

**PROGRAM STUDI PROFESI BIDAN**  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO



**NAMA MK :**

**KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTEK KEBIDANAN**



## **Modul Praktikum :**

### **KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM KEBIDANAN**

**PENYUSUN MODUL**

**YANIK PURWANTI.,S.ST.,M.Keb**

**KAMPUS III FIKES-UMSIDA :**

Jl. Raya Rame No 4 Pilang Wonoayu Sidoarjo 61261 No Telp (031) 8962733 Fax (031) 8962740

Website : [www.kebidanan.umsida.ac.id](http://www.kebidanan.umsida.ac.id) e-mail : [kebidanan@umsida.ac.id](mailto:kebidanan@umsida.ac.id)

## MODUL

### KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTEK KEBIDANAN

**Tim Penyusun:**

**Yanik Purwanti.,S.ST., M.Keb**



Diterbitkan oleh

**UMSIDA PRESS**

Jl. Mojopahit 666 B Sidoarjo

ISBN: 978-623-6292-29-7

Copyright©2021.

**Authors**

All rights reserved

## **MODUL PRAKTIKUM**

### **KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTEK KEBIDANAN**

#### **Penulis :**

Yanik Purwanti.,S.ST., M.Keb

#### **ISBN :**

978-623-6292-29-7

#### **Editor :**

M. Tanzil Multazam , S.H., M.Kn.

Mahardika Darmawan,K.W.,.M.Pd

#### **Copy Editor :**

Wiwit Wahyu Wijayanti

#### **Design Sampul dan Tata Letak :**

Mochamad Nashrullah, S.Pd

#### **Penerbit :**

UMSIDA Press

#### **Redaksi :**

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Jl. Mojopahit No 666B

Sidoarjo, Jawa Timur

**Cetakan pertama,                    2021**

© Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dengan suatu apapun  
tanpa ijin tertulis dari penerbit.

## Kata Pengantar

### Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas selesainya penyusunan modul praktikum untuk mata kuliah komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan. Modul praktikum ini merupakan panduan dan pedoman mahasiswa dalam proses pembelajaran dan praktikum mata kuliah komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan, selain modul praktikum ini masih banyak buku pedoman lain yang di gunakan dalam proses belajar oleh mahasiswa dan pengajar mata kuliah komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan.

Modul praktikum komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan merupakan modul yang digunakan pada semester II selama 14 minggu dengan beban 1 SKS. Modul praktikum ini dapat menjadi langkah awal mahasiswa untuk memahami mengenai komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan yang akan membahas tentang Konseling di setiap ashan kebidanan Selain itu mahasiswa di harapkan dapat memadukan ilmu dan keterampilan yang di perolehnya.

Kami menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan modul ini, untuk itu kami mohon kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan modul. Kami ucapkan terima kasih untuk semua pihak yang terlibat dalam penyusunan modul praktikum ini.

## Daftar Isi

Cover	
Kata pengantar	
Daftar Isi	
RPS Komunikasi Kebidanan	

### **BAB I      PENDAHULUAN**

A. Standar Kompetensi .....	5
B. Deskripsi.....	5
C. Waktu .....	5
D. Prasyarat .....	5
E. Tempat Praktikum .....	5
F. Tujuan Pembelajaran ( <i>performance objective</i> ).....	5
G. Indikator Pencapaian .....	5
H. Petunjuk Penggunaan Modul .....	6

### **BAB II      MODUL DALAM MK.....**

A. Observasi Perilaku Verbal dan Non Verbal.....	22
B. Keterampilan Membina Hubungan yang Baik.....	28
C. Keterampilan Mendengar Aktif.....	30
D. Keterampilan Komunikasi Persuasive.....	35
E. Keterampilan Komunikasi Interpersonal.....	46
F. Keterampilan Komunikasi efektif.....	55
G. Keterampilan Konseling.....	60

### **BAB III      EVALUASI**

A. Kognitif Skill .....	76
B. Psikomotor Skill .....	78
C. Attitude Skill.....	78

DAFTAR PUSTAKA.....	79
---------------------	----

RPS

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO</b> <b>FAKULTAS ILMU KESEHATAN</b> <b>PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI BIDAN</b>				KODE DOKUMEN:
	<b>RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER</b>				
<b>Mata Kuliah:</b> Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan	<b>Kode:</b> BDN191026	<b>Rumpun MK:</b> Mata Kuliah Inti Keilmuan	<b>Bobot (sks):</b> 3 SKS ( 2T; 1P)	<b>Semester:</b> 4	<b>Tgl Penyusunan:</b> 10-10-2020
Otorisasi/ Pengesahan	<b>Dosen Pengembang RPS:</b>		<b>Koordinator RMK:</b>		<b>Ka Prodi:</b>
	Yanik Purwanti, SST., M.Keb		Yanik Purwanti, SST., M.Keb		Siti Cholifah, SST., M.Keb
<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>	<b>CPL-Prodi</b> yang dibebankan pada Mata Kuliah				
	CPL-1 (S1)	Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius;			
	CPL-2 (S5)	Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain.			

	CPL-3 (S9)	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri,
	CPL-4 (S11)	Menghargai martabat perempuan sebagai individu yang memiliki hak, potensi, privasi, budaya dan keyakinan/agama dalam pelayanan berdasarkan filosofi kebidanan
	CPL-5 (S12)	Menginternalisasi nilai-nilai Al Islam dan kemuhammadiyan dalam pelayanan kebidanan
	CPL-6 (KU2)	Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu
	CPL-7 (KU9)	Mampu melakukan KIE, promosi kesehatan dan konseling tentang kesehatan reproduksi, kehidupan berkeluarga sehat antara lain; perilaku reproduksi sehat, perencanaan keluarga, persiapan menjadi orang tua dan pengasuhan anak, pemenuhan hak azasi manusia, keadilan dan kesetaraan gender, serta pandangan tentang kehamilan dan persalinan sebagai proses fisiologis.
	CPL-8 (KU10)	Mampu bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang profesinya sesuai dengan kode etik profesinya.
	CPL-9 (KK1)	Mampu mengaplikasikan komunikasi pada keilmuan kebidanan dalam menganalisis masalah dan memberikan petunjuk dalam memilih alternatif pemecahan masalah pada lingkup praktik kebidanan meliputi pranikah, pra konsepsi, kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir, bayi, anak balita, anak prasekolah, kesehatan reproduksi (remaja, perempuan usia subur dan perimenopause) serta pelayanan KB.
	CPL-12 (KK7)	Mampu mengaplikasikan konseling pada keilmuan kebidanan dalam menganalisis masalah dan memberikan petunjuk dalam memilih alternatif pemecahan masalah pada lingkup praktik kebidanan meliputi pranikah, pra konsepsi, kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir, bayi, anak balita, anak prasekolah, kesehatan reproduksi (remaja, perempuan usia subur dan perimenopause) serta pelayanan KB
	CPL-13 (KK10)	Mampu menerapkan ketrampilan komunikasi dalam kegiatan kelompok dengan prinsip-prinsip asuhan dan penanganannya

CPL-18 (PP17)	Menguasakomunikasii rujukan serta dokumentasi asuhannya.
<b>CP-MK</b> (sesuai dengan rumusan kesepakatan di KPT Prodi)	
CP MK 1	Memahami konsep dasar komunikasi dan konseling
CP MK 2	Memahami dan menganalisa Komunikasi verbal, non verbal dan komunikasi interprofesional dan aplikasi pada pelayanan kebidanan dalam berbagai situasi.
CP MK 3	Memahami Tentang Informed consent
CP MK 4	Memahami dan menganalisa Reflektif, kritikal reflektif terhadap kasus yang telah dan sedang terjadi ( <i>reflection inad on action</i> ).
CP MK 5	Memahami dan menganalisis Kritis terhadap kejadian ( <i>Critical Incident Analysis</i> ) konseling berpusat pada individu.
CP MK 6	Memahami dan mengidentifikasi PemberianInformasi VS Konseling .
CP MK 7	Memahami tentang empati dan sentuhan
CP MK 8	Memahami Prinsip-prinsip Hubungan Antar Manusia.
CP MK 9	Memahami hubungan Ibu -Bidan
CP MK 10	Memahami dan menganalisis Pentingnya Hubungan Terapeutik yang bermakna
CP MK 11	Memahami dan menganalisis Teknik komunikasi dan pasien safety.
CP MK 12	Memahami Konsep Psikososial yang relevan sebagai bentuk kasih sayang, empati serta aplikasinya.



CP MK 13	Memahami dan menganalisis Etika, Teknik dan media komunikasi
CP MK 14	Memahami dan menganalisis Komunikasi Persuasiv ( Termasukm Argumentasi)
CP MK 15	Memahami dan menganalisis Komunikasi Interprofesionalisme
CP MK 16	Memahami dan menganalisis Tantangan Komunikasi dalam memecahkan isu dan berita
CP MK 17	Memahami dan menganalisis Ketrampilan Observasi
CP MK 18	Memahami dan Membantu Klien dalam mengambil keputusan.
CP MK 19	Memahami dan menganalisis Membangun Kepercayaan diri dan memberi dukungan.
CP MK 20	Memahami dan menganalisis Hubungan terapeutis dalam komunikasi
CP MK 21	Memahami dan menganalisis Komunikasi efektif
CP MK 22	Ketrampilan Komunikasi efektif
CP MK 23	Memahami dan menganalisis Indikator ketrampilan Berkomunikasi
CP MK 24	Memahami dan menganalisis M edia Komunikasi
CP MK 25	Memahami dan menganalisis Sosial Media dan Kerahasiaan
CP MK 26	Memahami dan menganalisis Evaluasi Komunikasi(Jenis, Teknik,Proses)

	CP MK 27	Memahami dan menganalisis Psikologi Komunikasi(Menghargai dan Menghormati serta empati dalam komunikasi
	CP MK 28	Memahami dan menganalisis Tantangan dan Hambatan dalam komunikasi (Tantangan komunikasi dalam keadaan spesifik, berduka dan kehilangan, abuse keadaan klinik akut, kelompok minoritas.
<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Mata kuliah ini membahas tentang komunikasi dalam memberikan asuhan kebidanan yang meliputi Konsep Dasar komunikasi,Komunikasi verbal, non verbal dan komunikasi interprofesional dan aplikasi pada pelayanan kebidanan dalam berbagai situasi. Informed consent, Reflektif, kritikal reflektif terhadap kasus yang telah dan sedang terjadi ( <i>reflection inad on action</i> ). Siklus Reflektif menurut Kolb's dan Gibbs, Analisis Kritis terhadap kejadian ( <i>Critical Incident Analysis</i> ) konseling berpusat pada individu ( <i>personal-centered counseling</i> ) model bantuan menurut Herons. PemberianInformasi VS Konseling. Empati dan Sentuhan, Prinsip-prinsip Hubungan Antar Manusia, Hubungan Ibu –Bidan, Pentingnya , ubungan Terapeutik yang bermakna, Teknik komunikasi dan pasien safety., Konsep Psikososial yang relevan sebagai bentuk kasih sayang, empati serta aplikasinya., Etika, Teknik dan media komunikasi. Komunikasi Persuasiv ( Termasukm Argumentasi), Komunikasi interprofesionalisme, Tantangan Komunikasi dalam memecahkan isu dan berita. Ketrampilan Observasi, Membantu Klien dalam mengambil keputusan. Membangun Kepercayaan diri dan memberi dukungan. Hubungan terapeutis dalam komunikasi, Komunikasi efektif, Ketrampilan Komunikasi efektif, Indikator , etrampilan Berkomunikasi,M edia Komunikasi, Sosial Media dan Kerahasiaan , Evaluasi Komunikasi(Jenis, eknik,Proses), Psikologi Komunikasi(Menghargai dan Menghormati serta empati dalam komunikasi), Tantangan an Hambatan dalam komunikasi (Tantangan komunikasi dalam keadaan spesifik, berduka dan kehilangan, abuse ,keadaan klinik akut, kelompok minoritas.	
<b>Bahan Kajian:</b> <b>Materi Pembelajaran</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep Dasar komunikasi</li> <li>2. Komunikasi verbal, non verbal.</li> <li>3. Komunikasi interprofesional dan aplikasi pada pelayanan kebidanan dalam berbagai situasi.</li> <li>4. Informed consent</li> <li>5. Reflektif, kritikal reflektif terhadap kasus yang telah dan sedang terjadi (<i>reflection inad on action</i>).</li> <li>6. Siklus Reflektif menurut Kolb's dan Gibbs, Analisis Kritis terhadap kejadian (<i>Critical Incident Analysis</i>) konseling berpusat pada</li> </ol>	

individu (*personal-centered counseling*) model bantuan menurut Herons.

7. Pemberian Informasi VS Konseling.
8. Empati dan Sentuhan
9. Prinsip-prinsip Hubungan Antar Manusia
10. Hubungan Ibu -Bidan
11. Pentingnya Hubungan Terapeutik yang bermakna
12. Teknik komunikasi dan pasien safety.
13. Konsep Psikososial yang relevan sebagai bentuk kasih sayang, empati serta aplikasinya.
14. Etika, Teknik dan media komunikasi.
15. Komunikasi Persuasiv ( Termasuk Argumentasi)
16. Komunikasi Interprofesionalisme
17. Tantangan Komunikasi dalam memecahkan isu dan berita.
18. Keterampilan Observasi
19. Membantu Klien dalam mengambil keputusan.
20. Membangun Kepercayaan diri dan memberi dukungan.
21. Hubungan terapeutis dalam komunikasi
22. Komunikasi efektif
23. Keterampilan Komunikasi efektif
24. Indikator keterampilan Berkomunikasi
25. Media Komunikasi
26. Sosial Media dan Kerahasiaan
27. Evaluasi Komunikasi (Jenis, Teknik, Proses)

	<p>28. Psikologi Komunikasi (Menghargai dan Menghormati serta empati dalam komunikasi)</p> <p>29. Tantangan dan Hambatan dalam komunikasi (Tantangan komunikasi dalam keadaan spesifik, berduka dan kehilangan, abuse keadaan klinik akut, kelompok minoritas)</p>
<b>Pustaka</b>	<b>Utama:</b>
	1. Purwoastuti E, Walyadi ES. 2015. <i>Komunikasi dan Konseling Kebidanan</i> . Yogyakarta. Pustaka Baru Press
	2. Pieter, Herri Zan. 2012. Pengantar Komunikasi dan Konseling Dalam Praktek Kebidanan.
	3. Raynor, Maureen., England, Carole. 2010. <i>Psicology for Midwives</i> .
	4. Dalami, Ernawati. 2009. <i>Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan</i>
	5. Corey, Gerald. 2009. <i>Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi</i> .
	6. Wulandari D. 2009. <i>Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan</i> .
	7. Cangara, Hafied. 2008. <i>Pengantar Ilmu Komunikasi</i> . Edisi revisi, Jakarta: Raja Grafindo Persada
	8. Tamsuri, Anas. 2008. <i>Konseling dalam Keperawatan</i> , Jakarta: EGC
	9. Tyastuti. 2008. <i>Komunikasi &amp; Konseling dalam Praktik kebidanan</i> , Yogyakarta: Fitramaya
	<b>Pendukung:</b>
	1. Ristica, Octa Dwienda. 2015. <i>Cara Mudah Menjadi Bidan yang Komunikatif</i> . Taufik, M., Juliane.
	2. Taufik, M., Juliane. 2011. <i>Komunikasi Terapeutik dan Konseling dalam Praktik Kebidanan</i>
	3. Daryanto. 2014. <i>Teori Komunikasi</i>
	4. Yulifah, Rita. 2009. <i>Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan</i> . Jakarta: Salemba Medika. <a href="https://library.umsida.ac.id/index.php?p=show_details&amp;id=26506&amp;keywords=Komunikasi+dan+konselin+g+kebidanan">https://library.umsida.ac.id/index.php?p=show_details&amp;id=26506&amp;keywords=Komunikasi+dan+konselin+g+kebidanan</a>
5. Taufik, M. 2011. <i>Komunikasi Terapeutik dan Konseling dalam Praktik Kebidanan</i> . Jakarta: Salemba Medika.	

6. [https://library.umsida.ac.id/index.php?p=show\\_details&id=45354&keywords=Kewirausahaan](https://library.umsida.ac.id/index.php?p=show_details&id=45354&keywords=Kewirausahaan)

7. Pieter, Zan Herri. 2012. Pengantar Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group  
[https://library.umsida.ac.id/index.php?p=show\\_details&id=45354&keywords=Kewirausahaan](https://library.umsida.ac.id/index.php?p=show_details&id=45354&keywords=Kewirausahaan)

**DosenPengampu** Yanik Purwanti, SST., M.Keb

**Mata Kuliah Syarat** -

Mg	Sub-CP-MK (Kemampuan Akhir yang diharapkan)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; PenugasanMahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria dan Bentuk	TatapMuka	Daring		
1	Memahami tentang Konsep dasar komunikasi dan Komunikasi verbal	1. Mampu menjelaskan Pengertian Komunikasi 2. Mampu menjelaskan Unsur komunikasi 3. Mampu menjelaskan Proses Komunikasi 4. Mampu menjelaskan Fa yang mempengaruhi Komunikasi. 5. Mampu menjelaskan Bentuk Komunikasi: Komunikasi masa, Komunikasi interpersonal 6. Mampu menjelaskan komunikasi verbal	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan  <b>Bentuk non-test:</b> • Merangku m materi perkuliahan berikutnya	Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(2x50")]		1. Konsep Dasar Komunikasi 2. Unsur-unsur .komunikasi 3. Proses Komunikasi 4. Faktor yang mempengaruhi Komunikasi. 5. Bentuk Komunikasi: Komunikasi masa Komunikasi interpersonal 6. Komunikasi verbal	5

2	Menjelaskan Informed consent, Siklus Reflektif, kritikal reflektif	1. Mampu menjelaskan Pengertian infomed consent 2. Mampu menjelaskan siklus reflektif 3. Mampu menjelaskan kritikal reflektif.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan	Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(2x50")]		1. Informed consent 2. Reflektif 3. Siklus dan Kritikal Reflektif	5
3	Menganalisa Hubungan antar manusia, Empati dan sentuhan juga membedakan informasi vs konseling	1. Mampu menjelaskan Informasi vs Konseling 2. Mampu menjelaskan empati dan sentuhan 3. Mampu menganalisa Hubungan antar manusia.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan	Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(2x50")]		1. Membedakan Informasi vs Konseling 2. Menjelaskan empati dan sentuhan 3. Hubungan antar manusia.	5
4	Komunikasi Interpersonal Hubungan Ibu -Bidan Hubungan Terapeutik yang bermakna komunikasi dan pasien safety	1. Mampu menjelaskan Hubungan Ibu –Bidan. 2. Mampu menjelaskan Pentingnya Hubungan Terapeutik yang bermakna komunikasi. 3. Mampu menjelaskan pasien safety	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan	Kuliah: Diskusi, Praktikum Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50")]  Praktikum: [TM : 1x(1x170")] Praktikum: Komunikasi Terapeutik		1. Komunikasi Interpersonal Hubungan Ibu –Bidan. 2. Pentingnya Hubungan Terapeutik yang bermakna 3. Teknik komunikasi dan pasien safety	10
5	1.Menjelaskan Konsep Psikososial yang relevan sebagai bentuk kasih sayang, empati serta aplikasinya. 2.Menjelaskan Etika, Teknik dan media komunikasi.	1.Mampu Menjelaskan Konsep Psikososial yang relevan sebagai bentuk kasih sayang, empati serta aplikasinya. 2.Mampu Menjelaskan Etika, Teknik dan media komunikasi.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan	Kuliah: Diskusi, Praktikum, Study kasus Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan		1. Konsep Psikososial yang relevan sebagai bentuk kasih sayang, empati & aplikasinya. 2.Etika, Teknik dan media komunikasi.	5

6	1. Menjelaskan Komunikasi Persuasiv ( Termasuk Argumentasi) 2. Menjelaskan Komunikasi Interprofesionalisme	1. Mampu Menjelaskan Komunikasi Persuasiv ( Termasuk Argumentasi) 2. Mampu Menjelaskan Komunikasi Interprofesionalisme	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan <b>Bentuk non-test:</b> • Praktikum ketrampilan Komunikasi Interprofesionalisme	Kuliah: Study kasus Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50”)] Praktikum: ketrampilan Komunikasi Interprofesionalisme normal [TM : 1x(1x170”)]	1. Komunikasi Persuasiv 2. Komunikasi Interprofesionalisme	10
7	1. Menjelaskan Tantangan Komunikasi dalam memecahkan isu dan berita. 2. Mempraktikkan Ketrampilan Observasi	1. Mampu Menjelaskan Tantangan Komunikasi dalam memecahkan isu dan berita. 2. Mampu menjelaskan & Mempraktikkan Ketrampilan Observasi	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan <b>Bentuk non-test:</b> • Merancang materi perkuliahan berikutnya • Praktikum ketrampilan observasi	Kuliah: Diskusi, Praktikum, Study kasus Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50”)]  Praktikum: Role play [TM : 1x(1x170”)]	1. Mampu Menjelaskan Tantangan Komunikasi dalam memecahkan isu dan berita. 2. Mampu menjelaskan & Mempraktikkan Ketrampilan Observasi	10
8	Ujian Tengah Semester (UTS)					

9	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menjelaskan Membantu Klien dalam mengambil keputusan.</li> <li>Menjelaskan Membangun Kepercayaan diri dan memberi dukungan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mampu Menjelaskan Membantu Klien dalam mengambil keputusan.</li> <li>Mampu Menjelaskan Membangun Kepercayaan diri dan memberi dukungan</li> </ol>	<p><b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan</p> <p><b>Bentuk non-test:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Merangku m materi perkuliahan</li> </ul>	<p>Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50")]</p> <p>Praktikum: [TM: 1x(1x50")] Praktikum: [TM : 1x(1x170")] Membantu Klien dalam mengambil keputusan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu Klien dalam mengambil keputusan.</li> <li>Membangun Kepercayaan diri dan memberi dukungan.</li> </ol>	10
10	Menjelaskan Hubungan terapeutis dalam komunikasi	Mampu Menjelaskan Hubungan terapeutis dalam komunikasi	<p><b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan</p> <p><b>Bentuk non-test:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Merangku materi perkuliahan</li> </ul>	<p>Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: x(1x50")] Praktikum: 1x(1x170")]hubungan terapeutik Komunikasi</p>	Hubungan terapeutis dalam komunikasi	5
11	Menjelaskan Komunikasi efektif	Mampu Menjelaskan Komunikasi efektif	<p><b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan</p> <p><b>Bentuk non-test:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Merangku m materi perkuliahan berikutnya</li> </ul>	<p>Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50")] Praktikum: Komunikasi efektif [TM : 1x(1x170")]</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengertian komunikasi efektif</li> <li>Ciri-komunikasi efektif</li> </ol>	5



12	<p>1. Menjelaskan Indikator ketrampilan Berkomunikasi</p> <p>2. Menjelaskan Media Komunikasi</p> <p>3. Menjelaskan Sosial Media dan Kerahasiaan dalam komunikasi</p>	<p>1. Mampu Menjelaskan Indikator ketrampilan Berkomunikasi</p> <p>2. Mampu Menjelaskan Media Komunikasi</p> <p>3. Mampu Menjelaskan Sosial Media dan Kerahasiaan dalam komunikasi</p>	<p><b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan</p> <p><b>Bentuk non-test:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Merangku m materi perkuliahan berikutnya</li> </ul>	<p>Kuliah: Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50")]</p> <p>Praktikum: ketrampilan ber komunikasi [TM : 1x(1x170")]</p>	<p>1. Indikator ketrampilan Berkomunikasi</p> <p>2. Media Komunikasi</p> <p>3. Sosial Media dan Kerahasiaan dalam komunikasi</p>	5
13	<p>Menjelaskan Evaluasi Komunikasi(Jenis, Teknik,Proses)</p>	<p>Mampu menjelaskan Evaluasi komunikasi (Jenis, Teknik,Proses)</p>	<p><b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan</p>	<p>Kuliah: Presentasi, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan[TM: 1x(1x50")]</p> <p>Praktikum: ketrampilan Evaluasi komunikasi[TM : 1x(1x170")]</p>	<p>Evaluasi Komunikasi</p> <p>1.Jenis, 2. Teknik 3. Proses</p>	10
14	<p>Menjelaskan Psikologi Komunikasi(Menghargai dan Menghormati serta empati dalam komunikasi)</p>	<p>Mampu Psikologi Komunikasi(Menghargai dan Menghormati serta empati dalam komunikasi)</p>	<p><b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan</p> <p><b>Bentuk non-test:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Praktikum: Menghargai dan Menghormati serta empati dalam komunikasi</li> </ul>	<p>Kuliah: Diskusi, Praktikum, Study kasus Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50")]</p> <p>Praktikum: Role play [TM : 1x(1x170")]</p>		10

15	Menjelaskan Tantangan dan Hambatan dalam komunikasi (Tantangan komunikasi dalam keadaan spesifik, berduka dan kehilangan, abuse keadaan klinik akut, kelompok minoritas.	Mampu menjelaskan Tantangan dan Hambatan dalam komunikasi Tantangan komunikasi dalam keadaan spesifik: 1. berduka dan kehilangan 2. Abuse keadaan klinik akut. 3. Kelompok minoritas.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan Tes lisan <b>Bentuk non-test:</b> • Merangku m materi perkuliahan berikutnya	Kuliah: Presentasi Diskusi, Ceramah, Tanya Jawab Belajar Mandiri Penugasan [TM: 1x(1x50”)]	Tantangan dan Hambatan dalam komunikasi Tantangan komunikasi dalam keadaan spesifik: a. berduka dan kehilangan. b. Abuse keadaan klinik akut. c. Kelompok minoritas	10
16	<b>Ujian Akhir Semester (UAS)</b>					

**Catatan:**

- Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang studinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
- CPL yang dibebankan pada mata kuliah adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah matakuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
- CPL Matakuliah (CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada matakuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahasan atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
- Sub-CPL Matakuliah (Sub-CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diidentifikasi dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran matakuliah tersebut.
- Indikator penilaian kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan

ampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.

- Kriteria Penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolak ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan.  
Kriteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kriteria dapat berupa kuantitatif atau kualitatif.
- Bentuk penilaian: tes dan non-tes.
- Bentuk pembelajaran: Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
- Metode Pembelajaran: Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lain yang setara.
- Materi Pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahasan kajian yang dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
- Bobot penilaian adalah prosentase penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
- TM=Tatap Muka, PT=Penugasan Terstruktur, BM=Belajar Mandiri

# BAB I PENDAHULUAN

## A. STANDAR KOMPETENSI

Mahasiswa mampu menjelaskan mengenai komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan yang akan membahas tentang Observasi Prilaku verbal dan non verbal Ketrampilan membina hubungan yang baik, Ketrampilan mendengar aktif dan Praktik Konseling di semua jenis Asuhan kebidanan

## B. DESKRIPSI

Modul ini memberikan petunjuk bagaimana mempelajari komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan.

## C. WAKTU

1 SKS (P) x 2 jam x 14 minggu = 28 jam / semester = 2 jam / minggu

## D. PRASYARAT

Tidak ada MK prasyarat

## E. TEMPAT PRAKTIKUM

Modul praktikum ini dapat digunakan mahasiswa sebagai pedoman melakukan prasyarat yang dilakukan pada :Kelas juga Lahan Praktek (BPS, PUSKESMAS, Rumah Sakit, Masyarakat)

## F. TUJUAN PEMBELAJARAN (*PERFORMANCE OBJECTIVE*)

Menjelaskan dan mempraktekkan tentang materi komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan.

## G. INDIKATOR PENCAPAIAN

- 1) Mahasiswa mampu Melakukan Observasi Prilaku verbal dan non verbal
- 2) Mahasiswa mampu membina hubungan yang baik
- 3) Mahasiswa mampu mendengar aktif
- 4) Mahasiswa mampu Melakukan Konseling di semua jenis Asuhan kebidanan

## **H. PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL**

- 1) Setiap mahasiswa harus melakukan tindakan secara individu
- 2) Baca dan pelajari modul, job sheet serta daftar tilik yang tersedia sebelum melakukan praktikum
- 3) Setiap kegiatan praktikum mahasiswa diwajibkan membawa modul yang sesuai dengan praktikum yang akan di lakukan
- 4) Siapkan alat-alat yang dibutuhkan satu hari sebelum tindakan praktikum di mulai dimulai
- 5) Ikuti petunjuk dosen pembimbing / laboran
- 6) Tanyakan pada dosen pembimbing / laboran apabila terdapat hal-hal yang kurang dimengerti
- 7) Selama kegiatan praktek berlangsung mahasiswa wajib menaati tata tertib yang berlaku

**COVER MODUL I  
(OBSERVASI PRILAKU VERBAL DAN NON VERBAL)**



**A. TUJUAN PEMBELAJARAN / LEARNING OBJECTIVE**

Setelah pembelajaran ini mahasiswa mampu melakukan observasi perilaku verbal dan non verbal

**B. DASAR TEORI****1. KETERAMPILAN OBSERVASI**

Hal yang perlu kita observasi adalah:

- a. Tingkah laku verbal.
- b. Non verbal.
- c. Kesenjangan antara tingkah laku verbal dan non verbal.

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

**a. *Tingkah Laku/Komunikasi Non Verbal***

Komunikasi nonverbal 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.

### b. **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 (*rating*), intonasi suara, humor, waktu yang tepat dan singkat.

### c. **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 duah buah pertanyaan.
- 3). Kesesuaian antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

### d. **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.

## 2. **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:

- a. Menunjukkan tanda perhatian verbal.
- b. Menjalinkan kerjasama.
- c. 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:



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

### 3. 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:

#### a. 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.

#### b. Ego State Dewasa.

Unsur dewasa ditandai dengan:

- Pemikiran yang rasional dan objektif.
- Kemampuan mengolah data.

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

#### c. Ego State Orang Tua.

Unsur orangtua ditandai dengan bijaksana, sopan, adil, pandai, kritis, cerdik, 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:

- **Transaksi Komplementer**; terjadi bila komunikasi memberi respon sesuai dengan ego state yang diharapkan komunikator.

- **Transaksi Silang**; terjadi bila penerima pesan memberi respon di luar ego state yang diharapkan oleh pengirim pesan.
- **Transaksi Tersembunyi**; terjadi bila komunikator menyampaikan pesan dan ego state tertentu di balik itu ia menyampaikan ego state yang lain.

### **C. KESELAMATAN KERJA**

1. Menjalankan observasi sesuai prosedur
2. Menjalankan observasi sesuai kasus
3. Memahami latar belakang objek yang diobservasi

### **D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM**

1. Ruang dan meja kursi
2. Alat Tulis

### **E. PROSEDUR PELAKSANAAN**

1. Membaca Kasus
2. Role play sesuai kasus

### **F. EVALUASI**

Penilaian dengan ceklist

**COVER MODUL 2  
(MEMBINA HUBUNGAN BAIK)**



**A. TUJUAN PEMBELAJARAN / LEARNING OBJECTIVE**

Setelah pembelajaran ini diharapkan peserta mampu melakukan ketrampilan membina hubungan baik yang merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dengan klien

**B. DASAR TEORI****1. 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:

- a. Menunjukkan tanda perhatian verbal.
- b. Menjalin kerjasama.
- c. 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:

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

**2. 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:

- a. 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.

b. 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.

c. 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:

- ❖ Transaksi Komplementer; terjadi bila komunikator memberi respon sesuai dengan ego state yang diharapkan komunikator.
- ❖ Transaksi Silang; terjadi bila penerima pesan memberi respon di luar ego state yang diharapkan oleh pengirim pesan.
- ❖ Transaksi Tersembunyi; terjadi bila komunikator menyampaikan pesan dan ego state tertentu di balik itu ia menyampaikan ego state yang lain.

### C. KESELAMATAN KERJA

1. Menjalankan komunikasi sesuai prosedur
2. Menjalankan komunikasi sesuai kasus
3. Memahami latarbelakang objek yang diajak komunikasi sehingga tercipta hubungan baik.

### D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM

Ruangan dan meja kursi dan Alat Tulis

### E. PROSEDUR PELAKSANAAN

Membaca Kasus

Role play sesuai kasus

### F. EVALUASI

Penilaian dengan ceklist

**COVER MODUL 3  
(KETRAMPIAN MENDENGAR AKTIF)**



**A. TUJUAN PEMBELAJARAN / LEARNING OBJECTIVE**

Setelah pembelajaran ini diharapkan peserta mampu melakukan ketrampilan mendengar aktif yang merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dengan klien

**B. DASAR TEORI****1. KETRAMPILAN MENDENGAR**

- ❖ Tujuan mendengarkan dan Bertanya adalah:
  - a. Mendorong klien untuk berbicara
  - b. Menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap klien
  - c. Meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan klien
  - d. Untuk memperoleh informasi
  - e. Memberi arahan percakapan terhadap klien
- ❖ Terdapat empat bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai dengan situasi yang dihadapi, yaitu:
  - a. 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.
  - b. Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal; seperti: Hmm, yaa, lalu, oh begitu, terus..... atau sesekali mengganggu. Dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya.
  - c. 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?”.
  - d. 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:
  - 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. Pasien dan keluarga merasa nyaman.
  - e. Pasien dan keluarga mampu berkomunikasi.
- ❖ Tips Mendengar Aktif
  - a. Menerima klien apa adanya.
  - b. Mendengarkan apa yang dikatakan klien dan memperhatikan cara mengatakan hal tersebut (perhatikan intonasi, pemilihan kata, ekspresi wajah dan gerakan tubuh).
  - c. Menempatkan diri pada posisi klien selama mendengarkan.
  - d. Melakukan mendengar pasif dengan memberi waktu klien untuk berfikir, bertanya dan berbicara.
  - e. Mendengarkan klien dengan seksama.
  - f. Melakukan pengulangan/refleksi yang anda dengar supaya ada pemahaman.
  - g. Duduk menghadap klien dengan nyaman, menghindari gerakan yang mengganggu.
  - h. Menunjukkan tanda perhatian verbal (hmm, yaa, lalu, oh begitu) dan non verbal (sesekali mengangguk).
- ❖ Sikap yang dibutuhkan untuk menjadi pendengar yang baik adalah:
  - a. Pandang pasien dan keluarga saat sedang bicara.
  - b. Tidak menyilangkan kaki dan tangan.
  - c. Hindari gerakan yang tidak perlu.
  - d. Anggukkan kepala jika klien membicarakan hal yang penting atau memerlukan umpan balik.
  - e. Condongkan tubuh ke arah lawan bicara.



## 2. 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.

### a. *Pertanyaan Tertutup*

- 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.

### b. *Pertanyaan Terbuka*

- 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:

- Pertanyaan terbuka, yaitu memberikan dorongan pada pasien untuk memilih topik yang akan digunakan. Contoh: “Apa yang sedang anda pikirkan?”.
- 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?”.
- 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?”.
- Pertanyaan refleksi, yaitu mengarahkan kembali ide, perasaan, pertanyaan dan isi pembicaraan kepada pasien. Contoh: “anda tampak tegang dan cemas, apakh ini berhubungan dengan pembicaraan ibu anda semalam?”.
- 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.

## C. KESELAMATAN KERJA

1. Menjalankan ketrampilan mendengar aktif sesuai prosedur
2. Menjalankan mendengar aktif sesuai kasus
3. Memahami latarbelakang objek

## D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM

Ruangan dan meja kursi  
Alat Tulis

## E. PROSEDUR PELAKSANAAN

Membaca Kasus  
Role play sesuai kasus

## F. EVALUASI

Penilaian dengan ceklist

**COVER MODUL 4**

**(KETRAMPILAN KOMUNIKASI PERSUASIVE)**



### A. TUJUAN PEMBELAJARAN / *LEARNING OBJECTIVE*

Setelah pembelajaran ini diharapkan peserta mampu melakukan ketrampilan membina hubungan baik yang merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dengan klien

### B. DASAR TEORI

#### Komunikasi Persuasif

Falsafah Komunikasi Persuasif etiap orang, siapa pun dia, pasti berkomunikasi. Fenomena komunikatif terdapat di mana saja. Ketika Anda di rumah, di tempat kerja, di balai desa, bahkan (maaf) di kamar kecil pun Anda baik sadar maupun tidak, sedang melakukan komunikasi. Komunikasi ada dan selalu ada di dalam setiap aspek kehidupan manusia. Hasil penelitian para pakar komunikasi menunjukkan bahwa sekitar 70% waktu bangun manusia digunakan untuk berkomunikasi. Urutannya adalah mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis. Sekitar 10 sampai 11 jam, setiap harinya, manusia melakukan perilaku komunikasi verbal (Berlo, 1961).

Manusia dan komunikasi merupakan satu kesatuan. Komunikasi melekat pada diri manusia. Seorang pakar komunikasi menyatakan, *we can not communicate*. Namun demikian, karena kita sudah terbiasa melakukan komunikasi, maka tidak heran jika merasa bahwa komunikasi tidak perlu dipelajari. Hal ini terlihat manakala pesawat televisi di rumah kita mengalami kerusakan, maka kita membawa pesawat TV tadi ke tukang reparasi TV. Jika kendaraan bermotor kita tidak bisa jalan, kita memanggil montir mobil atau motor. Jika badan kita terasa sakit, kita berobat ke puskesmas atau ke dokter. Namun, jika kita mengalami problema komunikasi, kita cenderung untuk mengatasinya sendiri. Jadi kita merasa ahli di bidang komunikasi. Apakah memang demikian kenyataannya? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, marilah kita tinjau falsafah komunikasi, terutama komunikasi persuasif. Kata "falsafah" barangkali tidak asing lagi di telinga Anda. Kata tersebut sering diucapkan oleh hampir setiap orang. Jika Anda ditanya apa falsafah negara kita? Tentu Anda akan menjawab Pancasila.

Definisi Falsafah Jika Anda membaca literatur-literatur tentang filsafat, akan terlihat bahwa kata "falsafah" memiliki pengertian yang beragam. Dahama dan

Bhatnagar (1980) misalnya, mengartikan falsafah sebagai landasan pemikiran yang bersumber kepada kebijaksanaan moral tentang segala sesuatu yang akan dan harus diterapkan di dalam praktik, sedangkan Butt (1961) secara ringkas mendefinisikan falsafah sebagai suatu pandangan hidup. S 1.4 Komunikasi Persuasif λ Dari definisi-definisi tentang falsafah yang telah dikemukakan, tampak bahwa dalam konsep falsafah terkandung unsur-unsur kebijakan moral, pandangan hidup, nilai-nilai, norma-norma yang harus dijunjung tinggi, dan diterapkan dalam kehidupan kita sehari-hari. Bertolak dari pengertian yang telah dikemukakan, maka dalam memahami dan mengaplikasikan komunikasi persuasif, kita harus berpijak dan mengindahkan aspek-aspek moral, pandangan hidup, nilai-nilai serta norma-norma orang, organisasi dan masyarakat tempat komunikasi persuasif tadi dilakukan. Alasan utamanya adalah, dalam kegiatan persuasi seringkali dimanfaatkan orang secara tidak etis dan bertanggung jawab. Akibatnya, banyak "korban" yang tertipu, baik secara mental, moral, maupun secara materi.

Konsekuensi logis dari kenyataan ini adalah istilah persuasi dipersepsi sebagai hal yang negatif atau sebagai "kegiatan manipulasi yang curang dan kotor!" Falsafah Komunikasi Persuasif Falsafah komunikasi persuasif, seperti halnya ilmu-ilmu yang lain, berangkat dari tiga pertanyaan berikut. Apa yang dikaji oleh ilmu ini? Bagaimana cara memperoleh pengetahuan ini? Untuk apa pengetahuan ini digunakan? Pertanyaan pertama disebut ontologi (questions of existence); pertanyaan kedua disebut epistemologi (questions of knowledge), dan pertanyaan ketiga disebut aksiologi (questions of value). Untuk menjelaskan ketiga pertanyaan tadi, akan dikemukakan pemikiran Littlejohn (1996) secara singkat. Aspek ontologi Menurut Littlejohn, ontologi (pertanyaan tentang hakikat yang dikaji) adalah "branch of philosophy that deals with the nature of being, or more narrowly, the nature of things we seek to know (cabang filsafat yang mengkaji hakikat alam atau, tepatnya, sesuatu yang ada di alam yang kita cari untuk diketahui).

Hakikat yang dikaji dalam komunikasi adalah interaksi sosial. Adapun hakikat yang dikaji dalam komunikasi persuasif adalah interaksi sosial dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku orang lain melalui kegiatan komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal. Aspek ontologi merupakan hal yang penting sebab merupakan cara para teoretisi dalam mengkonseptualisasikan komunikasi, yang sangat bergantung 1 1.5 pada besarnya pengukuran atas bagaimana komunikator dipandang. Semua teori komunikasi diawali dengan asumsi tentang manusia, dan masalah dalam lingkup ini terdapat berbagai pendapat tentang pengalaman manusia (human experience) secara natural/alamiah.

Ada empat isu penting yang perlu kita ketahui sehubungan dengan ontologi komunikasi, khususnya komunikasi persuasif, yaitu sebagai berikut. 1) Sampai tingkat mana manusia menentukan pilihannya secara realistis? Tentang pilihan atau asumsi

manusia terhadap gejala-gejala alam, sebenarnya masih terdapat perbedaan. Deterministik memandang bahwa perilaku manusia ditimbulkan oleh sejumlah kondisi-kondisi awal dan bahwa manusia itu pada dasarnya bersifat reaktif dan pasif. Sebaliknya, pandangan pragmatisme mengatakan bahwa orang merencanakan perilakunya untuk tujuan-tujuan di masa depan. Di antara kedua aliran tersebut, ada juga yang berpendapat bahwa manusia itu, dalam menentukan pilihannya hanya dalam jangkauan yang terbatas.

Beberapa perilaku, bersifat deterministik, dan perilaku yang lain, bersifat pragmatistik. Dalam mengkaji komunikasi persuasif, kita cenderung memanfaatkan kedua paham tersebut, yaitu di satu sisi manusia itu cenderung reaktif dan pasif, namun di sisi lain ia juga aktif, dinamis, dan prospektif. 2) Sampai tingkat mana manusia memahami tentang perbedaan apa yang dinyatakan dan apa yang dicirikan? "States" atau apa yang dinyatakan merupakan suatu kondisi kontemporer yang membuat orang menjadi penting. Pandangan The States percaya bahwa manusia itu berubah dan berkembang melalui beberapa pernyataan dalam pendidikan sehari-harinya, setiap tahun atau sepanjang hidupnya. Orang yang mengikuti paham ini percaya bahwa karakteristik manusia itu bersifat dinamis. Sementara itu, pandangan The Traits percaya bahwa manusia itu pada umumnya dapat diramalkan, sebab mereka memperlihatkan sedikit atau banyak karakteristik yang konstan.

Manusia mungkin berubah sebab sifat mereka berubah pula. Namun demikian, sifat tersebut tidak mudah untuk diubah, manusia itu cenderung statis. Pada umumnya, banyak ilmuwan sosial beranggapan bahwa perilaku manusia itu memiliki karakteristik The States dan The Traits. 1.6 Komunikasi Persuasif λ Sehubungan dengan kajian kita, yaitu komunikasi persuasif, maka kita memanfaatkan kedua pemikiran tersebut, yaitu bahwa manusia dapat bersifat dinamis dan statis. Manusia cenderung untuk berubah, dan hal ini tergantung pada kondisi lingkungan di sekitarnya. 3) Sampai taraf mana perbedaan pengalaman individual dan pengalaman sosial manusia? Ada yang memandang bahwa manusia itu makhluk individual. Walaupun dalam kenyataannya manusia itu tidak terisolasi dari manusia lainnya dan mereka berinteraksi, namun perilaku mereka pada dasarnya individual.

Unit analisis dari pandangan ini adalah psikis manusia (human psyche), sedangkan yang lain memandang bahwa manusia tidak dapat dipahami jika tidak dalam kondisi hubungan mereka dengan orang, kelompok dan budaya lain. Jadi, unit analisis untuk pandangan ini adalah kehidupan sosial (social life). Pandangan yang kedua ini, barangkali sangat relevan untuk kajian komunikasi persuasif, sebab fokus kajiannya adalah interaksi manusia. Namun demikian, karena persoalan-persoalan psikis pun merupakan objek telaah komunikasi persuasif, maka pandangan pertama pun juga relevan. 4) Sampai taraf mana pengkontekstualisasian komunikasi? Ada dua hal yang

menjawab pertanyaan tersebut, yaitu prinsip universal (universal principle) dan prinsip situasional (situational factors).

Kehidupan dan tindakan manusia sangat mudah untuk dipahami melalui faktor-faktor universal, sedangkan yang lain, justru dari faktor-faktor situasional. Ada pula yang beranggapan bahwa kehidupan dan tindakan manusia dapat dipahami melalui faktor-faktor universal dan faktor-faktor situasional. Dalam ilmu komunikasi, pertanyaan-pertanyaan tersebut dijawab oleh teori actional dan teori nonactional. Teori actional berasumsi bahwa seseorang (individu) membuat pengertian, memiliki pengalaman, dan membuat pilihan-pilihan yang nyata. Para teoretisi actional segan untuk mencari hukum-hukum universal, sebab mereka berasumsi bahwa perilaku individu tidak ditentukan sama sekali oleh kejadian-kejadian sebelumnya. Oleh karena itu, mereka berasumsi bahwa orang berperilaku secara berbeda dalam 1.7 situasi yang berbeda karena adanya perubahan aturan atau hukum dari satu situasi ke situasi lainnya.

Teori nonactional berasumsi bahwa secara mendasar perilaku ditentukan oleh respons terhadap faktor biologis dan lingkungan. Hukum biasanya dipandang cocok dalam tradisi ini. Interpretasi secara aktif oleh individu tidak berkembang. Bagi komunikasi persuasif, yang merupakan bagian dari ilmu komunikasi, kedua teori tersebut sama-sama berguna, dan banyak dimanfaatkan oleh para ahli persuasi dalam mengembangkan ilmunya. Epistemologi Aspek epistemologi atau pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan, merupakan cabang dari filsafat yang mempelajari pengetahuan atau bagaimana seseorang mengetahui apa yang mereka anggap tahu. Berdasarkan aspek epistemologi, ilmu komunikasi, termasuk komunikasi persuasif dapat dikembangkan melalui pertanyaan-pertanyaan berikut ini. 1) Sampai taraf apa pengetahuan dapat eksis sebelum pengalaman? Banyak yang berpendapat bahwa semua pengetahuan berasal dari pengalaman.

Kita mengobservasi dunia, dan dari sanalah datangnya hal-hal yang ingin diketahui. Oleh karena itu, terdapat sesuatu hal di dalam alam ini, bahwa penetapan berbagai jenis pengetahuan terjadi sebelum pengalaman kita di dunia? Banyak filosofi yang percaya akan hal ini. "Pengetahuan" semacam ini melekat pada mekanisme berpikir dan mempersepsi. Sebagai contoh, fakta yang cukup kuat menunjukkan bahwa anak-anak tidak belajar bahasa melalui ucapan yang didengarkan. Namun, mereka memperolehnya dengan menggunakan model naluri untuk menguji apa yang mereka dengar. 2) Sampai taraf mana pengetahuan bersifat ajeg (pasti) Apakah pengetahuan itu ajeg secara potensial yang untuk memperolehnya, siapa pun dapat mengetahuinya dengan pasti? Apakah kebenaran absolut itu ataukah hal ini pengetahuan yang relatif dan berubah? Perdebatan tentang isu ini berlangsung sejak ratusan tahun yang lalu.

Teoretisi komunikasi berbeda-beda asumsi tentang keajegan kebenaran. Yang berpendirian universal akan mengaku salah dalam 1.8 Komunikasi Persuasif λ

teorinya, tetapi mereka percaya bahwa kesalahannya itu hanya jika belum ditemukan dalam kebenaran yang lengkap. Relativistis percaya bahwa pengetahuan itu tidak pernah ajeg, sebab kenyataannya, universal sama sekali tidak eksis. 3) Melalui proses apa pengetahuan dapat muncul? Pertanyaan ini merupakan inti dari epistemologi. Mentalisme atau rasionalisme berpendapat bahwa pengetahuan berasal dari luar kekuatan tipis pikiran manusia untuk mengetahui kebenaran. Posisi ini menempatkan keyakinan sebagai aspek yang terakhir dalam pemikiran manusia untuk memastikan kebenaran.

Empirisme menyatakan bahwa pengetahuan berasal dari persepsi. Pengalaman kita di dunia dan secara harfiah "melihat" apa yang terjadi (apa yang saya katakan, sebagaimana apa yang saya lihat). Konstruktivisme percaya bahwa orang mengembangkan pengetahuan agar fungsi berjalan secara pragmatis di dunia dan memproyeksikan mereka sendiri ke dalam pengalamannya. Konstruktivitis percaya bahwa fenomena yang ada di dunia dapat dipahami dengan mudah dengan berbagai cara, dan bahwa pengetahuan itu adalah apa yang diperbuat orang pada dunianya.

Konstruksionisme sosial (social constructionism) menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan produk dari interaksi simbolik (symbolic interaction) dalam kelompok sosial. Kenyataan adalah keadaan sosial yang dikonstruksikan dan merupakan produk dari kehidupan berkelompok dan kebudayaan. Dalam komunikasi persuasif, semua aliran tersebut dimanfaatkan, karena fenomena persuasi, tidak lepas dari argumen-argumen yang dikemukakan oleh semua aliran tersebut. 4) Apakah pengetahuan disusun dalam bagian per bagian atau secara keseluruhan? Para penganut aliran Gestalt (gestalists) menjelaskan bahwa kebenaran pengetahuan bersifat umum, pemahamannya menyeluruh. Mereka percaya bahwa fenomena sangat erat hubungannya, dan berjalan sebagai sebuah sistem. Sementara itu, para penganut aliran analisis (analysts) percaya bahwa pengetahuan dibangun oleh pengertian bagaimana bagian per bagian dibentuk secara terpisah. 1 1.9 Kajian komunikasi persuasif merangkum kedua aliran tersebut. Di satu sisi ia melihat suatu fenomena secara keseluruhan, dan di sisi lain, bagian per bagian pun dikaji secara mendetail, sehingga bisa melihat fenomena tadi secara keseluruhan. 5) Sampai taraf mana pengetahuan itu eksplisit? Pengetahuan itu bersifat eksplisit. Ada pula yang menyatakan tersembunyi, ketika orang mengoperasikannya dengan perasaan mendasar dan secara tidak sadar dan bahwa mereka mungkin juga tidak dapat mengekspresikannya. Oleh karena itu, pengetahuan disebut juga dengan istilah tacit (tak diucapkan). Pada ilmuwan dalam membangun teorinya bergantung pada besarnya asumsi epistemologi mereka.

Banyak posisi dasar berasal dari isu-isu yang telah diterangkan. Posisi tersebut disebut dengan worldviews. Paling tidak, ada dua worldviews yang penting, yang dapat menjelaskan pertanyaan di atas. Worldview 1 didasari oleh pemikiran



empirisme dan rasionalisme. Manusia dalam memperlakukan kenyataan (realitas) menunjukkan adanya perbedaan, sesuatu yang ditemukan orang di luar dirinya. Asumsi tersebut bersifat fisik, realitas dan peneliti dapat mengetahui bahwa fakta diri sendiri dapat diteliti. Menurut pandangan ini, penemuan merupakan hal yang sangat penting. Dunia, menunggu para ilmuwan untuk menemukannya, sebab pengetahuan dipandang sebagai sesuatu yang diperoleh dari luar diri seseorang. Worldview 1 sering pula disebut *received view*.

Objektivitas merupakan hal yang penting sehingga para penemu wajib mengartikan secara tepat operasional yang digunakan dalam praktik observasi. Para fisikawan umumnya termasuk dalam worldview 1 ini. Ilmu sosial dan perilaku pun ada yang mengikuti kelompok ini. Worldview 1 berusaha untuk membuat pernyataan-pernyataan hukum tentang fenomena alam ini dengan mengembangkan generalisasi yang dianggap benar melalui situasi dan waktu yang dilalui. Para penganut aliran ini mencoba untuk membuka tabir bagaimana sesuatu itu muncul dan bekerja. Mereka melakukan analisis secara mendalam dalam mengartikan bagian-bagian dan subbagian objek yang menjadi perhatiannya. Oleh karena itu, worldview ini mengikuti tradisi pemikiran teori di dalam ilmu pengetahuan sosial. 1.10 Komunikasi Persuasif  $\lambda$  Worldview 2 memandang dunia sebagai suatu proses.

Manusia mempunyai peranan yang aktif di dalam membentuk ilmu pengetahuan dunia tentang sesuatu eksis di luar diri seseorang. Tetapi individu dapat membuat konsep tentang sesuatu itu dalam beragam cara yang berguna. Oleh karena itu, ilmu pengetahuan terbentuk bukan di luar penemuan, tetapi berasal dari interaksi antara "yang mengetahui" dengan "yang diketahui". Untuk pemikiran ini proses perseptual dan interpretatif individual merupakan objek yang penting untuk dipelajari. Worldview 2 tidak mencoba untuk mengungkap hukum-hukum alam, tetapi menjelaskan konteks yang mendalam dalam hal bekerjanya individual. Dalam hal ini, humanistik menekankan respons secara subjektif individual. Pengetahuan adalah interpretasi, yaitu aktivitas seseorang yang percaya untuk menggunakannya. Beberapa teori komunikasi mengambil pendirian Worldview 2 ini. Hal ini mendasari asumsi bahwa komunikasi itu merupakan sarana yang vital dalam konstruksi realitas sosial.

Aksiologi Aspek aksiologi, menyangkut *questions of value*, yaitu "Untuk apa ilmu ini dipergunakan?" Berkaitan dengan studi komunikasi persuasif, tiga pertanyaan berikut, perlu dipahami secara mendalam yaitu sebagai berikut. 1) Dapatkah teori itu bebas nilai? Ilmu pengetahuan klasik mengakui bahwa teori dan penelitian adalah bebas nilai. Pendidikan adalah netral. Usaha-usaha untuk memperoleh fakta adalah kegiatannya. Ketika para ilmuwan bergesekan nilai atas pekerjaannya, hasilnya adalah ilmu pengetahuan yang buruk.

Posisi yang lain dalam isu ini adalah bahwa pendidikan bebas nilai secara substantif, tetapi diwujudkan dalam *metavalue*, seperti pengejaran tentang kebenaran,

pentingnya pemikiran, objektivitas, dan nilai ilmu pengetahuan itu tidak bebas nilai, sebab para peneliti bekerja diarahkan oleh kepentingan dengan cara tertentu untuk mengadakan penyelidikan. Akhirnya, beberapa ilmuwan mengatakan bahwa teori itu tidak bisa bebas nilai, baik dalam metodologi maupun substansi. Para ilmuwan memilih apa yang dipelajari, dan pilihan tersebut ditentukan baik oleh nilai personal maupun institusional.

Pemerintah dan organisasi pribadi menentukan nilai apa yang akan diteliti. Ideologi politik dan ekonomi, keduanya, dihidupi oleh cara-cara yang khusus dalam memandang dunia, yang diwujudkan oleh teori dan penelitian dalam bentuk yang berbeda. 2) Untuk taraf yang bagaimana praktik penelitian berpengaruh terhadap apa yang dipelajari? Isu utama nilai yang kedua ini, berpusat pada pertanyaan sejauhmana orang yang berpendidikan mencampuri dan mempengaruhi apa yang dipelajari. Ilmu pengetahuan tradisional mencatat bahwa para ilmuwan dalam melakukan observasinya, dilakukan secara hati-hati, tetapi tanpa interpretasi, sehingga ketepatan pengobservasian terpelihara. Kritik atas keraguan ini masuk akal.

Pengobservasian, dalam hal ini, sangat mungkin untuk terjadi penyimpangan (distorsi) yang terkadang sangat besar, di lain waktu sangat kecil, tetapi hal ini selalu terjadi. Pada tingkat yang lebih tinggi, kritik tertentu masih berlangsung, walaupun teori dan ilmu pengetahuan itu sendiri berpengaruh dalam mempelajari kehidupan manusia. Hal ini memunculkan dua masalah yang potensial, yaitu pertama, pendidikan, dengan kegiatan-kegiatannya yang bersifat baik yang menjadi agen perubahan.

Peran tersebut harus dipahami secara aktif dan diperhitungkan. Kemudian, pendidikan harus mempertimbangkan isu-isu etika yang termasuk di dalamnya. Kedua, mempelajari kehidupan manusia yang berubah dalam hidupnya, apa yang Anda percaya tahu di satu waktu, mungkin tidak benar di lain waktu. Hal yang kedua ini, merupakan implikasi epistemologi yang mendalam secara khusus. 3) Sampai taraf apa pendidikan berusaha untuk mencapai perubahan sosial? Banyak yang percaya bahwa peran yang pantas dari orang terpelajar adalah menghasilkan pengetahuan. Misalkan ahli teknik dan ahli politik mengerjakan apa yang mereka inginkan.

Pelajar lain yang sibuk tidak setuju dengan hal itu. Tanggung jawab pendidikan menyangkut penetapan dalam mempromosikan perubahan yang positif. Nampak jelas bahwa pandangan kedua adalah konsisten dengan pendekatan kritis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

Komunikasi Persuasif λ Secara keseluruhan, terdapat dua posisi umum yang ditempatkan kembali dalam isu aksiologis tersebut. Pertama, value-conscious scholarship, yang mengakui pentingnya nilai dalam penelitian dan teori serta dibuat atas usaha bersama untuk mengarahkan nilai tersebut dalam arah yang positif. Arahan apa yang perlu dilakukan, merupakan materi yang perlu dibicarakan. Kedua, value-neutral scholarship, yaitu ilmu pengetahuan merupakan putaran dari nilai. Dengan

memahami aspek-aspek ontologi, epistemologi, dan aksiologi ilmu komunikasi persuasif, kita akan dapat memanfaatkan kegunaan ilmu ini secara maksimal, di samping tidak salah dalam menggunakannya. Selain itu, melalui ketiga aspek filsafat ilmu tersebut, komunikasi persuasif berusaha untuk mengembangkan dan melaksanakan aturan-aturan main secara serius, penuh kesungguhan dan tanggung jawab. Kriteria Tanggung Jawab Persuasi Larson (1986:8-9) mengemukakan tanggung jawab komunikasi persuasif dengan: "... responsible receivers can be rationally and ethically persuaded". Dalam mempersuasi, hendaknya kita menjunjung tinggi kehormatan penerima. Menurut Larson, ada tiga hal penting yang berkaitan dengan kriteria tanggung jawab komunikasi persuasif, seperti berikut ini. Pertama, persuasi sangat mungkin terjadi secara bertanggung jawab dan saling menguntungkan, jika antara komunikator dan komunikan memiliki kesempatan yang sama untuk saling mempengaruhi, jika memiliki persamaan kemampuan dan akses terhadap media komunikasi. Jika aturan hambatan ditentukan untuk mendukung salah satu sisi pertanyaan dari pendukung, di sisi lain memiliki kebebasan untuk mempengaruhi maka penerima akan memperoleh sebuah sisi dan pandangan yang bias tentang isu yang terjadi. Contoh kasus, solidaritas yang tidak sah, The Polish Labor Union yang pernah diberlakukan pemerintah Polandia dengan hukum perang, yang dijalankan untuk menghambat perkumpulan tersebut. Pimpinan solidaritas penyambung lidah rakyat, Lech Walesa, ditahan dalam tahanan rumah dalam beberapa bulan untuk mencegah perdebatan dengan perserikatan tersebut melalui keberatan berbicaranya.

Audiens tentang maksud dan tujuan yang sebenarnya, serta mengemukakan bagaimana maksud tersebut dapat dicapai. Ketiga, yang terpenting, adalah kehadiran penerima yang kritis, penerima yang menguji pernyataan dan fakta-fakta yang disajikan kepada mereka secara tegas. Mereka melihat informasi dari banyak sisi dalam perdebatan yang dilakukan, dan menyembunyikan keputusan final selama semua data dibicarakan. Jika kita mengkondisikan penerima, kedua kriteria di atas perlu untuk dipertemukan secara minimal, dan kemungkinan persuasi masih dapat terjadi. Bahkan cara berpikir perserikatan solidaritas dapat disumbat, dan cara berpikir pemerintah pun dapat dikaburkan sebagai agenda yang nyata, kehadiran sejumlah besar kritik dan tanggung jawab penerima dalam populasi perkumpulan membuat hal tersebut tidak mungkin untuk menutupi perbedaan pendapat/ketidaksepakatan.

Perserikatan dan penyambung lidah rakyat, seperti Lech Walesa, yang akhirnya bebas dan melanjutkan persuasinya, sekalipun kadang-kadang hanya dalam cara-cara simbolik, memberi dinamika kehidupan, aktivitas, dan bahkan kesehatan di Polandia selama setelah pemerintah memperkuat daya kerja hukum perang. Oleh karena audiens atau penerima adalah fokus dari persuasi, merupakan pemikiran yang bagus bagi kita untuk mempelajari proses persuasi dari poin-poin yang telah dikemukakan. Kita membutuhkan pengamatan terhadap diri kita sendiri dalam

mempersuasi, dan mencoba untuk mengamati mengapa dan bagaimana hal ini terjadi, sehingga kita dapat lebih sadar tentang perubahan diri kita. Pengetahuan kita tentang diri kita akan memberi kritik yang lebih baik dan oleh karena itu, akan lebih efektif dalam menolak pesan-pesan persuasif manakala hal itu ditujukan kepada diri kita dan dalam penerimaan orang lain bila hal ini nampaknya bijaksana untuk dilakukan.

Komunikasi Persuasif λ 1) Paham determinisme memandang bahwa perilaku manusia disebabkan oleh kondisi awal. Sebutkan sifat yang mengikuti paham determinisme tersebut! 2) Dalam mengkontekstualisasikan komunikasi, bagaimana teori actional dianut? 3) Sebutkan tiga hal penting yang berkaitan dengan kriteria tanggung jawab dalam komunikasi persuasif! 4) Mengapa ada pernyataan yang menyebutkan bahwa teori itu bebas nilai? 5) Jelaskan konsep value-conscious scholarship dalam isu aksiologis yang Anda ketahui! Petunjuk Jawaban Latihan 1) Sifat paham determinisme adalah reaktif dan pasif. 2) Asumsi teori actional dalam mengkontekstualisasikan komunikasi, yaitu ketika seseorang atau individu membuat pengertian, memiliki kedalaman, dan membuat pilihan-pilihan yang nyata. 3) Hal-hal yang berkaitan dengan kriteria tanggung jawab komunikasi persuasif adalah sebagai berikut. a) Persuasi sangat mungkin terjadi secara bertanggung jawab dan saling menguntungkan, jika antara komunikator dengan komunikan memiliki kesempatan yang sama untuk saling mempengaruhi, dan jika keduanya memiliki persamaan kemampuan dan akses terhadap media komunikasi. b) Adanya pembuka agenda rahasia c) Kehadiran penerima yang kritis, yaitu penerima yang menguji pernyataan dan fakta-fakta yang disajikan kepada mereka secara tegas. 4) Pernyataan bahwa teori itu bebas nilai didasarkan pada pengakuan bahwa teori dan penelitian merupakan tatanan ilmu klasik yang bebas nilai. Adapun usaha-usaha untuk memperoleh fakta merupakan kegiatan pokoknya. Lebih jauh beberapa pakar menyatakan bahwa pendidikan memang bebas nilai namun hanya sebatas substansinya saja.

Wujud yang LATIHAN Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut! lain ditunjukkan oleh konsep metavalue, misalnya pengajaran tentang sesuatu yang benar, pentingnya berpikir, objektif, dan penelitian. 5) Pengakuan pentingnya nilai dalam penelitian dan teori, serta pembuatan usaha bersama guna mengarahkan nilai tersebut ke arah yang positif.

### **C. KESELAMATAN KERJA**

1. Menjalankan ketrampilan mendengar aktif sesuai prosedur
2. Menjalankan mendengar aktif sesuai kasus
3. Memahami latarbelakang objek

### **D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM**

Ruangan dan meja kursi

Alat Tulis

### **E. PROSEDUR PELAKSANAAN**

Membaca Kasus

Role play sesuai kasus

### **F. EVALUASI**

Penilaian dengan ceklist

**COVER MODUL 5**

**(KETRAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL)**



**A. TUJUAN PEMBELAJARAN / LEARNING OBJECTIVE**

Tujuan Umum Untuk mengetahui dan mampu mempraktikan komunikasi interpersonal termasuk konseling. B.Tujuan Khusus 1) Untuk mengetahui dan memahami pengertian komunikasi interpersonal dan konseling 2) Untuk mengetahui dan memahami faktor penghambat komunikasi interpersonal dan konseling 3) Untuk mengetahui dan memahami pengaruh pemahaman diri terhadap komunikasi.

**B. DASAR TEORI**

Pengertian Komunikasi Interpersonal dan Konseling Komunikasi interpersonal merupakan inti dari semua hubungan antara manusia. Berikut adalah beberapa pendapat para ahli tentang pengertian komunikasi interpersonal: 1) Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh 2 atau 3 orang dengan jarak fisik diantara mereka yang sangat dekat, bertatap muka atau bermedia dengan sifat umpan balik yang berlangsung cepat, adaptasi pasien bersifat khusus serta memiliki tujuan/maksud komunikasi tidak berstruktur (Liliweri, 2007). 2) Komunikasi Interpersonal adalah pertukaran informasi, perasaan atau pemikiran antar manusia (individu) secara tatap muka (face to face), individu dengan individu (person to person), verbal nonverbal (Depkes RI, 2002). 3) Komunikasi interpersonal adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal (Saraswati dan Tarigan, 2002).

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh komunikasi ulama dalam berbagai cara, biasanya menggambarkan peserta yang tergantung pada satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan satu pada satu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial.

Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan Israini Suriati.& Yusnidar dapat didefinisikan sebagai area sendiri studi, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti

kelompok dan organisasi. Komunikasi interpersonal adalah termasuk pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif menyatakan: “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal” (Mulyana, 2005: 73).

Individu juga berkomunikasi pada tingkat interpersonal berbeda tergantung pada siapa mereka terlibat dalam komunikasi. Sebagai contoh, jika seseorang berkomunikasi dengan anggota keluarga, bahwa komunikasi akan lebih dari mungkin berbeda dari jenis komunikasi yang digunakan ketika terlibat dalam tindakan komunikatif dengan teman atau penting lainnya. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan baik dan tidak langsung media komunikasi langsung seperti tatap muka interaksi, serta komputer-mediated-komunikasi. Sukses mengasumsikan bahwa baik pengirim pesan dan penerima pesan akan menafsirkan dan memahami pesan-pesan yang dikirim pada tingkat mengerti makna dan implikasi.

Tujuan komunikasi boleh jadi memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima, Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh komunikasi ulama dalam berbagai cara, biasanya menggambarkan peserta yang tergantung pada satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan satu pada satu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial.

Komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai area sendiri studi, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti kelompok dan organisasi. Komunikasi interpersonal adalah termasuk pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi.



Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif dan menyatakan “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan Israini Suriati.& Yusnidar menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal” (Mulyana, 2005: 73).

Secara garis besar komunikasi interpersonal dapat disimpulkan sebagai proses tatapan muka penyampaian informasi dan saling pengertian antara dua atau lebih individu. Sedangkan konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan paduan keterampilan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi dan menentukan jalan keluar atau upaya untuk mengatasi masalah tersebut (Saifudin, Abdul Bari., 2001: 39).

Konseling adalah sebagai hubungan timbal balik antara dua individu, yaitu antara seorang (yaitu konselor) berusaha membantu yang lain (yaitu klien) untuk mencapai pengertian tentang dirinya sendiri dalam hubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi pada waktu yang akan datang (Rochman Natawidjaja, 1987: 32). Konseling adalah proses pemberian bantuan seseorang kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan atau memecahkan suatu melalui pemahaman terhadap fakta-fakta, harapan, kebutuhan dan perasaan-perasaan klien (Saraswati dan Tarigan, 2002).

Proses konseling menggambarkan adanya kerjasama antar bidan selaku konselor dengan klien dalam mencari tahu tentang masalah yang dihadapi klien. Proses ini memerlukan keterbukaan dari klien dan bidan agar mencapai jalan keluar pemecahan masalah klien. Manfaat konseling adalah meningkatkan kemampuan klien dalam mengenal masalah, merumuskan alternatif, memecahkan masalah dan memiliki pengalaman dalam pemecahan masalah secara mandiri.

Proses Konseling terdiri dari 4 unsur kegiatan : a. Pembinaan hubungan baik (rapport). b. Penggalan informasi (identifikasi masalah, kebutuhan , perasaan, kekuatan diri) dan pemberian informasi (sesuai kebutuhan). c. Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan. d. Menindaklanjuti pertemuan. Jalannya proses konseling sangat tergantung pada alur percakapan konselor-klien/konseling (Deddy Mulyana, 2005) B. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal dan Konseling Pada Prinsipnya bahwa komunikasi interpersonal dan konseling yang kita lakukan, tidak semua berjalan dengan baik, adapun faktor penghambat komunikasi interpersonal dan konseling dapat dibedakan menjadi: 1.

Faktor Individual Orientasi kultural (ketertarikan budaya) merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari sebagai berikut. a. Faktor fisik (kepekaan pancaindra, seperti kemampuan untuk menilai dan mendengar). b. Sudut pandang (seperti nilai-nilai, keyakinan seseorang tentang nilai suatu ide atau tingkah laku (Potter & Perry (1987) dalam Arwani, 2002)

Nilai yang dimiliki seseorang akan mencerminkan kebutuhan atau keinginan yang dimiliki). c. Faktor sosial (seperti sejarah keluarga dan relasi, jaringan sosial, peran dalam masyarakat, status sosial, peran sosial) d. Bahasa 2. Faktor yang Berkaitan dengan Interaksi Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan Israini Suriati.& Yusnidar a. Tujuan dan harapan terhadap komunikasi, b. Sikap terhadap interaksi, c. Pembawaan diri (seperti kehangatan, perhatian, dukungan), d. Sejarah hubungan. 3. Faktor Situasional Percakapan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan seperti, lingkungan fisik dan non-fisik atau mental-psikologis. Proses komunikasi akan menjadi lebih efektif jika dilakukan pada kondisi yang nyaman dan kondusif. Kebisingan atau gangguan pembatasan hak pribadi kemungkinan dapat menyebabkan kebingungan, tekanan dan ketidaknyamanan dalam komunikasi.

Kompetensi dalam melakukan percakapan (agar efektif suatu interaksi harus menunjukkan perilaku kompeten dari kedua belah pihak (Depkes RI, 2002): a. Kegagalan menyampaikan informasi penting, b. Perpindahan topik bicara yang tidak lancar, c. Salah pengertian. Ada juga yang memaparkan tentang faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut. 1) Tidak Mengenal Audiens Banyak orang gagal berkomunikasi karena tidak mengenal komunikasi yang menjadi sasaran komunikasi. Jika kita tidak mengenal karakteristik komunikasi, komunikasi yang kita lakukan tidak efektif. Maka, kenalilah audiens Anda. 2) Tidak Tahu Bagaimana Penerimaan Menyerap Komunikasi Selain komunikator tidak mengenal komunikan, faktor lain yang menyebabkan gagalnya komunikasi adalah kita tidak mengetahui bagaimana cara komunikan menyerap informasi yang kita kirimkan. 3) Tidak Tahu Pola Komunikasi Budaya.

Periksalah diri anda melalui self-concept, keterampilan mana yang paling banyak dibutuhkan kalau anda melakukan komunikasi kesehatan di desa jika dibandingkan di kota? Jika anda berhadapan dengan orang yang datang dari latar belakang Low Context Culture, sementara anda sendiri datang dari High Context Culture, anda tidak perlu menguraikan pesan secara terinci. Keterampilan anda sangat ditentukan oleh bagaimana anda menyampaikan pesan secara ringkas, tak perlu bertele-tele, sehingga maknanya mudah diterima tanpa ada perasaan bosan. Mereka yang berasal dari kebudayaan Low Context Culture tak terlalu suka

dengan rincian pesan. Mereka lebih suka kalau pesan yang disampaikan itu hanya garis besarnya saja. Sebaliknya mereka yang berasal dari High Context Culture sangat membutuhkan rincian pesan. Maka, pelajari pola-pola komunikasi budaya.

4) Jarang Melakukan Evaluasi Respon Komunikasi Setiap kali anda berkomunikasi, evaluasilah selalu kecepatan respons anda terhadap pesan atau tampilan orang lain. apakah mungkin anda makin mudah berkomunikasi ataukah sulit memahami orang lain. Apakah anda mudah percaya pada isi pesan atau pada orang yang mengemukakan suatu gagasan atau informasi. Maka, lakukanlah evaluasi atas respon komunikasi anda.

5) Tidak Tahu Kebiasaan Berkomunikasi Lisan Kebanyakan komunikasi antarpersonal dalam budaya kita dilakukan secara lisan.

- Pengaruh status senioritas dalam komunikasi lisan, apakah orang tua dibiarkan lebih banyak bicara daripada yang muda.
- Perhatikan syarat apa yang boleh dikatakan dan tidak boleh dikatakan.
- Bagaimana cara anda mengatakan (langsung ketujuan, atau berputar-putar.
- Perhatikan dengan siapa anda berkomunikasi antar budaya (to whom you want to say it; to whom are you talking)

Maka pelajari kebiasaan berkomunikasi lisan.

6) Tidak Terbiasa Mendengarkan Berbagai penelitian tentang kebiasaan mendengarkan menunjukkan bahwa lebih dari separuh perhatian dalam berkomunikasi dicurahkan untuk mendengarkan (53%), 17% untuk membaca, 16% untuk berbicara dan 14% untuk menulis. Lalu apa yang harus kita lakukan? Periksa sikap mendengarkan Anda apakah termasuk dalam kategori poor listening habits atau active listening habits. Yang dimaksud dengan kebiasaan “miskin mendengarkan” adalah perilaku komunikasi yang tak suka mendengarkan percakapan orang lain. Akibat miskin mendengarkan, maka miskin pula pesan yang dikirim dan diterima, yang dampaknya kita tak memahami makna pesan yang menghasilkan komunikasi kesehatan yang tidak efektif. Maka, biasakan diri mendengarkan dengan aktif.

Membuka Diri dalam Percakapan Ada dua jenis percakapan: aggressive talk (percakapan agresif) dan regrettable talk (percakapan yang sebetulnya tidak perlu terjadi). Kedua taktik percakapan ini bertujuan untuk membuka diri, namun hal ini sangat tergantung dari asumsi bahwa semua relasi atau komunikasi antarpersonal dibentuk oleh peran.

Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan Israini Suriati.& Yusnidar komunikator sebagaimana yang diharapkan oleh komunikan (audiens). Ada beberapa hal-hal penting (key point) dalam hubungan interpersonal adalah sebagai berikut.

- Ada berbagai sisi dalam suatu interaksi individu, verbal atau nonverbal.

- Bidan hendaknya menaruh perhatian betul tidak saja terhadap tanda-tanda verbal, tetapi juga terhadap perilaku nonverbal.
- Tanda-tanda verbal dan nonverbal yang bidan tunjukkan kepada klien dapat mempunyai efek panjang terhadap apa yang kita ingin capai.
- Jika kita mengharapkan klien kembali untuk

melakukan pemeriksaan, melahirkan dan mendapat asuhan kesehatan lainnya, kita pertama-tama harus mendapat kepercayaan klien dan menunjukkan perhatian terhadap klien. 8) Bidan Perlu Introspeksi Terhadap Perilaku Sendiri maupun Klien. Indikator hubungan interpersonal yang positif adalah sebagai berikut. a. Menyambut klien dengan cara yang dapat diterima mereka. b. Ramah dan terbuka. c. Menyediakan waktu untuk mendengarkan mereka. d. Menjawab semua pertanyaan dengan benar/ memuaskan. e. Tetap sabar meskipun klien menanyakan hal yang sama berulang-ulang. f. Sikap lain-lain yang memungkinkan untuk lebih berpartisipasi dalam asuhannya, adalah: percaya, memperhatikan, pengertian, saling menghormati, dan kesediaan untuk membantu.

Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal dan Konseling Dalam melakukan komunikasi dan konseling dengan orang lain secara interpersonal, penting bagi komunikator memperhatikan hal-hal sebagai berikut: 1. Memahami Diri Sendiri Pemahaman diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakah diri Anda, apakah persepsi Anda dengan orang lain terhadap diri sendiri sama. Misalnya, Anda merasa ramah, namun menurut orang lain belum. Pemahaman diri meliputi pengetahuan tentang siapa saya, apa kelemahan saya, bagaimana perasaan saya dan apa keinginan saya.

Pentingnya pemahaman diri, terutama bagi seorang Bidan, dimana pekerjaan ini dihadapkan dengan berbagai pengalaman dan kondisi biologis, psikologis, sosiologis dari klien. 2. Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap yang Dimiliki Konselor. Perilaku bidan dalam melaksanakan tugas sebagai komunikator maupun konselor dipengaruhi 3 hal, yaitu: Aspek Kognitif (pengetahuan), Psikomotorik (keterampilan), dan Afektif (sikap). a. Pengetahuan (Kognitif) Meliputi pengetahuan tentang : 1) Kesehatan 2) Ilmu kebidanan dan kandungan 3) Masalah yang berhubungan dengan kehamilan, persalinan dan pasca persalinan dan upaya pencegahan serta penatalaksanaannya. 4) Keyakinan akan adat istiadat dan norma tertentu. Alat dan metode kontrasepsi. 6) Hubungan antar manusia. 7) Komunikasi interpersonal dan konseling. 8) Psikologi b. Keterampilan (Psikomotorik) 1) Membantu proses persalinan dan berbagai masalah kesehatan. 2) Menggunakan alat-alat pemeriksaan tubuh klien. 3) Melakukan komunikasi interpersonal dan konseling. 4) Menggunakan alat bantu visual untuk pemberian informasi pada klien. 5) Mengatasi situasi genting yang dihadapi klien. 6) Membantu klien dalam membuat keputusan.

Seorang bidan juga harus memiliki dan menguasai kompetensi yang meliputi: 1) Bidan mempunyai persyaratan pengetahuan dan keterampilan dari ilmu-ilmu sosial, kesehatan masyarakat dan etika. 2) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi, pendidikan kesehatan yang tanggap terhadap budaya dan pelayanan menyeluruh di masyarakat. 3) Bidan memberikan asuhan antenatal

bermutu tinggi untuk mengoptimalkan kesehatan selama kehamilan. Meliputi, deteksi dini, pengobatan atau rujukan. 4) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi, tanggap terhadap kebudayaan setempat selama persalinan (persalinan bersih, aman dan menangani situasi kegawatdaruratan). 5) Bidan memberikan asuhan pada ibu nifas dan menyusui 6) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi kepada bayi baru lahir sehat sampai dengan 1 bulan Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan Israini Suriati.& Yusnidar 7) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi kepada bayi dan balita (1 bulan – 5 tahun). 8) Bidan merupakan asuhan yang bermutu tinggi dan komprehensif pada keluarga, kelompok dan masyarakat sesuai dengan budaya setempat. 9) Melaksanakan asuhan kebidanan pada wanita/ibu dengan gangguan system reproduksi. c. Sikap (Afektif) 1) Mempunyai motivasi tinggi untuk menolong orang lain 2) Bersikap ramah, sopan dan santun 3) Menerima klien apa adanya 4) Empati terhadap klien 5) Membantu dengan tulus 6) Terbuka terhadap pendapat orang lain.

Ada 3 kualitas diri (sikap) yang perlu dimiliki oleh seorang konselor agar konseling efektif menurut Carl Rogers, yaitu:

- 1) Empati, yaitu memandang dengan kerangka berpikir klien, berusaha memahami dan berpikir bersama klien.
- 2) Authenticity/otentik/kongktruen, yaitu konselor atau bidan tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dirasakan tidak selaras, tidak pura-pura.
- 3) Unconditional Positif Regard atau acceptance, yaitu menerima klien apa adanya, tanpa syarat dan menghormati serta menghargai klien. Seorang bidan perlu memahami bagaimana menghadapi kecemasan, kemarahan, kesedihan dan kegembiraan klien. Bidan harus tahu bagaimana dirinya harus bersikap. Bidan yang tidak memahami dirinya sendiri akan mengalami kesulitan memahami persoalan yang dialami klien (Lindawati, 2014).

### **C. KESELAMATAN KERJA**

1. Menjalankan ketrampilan mendengar aktif sesuai prosedur
2. Menjalankan mendengar aktif sesuai kasus
3. Memahami latarbelakang objek

### **D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM**

Ruangan dan meja kursi

Alat Tulis

**E. PROSEDUR PELAKSANAAN**

Membaca Kasus

Role play sesuai kasus

**F. EVALUASI**

Penilaian dengan ceklist

**COVER MODUL 6**  
**(KETRAMPILAN KOMUNIKASI EFEKTIF)**



**A. TUJUAN PEMBELAJARAN / *LEARNING OBJECTIVE***

Mahasiswa mengetahui dan memahami tentang komunikasi efektif, Untuk mengetahui dan memahami pengertian komunikasi efektif , Untuk mengetahui dan memahami proses komunikasi efektif, mengetahui dan memahami unsur-unsur dalam membangun komunikasi efektif, mengetahui dan memahami prinsip dasar komunikasi efektif, mengetahui dan memahami bentuk komunikasi efektif.

**B. DASAR TEORI**

Komunikasi efektif Setiap manusia tentunya menginginkan apa yang di komunikasikan dengan orang lain bisa efektif. Adapun pengertian dari komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi efektif memungkinkan seseorang dapat saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi.

Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa nonverbal secara baik. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai komunikasi efektif, antara lain:

- Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2008: 13) menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.
- Johnson, Sutton dan Harris (2001: 81) menunjukkan cara-cara agar komunikasi efektif dapat dicapai. Menurut mereka, komunikasi efektif dapat terjadi melalui atau dengan didukung oleh aktivitas *role-playing*, diskusi, aktivitas kelompok kecil dan materi-materi pengajaran yang relevan. Meskipun penelitian mereka terfokus pada komunikasi efektif untuk proses belajar-mengajar, hal yang dapat dimengerti di sini adalah bahwa suatu proses komunikasi membutuhkan aktivitas, cara dan sarana lain agar bisa berlangsung dan mencapai hasil yang efektif.



Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp (2001) mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan. Sehingga tercipta feed back yang baik antara pemberi dan penerima pesan (Anggrowati, dkk., 2017).

Proses Komunikasi Efektif Suksesnya proses komunikasi yang dilakukan sehingga dapat menghasilkan komunikasi yang efektif tentu saja dipengaruhi oleh banyak faktor baik itu faktor komunikator maupun dari komunikan.

Faktor akan mempengaruhi antara lain:

1. Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya sebagai komunikator harus mencari tahu dulu karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu komunikator harus mempunyai kemampuan sebagai penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti. Sebaiknya pesan disampaikan dengan beberapa metode dan tidak hanya secara lisan. Pesan yang disampaikan dengan melibatkan beberapa panca indra misalnya dapat dilihat, didengar, diraba akan lebih mudah dimengerti daripada pesan itu hanya disampaikan secara lisan.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Jadi pesan harus sesuai harapan atau sesuai kebutuhan penerima pesan. Pesan yang disampaikan akan terasa membosankan dan tidak ada arti bagi penerima pesan apabila pesan itu tidak dibutuhkan.
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan dimana komunikan digerakkan untuk memberikan tanggapan sesuai yang dikehendaki. Solusi pemecahan masalah harus dikemukakan untuk dapat membantu klien keluar dari masalahnya.
5. Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya sebagai komunikator harus mencari tahu dulu karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu komunikator harus mempunyai kemampuan sebagai penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami.

Menurut Wahyunigrum (2010) komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 3 hal berikut:

- 1) Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
- 2) Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan tindak lanjut dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
- 3) Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindak lanjut pesan yang dikirim.

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

- 1) Komunikator (pandai menggunakan bahasa, intonasi, simbol dan mimik yang menarik, simpati dan empati dari komunikannya)
  - 2) Pesan (cara penyampaian, isi pesan sesuai dengan kebutuhan komunikan)
  - 3) Media (sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan sesuai dengan kebutuhan komunikan)
  - 4) Perhatikan gangguan-gangguan yang mungkin akan menghambat proses komunikasi .
  - 5) Komunikan (latar belakang dan lain-lain)
  - 6) Pengaruh atau umpan balik (yang diharapkan atau tujuan penyampaian pesan)
- Keenam unsur komunikasi harus saling berhubungan dalam menyampaikan pesan agar dapat menjadi komunikasi efektif.

Prinsip Dasar Komunikasi Efektif Komunikasi efektif menurut DKRI (2002) memiliki prinsip diantaranya sebagai berikut:

- 1) Respect (respek) Respect adalah perasaan positif atau penghormatan diri kepada lawan bicara. Anda menghargai lawan bicara sama halnya menghargai diri sendiri. Prinsip menghormati ini harus selalu anda pegang dalam berkomunikasi.
- 2) Empaty (empati) Empaty adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang tengah dihadapi orang lain. Anda mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, akan terjalin dengan baik sesuai dengan kondisi psikologis lawan bicara anda.
- 3) Audible (dapat didengar) Audible mengandung makna pesan yang harus dapat didengarkan dan dapat dimengerti. Dalam hal ini ada beberapa hal yang harus anda perhatikan, yaitu : a) Pertama, pesan harus mudah dipahami, menggunakan bahasa yang baik dan benar. Hindari bahasa yang tidak dipahami oleh lawan bicara. b) Kedua, sampaikan yang penting.pastikan yang penting. Sederhanakan pesan anda. Langsung saja pada inti persoalan c) Ketiga,

gunakan bahasa tubuh anda. Mimik wajah, kontak mata, gerakan tangan dan posisi badan bisa dengan mudah terbaca oleh lawan bicara anda. Tunjukkan kesejatian anda dengan mengoptimalkan bahasa tubuh dan pesan. d) Keempat, gunakan ilustrasi atau contoh, karena analogi sangat membantu dalam menyampaikan pesan.

- 4) Clarity (kejelasan) Clarity adalah kejelasan dari pesan yang kita sampaikan. Salah satu penyebab munculnya salah paham antara satu orang dengan yang lain adalah informasi yang tidak jelas yang mereka terima.
- 5) Humble (rendah hati) Sikap rendah hati anda rendah diri, rendah hati memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara terlebih dahulu, dan anda menjadi pendengar yang baik bentuk.

Komunikasi efektif Kita tidak hanya membahas tentang pengertian dari komunikasi efektif, tetapi disini juga telah dijelaskan bentuk dari komunikasi efektif. Di antaranya sebagai berikut: 1. Komunikasi verbal efektif a) Berlangsung secara timbal balik b) Makna pesan ringkas dan jelas c) Bahasa mudah dipahami d) Cara penyampaian mudah diterima e) Disampaikan secara tulus f) Mempunyai tujuan yang jelas g) Memperlihatkan norma yang berlaku h) Disertai dengan humor 2. Komunikasi Nonverbal Yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi nonverbal adalah: a) Penampilan fisik b) Sikap tubuh dan cara berjalan c) Ekspresi wajah d) Sentuhan Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi efektif menurut Uripni, C.L. (2012): 1. Berkomunikasi pada suasana yang menguntungkan 2. Menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti 3. Pesan yang disampaikan dapat menggugah perhatian atau minat dipihak komunikan 4. Pesan dapat menggugah dipihak komunikan yang dapat menguntungkannya. Pesan dapat menumbuhkan sesuatu penghargaan atau reward dipihak komunikan.

### **C. KESELAMATAN KERJA**

1. Menjalankan ketrampilan mendengar aktif sesuai prosedur
2. Menjalankan mendengar aktif sesuai kasus
3. Memahami latarbelakang objek

### **D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM**

Ruangan dan meja kursi  
Alat Tulis

**E. PROSEDUR PELAKSANAAN**

Membaca Kasus

Role play sesuai kasus

**F. EVALUASI**

Penilaian dengan ceklist

**COVER MODUL 7  
(KETRAMPILAN KONSELING)**



**A. TUJUAN PEMBELAJARAN / LEARNING OBJECTIVE**

Mahasiswa mampu menguasai dengan sebaik-baiknya apa, mengapa, dan bagaimana pelayanan konseling ( memahami, menghayati, dan menerapkan wawasan, pengetahuan dan keterampilan dengan berbagai teknik dan teknologinya.)

**B. DASAR TEORI**

**Berbagai Keterampilan Konseling yang perlu dikuasai Konselor, antara lain :**

**1) KETERAMPILAN ATTENDING**

Merupakan komunikasi non verbal yang menunjukkan bahwa konselor memberikan perhatian secara penuh terhadap lawan bicara yang sedang berbicara. Attending juga mendengarkan dengan menggunakan seluruh tubuh kita. Keterampilan attending meliputi : keterlibatan postur tubuh, gerakan tubuh secara tepat, kontak mata dan lingkungan yang nyaman. Keterampilan dasar ini harus dikuasai oleh konselor karena keberhasilan membangun kondisi awal akan menentukan proses dan hasil konseling yang diselenggarakan. Penciptaan dan pengembangan attending dimulai dari upaya konselor menunjukkan sikap empati, menghargai, wajar dan mampu mengetahui atau paling tidak mengantisipasi kebutuhan yang dirasa konseli.

Postural Position/Posisi badan(termasuk gerak isyarat dan ekspresi muka). Keterlibatan Postur Tubuh (sikap tubuh yang rileks tetapi penuh perhatian dan siap siaga mendengarkan pembicaraan konseli.

1. Duduk dengan badan menghadap konseli
2. Tangan kadang-kadang digunakan untuk menunjukkan gerak isyarat yang sedang dikomunikasikan secara verbal.
3. Merespon dengan ekspresi wajah, seperti senyum spontan atau anggukan kepala sebagai tanda setuju.
4. Badan tegak lurus tetapi tidak kaku atau kalau perlu bisa dicondongkan ke arah konseli untuk menunjukkan kebersamaan.
5. Badan atau pandangan lurus menghadap konseli.
6. Kaki terbuka tidak meyilangkan.
7. Tangan diatas lutut dan luwes,

Gerak tubuh secara tepat ; gerakan aktif saat mendengarkan konseli yang bermakna bersahabat dan hangat. Gerak tubuh yang tidak efektif : memainkan pensil atau kunci, memainkan tang logam, gugup dan gelisah, mengetuk-ngetukkan jari, mematah-matahkan (mengeretakkan) tulang jari jemari secara terus menerus, duduk beringsut, terus menerus memindahkan kaki menyilang , duduk dengan satu kaki diangkat dan ditumpangkan pada kaki lainnya sambil digerak-gerakkan, mengerjakan aktifitas lain (membaca koran, menyiapkan makanan dan minuman, menonton TV, menganggukkan kepala kepada orang lain yang lewat.

Eyecontact/Kontak matayaitu mlihat konseli terutama pada waktu bicara. Menggunakan pandangan spontan yang menunjukkan minat atau keinginan untuk merespon. Jika konselor berbicara dengan orang lain, konselor akan memandang konseli (Barat). Tingkah laku ini tidak seluruhnya tepat bagi konseli Indonesia. Kebiasaan sehari-hari jika berbicara dengan orang lain, tidak terus menerus menatap muka lawan bicara, apa lagi orang lain itu orang lebih usia, tidaklah sopan mengarahkan pandangan mata kepadanya. Konseli akan mengasosiasikan pembicaraan konseling seperti pembicaraan dengan kontak mata keseharian kepada orang tua.

Memandang secara lembut dan kadang-kadang memindahkan pandang dari wajah konseli ke bagian tubuh lainnya, misal tangan kemudian kembali ke wajah. Konselor dapat menangkap makna yang lebih mendalam dari berbagai hal yang disampaikan konseli kepadanya.

Kontak mata adalah jendela untuk melihat pengalaman dan dunia pribadi yang mendalam dari konseli.

Listening/Mendengarkan :Memelihara perhatian penuh yang terpusat pada konseli. Mendengarkan apapun yang dikatakan konseli.dan mendengarkan keseluruhan pribadi konseli (kata-kata, perasaan dan perilakunya). Memahami keseluruhan pesannya.

### **Lingkungan yang nyaman Meliputi :**

- a. Pengaturan dekorasi ruangan
- b. Pengaturan tempat duduk,
- c. Jarak tempat duduk konselor dan konseli,
- d. Letak tempat duduk konsli,
- e. Ruang konseling. Lingkungan yang bising, hiruk pikuk dan kacau, suara yang gaduh membuat ketidaknyamanan konseling.

Lingkungan yang ideal adalah yang memberikan rasa nyaman dan aman. Konseling dapat dilakukan di ruangan, dan luar ruangan.

Bukan attending yang baik :

1. Kaki menyilang, tangan bersidakep
2. Cara duduk yang terlalu rileks
3. Duduk diantara dua meja

## 2) KETERAMPILAN MENGUNDANG PERCAKAPAN

Tujuan : Agar terampil menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang memungkinkan jawaban yang baru dan memberikan rangsangan untuk berbicara. Pada umumnya di Barat, interviu dimulai dengan pertanyaan terbuka diikuti dengan pertanyaan tertutup untuk diagnosis dan klarifikasi. Bagi konseli Indonesia, lebih efektif jika dimulai dengan pertanyaan tertutup karena kebiasaan berpikir konseli dari hal yang kongkrit baru kemudian ke yang lebih abstrak.

Jenis keterampilan :

- i. Menggunakan pertanyaan tertutup
- ii. Menggunakan pertanyaan terbuka
- iii. Menggunakan rangsangan Keterampilan ini digunakan ketika konselor melakukan wawancara dengan konseli.

Ajakan terbuka untuk berbicara memberi kesempatan konseli agar mengeksplorasi dirinya sendiri dengan dukungan pewawancara. Pertanyaan terbuka membuka peluang konseli untuk mengemukakan ide perasaan dan arahnya tanpa harus menyesuaikan dengan setiap kategori yang telah ditentukan oleh pewawancara.

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang diberikan konselor dengan jawaban konseli satu kata-kata singkat atau kalimat pendek. Contoh :  
"Apa anda merasa marah dengan dengan perlakuan teman anda ?"  
"Apa anda sudah meminta ijin kepada guru mata pelajaran untuk datang ke sini ?"  
"Berapa jumlah saudara anda ?"

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang diberikan konselor dengan jawaban konseli yang tidak terbatas atau secara bebas.

Contoh-contoh pertanyaan yang disarankan adalah :

- a. Membantu memulai wawancara "Apa yang akan Anda bicarakan hari ini?"
- b. Membantu menguraikan masalah - "Cobalah Anda menceritakan lebih banyak lagi tentang hal itu!"  
-"Bagaimana perasaan Anda pada saat kejadian itu?"



- c. Membantu memunculkan contoh-contoh perilaku khusus sehingga pewawancara dapat memahami dengan lebih baik apa yang dijelaskan oleh konseli. -  
"Apa yang Anda rasakan pada saat Anda menceritakan hal ini kepada saya?"  
" - "Bagaimana perasaan Anda selanjutnya pada saat itu?"

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pertanyaan adalah :

- a. Pemakaian pertanyaan tertutup yang terlalu sering. Memberi kesan interogati
- b. Pengajuan pertanyaan lebih dari satu pada saat yang sama. "Apakah Anda harus memasuki pekerjaan itu dan memutuskan untuk meninggalkan rumah?"
- c. Pengajuan pertanyaan "Mengapa", karena pertanyaan ini sering menyudutkan orang dan sukar dijawab. - "Mengapa Anda tidak bergaul dengan baik?"
- d. Memasukkan jawaban dalam pertanyaan. - "Anda sebenarnya belum mengerti hal itu pada saat Anda mengatakan tentang ayahnya, bukan?"  
"Sebenarnya mas, suka dengan dia, kan?"
- d. Hindarkan pertanyaan yang kurang jelas, seperti "mungkin", "kira-kira", "barangkali", dsb
- e. Pertanyaan hendaknya konsisten, coba jelaskan, sebenarnya jumlah saudara mu berapa?"
- f. Menggunakan intonasi yang jelas.

### 3) KETERAMPILAN PARAPRASE

Paraprasi adalah suatu keterampilan dasar dalam konseling yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan antar pribadi. Esensi dari keterampilan ini adalah pengulangan kata-kata atau pemikiran-pemikiran kunci dari konseli yang dirumuskan oleh konselor sendiri.

Tujuan : Agar dapat merespon terhadap isi yang disampaikan konseli dengan menggunakan paraphrase atau penjelasan dengan kata-kata singkat.

Maksud dari kegiatan paraprasi adalah:

- (1) Menyampaikan kepada konseli bahwa konselor bersama konseli, dan konselor berusaha memahami apa yang dinyatakan konseli
- (2) mengkristalisasi komentar konseli dengan lebih singkat sehingga membantu mengarahkan wawancara.

- (3) Memberi peluang untuk memeriksa kecermatan persepsi konselor. Kegiatan paraprase bukan merupakan upaya untuk membaca apa yang terlintas di benak, tetapi suatu bantuan untuk memperoleh klarifikasi tambahan yang cermat.

Cara memparaprase adalah sebagai berikut :

- a. Dengarkan pesan utama konseli.
- b. Nyatakan kembali kepada konseli ringkasan pesan utamanya secara sederhana dan singkat.
- c. Meminta respon dari konseli tentang kecermatan paraprase.

Paraphrase yang baik, ditandai dengan kalimat awal , seperti Adakah ....., Nampaknya..... Contoh : “Adakah yang anda katakan bahwa ....”  
“ Nampaknya yang anda katakan adalah ..” Konseli : ”Biasanya dia selalu senang dengan saya, namun tiba-tiba dia memusuhi saya.”  
Konselor : “Adakah yang anda katakan bahwa perilakunya tidak konsisten?”

Paraphrase yang baik adalah :

- (1) Teliti mendengarkan pesan utama konseli,
- (2) Nyatakan kembali dengan ringkas
- (3) Amati respon konseli terhadap konselor.

Konseli : “Itu suatu pekerjaan yang baik, akan tetapi saya tidak mengambilnya  
a. Saya tidak tahu mengapa?”

Konselor : “Nampaknya saudara masih ragu.” Paraphrase yang kurang baik bila menggunakan analisis, penilaian, interpretasi, respon sebagian kecil saja dari keterangan konseli, menggunakan kata-kata yang tidak memadai.

Berikut paraprase yang tidak disarankan :

- a. Analisis, interpretasi, atau pertimbangan nilai tentang pesan konseli yang dimaukan dalam respon konselor.
- b. Respon konselor hanya tertuju kepada bagian kecil dari pesan konseli, bukan tema utamanya.
- c. Pemakaian kata-kata paraprase atau prase yang tidak tepat dalam wawancara (kata-kata teknis, istilah psikologi yang berlebihan).

#### 4) KETERAMPILAN REFLEKSI / MEMANTULKAN

1. Refleksi perasaan “Nampaknya yang Anda katakan adalah....”  
“Barangkali Anda merasa ...” “ Hal itu rupanya seperti .....” (kiasan)  
“Adakah yang anda maksudkan....”
2. Refleksi pengalaman “Nampaknya yang anda kemukakan adalah ...”  
“Adakah yang anda maksudkan suatu peristiwa ....”
3. Refleksi pikiran (content) “Nampaknya yang anda katakan adalah ..”  
“Adakah yang anda maksudkan ..”

Refleksi perasaan merupakan keterampilan konselor untuk merespon keadaan perasaan konseli terhadap situasi yang sedang dihadapi. Kemampuan ini akan mendorong dan merangsang konseli untuk mengemukakan segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang sedang dihadapinya. Merefleksi perasaan konseli merupakan suatu teknik yang ampuh, karena melalui tindakan keterampilan tersebut akan terwujud suasana keakraban dan sekaligus pemberian empati dari konselor kepada konseli.

Esensi dari keterampilan ini adalah untuk mendorong dan merangsang konseli agar dapat mengekspresikan bagaimana perasaan tentang situasi yang sedang dialami.

Tujuan : Agar dapat merespon perasaan konseli dari perasaan yang dinyatakan konseli. Keterampilan merefleksikan perasaan yang baik, apa yang dinyatakan menunjukkan perasaan yang secara verbal dan non verbal mencakup keseluruhan isi perasaan yang dinyatakan konseli, dengan kata lain adalah pernyataan kembali konselor tentang pernyataan perasaan konseli.

Aspek-aspek keterampilan refleksi perasaan adalah :

- a. Mengamati perilaku konseli. Pengamatan ini terutama ditujukan pada postur tubuh dan ekspresi wajah konseli.
- b. Mendengarkan dengan baik. Penekanannya pada usaha mendengarkan intonasi suara konseli dan kata-kata yang diucapkan.
- c. Menghayati pesan yang dikomunikasikan konseli. Tindakan ini dimaksudkan untuk memahami dan menangkap isi pembicaraan konseli.
- d. Mengenali perasaan-perasaan yang dikomunikasikan konseli.
- e. Menyimpulkan perasaan yang sedang dialami konseli.
- f. Menyeleksi kata-kata yang tepat untuk melukiskan perasaan konseli.

g. Mengecek kembali perasaan konseli. Untuk meyakinkan apakah respon yang diberikan konselor tepat atau tidak, konselor hendaknya melakukan pengecekan kembali dengan cara mengamati jawaban dan ekspresi konseli setelah respons itu disampaikan.

Contoh :

Konseli : “Guru itu jahanam, saya membencinya, saya tidak akan mengerjakan tugas, bagaimanapun juga.”

Konselor : “Anda merasa sungguh-sungguh marah”

Merefleksikan perasaan konseli yang kurang baik, bila bahasa yang digunakan oleh konselor tidak sesuai dengan tingkat pendidikan dan /atau pengalaman konseli

Misalnya : Konseli :“saya tidak dapat mengerjakan pekerjaan itu dengan wanita, saya merasa malu.”

Konselor : “Anda sungguh-sungguh memperlihatkan perasaan rendah diri dengan wanita.” Hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah keterampilan konselor dalam pemilihan kata-kata perasaan negatif dalam pemantulan perasaan, terutama bagi perasaan terhadap orang tua. Keterampilan memantulkan perasaan konseli yang negatif kepada orang tua hendaknya dilakukan dengan hati-hati karena nilai budaya konseli tidak mengizinkan menggunakan kata-kata perasaan negatif yang sangat keras terhadap orang tua.

Keterampilan Konfrontasi Konfrontasi dalam wawancara konseling dimaknai sebagai pemberian tanggapan terhadap pengungkapan kontradiksi dari konseli. Konfrontasi yang efektif tidak menyerang konseli, tetapi merupakan tanggapan khusus dan terbatas tentang perilaku konseli yang tidak konsisten.

Tujuan : untuk memahami makna khusus dari konfrontasi ( pernyataan kembali yang bersifat kontradiksi ) dalam konteks konseling dan menggunakan dalam situasi-situasi interpersonal. Penggunaan keterampilan ini mensyaratkan beberapa tingkat kepercayaan dalam hubungan konseling yang telah dikembangkan melalui keterampilan lain.

Nada suara, cara mengintroduksi konfrontasi, sikap badan dan ekspresi wajah, serta tanda-tanda non verbal lainnya merupakan faktor-faktor utama dalam menerapkan keterampilan ini

Contoh materi yang secara umum diberikan konfrontasi dalam proses konseling adalah :

a. Kontradiksi antara isi pernyataan dan cara mengatakan.

Konselor: "Bagaimana kabar Anda hari ini?"

Konseli : "Oh..(suara datar) dalam keadaan baik-baik saja" (suara rendah, sikap dan posisi tubuh tampak gelisah)

Konselor: "Anda mengatakan baik-baik saja, tetapi suara dan sikap Anda nampak menunjukkan kegelisahan?"

b. Tidak konsisten antara apa yang diinginkan dan apa yang dilakukan.

c. Tidak konsisten antara apa yang dikatakan konseli dengan reaksi yang diharapkan oleh konselor.

contoh : Konseli : "Saya amat mencintai suami tetapi ....."

" Saya mau pekerjaan itu, tapi sayang harus pisah dengan keluarga."

Konselor : "Disatu pihak saudara mencintai dia, tapi dipihak lain anda tidak mau menikah dengannya."(konfrontasi perasaan mendua terhadap pacarnya).

" Anda merasa tidak aman jika dia mendekati wanita lain, tetapi anda mempunyai kesanggupan dan bangkit dan lari dari dia"

(konfrontasi antara perasaan tidak aman dengan kekuatan untuk meninggalkan pacarnya." "Saudara mengatakan bahwa tidak

menyesal dia pergi dengan kekasih barunya, tapi saya tidak melihat pada air muka, posisi duduk, dan tangan

saudara yang dipangku, manandakan anda masih mencintainya." (konfrontasi terfokus pada perbedaan kata yang diucapkan dengan

bahasa tubuh).

Konseli : "Oh..., saya baik-baik saja." (suara rendah, wajah tidak cerah, posisi tubuh gelisah).

Konselor : "Anda katakan baik-baik saja tapi kelihatannya ada sesuatu yang kurang beres .", atau ...

Konselor : "Saya lihat ada perbedaan antara ucapan anda dengan kenyataan diri." Konseli : "Yaah... keadaan saat ini telah membuat saya

sangat gugup dan tegang.

Setiap kami berdua pergi keluar; selalu saja pacar saya itu menemui wanita lain. Hal ini menimbulkan perasaan tidak aman pada diri saya. Kadang-kadang saya mau memukulnya. Kami sering bertengkar. Akan tetapi dia selalu menolak tuduhan saya. Suatu malam di sebuah klub malam saat kami minum berdua, dia menemui seorang wanita , sampai saya putuska

n pulang sendiri.” Konselor : “Anda merasa tidak aman ketika melihat dia. Saya merasakan perasaan Anda. Akan tetapi anda mempunyai kekuatan untuk bangkit dan pergi meninggalkannya.” Konselor : “Saya merasakan perasaan cemas yang anda alami. Saya ikut terluka dengan peristiwa tersebut. Namun saya terkesan dengan kekuatan anda untuk bangkit meninggalkan dia.” Empati Empati merupakan kemampuan untuk melihat, memahami, dan merasakan dunia konseli. Agar konseli dapat dibantu, dunia dan dirinya harus dipahami. Konseli harus yakin bahwa konselor mendengarkan keluhan dirinya dengan sungguh- sungguh, sehingga memahami perasaan dan keadaannya yang unik.

Bukakah konseling itu juga dipandang sebagai usaha untuk memahami orang lain dengan tujuan khusus. Empati: “Saya dapat merasakan bagaimana perasaan kesedihan saudara”  
“ Saya dapat memahami pikiran anda.”  
“ Saya mengerti keinginan saudara.”

## 5) EKSPLORASI

Beberapa macam eksplorasi antara lain:

### 1) Eksplorasi perasaan

Eksplorasi perasaan dapatkah saudara menjelaskan apa perasaan bingung yang dimaksudkan?”  
“Saya kira rasa sedih anda begitu dalam peristiwa tersebut. Dapat anda kemukakan perasaan anda lebih jauh ?”

### 2) Eksplorasi pengalaman

“Saya terkesan dengan pengalaman yang anda alami. Namun saya ingin memahami lebih jauh tentang pengalaman tersebut dan pengaruhnya terhadap pendidikan anda.”

### 3) Eksplorasi pikiran (content) “Saya yakin saudara dapat menjelaskan lebih jauh ide anda tentang sekolah sambil bekerja.” “Saya kira pendapat anda mengenai hal itu baik sekali, dapatkah saudara menguraikannya lebih lanjut?” Warmth (Rasa Hangat)

Konselor : “Saya pahami dari perasaan dan ucapan-ucapan sejak tadi, tampaknya anda cenderung untuk memelihara bayi itu, bukan melakukan aborsi. Saya suka perasaan anda tersebut, yang menghargai kehidupan dan menjaga amanah Tuhan. Jika saya seperti Anda, saya kira saya akan seperti anda. Terus terang, saya berharap anda memiliki anda memiliki bayi itu. Namun, semua

terserah pada keputusan saudara. Apakah pendapat anda mengenai jawaban saya ? saya kira anda tentu dapat mengatasinya, keputusan yang jernih bernilai tinggi.” Concretness

Konselor : “Dapatkah saudara memberikan contoh konkrit/spesifik tentang apa yang telah terjadi antara anda dan doni ?”. atau dapat juga berbunyi :” Anda tadi mengatakan bahwa saudara berkelahi dengan Doni. Dapatkah

menjelaskan lebih khusus lagi tentang perkelahian itu ?”

Konseli : “Suamiku marah-marrah, setiap aku pulang dari pekerjaan. Antara kami perbedaan pendapat (samar-samar) yang mendasar soal pekerjaan saya .” Konselor : “perbedaan pendapat soal pekerjaan anda. dapatkah anda memberi contoh lebih spesifik perbedaan-perbedaan tersebut ?”

Konseli : “Saya mengalami mimpi yang buruk ” (samar-samar) Konselor: “Bisakah anda memberi contoh satu atau dua hal yang buruk yang anda alami ?” (konkrit). Konseli : Saya dan isteri bertengkar dan di kantor banyak kesalahan saya lakukan sehingga saya ditegur oleh boss saya.” (samar-samar)

Konselor : “Dapatkah anda memberi contoh apa saja inti pertengkaran Anda dengan isteri ?” (konkrit).

Konseli : “Soal potongan gaji-gaji saya yang besar di kantor, kami butuh uang muka untuk anak saya yang masuk perguruan tinggi swasta .”

Dorongan Minimal

Seperti : oh .. ya, terus.... lalu..., dan..., teruskan..., lanjutkan....

Konseli : “Saya kehilangan pegangan ... dan saya .... berbuat .”

Konselor : “Ya” Konseli : “ ... nekad..” Konselor : “Lalu” Interpretasi

Konseli : “Saya pikir dengan berhenti sekolah dan memusatkan perhatian membantu orang tua berarti bakti saya terhadap keluarga karena adik-adik saya banyak dan amat membutuhkan biaya.”

Konselor : ”Pendidikan tingkat SMA pada masa sekarang adalah mutlak bagi semua warga negara. Terutama yang hidup dikota besar seperti anda. Karena tantangan masa depan makin banyak, maka dibutuhkan manusia indonesia yang berkualitas. Membantu orang tua memang harus, namun disayangkan jika orang seperti anda tergolong pandai di sekolah akan meninggalkan SMA”

Directing (Mengarahkan) Konseli : “Ayah saya sering marah-marrah tanpa sebab. Saya tidak dapat lagi menhaan diri. Akhirnya terjadi pertengkaran sengit.”

Konselor : “Dapatkah saudara mencobakan di depan saya bagaimana sikap

dan kata-kata ayah saudara jika memarahi saudara.” Leading (memimpin)  
 Konseli : “Saya mungkin berpikir juga tentang masalah hubungan dengan pacar. Tapi bagaimana ya....?”  
 Konselor : “Sampai saat ini kepedulian saudara tertuju kepada kuliah sambil bekerja. Anda tinggal merinci kepedulian itu. Mengenai pacaran apakah termasuk dalam rangka kepedulian anda juga?”

#### Fokus

##### 1. Fokus pada diri konseli

Konselor : “Tanti, anda tidak yakin apa yang akan anda lakukan.”

Konselor : “Tampaknya anda berjuang sendiri.”

##### 2. Fokus pada orang lain

Konselor : “Roni telah membuat anda menderita. Terangkanlah tentang apa yang dia dilakukannya?”

##### 3. Fokus pada topik Konselor : “Pengguguran kandungan ? Kamu memikirkan aborsi ? sebaiknya pikirkan masak-masak dengan berbagai pertimbangan.”

##### 4. Fokus mengenai budaya Konselor : “Mungkin budaya menyerah dan megalah terhadap laki-laki harus diatasi sendiri oleh kaum wanita.

Wanita tak boleh menjadi objek laki-laki.” Clarifying (menjernihkan)

Konseli : “Perubahan yang terjadi di keluarga saya membuat saya bingung dan konflik. Saya tidak mengerti siapa yang menjadi pemimpin di rumah itu.”

Konselor : “Bisakah anda menjelaskan persoalan pokoknya ? misalnya peran ayah, ibu atau saudara-saudara anda?” Facilitating (memudahkan)

Konselor : “Saya yakin anda akan berbicara apa adanya, karena saya akan mendengarkan dengan sebaik-baiknya.”

#### Diam/Silence

Konseli : “Saya tidak senang dengan perilaku guru itu .. dan saya ...” (berpikir).  
 Konselor : “.....” (diam)

Konseli : “saya .... harus bagaimana.... saya tidak tahu...”

Konselor : “.....” (diam). Mengambil Inisiatif

Konselor : “Baiklah, saya pikir anda mempunyai satu keputusan namun masih belum keluar. Coba anda renungkan lagi.” Perilaku Genuine  
 Merupakan pendapat atau pandangan konselor yang asli terhadap pernyataan pikiran dan perasaan konseli. Bentuknya berupa



pernyataan netral konselor terhadap konseli. Konselor : “Mbak, menurut saya jika mbak, terus memikirkan masalah itu, nampaknya sulit untuk mencoba memperbaiki diri. “

Konselor : “Jika anda mau keluar dari sekolah, nampaknya bukan sebuah pemecahan yang terbaik.” Konselor : “Saya pikir anda terlalu berani melakukan hal-hal yang dilarang oleh norma masyarakat.” Pemberian informasi Konselor : “Mengenai informasi sekolah penerbangan saya sama sekali tidak menguasainya. Karena itu saya sarankan anda langsung saja ke Direktorat Penerbangan atau sekolah penerbangan yang bersangkutan.” Merencanakan

Konselor : “Nah saudara, apakah tidak lebih baik jika anda mulai menyusun rencana yang baik berpedoman hasil pembicaraan kita sejak tadi.”

Keterampilan Membuat Ringkasan/merangkum Tujuan : Untuk dapat menggunakan keterampilan membuat ringkasan dalam situasi – situasi interpersonal atau konteks konseling, memperjelas, memusatkan serangkaian ide dan bagaimana ide-ide baru dilanjutkan.

Keterampilan membuat ringkasan meliputi :

- a. Perhatian terhadap apa yang dikatakan konseli
  - b. Bagaimana konseli mengemukakan perasaan
  - c. Tujuan, waktu dan efek dari pernyataan-pernyataan konseli
- Meringkas dilakukan oleh konselor pada pertengahan dan akhir proses konseling dalam membantu konseli memahami proses dan hasil konseling

Contoh : Konselor : “Anda mengatakan dari perasaan anda tentang ayah anda dan secara khusus perasaan anda tentang ibu anda serta hubungan anda dengan mereka yang semuanya mempengaruhi anda. “

Konselor : “Apakah sudah dapat kita buat kesimpulan akhir ?” Konselor : “Bolehkah saya mendengarkan lebih rinci perasaan malas yang saudara katakan tadi ?” Konselor : “Ya.....,lalu....., mmh....., apa perasaan saudara saat itu ?” (dorongan minimal, bertanya, eksplorasi perasaan).

Konselor : “Saya lihat anda begitu gugup, dan saya memahami kecemasan anda. Sebaiknya anda jelaskan pengalaman anda dengan orang tersebut.” (refleksi perasaan, empati primer, eksplorasi pengalaman). Konselor : “Setelah kita berdiskusi beberapa waktu alangkah baiknya jika kita simpulkan dulu agar jelas hasil pembicaraan kita sampai saat ini.

Dari materi pembicaraan yang kita diskusikan kita sudah sampai kepada dua hal : pertama, tekad anda untuk bekerja sambil kuliah makin jelas; kedua , namun hambatan yang akan anda hadapi seperti yang anda kemukakan tadi ada beberapa yaitu : sikap orang tua yang menginginkan anda segera menyelesaikan studi, dan waktu bekerja yang penuh sebagaimana dituntut oleh perusahaan yang akan anda masuki.

Ketrampilan Pemecahan Masalah Kehidupan adalah rangkaian dari satu masalah ke masalah yang lain. Oleh karena itu, layanan yang dapat memberikan bantuan untuk memecahkan suatu masalah sangat diharapkan. Dengan kata lain, agar bantuan menjadi efektif bantuan harus melibatkan komponen pemecahan masalah.

Pemecahan masalah merupakan aspek tindakan dari suatu tingkah laku yang membawa suatu perubahan. Tanpa dibarengi suatu tindakan nyata perubahan, sebagai bentuk awal pemecahan masalah, tidak terjadi. Pemecahan masalah adalah "Jantung hatinya" layanan konseling.

Perspektif ini ketrampilan untuk pemecahan masalah menjadi sangat penting bagi guru pembimbing (konselor). Tanpa ketrampilan pemecahan masalah seorang konselor bisa dianalogkan dengan seorang pemain bulu tangkis namun tidak memiliki raket. Hal ini karena pemecahan masalah menjadi "pintu gerbang pencerahan" bagi konseli.

Pemecahan masalah akan menjadi lebih efektif apabila konselor dan konseli telah mengeksplorasi dan memahami seluruh dimensi dari masalah. Jika berbagai dimensi dari masalah telah diketemukan maka konseli didorong untuk taat melakukan perubahan. Beberapa cara dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah. Penggunaan ketrampilan komunikasi, misalnya ketrampilan mendengarkan, merupakan salah satu cara yang dapat digunakan. Namun, pada banyak kasus ketrampilan komunikasi saja tidak cukup, ada banyak konseli yang membutuhkan bantuan yang memerlukan teknik pemecahan masalah. Dalam pemecahan masalah, konselor hanya memfasilitasi atau membantu konseli untuk mengambil tindakan nyata ke arah pemecahan masalah.

Ada prosedur umum untuk pemecahan masalah:

- 1) Mengeksploitasi masalah
- 2) Memahami masalah
- 3) Menentukan masalah
- 4) Curah pendapat (Brainstroming)
- 5) Menilai berbagai alternatif
- 6) Menetapkan alternatif yang terbaik
- 7) Melaksanakan alternatif yang telah ditetapkan

Tahapan Konseling Secara umum tahapan/Fase konseling sebagai berikut :

- 1) Pembukaan
- 2) Penjelasan Masalah
- 3) Penggalian Masalah
- 4) Penyelesaian Masalah
- 5) Penutup

### **C. KESELAMATAN KERJA**

1. Menjalankan ketrampilan mendengar aktif sesuai prosedur
2. Menjalankan mendengar aktif sesuai kasus
3. Memahami latarbelakang objek

### **D. PERALATAN & BAHAN PRAKTIKUM**

Ruangan dan meja kursi

Alat Tulis

### **E. PROSEDUR PELAKSANAAN**

Membaca Kasus

Role play sesuai kasus

### **F. EVALUASI**

Penilaian dengan ceklist

## G. REFERENSI

1. Pengantar Konseling : Teori dan Studi Kasus. Edisi Ketiga. Jakarta : Kencana. McLeod, J. (2007).
2. Counseling Skill. Berkshire : McGraw Hill Education. Neukrug, Ed. 2007. The World of The Counselor (edisi ke tiga). PB-ABKIN, 2007.
3. Rambu-rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal. Bandung: Dirjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Depdiknas. Rahadi, A. 2004.
4. Media Pembelajaran. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Tenaga Kependidikan. Sadiman, A.S., Rahardjo, R., Haryono, A., dan Rahardjito. 2010.
5. Media Pendidikan : Pengertian, Pengembangan, dan Pemanfaatannya. Jakarta : Rajawali Pers. Sayekti. 1993.
6. Petunjuk Praktis Pelaksanaan Konseling. Yogyakarta : Menara Emas Tan, Esther. 2004.
7. Counselling in Schools: Theories, Processes and Techniques. Singapore: McGrawHill. Wilis, S.S. 2007.
8. Konseling Individual: Teori dan Praktek. Bandung: Penerbit Alfabeta. Wirasti, dkk. 2003. Pengembangan Bahan Ajar. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Pendidikan UNY.

ISBN 978-623-6292-29-7

---

PENDIDIKAN PROFESI BIDAN UMSIDA | Modul.....

