide dari dua arah.

- Tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan
Pebuatan Keputusan

Orang-orang yang berkumpul bersama-sama dalam kelompok untuk membuat keputusan mengenai sesuatu. Mendiskusikan alternatif dengan orang lain membantu orang memutuskan mana pilihan terbaik untuk kelompok\

Pemecahan Masalah

Masalah yang mereka usahakan menyelesaikan mencakup bagaimana menyempurnakan produksi, bagaimana menyempurnakan hubungan yang kurang baik.

4. Kelompok Kecil Sebagai Suatu Sistem

Kelompok kecil merupakan organisasi kecil yang mempunyai empat komponen dasar yaitu input atau masukan proses, output atau hasil dari balikan. Masukan , merupakan materi mentah dalam kelompok kecil seperti orang, informasi yang digunakan kelompok untuk berinteraksi. Orang atau anggota kelompok adalah masukan karena tiap orang dalam kelompok membawa kualitas tertentu seperti kepribadian, umur, kesehatan, pengetahuan, sikap, nilai dan kemampuan memecahkan masalah. Proses, menunjukkan kepada semua proses internal yang terjadi dalam kelompok selama diskusi. Hasil, merupakan keputusan atau penyelesaian yang dicapai oleh kelompok. Balikan, berisi respon yang mengikat system bersama. Balikan memberikan masukan untuk pertemuan kelompok masa akan datang.

5. Karakteristik Kelompok Kecil

Ada beberapa karakteristik dari kelompok kecil, yang pertama, mempermudah pertemuan ramah tamah, yang kedua adalah personaliti kelompok. Bila sekelompok orang datang bersama maka mereka membentuk identitas sendiri yang menjadikan personality kelompok, karakteristik yang ketiga adalah kekompakan, yaitu daya tarikan anggota kelompok satu sama lain dan keinginan mereka untuk bersatu, karakteristik yang ke empat adalah komitmen terhadap tugas. Aktifitas individu lainnya dalam kelompok yang dekat hubungannya dengan komitmen adalah

motivasi. Karakteristik yang kelima adalah besarnya kelompok, kelihatannya cukup sederhana tapi besarnya kelompok itu mempunyai beberapa pencabangan penting dalam kelompok. Kemudian norma kelompok, adalah aturan dan pedoman yang digunakan oleh sekelompok itu sendiri, maupun beberapa faktor eksternal di luar kelompok. Saling bergantung sama lain. Yang paling penting anggota kelompok tergantung satu sama lain untuk beberapa tingkatan tertentu, dan paling kurang pada seorang lainnya

6. Variabel Kunci Kelompok Kecil

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi kelompok kecil, diantaranya adalah variabel yang berhubungan dengan input kelompok dan proses transformasi kelompok. Beberapa di antara faktor kunci tersebut akan dibicarakan pada bagian berikut ini

- Peranan Berdasarkan Fungsi : Para peneliti kelompok yang dinamis mengidentifikasi dua peranan utama dari anggota kelompok yaitu peranan tugas dan peranan untuk pemeliharaan. Peranan tugas berhubungan dengan penyelesaian tujuan yang segera dari kelompok, seperti membuat keputusan, menyelesaikan masalah atau merencanakan suatu proyek. Pemeliharaan berhubungan dengan perasaan anggota kelompok. Kelompok mungkin gagal memperhitungkan kebutuhan sosio-emosional yang sangat halus yang dapat mempersulit interaksi dalam kelompok.
- Tingkah Laku Tugas
 - 1) Mengambil inisiatif, seperti menentukan apakah masalah yang akan dibahas, menentukan aturan dalam komunikasi kelompok dan mengembangkan ide.
 - 2) Memberikan dan mencari informasi misalnya bertanya atau memberikan pendapat
 - 3) Mencari dan memberikan pendapat seperti bertanya dan memberikan pendapat.
 - 4) Mengolaborasi dan menjelaskan, seperti memberikan informasi tambahan tentang saran dan ide tertentu.

- 5) Orientasi dan ringkasan seperti meninjau kembali pokok-pokok penting dalam usahan memberikan pengarah/bimbingan dalam diskusi.
- 6) Mengecek apakah kelompok sudah siap untuk membuat keputusan.

- **Tingkah Laku Pemeliharaan**

- 1) Mengharmoniskan kelompok seperti menyelesaikan perbedaan dan mengurangi ketegangan komunikasi kelompok, kadang-kadang dengan membuat humor.
- 2) Mencari jalan tengah, seperti menawarkan jalan tengah pada isu atau perubahan posisi.
- 3) Memberikan sokongan dan semangat seperti menghargai, setuju, menerima kontribusi yang lain.
- 4) Menjaga lalu lintas komunikasi seperti, mempermudah interaksi diantara anggota.
- 5) Menentukan standart dan tes seperti pengecekan kemajuan kelompok, perasaan orang, norma kelompok, kesukaran menilai jalannya komunikasi kelompok.

7. Kepemimpinan

Yang erat hubungannya dengan peranan yang bersifat fungsi dalam kelompok adalah konsep kepemimpinan. Kita biasa percaya bahwa pemimpin yang baik mempunyai sifat-sifat tertentu, seperti bertanggung jawab, mempunyai kemampuan yang lebih, mempunyai status yang tinggi, jujur dan percaya pada diri sendiri. Pemimpin mempermudah interaksi kelompok dan menggerakkan anggota kelompok untuk menyelesaikan tugas-tugas kelompok.

Dalam kebanyakan kelompok kecil, satu orang berperan sebagai pemimpin. Dalam kelompok lain, kepemimpinan bias dipegang oleh beberapa orang. Lebih lanjut, sang pemimpin bisa ditunjuk atau secara otomatis muncul dalam proses perkembangan komunikasi kelompok.

Berdasarkan preposisi Smith ini kelihatan bahwa suatu organisasi seharusnya menggunakan jaringan komunikasi sentralis bila masalah yang akan diselesaikan

sederhana dan bila mencari seorang pemimpin. Tetapi bila masalahnya kompleks organisasi haruslah menggunakan jaringan desentralisasi dan juga bila menginginkan fleksibilitas dan moral yang tinggi

Analisis jaringan komunikasi dapat membantu dalam menentukan apakah struktur organisasi mebiarkan arus komunikasi yang efektif dan koordinasi unit-unit yang tergantung satu sama lainnya. Analisis jaringan juga dapat menunjukkan apakah kelompok kerja terlalu besar atau terlalu kurang terpadu untuk bekerja secara efektif. Kelompok yang terisolasi dari system dan hubungan dengan system hanya melalui seri hubungan langsung dapat diidentifikasi dan sumber-sumber komunikasi yang lebih besar dapat dipusatkan pada area ini.

Kelompok juga dipengaruhi oleh susunan ruangan dan jarak secara fisik dari anggota kelompok. Studi mengenai ini dinamakan ekologi. Steinzor mempelajari efek susunan dengan ruangan pada interaksi kelompok. Diamenemukan bahwa orang akan berbicara banyak terhadap orang yang langsung dihadapan mereka daripada orang yang duduk disebelahnya bila pimpinan kelompok ada. Tetapi bila tidak ada pimpinan kelompok maka hal yang sebaliknya yang terjadi .Sommer menemukan bahwa pimpinan kelompok kecil cenderung duduk pada posisi kepala dan orang yang menduduki posisi kepala lebih banyak berpartisipasi dari pada orang yang duduk pada posisi samping. Orang yang tinggi nilai dominannya cenderung duduk pada pusat jaringan dan lebih banyak bicara.

8. Pemecahan Masalah dan Pembuatan Keputusan

Dalam keadaan tertentu kelompok lebih baik melakukan tugas dari pada individu , seperti tugas-tugas yang mempunyai pembagian kerja dan membawa hasil bersama. Menurut Marier (1967) komunikasi kelompok kecil ini memiliki kekuatan dan kelemahan tertentu. Kekuatanya adalah sebagai berikut.

d. Lebih besar pengetahuan dan informasi yang diperoleh.

Kelompok lebih banyak mengetahui dari pada individu.

e. Jumlah pendekatan lebih banyak terhadap masalah yan akan dipecahkan.

- f. Partisipasi dalam penyelesaian masalah menambah penerimaan penyelesaian masalah
- g. Pemahaman yang lebih baik terhadap keputusan kelompok. Pembuat keputusan tidaklah perlu menyiarkan keputusan yang dibuat, karena mereka yang membuat bersama.

Sedangkan kelemahan dari komunikasi kecil adalah sebagai berikut:

- Tekanan social
- Valensi penyelesaian
- Dominasi individual
- Konflik dari tujuan kedua yaitu memenangkan argumentasi.

e. Kepatuhan Akan Norma Kelompok

Yang dimaksud dengan norma adalah satu set asumsi atau harapan yang dipegang oleh anggota kelompok atau organisasi mengenai tingkah laku yang benar atau yang salah, baik atau buruk, cocok atau tidak cocok, diizinkan atau tidak diizinkan. Kelompok dapat menepatkan secara eksplisit dan implicit norma-norma mereka. Kelompok kerja juga menetapkan norma mengenai penampilan, lamanya rapat, topic yang akan dibahas, tingkat formalitas dalam rapat, tipe strategi pembuatan keputusan dan bahkan bahasa yang digunakan dalam rapat

Ada variable-variabel kunci yang mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam kelompok, diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Sifat kepribadian yang mungkin mempengaruhi anggota untuk kelompok untuk patuh.
- 2) Variabel dalam kelompok yang mempengaruhi kepatuhan.
- 3) Tekanan luar yang mempengaruhi kepatuhan.

Konflik

Organisasi yang sempurna, sehat tidaklah bebas dari konflik. Konflik jika ditangani secara pantas dapat diarahkan pada penyesuaian yang efektif dan tepat. Applbaum mengatakan bahwa ada hal-hal tertentu yang dapat menimbulkan konflik dalam organisasi seperti hal berikut.

- 1) Anggota kelompok bekerja terlalu dekat dan saling tergantung satu sama lain.
- 2) Anggota kelompok mempunyai kreativitas yang sangat berbeda.
- 3) Anggota kelompok mempunyai nilai dan kebutuhan yang berbeda.

Besarnya kelompok beberapa penemuan yang berkenaan dengan jumlah kelompok dalam komunikasi kelompok kecil adalah sebagai berikut.

- 1) Kualitas pekerja dan produktivitas kelompok, berhubungan dengan positif dengan besarnya kelompok dibawah beberapa kondisi tertentu. Bila tidak ada kondisi tertentu maka jumlah kelompok yang kecil yang lebih superior.
- 2) Kelompok yang lebih kecil memperlihatkan ekspresi ketidaksetujuan dan ketidakpuasan yang lebih banyak dari pada kelompok yang besar. Juga memberikan kesempatan kepada individu berinteraksi dan memperlihatkan tingkah laku kepemimpinan.
- 3) Ketika besarnya kelompok bertambah maka kekompakan kelompok berkurang.
- 4) Kelompok yang lebih besar cenderung lebih memenuhi norma kelompok.
- 5) Anggota kelompok yang besar dalam pemecahan masalah sering merasa tidak puas dengan jumlah waktu yang tersedia untuk diskusi, kesempatan berpartisipasi, dan rapat kelompok serta keputusan yang dibuat.

Suatu situasi komunikasi dinilai sebagai komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) apabila situasi komunikasi seperti itu dapat diubah menjadi komunikasi antar pribadi dengan setiap komunikannya. Dengan kata lain perkataan, antara komunikator dengan setiap komunikannya dapat terjadi dialog atau tanya jawab. Dibandingkan dengan komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok kecil kurang efektif dalam mengubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikannya tidak mungkin dikuasai seperti halnya pada komunikasi komunikasi antarpribadi.

Dibandingkan dengan komunikasi kelompok besar, komunikasi kelompok kecil lebih bersifat *rasional*. Ketika menerima suatu pesan dari komunikator, komunikan menanggapi dengan lebih banyak menggunakan pikiran daripada perasaan.

f. Komunikasi Kelompok Besar

Sutau situasi dinilai sebagai komunikasi kelompok besar (*large group communication*) jika antara komunikator dan komunikan sukar terjadi komunikasi antarpesona. Kecil kemungkinan untuk terjadi dialog seperti pada komunikasi kelompok kecil. Pada situasi seperti ini komunikan menerima pesan yang disampaikan komunikator lebih bersifat *emosional*. Lebih-lebih jika komunikan heterogen atau beragam

g. Proses Komunikasi Kelompok

Proses komunikasi pada dasarnya sama dengan komunikasi pada umumnya, komponen dasar yang digunakan dalam berkomunikasi adalah komunikan., komunikator (*sender*), pesan (*message*), media (*channel*) dan respon (*efec*). Akan tetapi dalam komunikasi kelompok proses komunikasi berlangsung secara tatap muka, dengan lebih mengintensifkan tentang komunikasi dengan individu antar individu dan individu dengan personal structural (formal). Ketika seluruh orang yang terlibat dalam komunitas atau kelompok tersebut berkomunikasi di luar foru, maka komunikasi yang terjalin antar individu berlangsung secara pribadi dan bahasa yang digunakan cenderung tidak formal. Akan tetapi jika individu tersebut bertemu dalam satu forum yang dihadiri anggota kelompok atau komunitas tersebut, maka komunikasi yang berlangsung akan cenderung menggunakan Bahasa yang lebih formal. Proses komunikasi kelompok dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Komunikator (Sender) : Komunikator merupakan orang yang mengirimkan pesan yang berisi ide, gagasan, opini dan lain-lain untuk disampaikan kepada seseorang (komunikan) dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Anggota dan pengurus dalam suatu

kelompok atau komunitas bisa menjadi komunikator. Ketika mereka melakukan proses komunikasi dalam proses tersebut.

- 2) Pesan (Message) : Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif jika diorganisir secara baik dan jelas. Materi pesan disampaikan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, pertanyaan dan lain sebagainya. Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau symbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Biasanya seorang manager menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan, (tangan, kepala, mata dan anggota badan yang lainnya). Tujuan menyampaikan pesan adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.
- 3) Media (Channel) : Media adalah alat untuk menyampaikan pesan seperti TV, radio, surat kabar, papan pengumuman, telepon dan media jejaring sosial. Media yang terdapat dalam komunikasi kelompok bermacam-macam jenis. Seperti rapat, seminar, pameran, diskusi panel, workshop dan lain-lain. Media dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi dan *vested of interest*.
- 4) Mengartika kode atau isyarat : Setelah pesan diterima melalui indra (telinga, mata dan seterusnya) maka si penerima pesan harus dapat mengartikan symbol atau kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dapat dimengerti atau dipahami. Komunikasi kelompok mempunyai suatu symbol, kode atau isyarat tersendiri yang menjadi ciri khas suatu kelompok yang hanya dimengerti oleh kelompok atau komunitas itu sendiri.
- 5) Komunikan : Komunikan adalah orang yang menerima pesan yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk kode atau isyarat tanpa mengurangi arti atau pesan yang dimaksud oleh pengirim. Dalam komunikasi kelompok komunikan bertatap muka dan bertemu langsung dengan komunikatornya. Sehingga seseorang bisa berkomunikasi secara langsung.

- 6) Respon : Respon adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun non verbal. Tanpa respon seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap si penerima pesan. Hal ini penting bagi manager atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Respon dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Respon yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan respon langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak. Respon bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikator, juga balikan dapat memperjelas persepsi

Dalam komunikasi kelompok respon atau tanggapan yang dihasilkan oleh anggota dan pengurus dalam komunitas tersebut berbeda-beda, usulan atau keputusan dalam komunikasi tersebut didukung, diperbaiki, dijelaskan, dirangkum, atau disetujui, maupun yang mengakibatkan tanggapan yang menyenangkan atau bahkan meragukan.

Fisher mengemukakan terdapat empat fase untuk mengenal suatu pola yang relatif lebih konsisten yang dilalui dalam diskusi kelompok dalam memutuskan suatu ide, gagasan, masalah dan lain-lain.

1. Fase satu : Orientasi

Dalam fase ini, anggota masih dalam taraf perkenalan, para anggota masih belum dapat memastikan seberapa jauh ide-ide mereka akan dapat diterima oleh anggota lain. Pernyataan dalam fase ini masih bersifat sementara dan pendapat-pendapat yang dikemukakan secara hati-hati. Komentar dan interpretasi yang meragukan cenderung memperoleh persetujuan dalam fase ini dibandingkan dengan fase-fase yang lain. Ide-ide yang dilontarkan tanpa banyak menggunakan fakta pendukung.

2. Fase dua : Konflik

Fase ini mulai muncul adanya ketidaksetujuan yang ditunjukkan masing-masing anggota sehingga menimbulkan suatu pertentangan. Dalam fase ini dukungan dan penafsiran meningkat, pendapat semakin tegas dan komentar yang meragukan berkurang. Usulan keputusan yang relevan seolah-olah sudah dapat ditentukan dan anggota kelompok mulai mengambil sikap untuk berargumentasi, baik itu sikap yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap usulan-usulan tersebut. Dalam fase ini koalisi pun terbentuk, anggota mulai membentuk gang-gang tertentu sehingga terjadi suatu konflik.

3. Fase Ketiga : Timbulnya sikap-sikap baru

Konflik yang terjadi dan komentar yang berkurang dalam fase ini, anggota-anggota kelompok tidak lagi membela diri secara gigih dalam menanggapi komentar yang tidak menyenangkan. Sikap-sikap anggota berubah dari tidak setuju menjadi setuju terhadap usulan dan keputusan yang ada.

4. Fase Keempat : Dukungan

Usulan dan keputusan yang diinginkan semakin nampak pada fase keempat. Pertentangan berubah menjadi dukungan yang lebih menguntungkan bagi usulan dan keputusan. Perbedaan pendapat sudah tidak lagi ada. Para anggota kelompok berusaha keras mencari kesepakatan bersama dan satu sama lain cenderung saling mendukung, khususnya dalam menyetujui beberapa usulan keputusan tertentu.

7) Gangguan

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir

ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangi atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.

Faktor Yang Mendasari Orang Melakukan Komunikasi Kelompok Sebagaimana yang dinyatakan HP Rosmawaty bahwa komunikasi kelompok yang dikemukakan oleh seseorang dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, yaitu :

a. Faktor Imitasi (meniru)

Imitasi adalah tanggapan yang dipelajari dari hasil komunikasi interaksi dan pengaruh lingkungan, bukan pembawaan sejak dilahirkan. Keinginan untuk meniru, tampak jelas dalam tingkah laku anak-anak dalam pertumbuhannya menjadi dewasa. Mulai dari bahasa, cara makan, cara berkomunikasi, cara berpakaian, dan sebagainya. Akan tetapi imitasi ini tidak semua bersifat positif, disisi lain imitasi juga bersifat negatif. Sebagai contoh, imitasi yang bersifat negatif menyebabkan seseorang yang pada awalnya tidak mempunyai sifat atau gaya hidup yang *fisionable*, akan tetapi ketika seseorang mengikuti atau meniru suatu hal, maka seseorang tersebut akan berubah.

b. Faktor Sugesti

Faktor adanya sugesti yang diterima seseorang dari orang lain yang mempunyai otoritas, *prestice sicial* yang tinggi atau ahli dalam lapangan tertentu. Ia mengoper tingkah laku atau adat kebiasaan dari oranglain tadi tanpa suatu pertimbangan.

c. Faktor Simpati

Perasaan simpati yaitu perasaan tertariknya seseorang pada orang lain. Perasaan simpati ini dapat timbul secara tiba-tiba atau secara lambat laun.

Adapun dorongan utama yang tercipta atau terbentuk karena adanya simpati yaitu adanya dorongan ingin mengerti dan ingin bekerja sama. Sehingga, “*mutual understanding*” atau pengertian bersama dapat dicapai kalo terdapat simpati.

d. Media Komunikasi Kelompok

Media dalam suatu kelompok sangat berperan penting tentang kegiatan yang dilakukan dalam suatu kelompok komunitas. Disamping digunakan untuk sarana berinteraksi dan bersosialisasi, media ini juga berfungsi sebagai wadah untuk mempromosikan segala bentuk kegiatan yang mengandung nilai komersial yang menguntungkan bagi komunitasnya.

h. Fungsi Komunikasi Kelompok

Menurut S Djuarsa Sendjaja sebagaimana yang dikutip Rosmawaty HP ada 5 fungsi komunikasi kelompok, yaitu :

- a. Fungsi Sosial : Untuk memelihara dan menetapkan hubungan sosial diantara para anggota kelompok. Suatu kelompok mampu memelihara dan menetapkan hubungan sosial diantara para anggota seperti bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktivitas yang informal santai, dan menghibur.
- b. Fungsi Pendidikan : Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan semua anggota kelompok, baik pengetahuan yang bersifat umum maupun khusus, maupun pengetahuan yang berkaitan dengan kepentingan kelompok maupun anggotanya. Melalui fungsi pendidikan ini, kebutuhan-kebutuhan bagi anggota kelompok, kelompok itu sendiri bahkan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi. Namun demikian, fungsi pendidikan dalam kelompok akan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, bergantung pada tiga faktor yaitu informasi baru yang dikontribusikan, jumlah partisipan dalam kelompok serta frekuensi interaksi diantara para anggota kelompok. Fungsi pendidikan ini akan sangat efektif jika

setiap anggota kelompok membawa pengetahuan yang berguna bagi kelompoknya. Tanpa pengetahuan baru yang disumbangkan masing-masing anggota, mustahil fungsi edukasi ini akan tercapai.

- c. Fungsi Persuasif : Sebagai upaya untuk mempersuasif atau mempengaruhi maupun mengendalikan anggota kelompok. Seorang anggota kelompok akan berupaya mempersuasikan anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang yang terlibat dalam usaha-usaha persuasif tersebut akan bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku dalam kelompok, maka justru orang yang berusaha mempersuasif tersebut akan menciptakan suatu konflik, dengan demikian malah membahayakan kedudukannya dalam kelompok.
- d. Fungsi Pemecahan Masalah atau Pembuatan Keputusan (Problem Solving) Mencari alternatif bagi pemecahan masalah kelompok. Mulai dari penemuan alternatif atau solusi, pembuatan keputusan sampai pada penerapan solusi tersebut. Pemecahan masalah (problem solving) berkaitan dengan penemuan alternatif atau solusi yang tidak diketahui sebelumnya, sedangkan pembuatan keputusan (*desicion making*) berhubungan dengan pemeliharaan antara dua atau lebih solusi. Jadi, pemecahan masalah menghasilkan materi atau bahan untuk membuat keputusan.
- e. Fungsi Terapi : Fungsi ini hanya ada di kelompok tertentu saja yang memang memiliki tujuan untuk membantu menterapi para anggota kelompok agar mencapai perubahan personal sebagaimana yang diinginkan. Kelompok terapi memiliki perbedaan dengan kelompok lainnya, karena kelompok terapi tidak memiliki tujuan. Objek dari kelompok terapi adalah membantu setiap individu mencapai perubahan personalnya. Tentunya individu tersebut harus berinteraksi dengan anggota kelompok lainnya guna mendapatkan manfaat, namun usaha utamanya adalah membantu dirinya sendiri, bukan membantu kelompok mencapai konsensus. Contoh dari kelompok terapi ini adalah kelompok konsultasi perkawinan, kelompok penderita narkoba dan sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

- Tyastuti, dkk, 2008. Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya.
- Uripni. 2003. Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Th. Endang Purwoastuti, dkk, 2015. Komunikasi & Konseling Kebidanan. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Diah Wulandari, SST, 2009. Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Yogyakarta. Nuha Medika
- Cangara, Hafield. 2006. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Erlangga
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakar : Rineka Cipta
- Komala, Lukiati. 2009. Ilmu Komunikasi Perspektif Proses dan Konteks. Bandung : Widya Padjajaran
- Suranto AW, 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wiranto. 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Grasindo
- Budiarjo. 1998. Kiat Menjalani Komunikasi Efektif. Jakarta : Harian Suara Merdeka
- DeVito, J.A. 2014. Komunikasi Antar Manusia. Jakarta : Professional Book
- Suherman, U. 2007. Manajemen Bimbingan dan Konseling. Bekasi : Madani Production

KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTIK KEBIDANAN

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

Buku ini terdiri dari beberapa bab, yang memberikan kemampuan untuk melakukan komunikasi serta konseling yang baik kepada masyarakat yang didasari oleh konsep, sikap dan keterampilan. Topik-topik yang akan dibahas meliputi : komunikasi interpersonal / konseling kepada individu, keluarga, dan masyarakat dengan pokok –pokok bahasan komunikasi, komunikasi yang efektif, komunikasi interpersonal / konseling, keterampilan inti KIP / K, keterampilan komunikasi dalam kelompok.

Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan adalah cabang ilmu kesehatan kebidanan yang merupakan dasar ilmu yang berfungsi untuk mengetahui memberikan wawasan dalam berkomunikasi dan berinteraksi yang baik dengan pasien dalam praktik kebidanan sesuai dengan kewenangan bidan.

Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan, menjadi salah satu basis ilmu pengetahuan kesehatan yang perlu dan harus diajarkan. Perwujudan dari pengetahuan bidan yang tinggi dalam memberikan asuhan kepada masyarakat, diharapkan dapat diaplikasikan dalam praktik kebidanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya.



AKADEMI KEBIDANAN WIJAYA HUSADA