

KONSELING (KOMUNIKASI INTERPERSONAL)



- Mata Kuliah : Komunikasi Dan Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan
- Topik : Konseling (komunikasi interpersonal)
- Sub topic :
1. Pengertian konseling (KIP/K)
 2. Tujuan konseling (KIP/K)
 3. Keterampilan observasi, mendengar aktif, dan keterampilan bertanya
 4. Pemahaman diri
 5. Pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki konselor
 6. Penghambat konseling (KIP/K)
- Waktu : 50 menit

Objective Prilaku Siswa :

Setelah membaca handout ini mahasiswa mampu :

1. Menyebutkan Pengertian konseling (KIP/K)
2. Menjelaskan tujuan konseling (KIP/K)
3. Menerapkan Keterampilan observasi, mendengar aktif, dan keterampilan bertanya
4. Menguraikan pemahaman diri
5. Menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki konselor
6. Menyebutkan penghambat konseling (KIP/K)

Referensi :

1. Affandi Biran, (2003), Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi, YBPSP, Jakarta , (hal U1 – U5)
2. Cangara Hafied, (2005), Pengantar Ilmu Komunikasi, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, (hal 19 – 25)
3. DEPKES RI, (2002), Modul Pelatihan Konseling Bagi Bidan Pada Klinik IBI, Jakarta, (hal 3 – 42)
4. Depkes RI, (2002), Komunikasi Efektif – Buku Bantu Bidan Siaga, Jakarta
5. Musbir, Wastidar, (2003), Modul Pelatihan Konseling Bagi Bidan Pada Klinik IBI, Jakarta, (hal 3 – 42)
6. Saifuddin, Abdul Bari. 2001. Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal, YBPSP, Jakarta, (hal 39 – 44)
7. Saraswati, Lukman. 2002. Pelatihan Keterampilan Komunikasi
8. Interpersonal/Konseling (KIP/K), Jakarta

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi., setiap tahun jumlahnya 18.000 ibu yang meninggal dunia, dua jiwa yang melayang setiap jam karena kehamilan dan atau persalinan. Kematian ibu ternyata tidak hanya diikuti oleh tingginya Angka kematian Bayi (AKB) tetapi juga meningkatnya jumlah balita yang menjadi piatu baru (+ 36.000/ tahun). (SDKI, 2003)

Resiko kematian ibu akibat kehamilan. persalinan atau masa nifas serta bayi dapat dikurangi bila ada upaya persiapan persalinan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, namun pada kenyataannya walaupun hampir semua pemeriksaan ante natal datang pada bidan sebagian besar persalinan masih ditolong oleh dukun beranak. Hal ini menunjukkan bahwa ibu lebih percaya kepada dukun beranak dibandingkan kepada bidan.

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

Ketrampilan teknis medis semata tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang memuaskan klien (ibu), sekalipun bidan tersebut secara teknis terampil mutu pelayanan yang diberikan kepada klien tidak akan optimal bahkan mungkin rendah, oleh karena itu diperlukan ketrampilan-ketrampilan tambahan yaitu ketrampilan berkomunikasi yang efektif dan cara-cara memberikan konseling yang baik.

Tujuan akhir dari handout ini adalah memberikan pengetahuan dan pengalaman pada mahasiswa mengenai Pengertian, tujuan, menerapkan Ketrampilan observasi, mendengar aktif, dan ketrampilan bertanya, menguraikan pemahaman diri, menerapkan proses konseling, menjelaskan aspek-aspek yang harus dimiliki konselor, dan menyebutkan penghambat konseling. Sehingga mereka mengerti dan mampu melakukan konseling yang efektif pada ibu yang membutuhkan bantuan pemecahan masalah dalam bidang pelayanan kesehatan.

URAIAN MATERI

1. Pengertian konseling (KIP/K)

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

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

(Saifudin, Abdul Bari dkk, 2001:39)

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

(Saraswati, Lukman, 2002:15)

2. TUJUAN KONSELING (KIP/K)

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

3. KETRAMPILAN – KETRAMPILAN YANG HARUS DIMILIKI OLEH KONSELOR

a) Ketrampilan Observasi

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

Tingkah laku non verbal klien

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

Tingkah laku verbal klien

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

Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal

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

Dalam mengobservasi sesuatu ada 2 hal penting yang perlu diperhatikan :

Pengamatan Obyektif

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

Interpretasi/penafsiran

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

b) Ketrampilan Mendengar Aktif

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

♣ Mendengar Pasif (Diam)

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

♣ Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal

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

♣ Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi

Dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan/diceritakan klien. Misalnya :“ Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara suami ?”

♣ Mendengar Aktif

“ Apakah maksud ibu dengan perbuatan tidak layak itu?’

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

- Refleksi Isi atau Parahasing

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

- Refleksi Perasaan

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

c). Ketrampilan Bertanya

Semua jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka.

ō Pertanyaan Tertutup

- Menghasilkan jawaban “ ya ” atau “ tidak ” yang berguna untuk mengumpulkan informasi yang factual.
- Tidak menciptakan suasana yang nyaman dalam berkomunikasi dan proses pengambilan keputusan

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

ō Pertanyaan Terbuka

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

Activity :

1. Sebutkan pengertian dari konseling !
2. Jelaskan tujuan konseling !
3. Sebutkan ketrampilan yang harus dimiliki konselor !

Summary :

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

4. PEMAHAMAN DIRI

Komunikasi yang dilakukan tanpa mengena sasaran, maka yang disalahkan adalah komunikatornya. Komunikator adalah pengambil inisiatif terjadinya suatu proses komunikasi . Dia harus mengenal dirinya, sebab dengan mengenal diri kita dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan yang ada pada diri kita. Untuk memahami diri sendiri Joseph Luft dan Harrington Ingham memperkenalkan konsep yang dikenal dengan nama “Johari Window”

*** JOHARI WINDOW (JENDELA JOHARI)**



*

Diri Terbuka

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

Diri Buta

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

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

Diri Tersembunyi

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

- Over disclose, yaitu sikap yang terlalu banyak mengungkapkan sesuatu sehingga hal-hal yang seharusnya disembunyikan juga diutarakan. Misalnya : Konflik dalam rumah tangga, hutang-hutangnya dan sebagainya.
- Under disclose, yaitu sikap yang terlalu menyembunyikan sesuatu yang seharusnya dikemukakan. Misalnya : Dalam pengobatan kejiwaan sikap under disclose dapat menyulitkan psikiater karena pasien sulit menyampaikan informasi yang diperlukan untuk pengobatannya.

Diri Gelap

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

Bila :

A

1	2
3	4

B

1	

Maka :

A : adalah individu yang kurang memahami diri sendiri, tingkah lakunya terbatas, perasaannya kurang terbuka, kurang luas cara pandang dan variasi hidupnya.

B : adalah individu yang terbuka terhadap dunia sekelilingnya, potensi diri disadari, perasaan dan pikirannya terbuka untuk pengalaman- pengalaman hidup yang menyedihkan, menyenangkan, pekerjaan, dan sebagainya. Ia lebih spontan dan bersikap jujur dan apa adanya pada orang lain.

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

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

Pengetahuan (Kognitif)

Meliputi pengetahuan tentang :

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

Ketrampilan (Psikomotorik) Harus terampil dalam :

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



Sikap (Afektif)

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

6. FAKTOR – FAKTOR PENGHAMBAT KIP/K

A. Faktor Individual

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

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

B. Faktor-faktor yang berkaitan dengan interaksi

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

C. Faktor Situasional

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



D. Kompetensi dalam melakukan percakapan

Agar efektif, suatu interaksi harus menunjukkan perilaku kompeten dari kedua pihak. Keadaan yang dapat menyebabkan putusnya komunikasi adalah :

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

Activity :

1. Apa yang anda ketahui tentang pemahaman diri menurut Johari Window !
2. Uraikan proses konseling !

Summary :

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

KESIMPULAN

1. Konseling adalah proses pemberi bantuan seseorang kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan atau memecahkan suatu masalah melalui pemahaman terhadap fakta, harapan, kebutuhan, dan perasaan klien.
2. Tujuan konseling membantu klien agar mampu memecahkan masalah.
3. Tiga ketrampilan yang harus dimiliki konselor adalah Ketrampilan observasi, ketrampilan mendengar aktif dan ketrampilan bertanya.
4. Pemahaman diri menurut Johari Window ada empat yaitu diri terbuka, diri buta, diri tersembunyi/rahasia dan diri gelap.

5. Proses konseling terdiri dari 4 unsur kegiatan :
 - a. Pembinaan hubungan baik (Rapport)
 - b. Penggalan informasi (identifikasi masalah klien, kebutuhan, perasaan, kekuatan diri dsb) dan pemberian informasi sesuai kebutuhan
 - c. Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan
 - d. Menindak lanjut pertemuan
6. Tiga aspek yang harus dimiliki oleh konselor : pengetahuan (kognitif), ketrampilan (psikomotorik) dan sikap (afektif).
7. Faktor-faktor penghambat konseling :
 - a. Faktor individu
 - b. Faktor-faktor yang berkaitan dengan interaksi
 - c. Faktor situasional
 - d. Kompetensi dalam melakukan percakapan

Latihan / Evaluasi

Pilihlah dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap benar

1. Proses memberi bantuan dari seseorang kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan /memecahkan suatu masalah melalui pemahaman terhadap factor, harapan, kebutuhan dan perasaan klien. Pernyataan tersebut merupakan Pengertian konseling menurut :

- A. Saifudin, Abdul Bari dkk
- B. Saraswati Lukman
- C. Dep. Kes RI
- D. Johari Window

2. Yang bukan contoh dari refleksi isi

- A. Maksud ibu....
- B. Jadi kehamilan ini.... C. Ibu terlihat cemas
- D. A dan B benar

3. Pemahaman diri menurut johari windowadalah kecuali
- A. Diri terbuka
 - B. Diri buta
 - C. Diri tersembunyi
 - D. Diri terampil
4. Yang termasuk 4 unsur proses konseling adalah.....
- A. Pembinaan hubungan baik
 - B. Pengetahuan konselor
 - C. Ketrampilan konselor
 - D. Ketrampilan bertanya
5. Prilaku respon positif untuk mendukung terciptanya hubungan baik adalah
- A. Mempersilahkan duduk
 - B. Bersabar
 - C. Tidak menginterupsi
 - D. Semua benar
6. Dibawah ini merupakan jenis komunikasi adalah...
- A. Komunikasi verbal
 - B. Komunikasi non verbal
 - C. Komunikasi massa
 - D. A dan B benar



Ayu Rai

7. Keuntungan dari pertanyaan terbuka adalah...

- A. Menciptakan suasana yang nyaman
- B. Bidan mengontrol jalannya percakapan
- C. Menghasilkan jawaban Ya/tidak
- D. Memberi kebebasan dalam menjawab

8. Proses konseling adalah...

- A. Pembinaan hubungan baik, penggalian informasi, pemecahan masalah
- B. Pembinaan hubungan baik , tindak lanjut, pemecahan masalah
- C. Pembinaan hubungan baik, bertanya lanjut, pemecahan masalah
- D. Memberi salam, pemecahan masalah, menggali informasi

9. Yang tidak berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan adalah...

- A. Faktor fisik
- B. Faktor emosional
- C. Struktural
- D. Fungsional

10. Di bawah ini merupakan pernyataan psikomotorik adalah

- A. Bersikap ramah, sopan dan santun
- B. Membantu dengan tulus
- C. Mengatasi situasi genting yang dihadapi klien
- D. Hubungan antar manusia