



2019

MODUL PEMBELAJARAN KOMUNIKASI EFEKTIF



TRI PURNAMA SARI, A.Md.

PK, SKM, M. Kes

NIDN: 1010059002

KATA PENGANTAR

Pembelajaran Praktikum merupakan metode pembelajaran yang di laksanakan di pada perkuliahan. Modul ini dibuat untuk membantu mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah **KOMUNIKASI EFEKTIF**. Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada tim penulis modul ini atas dedikasi dan kerja keras yang telah diwujudkan hingga selesainya penulisan modul ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian modul ini. Modul ini masih jauh dari sempurna, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan demi kesempurnaan modul ini. Semoga modul ini bermanfaat bagi kita semua dalam rangka mewujudkan pembelajaran di perguruan tinggi yang berkualitas.

Tim Penyusun

Diskripsi Mata Kuliah

Mata kuliah ini memberikan kemampuan untuk melakukan komunikasi interpersonal/konseling kepada individu, keluarga dan masyarakat dengan pokok-pokok bahasan komunikasi, komunikasi efektif, prinsip hubungan antar manusia, prinsip hubungan antar manusia, komunikasi interpersonal/konseling, penerapan keterampilan dalam kegiatan rekam medis, keterampilan komunikasi dalam kegiatan kelompok.

MODUL 1

KONSEP DASAR KOMUNIKASI

A. PENGERTIAN KOMUNIKASI

1. Asal Mula Komunikasi Dilakukan
 - a. Berhadapan secara lisan → Komunikasi langsung
 - b. Ditemukan tulisan, simbol → Komunikasi tidak langsung
Media: daun lontar, dinding candi, tanah liat, pahatan batu.
Kertas + tehnik mencetak → komunikasi dengan sasaran yang banyak
2. Komunikasi sebagai kata benda (*noun*), *communication*, berarti:
 - a. Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama dan informasi.
 - b. Proses pertukaran antara individu melalui sistem simbol-simbol yang sama.
 - c. Seni untuk mengekspresikan gagasan.
 - d. Ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi (Stuart, 1983).
3. Pengertian komunikasi menurut beberapa pakar :
 - a. **William Albig**: komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti antara individu. (*Communication is the proses of transmitting meoninfull symbols between individuals – buku public opinion*).
 - b. **Wilbur Schram**: dalam uraiannya "*How Communication Work*" mengatakan komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu kata *communio* atau *common*. Bilamana kita mengadakan komunikasi itu berarti membagikan informasi agar si penerima maupun si pengirim sepaham atas suatu pesan tertentu. (*Communication comes from latin, communio = common when we communication are the sender tuned together for a particular message*). Jadi esensi komunikasi adalah menemukan dan memadukan si penerima dan si pengirim.
 - c. **Onong Uchyana Effendy**: dalam bukunya komunikasi, teori dan praktik mengatakan, komunikasi hakekatnya adalah proses penyimpanan pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan.
 - d. **Bennard Berelson dan Gary A. Steinner** (1964:527) mendefinisikan komunikasi: "*Communication: the transmission of information, ideas, emotions, skills, etc. by the uses of symbo*" (komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi).

Dari beberapa pengertian di atas ada dua nilai:

1. Informasi, berupa lambang, gambaran - jadi stimulans.
2. *Persuasy*, proses pemindahan, hendak mencapai satu sasaran sedangkan: pesan atau *message* adalah wujud dan proses pengoperannya.

Secara **ontologis** kebenaran yang hakiki, komunikasi adalah perhubungan atau proses pemindahan dan pengoperan arti, nilai, pesan melalui media atau lambang-lambang apakah itu bahasa lisan, tulisan ataupun isyarat.

Secara **aksiologis**, komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikator (stimulus), memberikan rangsangan kepada komunikan. Sikap, ide, pemahaman, suatu pesan dapat dimengerti baik komunikator dan komunikan.

Secara **epictomologis**, komunikasi bertujuan merubah tingkah laku, merubah pola pikir, atau sikap orang lain. Untuk dapat membangun kebersamaan: mencapai ide yang sama demi satu tujuan yang sama.

Paradigma Lasswell (Haroid D. Laswell)

Untuk memahami komunikasi dengan menjawab pertanyaan:

Who says what in which channel yo whom with what effect?

- a. Siapa (mengatakan? komunikator, pengirim atau sumber).
- b. Apa (*message*: pesan, ide, gagasan).
- c. Dengan saluran mana? (media channel dan sarana).
- d. Kepada siapa (komunikan, penerima, alamat).
- e. Dengan hasil/dampak apa? (*effect*→ hasil komunikasi).

Kesimpulan

1. Komunikasi adalah: seni penyampaian informasi (peran, *message*, ide, sikap atau gagasan) dari komunikator untuk merubah serta permohonan yang dikehendaki komunikator.
2. Dilakukan 2 orang
3. Melalui lambang-lambang yang harus dimengerti oleh yang melakukan komunikasi
4. Melalui proses
5. Jadi proses penyampaian informasi berdaya guna bagi komunikator maupun komunikan.
6. Lambang
Bahasa→lisan, tulisan, dipahami oleh pihak yang berkomunikasi
Isyarat→menggerakkan suatu bagian badan → kerlingan mata, tersenyum, anggukan kepala
Tanda→traffic light, stop
Gambar→grafik, peta

B. UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI / KOMPONEN KOMUNIKASI

1. Unsur Komunikasi

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 unsur yaitu:

- a. Pengirim pesan (komunikator).
- b. Penerima pesan (komunikan).
- c. Pesan itu sendiri.

Awal tahun 1960-an, David K. Berlo membuat formula komunikasi yang lebih sederhana yang dikenal dengan "SMCR", yaitu: *Source* (pengirim), *Message* (pesan), *Channel* (saluran-media) dan *Receiver* (penerima).

2. Komponen Komunikasi

Pokok→Komunikator, Komunikan, Pesan, Media

Komponen Lain→Encoding, Decoding, Umpan balik, feedback, action, Efek

a. Komunikator

- 1) Pengirim pesan (komunikator) adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya.
- 2) Orang yang menyampaikan pesan, gagasan, pesan kepada orang lain
- 3) Pemula (yang mengawali) suatu pesan

Fungsi :

- 1) Menyediakan sumber informasi
- 2) Menyaring dan mengevaluasi

Komunikator dapat dilihat dari jumlahnya terdiri dari:

- 1) Satu orang.
- 2) Banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang.
- 3) Massa.

Pertimbangan Yang Perlu Diperhatikan Oleh Komunikator

- 1) Situasi→keadaan yang dikehendaki
- 2) Sasaran→mengenai tujuan yang ingin dicapai
- 3) Apa→mengenai pesan atau informasi
- 4) Bagaimana→tentang cara penyampaian
- 5) Dengan apa→dengan alat-alat dalam penyampaian
- 6) Dimana→tentang tempat proses komunikasi berlangsung

Syarat Komunikator

- 1) Harus bersemangat
- 2) Harus bersifat kritis
- 3) Harus memiliki kepercayaan diri
- 4) Harus memiliki sikap dan tindakan terpuji
- 5) Harus memelihara proses komunikasi
- 6) Harus menyadari kebiasaan-kebiasaan yang berlebihan

b. Komunikan

Komunikan (penerima pesan) adalah manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan. Peran antara komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling bergantian. Elemen dalam proses komunikasi yang amat penting adalah penerima pesan (komunikan), seringkali komunikator melupakannya. Seseorang dapat dan akan menerima pesan apabila dalam kondisi sebagai berikut:

- 1) Pesan komunikasi benar-benar dimengerti oleh penerima pesan.
- 2) Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk mencapai tujuan.
- 3) Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk kepentingan pribadinya.
- 4) Mampu menempatkan baik secara mental atau fisik.

c. Pesan

Pesan bersifat abstrak. Pesan dapat bersifat konkret maka dapat berupa suara, mimik, gerak-gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan.

Message, gagasan, pendapat, fakta dsb yang sudah dirumuskan dalam suatu bentuk, dan disampaikan kepada komunikan melalui lambang.

Suatu stimulus yang dikirimkan kepada penerima. Ia menjadi sebab adanya kegiatan komunikasi keseluruhan.

Disusun dari lambang-lambang atau simbol yang mempunyai arti tertentu.

Pesan bersifat verbal (*verbal communication*) antara lain:

- 1) Oral (komunikasi yang dijalin secara lisan).
- 2) *Written* (komunikasi yang dijalin secara tulisan).

Pesan bersifat non verbal (*non verbal communication*) yaitu:

Gestural communication (menggunakan sandi-sandi →bidang kerahasiaan)

Penyampaian Pesan

Melalui lisan, tatap muka, langsung atau menggunakan media atau saluran

Bentuk Pesan

1) Informatif

Proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain u/ memberitahu suatu informasi. Komunikator hanya ingin komunikasi tahu tt informasi tsb, tanpa mengharap efek dari komunikasi. Kalau kemudian ada efek yang timbul (+/-) komunikator tidak mempertimbangkannya.

2) Persuasif

Penyampaian pesan dengan tujuan ingin merubah sikapnya opininya dan perilakunya tetapi dengan kesadaran sendiri

3) Koersif

Penyampaian pesan dengan paksaan, ancaman atau sanksi untuk dapat merubah sikap, opini atau tingkah laku

Merumuskan Pesan Yang Mengena

- 1) Bersifat umum
- 2) Jelas dan gamblang
- 3) Bahasa yang jelas
- 4) Positif
- 5) Seimbang
- 6) Sesuaikandengan keinginan komunikasi

d. Saluran Komunikasi Dan Media 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.

e. Encoding

Kegiatan sumber dalam menterjemahkan suatu ide yang disusun ke dalam suatu pesan yang tepat untuk dikirimkan kepada penerima Suatu kegiatan merumuskan, pesan oleh komunikator sebelum disampaikan kepada komunikan. Mengubah suatu arti pesan ke dalam suatu bentuk simbol-simbol.

f. Decoding

Kegiatan menterjemahkan atau mentafsirkan suatu pesan atau stimulus yang diterima. Penerima mengubah simbol ke dalam arti pesan sesungguhnya.

g. Umpan Balik, *Feedback, Action*

Suatu tanggapan atau respon oleh penerima terhadap pesan dari sumber.

Adanya umpan balik membuat komunikasi menjadi dinamis.

Feed back bisa +/- . Dalam komunikasi *feed back* yang negatif perlu lebih mendapat perhatian untuk segera diambil langkah-langkah mengatasi atau mengantisipasi.

h. Efek Komunikasi

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya.

Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan:

- 1) Kognitif (seseorang menjadi tahu sesuatu).
- 2) Afektif (sikap seseorang terbentuk).
- 3) Konatif (tingkah laku, hal yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).

i. Umpan Balik

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

C. PROSES KOMUNIKASI

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi, banyak melalui perkembangan.

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.
2. Penyandian.
3. Pengiriman.
4. Perjalanan.
5. Penerimaan.
6. Penyandian balik.
7. Penginterpretasian.

Penginterpretasian

Hal yang diinterpretasikan adalah motif komunikasi, terjadi dalam diri komunikator. Artinya, proses komunikasi tahap pertama bermula sejak motif komunikasi muncul hingga akal budi komunikator berhasil menginterpretasikan apa yang ia pikirkan dan rasakan ke dalam pesan (masih abstrak). Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut *interpreting*.

Penyandian

Tahap ini masih ada dalam komunikator dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan oleh akal budi manusia ke dalam lambang komunikasi. Tahap ini disebut

encoding, akal budi manusia berfungsi sebagai *encoder*, alat penyandi: merubah pesan abstrak menjadi konkret.

Pengiriman

Proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut *transmitter*, alat pengirim pesan.

Perjalanan

Tahapan ini terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan.

Penerimaan

Tahapan ini ditandai dengan diterimanya lambang komunikasi melalui peralatan jasmaniah komunikan.

Penyandian Balik

Tahap ini terjadi pada diri komunikan sejak lambang komunikasi diterima melalui peralatan yang berfungsi sebagai *receiver* hingga akal budinya berhasil menguraikannya (*decoding*).

Penginterpretasian

Tahap ini terjadi pada komunikan, sejak lambang komunikasi berhasil diurai kan dalam bentuk pesan.

Proses komunikasi dapat dilihat dari beberapa perspektif :

1. Perspektif psikologis.
2. Perspektif mekanis.

Perspektif Psikologis

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

Perspektif Mekanis

Perspektif ini merupakan tahapan disaat komunikator mentransfer pesan dengan bahasa verbal/non verbal.

Komunikasi ini dibedakan:

1. Proses komunikasi primer.
2. Proses komunikasi sekunder.
3. Proses komunikasi linier.
4. Proses komunikasi sirkular.

Proses Komunikasi Primer

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

Proses Komunikasi Sekunder

Merupakan penyampaian pesan dengan menggunakan alat setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Proses Komunikasi Linier

Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal.

Proses Komunikasi Sirkular

Terjadinya *feedback* atau umpan balik dari komunikan ke komunikator.

Kesimpulan adanya proses komunikasi:

1. Komunikasi bersifat dinamis.
2. Tahapan proses komunikasi bermanfaat untuk analisis.
3. Proses komunikasi dapat terhenti setiap saat.
4. Pesan komunikasi tidak harus diterima.
5. Tindak komunikasi merupakan indikasi komunikasi.

D. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi komunikasi diantaranya :

1. Latar belakang budaya.
2. Ikatan kelompok atau group.
3. Harapan.
4. Pendidikan.
5. Situasi.

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.

Ikatan Kelompok atau Group

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

Harapan

Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi. Faktor situasi ini adalah:

1. Faktor ekologis (iklim atau kondisi alam).
2. Faktor rancangan dan arsitektural (penataan ruang).
3. Faktor temporal, misal keadaan emosi.
4. Suasana perilaku, misal cara berpakaian dan cara berbicara.
5. Teknologi.
6. Faktor sosial, mencakup sistem peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu.
7. Lingkungan psikosial yaitu persepsi seseorang terhadap lingkungannya.
8. Stimuli yang mendorong dan memperteguh perilaku.

E. BENTUK KOMUNIKASI

Secara umum, **bentuk-bentuk komunikasi** dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu verbal dan nonverbal. Walaupun keduanya memiliki definisi yang berbeda, dalam praktiknya justru saling mengisi dan melengkapi.

Komunikasi Verbal

Secara sederhana, komunikasi verbal berarti komunikasi yang disampaikan secara lisan dan tulisan atau gambar. Berbicara dengan seseorang, mengirim surat, pesan singkat, menonton televisi, atau mendengarkan radio dapat dikategorikan sebagai komunikasi verbal.

Tipe Komunikasi Verbal

Tipe komunikasi verbal terbagi menjadi dua, yaitu aktif dan pasif. Komunikasi aktif berlaku pada seseorang yang bertindak sebagai komunikator atau pemberi pesan, dalam hal ini adalah pembicara atau penulis. Sementara komunikasi pasif adalah bagi mereka yang bertindak sebagai pendengar dan pembaca.

1. Berbicara dikategorikan sebagai komunikasi aktif untuk menyampaikan pesan kepada orang yang dituju secara lisan. Komunikasi ini biasanya dilakukan dengan tatap muka, telepon, ataupun video *conference*. Apabila dalam kondisi tertentu tidak dapat berkomunikasi secara lisan, menulis dapat menjadi solusi dalam berkomunikasi secara aktif. Pesan yang penting, resmi, atau membutuhkan perhatian khusus biasanya dilakukan secara tertulis.
2. Mendengar dan membaca termasuk dalam kategori komunikasi pasif. Apabila seseorang berbicara, kita dalam posisi pasif menjadi pendengar. Apabila seseorang menulis, kita dalam posisi pasif sebagai pembaca. Walaupun terlihat sederhana, mendengar dan membaca memerlukan keahlian khusus, terutama dalam menafsirkan pesan dan menangkap makna yang disampaikan oleh komunikator.

Komunikasi Nonverbal

Intonasi suara, isyarat, gerak tubuh, sikap, dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata, disebut sebagai komunikasi nonverbal.

Komunikasi nonverbal memang relatif lebih sulit untuk dipelajari karena tidak memiliki struktur yang jelas dan terkadang multitafsir. Ketika Anda menggeleng-gelengkan kepala sebagai tanda "tidak" di hadapan orang India, mereka justru menafsirkan menggeleng-gelengkan kepala sebagai tanda "iya".

Selain itu, komunikasi nonverbal juga sering muncul secara tiba-tiba atau spontan dan kadang tidak dapat diperkirakan. Ketika seorang perempuan digoda, tiba-tiba dalam hitungan detik ia langsung diam cemberut dan *jutek*.

Hal itu adalah salah satu contoh bentuk komunikasi nonverbal. Meskipun demikian, dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi nonverbal banyak digunakan.

Tipe Komunikasi Nonverbal

Tipe komunikasi nonverbal dapat dikelompokkan menjadi enam kategori, di antaranya sebagai berikut.

1. Ekspresi wajah dan mata. Terkadang, kejujuran, kemarahan, kebahagiaan, kebohongan, penyesalan, kesedihan, dan lain-lain yang merupakan ekspresi emosi seseorang dapat kita lihat dari ekspresi wajah dan matanya.
2. Gerakan tubuh atau posisi tubuh. Membalikkan badan ketika berbicara dapat dimaknai marah atau tidak setuju dengan pendapat seseorang. Melambaikan tangan dapat bermakna salam perpisahan atau sapaan. Gerakan tubuh lainnya yang memiliki makna tertentu adalah membungkuk, berjalan cepat, berjalan santai, gerakan-gerakan gelisah, gugup, salah tingkah, pasif, kaku. Bahkan, kejahatan pun dapat dideteksi melalui gerak-gerik tubuh.
3. Karakteristik suara. Intonasi yang datar atau ada sedikit tekanan akan memiliki makna yang berbeda. Karakteristik suara dapat berupa nada suara, intonasi suara, irama suara, juga volume suara. Adanya perubahan dari karakteristik suara akan menimbulkan perubahan pada arti kalimat yang diucapkan.
4. Penampilan. Identitas seseorang biasanya terbaca dari penampilan sehingga penampilan terkadang akan memberikan kesan adanya perbedaan kelas sosial, kebiasaan, sikap, dan lain-lain. Orang yang penampilannya urakan tentu akan dipandang berbeda dengan orang yang berpenampilan bersih dan rapi. Dengan demikian, penampilan dapat berarti mengkomunikasikan makna, tujuan, atau maksud tertentu.
5. Sentuhan. Tangan Anda dapat bermakna persahabatan ketika berjabat tangan, tetapi dapat bermakna permusuhan ketika digunakan untuk menampar atau memukul seseorang.
6. Penggunaan jarak dan waktu. Komunikasi melalui pesan singkat (SMS), telepon, video *conference*, atau bertatap muka secara langsung, memiliki makna yang berbeda. Anda berkomunikasi jarak jauh, dekat, sampai berbisik, akan memiliki makna yang berbeda. Begitupun masalah waktu komunikasi itu disampaikan. Berbeda maknanya antara jam 10 pagi dan 10 malam. Ketika Anda menerima telepon jam 10 malam, barangkali ada kabar penting yang harus mendapat perhatian khusus.

Latihan :

1. Istilah komunikasi berasal dari kata latin *communicatio* yang berarti!
2. Sebutkan fungsi komunikasi!
3. Orang yang membawa informasi disebut!
4. Berita yang disampaikan oleh komunikator melalui lambang atau gerakan disebut!
5. Umpan balik dimana terjadi persetujuan antara komunikan dan komunikator disebut!
6. Sebutkan 5 komponen komunikasi!
7. Sebutkan 2 saja faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi -7 C!!
8. Sebutkan 2 saja faktor penghambat komunikasi!
9. Berbicara dalam hati/ komunikasi yang terjadi dalam diri individu disebut!
10. Bentuk komunikasi yang bersifat umum, heterogen disebut komunikasi!

Tes:

1. Komunikasi sebagai kata benda (*noun*), *communication*, berarti...
 - a. Lambing - lambang yang berarti antara individu.
 - b. Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama dan informasi
 - c. Membagikan informasi agar si penerima maupun si pengirim sepaham atas suatu pesan tertentu.
 - d. Proses penyimpanan pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan.

2. Menurut William Albig komunikasi adalah...
 - a. proses pengoperan lambang-lambang yang berarti antara individu
 - b. Proses penyimpanan pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan.
 - c. Transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi
 - d. Menemukan dan memadukan si penerima dan si pengirim.

3. Dalam berkomunikasi terdapat beberapa Unsur Komunikasi antara lain yaitu kecuali....
 - d. Pengirim pesan (komunikator).
 - e. Penerima pesan (komunikan).
 - f. Pesan itu sendiri.
 - g. Media

4. Dalam berkomunikasi terdapat beberapa komponen pokok yaitu antara lain kecuali...
 - a. Komunikator
 - b. Komunikan,
 - c. Bahasa tubuh,
 - d. Media

5. manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan di sebut sebagai.....
 - a. komunikan
 - b. komunikator

- c. pesan
- d. berita

MODUL 2

KOMUNIKASI EFEKTIF

A. Pengertian

Adalah Komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlihat pada komunikasi.

B. Tujuan komunikasi efektif adalah :

Memberi kemudahan dalam memahami pesan yang di sampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengirim dan umpan balik seimbang dan melatih pengguna bahasa non verbal secara baik.

C. Bentuk karakteristik komunikasi efektif

Komunikasi verbal efektif

1. Jelas dan ringkas
2. Komunikasi berlangsung efektif, sederhana, pendek dan langsung.
3. Makin sedikit kata-kata yang di gunakan kecil kemungkinan terjadi kerancuan.
4. Perbendaharaan kata.
5. Penggunaan kata-kata yang mudah di mengerti oleh klien.

Komunikasi tidak akan berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata-kata dan ucapan yang di sampaikan. Contoh bahasa kedokteran / kebidanan, arti Denotatif dan Konotatif.

Dalam komunikasi dengan klien dan keluarganya, bidan harus memilih kata-kata yang tidak banyak di salah tafsirkan, terutama sangat penting menjelaskan tujuan terapi, terapi dan kondisi pasien.

Intonasi

Suara komunikator mampu mempengaruhi arti pesan.

Nada suara pembicaraan mempunyai dampak yang besar terhadap arti pesan. Kecakapan berbicara.

Keberhasilan komunikasi verbal di pengaruhi oleh kecakapan bicara dan tempo bicara yang tepat.

Komunikasi Non verbal

Komunikasi non verbal dapat di sampaikan melalui beberapa cara, yaitu: penampilan fisik, sikap tubuh dan cara berjalan, Ekspresi wajah dan sentuhan.

1. Penampilan fisik

Penampilan fisik bidan mempengaruhi persepsi klien terhadap pelayanan kebidanan yang di terima.

2. Sikap Tubuh dan Cara Berjalan.

Sikap tubuh dan cara berjalan mencerminkan konsep diri alam perasaan (mood) dan kesehatan.

3. Ekspresi Wajah

Merupakan bagian tubuh yang paling ekspresif. hasil penelitian menunjukkan enam keadaan emosi utama yang tampak melalui ekspresi wajah. Yaitu : Terkejut, Takut, Marah, Sisik, Bahagia dan Sedih.

Orang yang memepertahankan kontak mata selama pembicaraan dipersepsikan sebagai orang yang dapat dipercaya dan memeungkinkan untuk menjadi pengamat yang baik.

4. Sentuhan

Kasih sayang, Dukungan emosional dan perhatian di berikan melalui sentuhan. Sentuhan merupakan bagian penting dalam hubungan bidan—klien namun harus memeperhatikan norma sosial.

Komunikasi mempunyai arti pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.

Kelompok merupakan sekumpulan manusia yang berinteraksi antar anggotanya, mempunyai tujuan dan organisasi (tidak selalu formal) serta di perlukan kesadaran anggotanya akan ikatan yang sama memepersatukan mereka.

Jadi kelompok mempunyai 2 tanda psikologis yaitu:

1. Anggota-anggota kelompok merasa terikat dengan kelompok, yang tidak memiliki orang yang bukan anggota.
2. Nasib anggota-anggota kelompok saling bergantung sehingga hasil setiap orang terkait dengan hasil yang lain.

Bagaimana mengendalikan kelompok dengan baik :

1. Tidak membiarkan peserta berbicara bersamaan.
2. Pertahankan spontanitas peserta dengan tidak memotong pembicaraan peserta dan setiap
3. peserta di beri kesempatan yang sama untuk berbicara.
4. Pembicaraan tetap duduk pokok bahasan dengan cara memingatkan peserta untuk kembali pada topik yang di bicarakan.
5. Tidak menyalahkan, mencemooh pendapat peserta.
6. Mendorong peserta yang diam untuk berbicara dengan cara meminta orang tersebut untuk menceritakan masalah atau menceritakan masalah yang di hadapi.
7. Beri perhatian terhadap apa yang dikatakannya.

Strategi menghadapi kelompok peserta yang kurang mendukung kelancaran kegiatan.

Tipe Pasif

Strateginya :

1. Ajukan pertanyaan langsung pada peserta bersangkutan.
2. Mintalah mereka berbagi rasa berpasang-pasang.
3. Mintalah untuk menulis komentar atau jawaban pertanyaan.
4. Berikan inisiatif kecil.
5. Merubah metode penyampaian dengan kegiatan yang lebih menarik.

Tipe Agresif

Strateginya :

1. Ajukan pertanyaan tentang sebab sikap agresifnya.
2. Beri kesempatan dan curahkan perasaan tentang keadaan.
3. Jangan menganggap orang tersebut mewakili kelompok, cek dengan kelompok.
4. Persentasikan data.

Tipe Banyak Bicara

Strateginya :

1. Beri tanggung jawab sebagai pemimpin kelompok.
2. Hindarkan pandangan terhadap peserta yang banyak bicara/hadapkan tubuh ke peserta lain.
3. Jika perlu beri tahu peserta yang banyak bicara secara halus bahwa pendapatnya menarik tapi kita membutuhkan pendapat yang lain.

Latihan:

1. Jelaskan pengertian dari komunikasi efektif!
2. Sebutkan bentuk dari komunikasi efektif dan sebutkan juga karakteristiknya!

Tes :

1. Pengertian Komunikasi efektif adalah....
 - a. lambang-lambang yang berarti antara individu.
 - b. Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama dan informasi
 - c. proses penyimpanan pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan.
 - d. Komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlihat pada komunikasi
2. Berikut di bawah ini yang bukan termask dari Tujuan komunikasi efektif adalah :
 - a. Memberi kemudahan dalam memahami pesan yang di sampaikan antara pemberi dan penerima

- b. bahasa lebih jelas dan lengkap
 - c. pengirim dan umpan balik tidak seimbang
 - d. melatih pengguna bahasa non verbal secara baik.
3. Komunikasi non verbal dapat di sampaikan melalui beberapa cara, yaitu antara lain....
- a. Ekspresi wajah dan sentuhan.
 - b. Gaya bahasa
 - c. Raut wajah
 - d. Cara berbicara
4. Berikut Bagaimana cara untuk mengendalikan kelompok dengan baik yaitu kecali:
- a. Tidak membiarkan peserta berbicara bersamaan.
 - b. Pertahankan spontanitas peserta dengan tidak memotong pembicaraan peserta dan setiap
 - c. peserta di beri kesempatan yang sama untuk berbicara.
 - d. Nasib anggota-anggota kelompok saling bergantung sehingga hasil setiap orang terkait dengan hasil yang lain.
5. Berikut di bawah ini manakah yang bukan dari Strategi dalam menghadapi kelompok peserta yang tidak banyak bicara atau kurang mendukung kelancaran kegiatan....
- a. Beri tanggung jawab sebagai pemimpin kelompok.
 - b. Hindarkan pandangan terhadap peserta yang banyak bicara/hadapkan tubuh ke peserta lain.
 - c. Jika perlu beri tahu peserta yang banyak bicara secara halus bahwa pendapatnya menarik tapi kita membutuhkan pendapat yang lain
 - d. Beri kesempatan dan curahkan perasaan tentang keadaan

MODUL 3

KONSEP HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

A. Pengertian HAM

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

Ciri hakiki "*Human Relations*", yaitu:

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

Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada -Komunikasi Antar Personalll. Karena sifatnya -dialogis-, maka masing-masing tahu, sadar, dan merasakan efeknya.

Pengertian HAM Menurut Beberapa Pakar

1. **Cabot dan Kahl** (1967): HAM adalah suatu sosiologi yang konkret karena meneliti situasi kehidupan, khususnya masalah interaksi dengan pengaruh dan psikologisnya. Jadi, interaksi mengakibatkan dan menghasilkan penyesuaian diri secara timbal balik yang mencakup kecakapan dalam penyesuaian dengan situasi baru.
2. **H. Bonner** (1975): interaksi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.
3. **Keith Davis** "*Human Relation at Work*" adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.
4. **Ferdinand Tonnies**: menyatakan bahwa manusia dalam bermasyarakat mempunyai dua jenis pergaulan yaitu: (1) *Gemeinschaft*, hal yang dialami oleh orang lain dirasakan sebagaimana terjadi pada dirinya oleh karena pergaulannya yang sangat akrab. Sifatnya statis, pribadi, tidak rasional; (2) *Gessellschaft*, pergaulan yang mempertimbangkan untung dan ruginya sehingga anggota bebas keluar masuk dari kelompok tersebut.

HAM dalam arti luas :

Komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak.

Suksesnya seseorang dalam melaksanakan "*Human Relations*" karena ia berkomunikasi secara etis, ramah, sopan, menghargai, dan menghormati orang lain.

Human Relations ini dilakukan dimana saja —> di rumah, pasar, kampus, toko, dalam bis, kereta api, dan sebagainya.

Kesimpulan:

Proses interaksi melibatkan perasaan, kata yang diucapkan dalam komunikasi, mencerminkan perasaan dan sikap, proses penyesuaian diri. Hubungan antar manusia secara luas mencoba menemukan, mengidentifikasi masalah dan membahas untuk mendapatkan pemecahan masalah.

B. Tujuan HAM

Tujuan dari HAM adalah:

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

Faktor-Faktor dalam HAM

Faktor-faktor dalam hubungan antar manusia adalah:

1. Faktor yang mendasari interaksi sosial.
2. Faktor yang menentukan interaksi sosial.

Faktor yang Mendasari Interaksi Sosial

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

1. Imitasi adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu di luar dirinya/ meniru. Hal yang perlu diperhatikan sebelum meniru adalah mempunyai minat dan perhatian yang besar, sikap menjunjung tinggi, pandangan meniru akan memperoleh penghargaan sosial yang tinggi.
2. Sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu. Syarat untuk mempermudah sugesti adalah: (1) hambatan berpikir, akibat rangsangan emosi proses sugesti diterima secara langsung; (2) pikiran terpecah-pecah/disasosiasi, mengalami pemikiran yang terpecah-pecah; (3) otoritas/prestise, menerima pandangan dari seseorang yang memiliki prestise sosial tinggi; (4) mayoritas, menerima pandangan dari kelompok mayoritas; (5) kepercayaan penuh, penerimaan pandangan tanpa pertimbangan lebih lanjut.
3. Identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada. Menurut Sigmund Freud –identifikasi merupakan cara belajar norma dari orang tuanya.

4. Simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan.

Faktor yang Menentukan Interaksi Sosial

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

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

1. Rasa percaya.
2. Sikap sportif.
3. Sikap terbuka dan sikap tertutup.

Rasa Percaya

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

Keuntungan rasa percaya kepada orang lain adalah meningkatkan komunikasi interpersonal (membuka saluran komunikasi, memperlancar pengiriman informasi, memperluas peluang mencapai tujuan); mengurangi hambatan interpersonal.

Faktor yang menumbuhkan rasa percaya adalah:

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

Sikap Sportif

Sikap yang mengurangi sikap melindungi diri (defensif) dalam komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial. Jack R. Gibb mengemukakan enam perilaku yang menimbulkan sikap sportif.

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

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

5. Superioritas dan persamaan. Superioritas artinya seseorang lebih tinggi karena status, kekuasaan, kemampuan, intelektual, kekayaan atau kecantikan. Persamaan adalah sikap memperlakukan seseorang secara horisontal dan demokratis.
6. Kepastian dan Profesionalisme. Individu yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, egois, dan melihat pendapatnya merupakan kebenaran yang mutlak. Profesionalisme adalah kesediaan meninjau kembali pendapat orang lain.

Sikap Terbuka dan Sikap Tertutup

Perbedaan karakteristik orang yang terbuka dan orang yang tertutup yaitu:

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

C. Teknik-Teknik HAM

Teknik hubungan antar manusia terbagi dalam:

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

Tindakan Sosial

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

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

Kontak Sosial

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

Kontak sosial dibedakan:

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

Komunikasi Sosial

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

Teori Hubungan Antar Manusia

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

D. Konsep Diri

Definisi Konsep Diri menurut William D. Brooks adalah *those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others.*

Konsep diri merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan dalam komunikasi antar pribadi. Kunci keberhasilan hidup adalah konsep diri positif. Konsep diri memainkan peran yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang, karena konsep diri dapat dianalogikan sebagai suatu operating sistem yang menjalankan suatu komputer. Konsep diri dapat mempengaruhi kemampuan berpikir seseorang. Konsep diri yang jelek akan mengakibatkan rasa tidak percaya diri, tidak berani mencoba hal-hal baru, tidak berani mencoba hal yang menantang, takut gagal, takut sukses, merasa diri bodoh, rendah diri, merasa diri tidak berharga, merasa tidak layak untuk sukses, pesimis, dan masih banyak perilaku inferior lainnya.

Sebaliknya orang yang konsep dirinya baik akan selalu optimis, berani mencoba hal-hal baru, berani sukses, berani gagal, percaya diri, antusias, merasa diri berharga, berani menetapkan tujuan hidup, bersikap dan berpikir positif, dan dapat menjadi seorang pemimpin yang handal.

Komunikasi yang berkonsep diri positif adalah Komunikasi yang Tembus Pandang (*transparent*). Faktor yang mempengaruhi: orang lain, *significant others, reference group*.

Dua macam konsep diri adalah sebagai berikut :

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

Hal-hal yang perlu dipahami tentang konsep diri adalah :

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

Hal-hal yang penting dalam konsep diri adalah :

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

Komponen konsep diri adalah :

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

E. Teori Johary Windows

Hubungan antara konsep diri dan membuka diri dapat dijelaskan dengan Johari Window. Penjelasan Johari Window tentang tingkat keterbukaan dan tingkat kesadaran tentang diri kita.

Joseph Luft dan Harrington Ingham, mengembangkan konsep Johari Window sebagai perwujudan bagaimana seseorang berhubungan dengan orang lain yang digambarkan sebagai sebuah jendela. ‘_Jendela‘ tersebut terdiri dari matrik empat sel, masing-masing sel menunjukkan daerah self (diri) baik yang terbuka maupun yang disembunyikan. Keempat sel tersebut adalah daerah publik, daerah buta, daerah tersembunyi, dan daerah yang tidak disadari.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kesimpulan

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

latihan :

1. Sebutkan tujuan hubungan antar manusia!
2. Sebutkan faktor-faktor yang mendasari interaksi sosial!
3. Cara memandang dirinya secara utuh baik fisik, emosional, intelektual, sosial disebut!
4. Gambarkan 4 jendela teori Johari Window serta berikan nama pada masing-masing jendela!

Tes:

1. Pengertian HAM Menurut Cabot dan Kahl adalah....
 - a. Suatu sosiologi yang konkret karena meneliti situasi kehidupan, khususnya masalah interaksi dengan pengaruh dan psikologisnya.
 - b. Hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.
 - c. interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekaryaan
 - d. Hubungan antar manusia mendasari interaksi dan komunikasi antara bidan dengan pasien dalam pelayanan kebidanan
2. Berikut ini yang bukan termasuk Faktor-faktor yang dapat menimbulkan hubungan personal yang baik antara lain adalah...

- a. Rasa percaya.
 - b. Sikap sportif.
 - c. Rasa simpati
 - d. Sikap terbuka dan sikap tertutup
3. Berikut ini yang bukan termasuk Faktor yang menumbuhkan rasa percaya adalah:
- a. Menerima, kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan berusaha mengendalikan.
 - b. Empati, paham dengan keadaan orang lain.
 - c. Kejujuran, menyebabkan perilaku dapat diduga.
 - d. Rasa sportif
4. Teknik hubungan antar manusia terbagi dalam beberapa kelompok antara lain yaitu...
- a. Tindakan sosial.
 - b. Sikap tertutup
 - c. Komunikasi sosial.
 - d. Teori hubungan antar manusia.
5. Hal hal yang perlu dipahami tentang konsep diri adalah kecuali....
- a. Dipelajari melalui pengalaman dan interaksi individu dengan orang lain.
 - b. Pandangan individu terhadap orang lain.
 - c. Ditandai dengan kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan (positif).
 - d. Negatif ditandai dengan hubungan individu dan sosial yang mal adaptif.

MODUL 4

KONSEP KOMUNIKASI INTRAPERSONAL (KIP)

A. Definisi Komunikasi Intrapersonal (KIP)

Komunikasi Interpersonal (KIP) adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil (Febrina, 2008).

Komunikasi Interpersonal adalah proses penyebaran dan berbagi yang dilakukan minimal oleh dua orang, secara langsung, dengan tatap muka, dan bersifat dua arah.

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi Interpersonal adalah pertukaran informasi, perasaan atau pemikiran antar manusia (individu) secara tatap muka (face to face), individu dengan individu (person to person), verbal non-verbal. Karena sifat dari interaksi adalah langsung dan segera, komunikasi interpersonal merupakan inti dari semua hubungan antar manusia (all human relations).

Konseling adalah pertolongan dalam bentuk wawancara yang menuntut adanya komunikasi, interaksi yang mendalam, dan usaha bersama antara konselor dengan konseli, untuk mencapai tujuan konseling yang dapat berupa pemecahan masalah, pemenuhan kebutuhan, ataupun perubahan tingkah laku atau sikap dalam lingkup pelayanan kebidanan.

KIP Antara Dua Orang adalah komunikasi dari seseorang ke orang lain, dua arah interaksi verbal dan nonverbal yang menyangkut saling berbagi informasi dan perasaan.

KIP Antara Tiga Orang/ lebih, 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 suatu tujuan.

B. Tujuan Konseling

1) Meningkatkan penerimaan informasi

Informasi yang benar, diskusi bebas dengan cara mendengarkan, berbicara, dan komunikasi non-verbal meningkatkan penerimaan informasi mengenai KB oleh klien.

2) Menjamin pilihan yang cocok

Menjamin petugas dan klien memilih cara terbaik yang sesuai dengan keadaan kesehatan dan kondisi klien.

3) Menjamin Penggunaan yang efektif

Konseling efektif diperlukan agar klien mengetahui bagaimana menggunakan KB dengan benar dan mengatasi informasi yang keliru tentang cara tersebut.

4) Menjamin kelangsungan yang lebih lama

Kelangsungan pemakaian cara KB akan lebih baik bila klien ikut memilih cara tersebut, mengetahui cara kerjanya dan mengatasi efek sampingnya.

B. Perbedaan Konseling dan Nasehat

Konseling adalah memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan sendiri, membuat klien mau bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya yang tidak mungkin dibicarakan dengan setiap orang lain.

Nasehat adalah memberitahukan klien apa yang sebaiknya ia lakukan, menghakimi prilakunya dimasa lalu dan kini.

C. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal merupakan suatu proses dua arah, lingkaran interaktif di mana pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertukar pesan secara verbal dan nonverbal. Kedua pihak menjadi pengirim maupun penerima pesan. Dalam prosesnya, penerima pesan menafsirkan pesan dari pengirim pesan sebelumnya dan memberikan tanggapan dengan pesan yang baru.

Model komunikasi interpersonal memfokuskan kepada diri individu masing-masing dan pesan-pesan saling dipertukarkan. Tidak ada satu pun dari unsur yang ada berdiri sendiri.

D. Langkah Dalam Konseling

Pendahuluan

Langkah pendahuluan atau Langkah pembuka merupakan kegiatan menciptakan kontak, melengkapi data konseli untuk merumuskan penyebab masalah, dan menentukan jalan keluar.

Bagian Inti/Pokok

Bagian inti/pokok dalam konseling mencakup kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar yang tepat bagi konseli, dan melaksanakan jalan keluar.

Bagian Akhir

Bagian akhir kegiatan konseling merupakan kegiatan penyimpulan dari seluruh aspek kegiatan dan pengambilan jalan keluar. Langkah ini merupakan langkah penutupan dari pertemuan dan juga penetapan untuk pertemuan berikutnya.

Berikut Langkah – Langkah Dalam Konseling KB

Teknik Konseling Gallen dan Leitenmaier, 1987

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

G : GREET

Berikan salam , kenalkna diri dan buka komunikasi.

A : ASK

Tanya keluhan / kebutuhan pasien dan menilai apakah keluhan/kebutuhan sesuai dengan kondisi yang dihadapi?

T : TELL

Beritahukan persolana pokok yang dihadapi pasien dari hasil tukar informasi dan carikan upaya penyalasainnya.

H : HELP

Bantu klien memahami & menyelesaikan masalahnya

E: EXPLAIN

Jelaskan cara terpilih telah dianjurkan dan hasil yang diharapkan mungkin dapat segera terlihat / diobservasi.

R : REFER/RETURN VISIT

Rujuk bila fasilitas ini tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai. Buat jadwal kunjungan ulang.

2) Langkah konseling SATU TUJU

Langkah SATU TUJU ini tidak perlu dilakukan berurutan karena menyesuaikan dengan kebutuhan klien.

SA : Sapa dan Salam

- a. Sapa klien secara terbuka dan sopan
- b. Beri perhatian sepenuhnya , jaga privasi pasien
- c. Bangun percaya diri pasien
- d. Tanyakan apa yang perlu dibantu dan jelaskan pelayanan apa yang dapat diperolehnya.

T : Tanya

- a. Tanyakan informasi tentang dirinya
- b. Bantu klien pengalaman tentang KB dan kesehatan reproduksi
- c. Tanyakan kontrasepsi yang ingin digunakan.

U : Uraikan

- a. Uraikan pada klien mengenai pilihannya
- b. Bantu klien pada jenis kontrasepsi yang paling dia ingini serta jelaskan jenis yang lain

TU : Bantu

- a. Bantu klien berfikir apa yang sesuai dengan keadaan dan kebutuhannya
- b. Tanyakan apakah pasangan mendukung pilihannya

J : Jelaskan

- a. Jelaskan secara lengkap bagaimana menggunakan kontrasepsi pilihannya setelah klien memilih jenis kontrasepsinya.
- b. Jelaskan bagaimana penggunaannya
- c. Jelaskan manfaat ganda dari kontrasepsi

U : Kunjungan Ulang

Perlu dilakukan kunjungan ulang untuk dilakukan pemeriksaan atau perinmtaan kontrasepsi yang dibutuhkan.

E.Pendekatan KIP

Tiga pendekatan utama tentang pemikiran KAP berdasarkan:

1. Komponen-komponen utama.
2. Hubungan diadik.
3. Pengembangan

Komponen-Komponen Utama

Bittner (1985:10) menerangkan KIP berlangsung, bila pengirim menyampaikan informasi berupa kata-kata kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (*human voice*).

Menurut Barnlund (dikutip dalam Alo Liliweri: 1991), ciri-ciri mengenali KAP sebagai berikut:

1. Bersifat spontan.

2. Tidak berstruktur.
3. Kebetulan.
4. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan.
5. Identitas keanggotaan tidak jelas.
6. Terjadi sambil lalu.

Hubungan Diadik

Hubungan diadik mengartikan KIP sebagai komunikasi yang berlangsung antara dua orang yang mempunyai hubungan mantap dan jelas.

Untuk memahami perilaku seseorang, harus mengikutsertakan paling tidak dua orang peserta dalam situasi bersama (Laing, Phillipson, dan Lee (1991:117).

Trenholm dan Jensen (1995:26) mendefinisikan KIP sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah:

1. Spontan dan informal.
2. Saling menerima feedback secara maksimal.
3. Partisipan berperan fleksibel.

Trenholm dan Jensen (1995:227-228) mengatakan tipikal pola interaksi dalam keluarga menunjukkan jaringan komunikasi.

F. Pengembangan

KIP dapat dilihat dari dua sisi sebagai perkembangan dari komunikasi impersonal dan komunikasi pribadi atau intim. Oleh karena itu, derajat KAP berpengaruh terhadap keluasan dan kedalaman informasi sehingga merubah sikap.

Pendapat Berald Miller dan M. Steinberg (1998: 274), pandangan developmental tentang semakin banyak komunikator mengetahui satu sama lain, maka semakin banyak karakter antar pribadi yang terbawa dalam komunikasi tersebut.

Edna Rogers (2002: 1), mengemukakan pendekatan hubungan dalam menganalisis proses KAP mengasumsikan bahwa KAP membentuk struktur sosial yang diciptakan melalui proses komunikasi.

Ciri-ciri KIP menurut Rogers adalah:

1. Arus pesan dua arah.
2. Konteks komunikasi dua arah.
3. Tingkat umpan balik tinggi.
4. Kemampuan mengatasi selektivitas tinggi.
5. Kecepatan jangkauan terhadap khalayak relatif lambat.
6. Efek yang terjadi perubahan sikap.

G. Efektifitas KIP

KIP merupakan komunikasi paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

Menurut Kumar (2000: 121-122), lima ciri efektifitas KIP sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*).
2. Empati (*empathy*).
3. Dukungan (*supportiveness*).
4. Rasa positif (*positiveness*).
5. Kesetaraan (*equality*).

Feedback yang diperoleh dalam KIP berupa feedback positif, negatif dan netral. Prinsip mendasar dalam komunikasi manusia berupa penerusan gagasan.

David Berlo (1997:172) mengembangkan konsep empati menjadi teori komunikasi. Empat tingkat ketergantungan komunikasi adalah:

1. Peserta komunikasi memilih pasangan sesuai dirinya.
2. Tanggapan yang diharapkan berupa umpan balik.
3. Individu mempunyai kemampuan untuk menanggapi, mengantisipasi bagaimana merespon informasi, serta mengembangkan harapan-harapan tingkah laku partisipan komunikasi.
4. Terjadi pergantian peran untuk mencapai kesamaan pengalaman dalam perilaku empati.

Berlo membagi teori empati menjadi dua:

1. Teori Penyimpulan (*inference theory*), orang dapat mengamati atau mengidentifikasi perilakunya sendiri.
2. Teori Pengambilan Peran (*role taking theory*), seseorang harus lebih dulu mengenal dan mengerti perilaku orang lain.

Tahapan proses empati :

1. Kelayakan (*decentering*).
2. Pengambilan peran (*role taking*).
3. Empati komunikasi (*empathic communication*).

Kelayakan (*decentering*)

Bagaimana individu memusatkan perhatian kepada orang lain dan mempertimbangkan apa yang dipikirkan dan dikatakan orang lain tersebut.

Pengambilan peran (*role taking*)

Mengidentifikasi orang lain ke dalam dirinya, menyentuh kesadaran diri melalui orang lain.

Tingkatan dalam pengambilan peran:

1. Tingkatan budaya (*cultural level*), mendasarkan keseluruhan karakteristik dari norma dan nilai masyarakat.
2. Tingkatan sosiologis (*sociological level*), mendasarkan pada asumsi sebagian kelompok budaya.
3. Tingkatan psikologis (*psychological level*), mendasarkan pada apa yang dialami oleh individu.

Empati komunikasi (*empathic communication*)

Empati komunikasi meliputi penyampaian perasaan, kejadian, persepsi atau proses yang menyatakan tidak langsung perubahan sikap/perilaku penerima.

Blumer mengembangkan pemikiran Mead melalui pokok pikiran interaksionisme simbolik yaitu -Manusia bertindak (*act*) terhadap sesuatu (*thing*) atas dasar makna (*meaning*) yang dipunyai objek tersebut bagi dirinya.

Kesimpulan

Komunikasi memberikan bimbingan kepada peserta komunikasi untuk saling berbagi asumsi, perspektif dan pengertian mengenai informasi yang dibicarakan untuk memudahkan proses empati.

Evaluasi

1. Jelaskan pengertian dari konseling!
2. Sebutkan 4 faktor yang menghambat KIP/ K!
3. Pemahaman diri terhadap KIP/ K meliputi!
4. Perilaku seorang konselor dipengaruhi oleh 3 aspek yaitu! Dan sebutkan contohnya dari masing-masing aspek.

Tes

1. Apa yang di maksud dengan komunikasi interpersonal (kip)
 - a. interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil
 - b. Informasi yang benar, diskusi bebas dengan cara mendengarkan, berbicara, dan komunikasi non- verbal meningkatkan penerimaan informasi oleh klien.
 - c. Memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan sendiri, membuat klien mau bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya yang tidak mungkin dibicarakan dengan setiap orang lain
 - d. Adalah memberitahukan klien apa yang sebaiknya ia lakukan, menghakimi prilakunya dimasa lalu dan kini
2. Berikut merupakan langkah langkah dalam konseling kecuali
 - a. Pendahuluan
 - b. Bagian inti/pokok
 - c. Bagian akhir
 - d. Nasehat
3. Apa yang di maksud dengan konseling...
 - a. Memberitahukan klien apa yang sebaiknya ia lakukan, menghakimi prilakunya dimasa lalu dan kini.
 - b. Memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan sendiri, membuat klien mau bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya yang tidak mungkin dibicarakan dengan setiap orang lain
 - c. Menjamin petugas dan klien memilih cara terbaik yang sesuai dengan keadaan kesehatan dan kondisi klien
 - d. Informasi yang benar, diskusi beas dengan cara mendengarkan, berbicara, dan komunikasi non- verbal meningkatkan penerimaan informasi oleh klien
4. Menurut barnlund ciri-ciri mengenali kap sebagai berikut kecali :

- a. Tidak berstruktur.
 - b. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan.
 - c. Identitas keanggotaan tidak jelas.
 - d. Spontan dan informal.
5. Menurut kumar, ada beberapa ciri efektifitas kip sebagai berikut yaitu kecuali:
- a. Keterbukaan (*openess*).
 - b. Empati (*empathy*).
 - c. Dukungan (*supportiveness*).
 - d. Arus pesan dua arah

MODUL 5

MENERAPKAN KETERAMPILAN OBSERVASI

A. Keterampilan Observasi

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.

Tingkah Laku/Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah pesan yang disampaikan dalam komunikasi dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata-kata.

Bentuk komunikasi non verbal adalah:

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

Fungsi komunikasi non verbal:

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

Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata baik secara lisan maupun tulisan. Bahasa verbal merupakan sarana untuk menyampaikan perasaan, 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.

Kesenjangan Tingkah Laku Verbal dan Non Verbal

Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal dapat dilihat dari:

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

Pengamatan dan Penafsiran

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

Tahap-tahap interpretasi meliputi:

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

B. Keterampilan Membina Hubungan Baik

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. Memberikan respon positif berupa pujian, dukungan.

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

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

C. Analisis Masalah Komunikasi

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

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

Tiga macam ego state adalah:

1. Ego state anak.
2. Ego state dewasa.
3. Ego state orang tua.

Ego State Anak

Unsur anak ada tiga macam yaitu:

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

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

Ego State Dewasa

Unsur dewasa ditandai dengan:

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

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

Ego State Orang Tua

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

Analisis transaksional terbagi menjadi tiga yaitu:

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

Keterampilan Mendengar

Tujuan mendengarkan dan bertanya adalah:

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

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

1. Mendengar pasif (diam); dilakukan antara lain bila klien sedang menceritakan masalahnya: berbicara tanpa henti, menggebu-gebu dengan ekspresi perasaan kesal

atau sedih. Selain itu bila berhenti sejenak, konselor dapat mendengar pasif untuk memberi kesempatan menenangkan diri.

2. Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal; seperti: Hmm, yaa, lalu, oh begitu, terus..... atau sesekali mengangguk. Dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya.
3. Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi; dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan/diceritakan klien. Misalnya :- Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara suami ?!, — Apakah maksud ibu dengan perbuatan tidak layak itu?!
4. Mendengar aktif; yaitu dengan memberikan umpan balik/merefleksikan isi ucapan dan perasaan klien.

Refleksi Isi atau Parahasing adalah menyatakan kembali ucapan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru dikatakan klien dengan cara meringkas dan memperjelas ucapan klien.

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

Keuntungan dari mendengar aktif adalah:

1. Pasien dan keluarga merasa didengar dan dipahami.
2. Pasien dan keluarga merasa dirinya berharga dan penting.
3. Pasien dan keluarga menjadi mudah untuk mendengarkan apa yang kita sampaikan.
4. Pasien dan keluarga merasa nyaman.
5. Pasien dan keluarga mampu berkomunikasi.

Tips Mendengar Aktif

Tips mendengar aktif adalah:

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

Sikap yang dibutuhkan untuk menjadi pendengar yang baik adalah:

1. Pandang pasien dan keluarga saat sedang bicara.
2. Tidak menyilangkan kaki dan tangan.
3. Hindari gerakan yang tidak perlu.

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

Kemampuan Bertanya

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

Semua jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka.

Pertanyaan Tertutup

Pertanyaan tertutup adalah:

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

Pertanyaan Terbuka

Pertanyaan terbuka adalah:

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

Hal yang perlu diperhatikan dalam keterampilan bertanya:

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

Bertanya Efektif

Tips dalam bertanya efektif adalah:

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

Latihan

1. Sebutkan komunikasi non verbal !
2. Apa yang dimaksud pengamatan objektif ?
3. Sebutkan tahapan interpretasi pengamatan dalam penafsiran !
4. Sebutkan 3 hal yang perlu diperhatikan dalam membina hubungan baik !
5. Jelaskan pengaturan analisis masalah komunikasi !

Tes

1. Komunikasi non verbal adalah....
 - a. pesan yang disampaikan dalam komunikasi dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata-kata
 - b. Berbagai tingkah laku yang biasa dilihat dan didengar. Sedangkan penafsiran/interpretasi adalah kesan yang kita berikan pada apa yang kita lihat dan dengar.
 - c. Sikap yang hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati dan tulus merupakan upaya untuk membina hubungan yang baik
 - d. Merupakan model analisis komunikasi dimana seseorang menempatkan dirinya sesuai posisi psikologik yang berbeda.
2. Tiga hal yang perlu diperhatikan dalam membina hubungan baik antara lain adalah kecuali.....
 - a. Menunjukkan tanda perhatian verbal.
 - b. Menjalinkan kerjasama.
 - c. Memberikan respon positif berupa pujian, dukungan
 - d. Selalu tersenyum dan bahagia
3. Dibawah ini yang bukan termasuk dari macam macam ego state adalah.....
 - a. Ego state anak.

- b. Ego state dewasa.
 - c. Ego state orang tua.
 - d. Ego state lansia
4. Keuntungan dari mendengar aktif adalah kecuali:
- a. Pasien dan keluarga merasa didengar dan dipahami.
 - b. Pasien dan keluarga merasa dirinya berharga dan penting.
 - c. Pasien dan keluarga menjadi mudah untuk mendengarkan apa yang kita sampaikan.
 - d. Dapat menerima klien apa adanya.
5. Sikap yang dibutuhkan untuk menjadi pendengar yang baik adalah:
- a. Pandang pasien dan keluarga saat sedang bicara.
 - b. Duduk dengant menyilangkan kaki dan tangan supaya terasa nyaman
 - c. Hindari gerakan yang tidak perlu.
 - d. Anggukkan kepala jika klien membicarakan hal yang penting atau memerlukan umpan balik.

MODUL 6

KOMUNIKASI TERAPEUTIK

A. Komunikasi Terapeutik

Pengantar

Komunikasi, menciptakan hubungan antara bidan dengan pasien untuk mengenal kebutuhan dan menentukan rencana tindakan.

Kemampuan komunikasi tidak terlepas dari tingkah laku yang melibatkan aktifitas fisik, mental dan dipengaruhi oleh latar belakang sosial, pengalaman, usia, pendidikan dan tujuan.

Pengertian Komunikasi Terapeutik

- 1) Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yg direncanakan secara sadar, bertujuan dan dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik mengarah pada bentuk komunikasi interpersonal.
- 2) Northouse (1998: 12), komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan bidan untuk membantu pasien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis, dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain.
- 3) Stuart G.W. (1998), komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien, dalam hubungan ini bidan dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien.

B. Tujuan Komunikasi Terapeutik

1. Membantu pasien memperjelas dan mengurangi beban perasaan serta pikiran.
2. Membantu mengambil tindakan yang efektif untuk pasien.
3. Membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri.

Menurut Stuart, tujuan terapeutik diarahkan pada pertumbuhan klien :

- a. Realisasi diri, penerimaan diri dan rasa hormat pada diri sendiri.
- b. Identitas diri yang jelas dan integritas diri yang tinggi.
- c. Kemampuan membina hubungan interpersonal yang intim, saling tergantung dan mencintai.
- d. Peningkatan fungsi dan kemampuan yang memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan personal yang realistis.

C. Manfaat Komunikasi Terapeutik

1. Mendorong dan menganjurkan kerjasama antara bidan-pasien.
2. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan bidan.
3. Memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien mengatasi masalah yang dihadapi.

4. Mencegah tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri pasien.

D. Ciri Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik mempunyai ciri sebagai berikut:

- a. Terjadi antara bidan dengan pasien,
- b. Mempunyai hubungan akrab dan mempunyai tujuan,
- c. Berfokus pada pasien yang membutuhkan bantuan,
- d. Bidan dengan aktif, mendengarkan dan memberikan respon pada pasien.

E. Unsur Komunikasi Terapeutik

Adapun komunikasi terapeutik mempunyai unsur sebagai berikut :

- a. Ada sumber proses komunikasi;
- b. Pesan disampaikan dengan penyandian balik (verbal & non verbal);
- c. Ada penerima;
- d. Lingkungan saat komunikasi berlangsung.

F. Prinsip Komunikasi Terapeutik (Menurut Carl Rogers)

1. Bidan sebagai tenaga kesehatan harus mengenal dirinya sendiri,
2. Komunikasi ditandai dengan sikap menerima, percaya dan menghargai,
3. Bidan sebagai tenaga kesehatan harus paham, menghayati nilai yang dianut pasien,
4. Bidan sebagai tenaga kesehatan harus sadar pentingnya kebutuhan pasien,
5. Bidan sebagai tenaga kesehatan harus menciptakan suasana agar pasien berkembang tanpa rasa takut,
6. Bidan sebagai tenaga kesehatan menciptakan suasana agar pasien punya motivasi mengubah diri,
7. Bidan sebagai tenaga kesehatan harus menguasai perasaannya sendiri,
8. Mampu menentukan batas waktu yang sesuai dan konsisten,
9. Bidan harus paham akan arti empati,
10. Bidan harus jujur dan berkomunikasi secara terbuka,
11. Bidan harus dapat berperan sebagai role model,
12. Mampu mengekspresikan perasaan,
13. Altruisme (panggilan jiwa) untuk mendapatkan kepuasan dengan menolong orang lain,
14. Berpegang pada etika,
15. Tanggung jawab

Teknik Menjalin Hubungan dengan Pasien

Syarat dasar komunikasi menjadi efektif (Stuart, 1998) adalah :

- a. Komunikasi ditujukan untuk menjaga harga diri pemberi dan penerima pesan.
- b. Komunikasi dilakukan dengan saling pengertian sebelum memberi saran, informasi dan masukan.

G. Jenis Komunikasi Terapeutik

Mendengar dengan penuh perhatian

Usaha bidan mengerti pasien dengan cara mendengarkan masalah yang disampaikan pasien. Sikap bidan : pandangan ke pasien, tidak menyilangkan kaki dan tangan, menghindari gerakan yang tidak perlu, tubuh condong ke arah pasien.

Menunjukkan penerimaan

Mendukung dan menerima informasi dengan tingkah laku yang menunjukkan ketertarikan dan tidak menilai. Sikap bidan : mendengarkan tanpa memutuskan pembicaraan, memberikan umpan balik verbal.

Menanyakan pertanyaan yg berkaitan

Tujuan : mendapatkan informasi yang spesifik mengenai masalah yang disampaikan pasien.

Mengulang ucapan pasien dengan kata-kata

Pemberian feedback dilakukan setelah bidan melakukan pengulangan kembali kata kata pasien.

Mengklarifikasi

Tujuan : untuk menyamakan pengertian.

Memfokuskan

Untuk membatasi bahan pembicaraan sehingga percakapan lebih spesifik dan dimengerti.

Menyatakan hasil observasi

Bidan memberikan umpan balik pada pasien dengan menyatakan hasil pengamatannya sehingga pasien dapat menguraikan apakah pesannya diterima atau tidak.

Menawarkan informasi

Memberi tambahan informasi merupakan tindakan penyuluhan kesehatan untuk pasien.

Diam

Memberikan kesempatan pada bidan untuk mengorganisasikan pikiran dan memproses informasi.

Meringkas

Pengulangan ide utama yang telah dikomunikasikan secara singkat. Manfaat : membantu, mengingat topik yang telah dibahas sebelum melanjutkan pembicaraan.

Memberikan penghargaan

Teknik ini tidak digunakan untuk menyatakan hal yang baik dan buruk.

Menawarkan diri

Menyediakan diri Anda tanpa respon bersyarat atau respon yang diharapkan; Memberi kesempatan kepada pasien untuk memulai pembicaraan; Memberi kesempatan kepada pasien untuk berinisiatif dalam memilih topik pembicaraan.

Menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan

Tujuan :

- a. Memberi kesempatan pasien untuk mengarahkan seluruh pembicaraan, menafsirkan diskusi, bidan mengikuti apa yg sedang dibicarakan selanjutnya.
- b. Menempatkan kejadian dan waktu secara berurutan.
- c. Menguraikan kejadian secara teratur akan membantu bidan dan pasien untuk melihat dalam suatu perspektif.
- d. Menemukan pola kesukaran interpersonal klien.

Menganjurkan klien untuk menguraikan persepsi

Bidan harus dapat melihat segala sesuatu dari perpektif pasien.

Perenungan

Memberikan kesempatan untuk mengemukakan dan menerima ide serta perasaannya sebagai bagian dari dirinya sendiri.

Tahap Interaksi dengan Pasien

Pre interaksi

Adalah masa persiapan sebelum mengevaluasi dan berkomunikasi dengan pasien. Pada masa ini bidan perlu membuat rencana interaksi dengan pasien yaitu : melakukan evaluasi diri, menetapkan tahapan hubungan/ interaksi, merencanakan interaksi.

Perkenalan

Adalah kegiatan yang dilakukan saat pertama kali bertemu. Hal yang perlu dilakukan bidan adalah : memberi salam; memperkenalkan diri; menanyakan nama pasien; menyepakati pertemuan (kontrak); melengkapi kontrak; menyepakati masalah pasien; mengakhiri perkenalan.

Orientasi

Fase ini dilakukan pada awal setiap pertemuan kedua dst. Tujuan : memvalidasi keakuratan data, rencana yang telah dibuat dengan keadaan pasien dan mengevaluasi hasil tindakan yg lalu. Hal yang harus diperhatikan : memberi salam; memvalidasi keadaan psien; mengingatkan kontrak.

Fase kerja

Merupakan inti hubungan bidan-klien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan kebidanan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Tujuan tindakan kebidanan :

- a. Meningkatkan pengertian dan pengenalan pasien tentang diri, perasaan, pikiran dan perilakunya (tujuan kognitif).
- b. Mengembangkan, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan pasien secara mandiri menyelesaikan masalah yang dihadapi (tujuan afektif & psikologi).
- c. Melaksanakan terapi/ klinis kebidanan.
- d. Melaksanakan pendidikan kesehatan.
- e. Melaksanakan kolaborasi.
- f. Melaksanakan observasi dan pemantauan.

Fase terminasi

1. Merupakan akhir dari setiap pertemuan bidan dengan pasien. Klasifikasi terminasi :
Terminasi sementara : akhir dari tiap pertemuan bidan dengan pasien; terdiri dari tahap evaluasi hasil, tahap tindak lanjut dan tahap untuk kontrak yang akan datang.
2. Terminasi akhir : terjadi jika pasien akan pulang dari rumah sakit atau bidan selesai praktik. Isi percakapan antara bidan dengan pasien meliputi tahap evaluasi hasil, isi percakapan tindak lanjut dan tahap eksplorasi perasaan.

Faktor Penghambat Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik dapat mengalami hambatan diantaranya :

1. Pemahaman berbeda
2. Penafsiran berbeda
3. Komunikasi yang terjadi satu arah
4. Kepentingan berbeda
5. Pemberian jaminan yang tidak mungkin
6. Bicara hal-hal yang pribadi
7. Menuntut bukti, penjelasan dan tantangan
8. Mengalihkan topik pembicaraan
9. Memberikan kritik mengenai perasaan pasien
10. Terlalu banyak bicara
11. Memperlihatkan sifat jemu dan pesimis.

Komunikasi Terapeutik dalam Kebidanan

Komunikasi terapeutik dalam kebidanan meliputi :

Pengkajian

Menentukan kemampuan dalam proses informasi; mengevaluasi data tentang status mental pasien; mengevaluasi kemampuan pasien dalam berkomunikasi; mengobservasi kejadian yang terjadi; mengidentifikasi perkembangan pasien; menentukan sikap pasien; mengkaji tingkat kecemasan pasien.

Rencana tujuan

Membantu pasien untuk memenuhi kebutuhan sendiri; membantu pasien menerima pengalaman; meningkatkan harga diri pasien; memberi support; tenaga kesehatan dan pasien sepekat untuk berkomunikasi secara terbuka.

Implementasi

Memperkenalkan diri pada pasien; memulai interaksi dengan pasien; membantu pasien mendapatkan gambaran pengalamannya; menganjurkan pasien untuk mengungkapkan perasaan; menggunakan komunikasi untuk meningkatkan harga diri pasien.

Evaluasi

Pasien dapat mengembangkan kemampuan dalam mengkaji dan memenuhi kebutuhan; komunikasi menjadi lebih jelas, terbuka, dan terfokus pada masalah; membantu menciptakan lingkungan yang dapat mengurangi kecemasan.

Latihan :

1. Apa yang and ketahui tentang komunikasi dan komunikasi terapeutik ?
2. Sebutkan tujuan komunikasi terapeutik !
3. Sebutkan komunikasi terapeutik !
4. Sebutkan ciri-ciri komunikasi terapeutik !
5. Sebutkan jenis-jenis komunikasi terapeutik !

Tes :

1. Yang bukan termasuk dari komunikasi terapeutik adalah
 - a. mendengar dengan penuh perhatian
 - b. Menunjukkan penerimaan
 - c. Menanyakan pertanyaan yg berkaitan
 - d. Menunjukkan sikap acuh tak acuh
2. Prinsip komunikasi terapeutik menurut Carl Rogers adalah kecuali
 - a. Ada penerima lingkungan saat komunikasi berlangsung
 - b. bidan sebagai tenaga kesehatan harus mengenal dirinya sendiri,
 - c. komunikasi ditandai dengan sikap menerima, percaya dan menghargai,
 - d. bidan sebagai tenaga kesehatan harus paham, menghayati nilai yang dianut pasien,
3. komunikasi terapeutik dapat mengalami hambatan diantaranya yaitu kecuali :
 - a. Pemahaman berbeda
 - b. Terlalu sedikit pembicaraan
 - c. komunikasi yang terjadi satu arah
 - d. Kepentingan berbeda
4. Yang bukan termasuk dari unsur komunikasi terapeutik adalah...

- a. Ada sumber proses komunikasi
 - b. pesan disampaikan dengan penyandian balik (verbal & non verbal)
 - c. Mendengarkan dan memberikan respon pada pasien
 - d. Lingkungan saat komunikasi berlangsung
5. Yang termasuk dari ciri komunikasi terapeutik adalah...
- a. Terjadi antara bidan dengan pasien
 - b. Ada sumber proses komunikasi
 - c. pesan disampaikan dengan penyandian balik (verbal & non verbal)
 - d. Ada penerima

MODUL7

STRATEGI MEMBANTU KLIEN

Strategi Membantu Pengambilan Keputusan Klien

Teori Pengambilan Keputusan

Pola dasar berpikir dalam konteks organisasi meliputi:

- i. Penilaian situasi (Situational Approach): untuk menghadapi pertanyaan -apa yg terjadi?!
- ii. Analisis persoalan (Problem Analysis): dari pola pikir sebab-akibat.
- iii. Analisis keputusan (Decision Analysis): didasarkan pada pola berpikir mengambil pilihan.
- iv. Analisis persoalan potensial (Potential Problem Analysis): didasarkan pada perhatian peristiwa masa depan, yang mungkin & dapat terjadi.

Inti Pengambilan Keputusan

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

Lingkungan Situasi Keputusan

Lingkungan eksternal meliputi aspek sosial, budaya, ekonomi, politik, alam dan pembatasan-pembatasan suatu negara berupa -quotall. Sedangkan lingkungan internal meliputi mutu rendah, kurangnya promosi, pelayanan konsumen tidak memuaskan dan sales/ agen tidak bergairah.

Upaya-Upaya Pengambilan Keputusan

- i. Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya;
- ii. Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan;
- iii. Membantu klien mengevaluasi pilihan;
- iv. Membantu klien menyusun rencana kerja.

Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Fisik

Didasarkan pada rasa yang alami pada tubuh, seperti rasa tidak nyaman, atau kenikmatan. Ada kecenderungan menghindari tingkah laku yang menimbulkan rasa tidak senang, sebaliknya memilih tingkah laku yang memberikan kesenangan.

Emosional

Didasarkan pd perasaan atau sikap. Orang akan bereaksi pada suatu situasi secara subjective.

Rasional

Didasarkan pada pengetahuan orang-orang mendapatkan informasi, memahami situasi dan berbagai konsekuensinya.

Praktikal

Didasarkan pada keterampilan individual dan kemampuan melaksanakan. Seseorang akan menilai potensi diri dan kepercayaan dirinya melalui kemampuannya dalam bertindak.

Interpersonal

Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang keorang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual.

Struktural

Didasarkan pada lingkup sosial, ekonomi dan politik. Lingkungan mungkin memberikan hasil yang mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.

Jenis-jenis Keputusan

Jenis-jenis keputusan diklasifikasikan dalam 2 kategori, yaitu keputusan yang direncanakan/diprogram dan keputusan yang tidak direncanakan/ tidak terprogram.

Keputusan yang diprogram

Keputusan yang diprogram merupakan keputusan yang bersifat rutin dan dilakukan secara berulang-ulang sehingga dapat dikembangkan suatu prosedur tertentu. Keputusan yang diprogram terjadi jika permasalahan terstruktur dengan baik dan orang-orang tahu bagaimana mencapainya. Permasalahan ini umumnya agak sederhana dan solusinya relatif mudah. Di perguruan tinggi keputusan yang diprogram misalnya keputusan tentang pembimbingan KRS, penyelenggaraan Ujian Akhir Semester, pelaksanaan wisuda, dan lain sebagainya (Gitosudarmo, 1997).

Keputusan yang tidak diprogram

Keputusan yang tidak diprogram adalah keputusan baru, tidak terstruktur dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Tidak dapat dikembangkan prosedur tertentu untuk menangani suatu masalah, apakah karena permasalahannya belum pernah terjadi atau karena permasalahannya sangat kompleks dan penting. Keputusan yang tidak diprogram dan tidak terstruktur dengan baik, apakah karena kondisi saat itu tidak jelas, metode untuk mencapai hasil yang diinginkan tidak diketahui, atau adanya ketidaksamaan tentang hasil yang diinginkan (Wijono, 1999).

Keputusan yang tidak diprogram memerlukan penanganan yang khusus dan proses pemecahan masalah dengan intuisi dan kreatifitas. Teknik pengambilan keputusan kelompok biasanya dilakukan untuk keputusan yang tidak diprogram. Hal ini disebabkan oleh karena

keputusan yang tidak diprogram biasanya bersifat unik dan kompleks, dan tanpa kriteria yang jelas, dan umumnya dilingkari oleh kontroversi dan manuver politik (Wijono, 1999). Gillies (1996), menyebutkan bahwa keputusan yang tidak diprogram adalah keputusan kreatif yang tidak tersusun, bersifat baru, dan dibuat untuk menangani suatu situasi dimana strategi/prosedur yang ditetapkan belum dikembangkan.

Tujuan analisis keputusan (Decision Analysis):

Mengidentifikasi apa yg harus dikerjakan, mengembangkan kriteria khusus untuk mencapai tujuan, mengevaluasi alternatif yg tersedia yg berhubungan dg kriteria & mengidentifikasi risiko yg melekat pd keputusan tsb.

Keputusan dalam Uncertainty (ketidakpastian):

Pengambilan keputusan dalam ketidakpastian menunjukkan suasana keputusan dimana probabilitas hasil-hasil potensial tidak diketahui (tak diperkirakan). Dalam suasana ketidakpastian pengambil keputusan sadar akan hasil-hasil alternatif dalam bermacam-macam peristiwa, namun pengambil keputusan tidak dapat menetapkan probabilitas peristiwa.

Keputusan dalam situasi risk (dengan probability):

Tahap-tahap: Diawali dengan mengidentifikasikan bermacam-macam tindakan yang tersedia dan layak; Peristiwa-peristiwa yang mungkin dan probabilitas terjadinya harus dapat diduga dan Pay off untuk suatu tindakan dan peristiwa tertentu ditentukan.

Persoalan inventori sederhana dalam keadaan ada resiko: Kriteria nilai harapan (expected value) yang telah digunakan di atas juga diterapkan untuk memecahkan persoalan inventori sederhana.

Pengambilan keputusan dalam suasana konflik (game theory):

Adalah memusatkan analisis keputusan dalam suasana konflik dimana pengambil keputusan menghadapi berbagai peristiwa yang aktif untuk bersaing dengan pengambil keputusan lainnya, yang rasional, tanggap dan bertujuan memenangkan persaingan/ kompetisi.

Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan

- (1) Pengambilan keputusan karena ketidak sanggupannya: memberikan kajian berlalu, tanpa berbuat apa-apa.
- (2) Pengambilan keputusan intuitif bersifat segera, terasa sebagai keputusan yang paling tepat dalam langsung diputuskan.
- (3) Pengambilan keputusan yang terpaksa, karena sudah kritis: sesuatu yang harus segera dilaksanakan.
- (4) Pengambilan keputusan yang reaktif: "kamu telah melakukan hal itu untuk saya, karenanya saya akan melakukan itu untukmu" sering kali dilakukan dalam situasi marah atau tergesa-gesa.
- (5) Pengambilan keputusan yang ditanggihkan: dialihkan pada orang lain, memberikan orang lain yang bertanggung jawab.
- (6) Pengambilan keputusan secara berhati-hati: dipikirkan baik-baik, mempertimbangkan berbagai pilihan.

Elemen-Elemen Dasar Pengambilan Keputusan

Menetapkan tujuan

Pengambilan keputusan harus memiliki tujuan yang akan mengarahkan tujuannya, apakah spesifik dapat diukur hasilnya ataupun sasaran bersifat umum. Tanpa penetapan tujuan, pengambil keputusan tidak bisa menilai alternatif atau memilih suatu tindakan. Keputusan pada tingkat individu, tujuan ditentukan oleh masing-masing orang sesuai dengan sistem nilai seseorang. Pada tingkat kelompok dan organisasi, tujuan ditentukan oleh pusat kekuasaan melalui diskusi kelompok, konsensus bersama, pembentukan koalisi dan berbagai macam proses yang mempengaruhi. Ditambahkan oleh Wijono, bahwa tujuan harus dibagi menurut pentingnya, ada tujuan yang bersifat harus atau tidak bisa ditawar, dan ada tujuan yang bersifat keinginan, yang mana masih bisa ditawar.

Mengidentifikasi permasalahan

Proses pengambilan keputusan umumnya dimulai setelah permasalahan diidentifikasi. Permasalahan merupakan kondisi dimana adanya ketidaksesuaian antara kenyataan yang terjadi dengan apa yang diharapkan. Permasalahan dalam organisasi dapat berupa rendahnya produktivitas, adanya konflik disfungsi, biaya operasional yang terlalu tinggi, pelayanan tidak memuaskan klien, dan lain-lain. Pengambilan keputusan yang efektif memerlukan adanya identifikasi yang tepat atas penyebab permasalahan. Jika penyebab timbulnya permasalahan tidak dapat diidentifikasi dengan tepat, maka permasalahannya yang ada tidak dapat diselesaikan dengan baik. Ada tiga kesalahan yang sering terjadi dalam mengidentifikasi permasalahan, yaitu mengabaikan permasalahan yang ada, pemusatan perhatian pada gejala dan bukan pada penyebab permasalahan yang sebenarnya, serta melindungi diri karena informasi dianggap mengancam harga diri.

Mengembangkan sejumlah alternatif

Setelah permasalahan diidentifikasi, kemudian dikembangkan serangkaian alternatif untuk menyelesaikan permasalahan. Organisasi harus mengkaji berbagai informasi baik intern maupun ekstern untuk mengembangkan serangkaian alternatif yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi. Pengembangan sejumlah alternatif memungkinkan seseorang menolak untuk membuat keputusan yang terlalu cepat dan membuat lebih mungkin pencapaian keputusan yang efektif. Proses pengambilan keputusan yang rasional mengharuskan pengambil keputusan untuk mengkaji semua alternatif pemecahan masalah yang potensial. Akan tetapi dalam kenyataannya seringkali terjadi bahwa proses pencarian alternatif pemecahan masalah seringkali terbatas.

Penilaian dan pemilihan alternative

Setelah berbagai alternatif diidentifikasi, kemudian dilakukan evaluasi terhadap masing-masing alternatif yang telah dikembangkan dan dipilih sebuah alternatif yang terbaik. Alternatif-alternatif tindakan dipertimbangkan berkaitan dengan tujuan yang ditentukan, apakah dapat memenuhi keharusan atau keinginan. Alternatif yang terbaik adalah dalam hubungannya dengan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai. Bidang ilmu statistik dan riset

operasi merupakan model yang baik untuk menilai berbagai alternatif yang telah dikembangkan.

Melaksanakan keputusan

Jika salah satu dari alternatif yang terbaik telah dipilih, maka keputusan tersebut kemudian harus diterapkan. Sekalipun langkah ini sudah jelas, akan tetapi sering kali keputusan yang baik sekalipun mengalami kegagalan karena tidak diterapkan dengan benar. Keberhasilan penerapan keputusan yang diambil oleh pimpinan bukan semata-mata tanggung jawab dari pimpinan akan tetapi komitmen dari bawahan untuk melaksanakannya juga memegang peranan yang penting (Gillies, 1996; Gitosudarmo, 1997). Dalam mengevaluasi dan memilih alternatif suatu keputusan seharusnya juga mempertimbangkan kemungkinan penerapan dari keputusan tersebut. Betapapun baiknya suatu keputusan apabila keputusan tersebut sulit diterapkan maka keputusan itu tidak ada artinya. Pengambil keputusan membuat keputusan berkaitan dengan tujuan yang ideal dan hanya sedikit mempertimbangkan penerapan operasionalnya (Gitosudarmo, 1997).

Evaluasi dan pengendalian

Setelah keputusan diterapkan, pengambil keputusan tidak dapat begitu saja menganggap bahwa hasil yang diinginkan akan tercapai. Mekanisme sistem pengendalian dan evaluasi perlu dilakukan agar apa yang diharapkan dari keputusan tersebut dapat terealisasi. Penilaian didasarkan atas sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang bersifat khusus dan mudah diukur dapat mempercepat pimpinan untuk menilai keberhasilan keputusan tersebut. Jika keputusan tersebut kurang berhasil, dimana permasalahan masih ada, maka pengambil keputusan perlu untuk mengambil keputusan kembali atau melakukan tindakan koreksi. Masing-masing tahap dari proses pengambilan keputusan perlu dipertimbangkan dengan hati-hati, termasuk dalam penetapan sasaran tujuan (Wijono, 1999; Gitosudarmo, 1997).

Latihan :

1. Bagaimana strategi membantu pengambilan keputusan klien ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan ?
3. Sebutkan jenis-jenis pengambilan keputusan !
4. Apa saja elemen dalam pengambilan keputusan ?
5. Bagaimana cara melaksanakan keputusan ?

Tes :

1. Yang termasuk dari upaya-upaya pengambilan keputusan adalah
 - a. Tidak membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya;
 - b. Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan;
 - c. Membantu klien memilih pilihan;
 - d. Tidak membantu klien menyusun rencana kerja.
2. faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah
 - a. fisik

- b. Lingkungan
- c. Budaya
- d. Adat istiadat

3. Jenis jenis dari keputusan yaitu ada....

- a. 1
- b. 3
- c. 4
- d. 2

4. Keputusan yang di program adalah....

- a. keputusan yang bersifat rutin dan dilakukan secara berulang-ulang sehingga dapat dikembangkan suatu prosedur tertentu.
- b. didasarkan pada lingkup sosial, ekonomi dan politik. Lingkungan mungkin memberikan hasil yang mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.
- c. keputusan baru, tidak terstruktur dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya.
- d. keputusan dalam ketidakpastian menunjukkan suasana keputusan dimana probabilitas hasil-hasil potensial tidak diketahui (tak diperkirakan)

5. jenis-jenis pengambilan keputusan adalah.....

- a. Pengambilan keputusan karena ketidak sanggupan
- b. Pengambilan keputusan intuitif bersifat segera
- c. Pengambilan keputusan yang terpaksa, karena sudah kritis
- d. Pengambilan keputusan karna sebuah konflik:

MODUL 8

PROSES DAN PRAKTIK KIP/K DALAM PELAYANAN KESEHATAN

A. Pengertian KIP/K

Komunikasi Interpersonal adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.

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

Konselor adalah orang yang memberi nasehat, memberi arahan kepada orang lain (klien) untuk memecahkan masalahnya. Sedangkan konseli adalah orang yang mencari (membutuhkan) advis atau nasehat. Tujuan Konseling meliputi mencapai kesehatan psikologi yang positif; memecahkan masalah meningkatkan efektifitas pribadi individu; membantu perubahan pada diri individu yang bersangkutan; membantu mengambil keputusan secara tepat dan cermat; adanya perubahan perilaku dari yang tidak menguntungkan menjadi menguntungkan.

Hal-hal yang harus diperhatikan bidan sebagai konselor adalah

- (1) membentuk kesiapan konseling,
- (2) memperoleh informasi,
- (3) evaluasi psikodiagnostik.

Kesiapan Konseling

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

Hambatan dalam persiapan Konseling kebidanan:

- (1) penolakan,
- (2) situasi fisik,
- (3) pengalaman konseling yang tidak menyenangkan,
- (4) pemahaman konseling kurang,
- (5) pendekatan kurang,
- (6) iklim penerimaan pada konseling kurang.

Penyiapan klien

- (a) Orientasi pra konseling;
- (b) teknik survey terhadap masalah klien;
- (c) memberikan informasi pada klien;

- (d) pembicaraan dengan berbagai topik;
- (e) menghubungi sumber-sumber referal.

Memperoleh Riwayat Kasus

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

Psikodiagnostik

Psikodiagnostik meliputi pernyataan masalah klien, perkiraan sebab-sebab kesulitan; kemungkinan teknik konseling; perkiraan hasil konseling.

B. Langkah-Langkah Konseling

Langkah-langkah konseling terbagi menjadi tiga bagian yaitu :

(a) Pendahuluan

Merupakan kegiatan untuk menciptakan kontak, melengkapi data klien untuk merumuskan penyebab masalah dan menentukan jalan keluar.

(b) Bagian Inti/ Pokok

Bagian ini mencakup kegiatan mencari jalan keluar, memilih salah satu jalan keluar dan melaksanakan jalankeluar tersebut.

(c) Bagian Akhir

Merupakan kegiatan akhir dari konseling yang meliputi penyimpulan dari seluruh aspek kegiatan. Langkah ini merupakan langkah penutupan dari pertemuan dan penetapan untuk pertemuan berikutnya.

Tujuan harapan dari pelayanan konseling yang telah dilakukan adalah :

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

C. Perbedaan Konseling dengan Nasehat

Nasehat

Memberitahukan klien apa yang sebaiknya klien lakukan, menghakimi perilakunya di masa lalu dan sekarang.

Konseling

Memberikan fakta-fakta sehingga klien dapat membuat keputusan, membuat klien bertanya dan mendiskusikan masalah pribadinya.

Proses Konseling

Hubungan antara konselor dan klien adalah inti proses konseling. Proses konseling meliputi :

1) Pembinaan dan pemantapan hubungan baik (rapport)

-En rapport mempunyai makna saling memahami dan mengenal tujuan bersama.

Tujuannya adalah menjembatani hubungan antara konselor dengan klien, sikap penerimaan dan minat yang mendalam terhadap klien dan masalahnya. Beberapa teknik untuk menguasai rapport adalah memberikan salam; memperkenalkan diri; topik pembicaraan yang sesuai; menciptakan suasana yang aman dan nyaman; sikap hangat, realisasi tujuan bersama, menjamin kerahasiaan, kesadaran terhadap hakekat klien.

2) Pengumpulan dan pemberian informasi

Pengumpulan dan pemberian informasi merupakan tugas dari konselor. Hal ini dapat dilakukan dengan cara: mendengar keluhan klien, mengamati komunikasi non verbal klien, bertanya riwayat kesehatan, latar belakang keluarga, masalah, memberikan penjelasan masalah yang dihadapinya.

3) Perencanaan, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah

Apabila data telah lengkap, maka bidan membantu klien untuk memecahkan masalah atau membuat perencanaan dalam pemecahan masalahnya. Tahapan dalam memecahkan masalah adalah: menjajagi masalah (menetapkan masalah yang dihadapi klien); memahami masalah (mempertegas masalah yang sesungguhnya); membatasi masalah (menetapkan batas-batas masalah); menjabarkan alternatif pemecahan masalah; mengevaluasi alternatif (menilai setiap alternatif dg analisis SWOT); memilih alternatif terbaik; menerapkan alternatif dan menindaklanjuti pertemuan.

Latihan :

1. Apa yang anda ketahui tentang KIP/K ?
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan konseling kebidanan ?
3. Hal-hal apa saja yang harus diperhatikan bidan sebagai seorang konselor ?
4. Sebutkan hambatan dalam persiapan konseling !
5. Sebut dan jelaskan langkah-langkah konseling !

Tes :

1. Proses konseling meliputi.....
 - a. Pembinaan dan pemantapan hubungan baik
 - b. Orientasi pra konseling;
 - c. Teknik survey terhadap masalah klien;
 - d. Memberikan informasi pada klien
2. Hambatan dalam persiapan konseling adalah....
 - a. Penolakan,
 - b. Situasi fisik,
 - c. Pengalaman konseling yang tidak menyenangkan,
 - d. Teknik survey terhadap masalah klien

3. Hal-hal yang harus diperhatikan bidan sebagai konselor adalah, kecuali.....
 - a. Membentuk kesiapan konseling,
 - b. Memperoleh informasi,
 - c. Evaluasi psikodiagnostik
 - d. Pengalaman konseling yang tidak menyenangkan,

4. Bentuk wawancara yang menuntut adanya komunikasi interaksi yang mendalam, dan usaha bersama bidan dengan pemecahan masalah, pemenuhan kebutuhan, ataupun perubahan tingkah laku atau sikap dalam ruang lingkup pelayanan kebidanan disebut.....
 - a. Komunikasi Interpersonal
 - b. Konseling kebidanan
 - c. Konselor
 - d. Konseling

5. Di awah ini yang bukan termasuk Langkah-langkah konseling adalah.....
 - a. Pendahuluan
 - b. Bagian Inti/ Pokok
 - c. Bagian Akhir
 - d. Ringkasan

PRAKTIKUM 1

PRAKTIKUM HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

PERSIAPAN

Sebelum melaksanakan praktikum mahasiswa harus mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan, mahasiswa sebagai responden, panduan Johari Window, kontrak waktu dengan responden dan dosen pembimbing untuk pelaksanaan waktu praktik.

PELAKSANAAN PRAKTIKUM

Alat dan bahan :

1. Alat Tulis
2. Pedoman johary window

PETUNJUK PELAKSANAAN PRAKTIKUM

- 1)
 1. Tempat pelaksanaan praktik di kelas
 2. Mahasiswa dibagi kelompok sesuai absen
 3. Lakukan pengamatan terhadap teman satu kelompok lalu lakukan pengisian secara individu pada format Johary Window
 4. Buatlah laporan sesuai dengan petunjuk penulisan laporan
 5. Pelaksanaan praktik akan dinilai oleh pembimbing klinik

PETUNJUK PENULISAN LAPORAN PRAKTIKUM

1. Penulisan laporan praktikum Laporan praktikum dibuat dalam bentuk makalah dengan sistematika sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan: memuat latar belakang dan tujuan praktikum
 - b. Tinjauan pustaka: memuat teori praktikum
 - c. Hasil dan pembahasan: berisikan hasil observasi yang diperoleh, kesesuaian dengan peraturan dan hambatan yang ditemukan
 - d. Kesimpulan
 - e. Daftar pustaka
2. Penyerahan laporan Laporan dikumpulkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pengajar/instruktur

PRAKTIKUM 2 PRAKTIKUM KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING

PERSIAPAN

Sebelum melaksanakan praktikum mahasiswa harus mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan, mahasiswa sebagai responden, panduan wawancara, dan melakukan kontrak waktu dengan responden dan pembimbing klinik untuk pelaksanaan waktu praktik.

PELAKSANAAN PRAKTIKUM

Alat dan bahan:

1. Alat Tulis
2. Lembar wawancara

PETUNJUK PELAKSANAAN PRAKTIKUM

1. Tempat pelaksanaan praktik di kelas
2. Mahasiswa dibagi kelompok sesuai dengan absensi
3. Lakukan wawancara pada teman Anda
4. Wawancara untuk melihat anatara kesesuaian teori dan aplikasi dilapangan
5. Anda melakukan wawancara minimal pada 2 orang teman
6. Buatlah laporan sesuai dengan petunjuk penulisan laporan
7. Pelaksanaan praktik akan dinilai oleh dosen pembimbing

PETUNJUK PENULISAN LAPORAN PRAKTIKUM

1. Penulisan laporan praktikum Laporan praktikum dibuat dalam bentuk makalah dengan sistematika sebagai berikut ;
 - a. Pendahuluan: memuat latar belakang dan tujuan praktikum
 - b. Tinjauan pustaka: memuat teori praktikum
 - c. Hasil dan pembahasan: berisikan hasil observasi yang diperoleh dan hambatan yang ditemukan
 - d. Kesimpulan
 - e. Daftar pustaka
2. Penyerahan laporan Laporan dikumpulkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pengajar/instruktur.

PRAKTIKUM 3

PRAKTIKUM KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KOMUNIKASI KELOMPOK

A. PERSIAPAN

Sebelum melaksanakan praktikum mahasiswa harus mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan, mahasiswa sebagai responden, panduan wawancara, pedoman langkah komunikasi kelompok dan melakukan kontrak waktu dengan dosen pembimbing untuk pelaksanaan waktu praktik.

B. PELAKSANAAN PRAKTIKUM

Alat dan bahan:

1. Alat Tulis
2. Lembar wawancara
3. Pedoman langkah komunikasi kelompok

C. PETUNJUK PELAKSANAAN PRAKTIKUM

1. Tempat pelaksanaan praktik di kelas
2. Mahasiswa dibagi kelompok sesuai dengan absen
3. Lakukan wawancara pada diri sendiri
4. Buatlah laporan sesuai dengan petunjuk penulisan laporan
5. Pelaksanaan praktik akan dinilai oleh dosen pembimbing klinik

D. PETUNJUK PENULISAN LAPORAN PRAKTIKUM

1. Penulisan laporan praktikum Laporan praktikum dibuat dalam bentuk makalah dengan sistematika sebagai berikut.
 - a. Pendahuluan: memuat latar belakang dan tujuan praktikum
 - b. Tinjauan pustaka: memuat teori praktikum
 - c. Hasil dan pembahasan : berisikan hasil observasi yang diperoleh dan hambatan yang ditemukan
 - d. Kesimpulan
 - e. Daftar pustaka
2. Penyerahan laporan Laporan dikumpulkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pengajar/instruktur.

KUNCI JAWABAN

TES 1

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

TES 2

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

TES 3

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

TES 4

- 2) A
- 3) D
- 4) B
- 5) D
- 6) D

TES 5

- 2) A
- 3) D
- 4) D
- 5) D
- 6) B

TES 6

- 2) D
- 3) C
- 4) D
- 5) C
- 6) D

TES 8

- 2) B
- 3) A
- 4) D
- 5) A
- 6) D

TES 9

- 2) A
- 3) D
- 4) D
- 5) B
- 6) D

DAFTAR PUSTAKA

- As, Enjang. 2009. *Komunikasi Konseling*. Ujungberung-Bandung : Nuansa.
- Christina, dkk., 2003. *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Febrina. 2008. *Pengertian KIP/K (Komunikasi Inter Personal/ Konseling)*. diposting tanggal 8 Februari: 19.41 WIB.
- IBI, Pengurus Pusat. 2006. *Modul Pelatihan Konseling Bagi Bidan Pada Klinik IBI*. Jakarta : IBI PRESS
- Tyastuti, dkk., 2008. *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Uripni, Cristina Lia dkk. 2003. *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta : EGC.
- Vardiyansah, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wiryanto, DR., 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Grasindo
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Yulifah, Rita dan Yuswanto, Tri Johan Agus. 2009. *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Saraswati. 2002. *Komunikasi Efektif*. Jakarta.: Penulis Modul
- Suparyanti, R. 2008. *Handout Komunikasi Pada Bayi dan Anak*. Jakarta: PT Grasindo
- Suryani. 2005. *Komunikasi Terapeutik Teori Dan Praktik*. Jakarta : EGC.