

KETERAMPILAN OBSERVASI

Disusun untuk memenuhi tugas mata kuliah
komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan

Dosen pengampu :

Octa dwianda R, SKM, M.KES



Disusun oleh:

- ❖ AMANDA PUTRI ZULIANTY
- ❖ ASIH AMELYA
- ❖ AZZAHRA HAYA YUSRIYAH
- ❖ HUSNIATUL AZIZAH
- ❖ JUAINA
- ❖ LUSIANA
- ❖ NINI AFITA DEWI
- ❖ NUR PADILLAH
- ❖ NUIR KAMSI AH
- ❖ SYICHTIANY DHARA SHALENA
- ❖ SRI SEVIAAMALIA
- ❖ TARISA MIRANDA
- ❖ WINDY WIDYA ASMITA

PRODI S1 KEBIDANAN

STIKES HANGTUAH PEKANBARU

Kata Pengantar

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya dan inayah-Nya, sehingga kami dapat menyusun makalah ini yang berjudul "KETERAMPILAN OBSERVASI" makalah ini diajukan guna melengkapi tugas Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan Tahun akademik 2021//2022.

Penyusunan makalah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itulah, penyusun menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat Bu Octa dwianda sebagai dosen mata kuliah Komunikasi dan Konseling dalam praktik kebidanan dan sebagai dosen pembimbing terselesaikannya makalah ini.

Kami kelompok menyadari bahwa didalam penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan, demi kesempurnaan makalah ini.

Semoga makalah ini bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dalam Biokimia. Atas perhatian dan tanggapan dari pembaca Kami ucapkan terima kasih.

Taluk kuantan, 7 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB	
I	PENDAHULUAN.....
1.1.	Latar Belakang.....
1.2.	Rumusan Masalah.....
1.3.	Tujuan.....
BAB II PEMBAHASAN	
2.1	KETERAMPILAN OBSERVASI.....
2.1	JENIS OBSERVASI.....
2.3	KETERAMPILAN MEMBINA HUBUNGAN BAIK.....
2.4	MENDENGAR AKTIF.....
2.5	CONTOH KASUS.....
BAB III PENUTUP	
3.1	KESIMPULAN.....
3.2	SARAN.....
DAFTAR PUSTAKA.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seorang bidan dituntut untuk melatih kepekaan melalui empati yang dimilikinya. Dengan kepekaan yang dimilikinya, ia akan mampu melakukan pengamatan (observasi). Kepekaan tersebut tercermin dari cara ia mengamati tingkah laku klien baik tingkah laku verbal dan nonverbal. Tingkah laku verbal dan nonverbal merupakan objek untuk melakukan observasi atau pengamatan objektif, meskipun tingkah laku verbal dan nonverbal dapat berdiri sendiri akan tetapi pada kenyataannya verbal dan nonverbal tidak dapat dipisahkan, saling menguatkan arti yang sebenarnya dari suatu tingkah laku. Melalui kepekaan pengamatan objektif, bidan akan mudah dalam melakukan komunikasi efektif karena pengamatan objektif (observasi) merupakan keterampilan dasar dalam membina komunikasi efektif.

Pengertian observasi dapat di rumuskan sebagai berikut: "Observasi ialah metode atau cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung".

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apa yang dimaksud dengan keterampilan Observasi?
2. Apa pengertian dari tingkah laku verbal dan nonverbal?
3. Bagaimana cara melakukan observasi?
4. Bagaimana cara membina hubungan baik dengan klien?

1.3 TUJUAN PENULISAN

Khusus

Mahasiswa mampu menjelaskan dan menerapkan keterampilan observasi

Umum

- Mahasiswa mampu menjelaskan tingkah laku verbal dan non verbal
- Mahasiswa mampu membedakan antara penafsiran dan pengamatan
- Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya melakukan hubungan baik

BAB II

PEMBAHASAN

1.1.Keterampilan Observasi

Suatu keterampilan observasi yg menghasilkan komunikasi efektif dengan menggunakan kepekaan yg dimilikinya melalui observasi terhadap klien baik secara verbal maupun non verbal

a. Melakukan Observasi

Dalam melakukan observasi, ada dua hal yang perlu diperhatikan oleh bidan, yaitu pengamatan objektif dan penafsiran (interpretasi).

- Pengamatan objektif :
berbagai tingkah laku yg dilihat dan didengar.

ex: duduk, berdiri, gelisah dg berkata seperti aduh.

- Penafsiran/interpretasi :
merupakan kesan yg diberikan terhadap apa yg dilihat (diamati) dan didengar.

ex: jengkel karna terlalu lama menunggu

Hal yang perlu kita observasi adalah:

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

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

A.1 Tingkah laku verbal dan non verbal

- Tingkah laku verbal :

Merupakan perbuatan/perilaku yg ditunjukkan melalui bahasa/kata-kata. Bahasa dicerminkan dengan adanya perbendaharaan kata, penggunaan kalimat, intonasi, kecepatan berbicara dan humor

- Tingkah laku non verbal :

Merupakan tingkah laku dalam bentuk bahasa tubuh meliputi isyarat, pergerakan tubuh, dan penampilan fisik.

a. Komunikasi verbal

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

Aspek dalam komunikasi verbal yaitu perbendaharaan kata-kata(vocabulary), kecepatan(racing), intonasi suara, humor, waktu yang tepat dan singkat.

b. Komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal adalah pesan yang di sampaikan dalam komunikasi di kemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata-kata.

1. Bentuk komunikasi non verbal

- a) Bahasa tubuh: meliputi lambaian tangan, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, gerakan kepala, sikap atau postur tubuh, dan lain-lain.
- b) Tanda: dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata, misal: bendera putih mengartikan ada lelayu
- c) Tindakan atau perbuatan: tindakan tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna, misal: menggebrak meja berarti marah.
- d) Objek: objek tidak menggantikan kata-kata tetapi juga mengandung makna, misal: pakaian mencerminkan gaya hidup seseorang
- e) Warna: menunjukkan warna emosional, cita rasa, keyakinan agama, politik, dan lain-lain, misal: warna merah muda adalah warna feminisme

2. Fungsi komunikasi non verbal
 - a) Melengkapi komunikasi verbal
 - b) Menekankan komunikasi verbal
 - c) Membesar- besarkan komunikasi non verbal
 - d) Melawan komunikasi verbal
 - e) Meniadakan komunikasi non verbal
- c. Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal

Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal dapat di lihat dari:

- 1) Kesesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal.
- 2) Kesesuaian antara dua buah pertanyaan.
- 3) Kesesuaian antara apa yang di ucapkan dan apa yang di kerjakan.

A.2 Pengamatan dan penafsiran

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

Tahap- tahap interpretasi meliputi:

- a. Refleksi perasaan: konselor tidak jauh dari apa yang di katakan klien
- b. Klarifikasi: menjelaskan apa yang tersirat dalam perkataan klien
- c. Refleksi: penilaian konselor terhadap apa yang di ungkapkan klien
- d. Konfrontasi: konselor membawa kepada perhatian dan perasaan klien tanpa disadari
- e. Interpretasi: konselor memperkenalkan konsep- konsep hubungan yang berakar

2.2. JENIS OBSERVASI

Ada beberapa jenis observasi yang lazim dilakukan oleh konselor atau peneliti, yaitu :

1. Dilihat dari keterlibatan subyek terhadap obyek yang sedang diobservasi (observee), observasi bisa dibedakan menjadi tiga bentuk, yaitu :

a. Observasi partisipan, yaitu bila pihak yang melakukan observasi (observer) turut serta atau berpartisipasi dalam kegiatan yang sedang diobservasi (observee). Observasi partisipan juga sering digunakan dalam penelitian eksploratif. Observasi partisipan ini memiliki kelebihan, yaitu observee bisa jadi tidak mengetahui bahwa mereka sedang diobservasi, sehingga perilaku yang nampak diharapkan wajar atau tidak dibuat – buat. Disisi lain, observasi partisipan mengandung kelemahan, terutama berkaitan dengan kecermatan dalam melakukan pengamatan dan pencatatan, sebab ketika observer terlibat langsung dalam aktifitas yang sedang dilakukan observee, sangat mungkin observer tidak bisa melakukan pengamatan dan pencatatan secara detail.

b. Observasi non – partisipan, yaitu bila observer tidak secara langsung atau tidak berpartisipasi dalam aktifitas yang sedang dilakukan oleh observee. Observasi non – partisipan ini memiliki kelebihan, yaitu observer bisa melakukan pengamatan dan pencatatan secara detail dan cermat terhadap segala aktivitas yang dilakukan observee. Disisi lain, bentuk ini juga memiliki kelemahan yaitu bila observee mengetahui bahwa mereka sedang diobservasi, maka perilakunya biasanya buat – buat atau tidak wajar. Akibatnya, observer tidak mendapatkan data yang asli.

c. Observasi kuasi – partisipan, yaitu bila observer terlibat pada sebagian kegiatan yang sedang dilakukan oleh observee, sementara pada sebagian kegiatan lain observer tidak melibatkan diri. Bentuk ini merupakan jalan tengah untuk mengatasi kelemahan kedua bentuk observasi di atas, dan sekaligus memanfaatkan kelebihan dari kedua bentuk tersebut.

2. Dilihat dari segi situasi lingkungan dimana subjek diobservasi, Gall dkk (2003 : 254) membedakan observasi menjadi dua, yaitu :

a. Observasi naturalistik, jika observasi dilakukan secara alamiah atau dalam kondisi apa

adanya. Contoh : melihat pertandingan sepak bola, guru mengamati murid ketika sedang bermain di halaman sekolah, seorang peneliti mengamati perilaku binatang di hutan atau kebun binatang.

b. Observasi eksperimental, jika observasi itu dilakukan terhadap subjek dalam suasana eksperimen atau kondisi yang diciptakan. Contoh : para ilmuwan mengamati perubahan hewan percobaannya yang diberi vaksin dengan hewan yang tidak diberi vaksin.

3. Khususnya bentuk observasi sistematis, Blocher (1987) mengelompokkan ke dalam tiga bentuk dasar observasi, yaitu :

a. Observasi naturalistik, yaitu ketika seseorang ingin mengobservasi subjek (observee) dalam kondisi alami atau natural.

b. Metode survai, yaitu ketika seseorang mensurvei (mengobservasi) contoh – contoh tertentu dari perilaku individu yang ingin kita nilai.

c. Eksperimentasi, yaitu ketika seseorang tidak hanya mengobservasi tetapi memaksakan kondisi – kondisi spesifik terhadap subjek yang diobservasi.

4. Berdasarkan pada tujuan dan lapangannya, Hanna Djumhana (1983 : 205) mengelompokkan observasi menjadi, yaitu :

a. Finding observasi, yaitu kegiatan observasi untuk tujuan penjajagan. Dalam melakukan observasi ini observer belum mengetahui dengan jelas apa yang harus diobservasi, ia hanya mengetahui bahwa ia akan menghadapi suatu situasi saja. Selama berhadapan dengan situasi itu, ia bersikap menjajagi saja, kemudian ia mengamati berbagai variabel yang mungkin dapat dijadikan bahan untuk menyusun observasi yang lebih terarah.

b. Direct observation, yaitu observasi yang menggunakan “daftar isi” sebagai pedomannya. Daftar ini bisa berupa checklist kategori tingkah laku yang diobservasi. Pada umumnya pembuatan daftar isian ini didasarkan pada data yang diperoleh dari finding observation dan atau penjabaran dari konsep dalam teori yang dipandang sudah mapan.

5. Berdasarkan pada tingkat kesempurnaannya dan pelatihan yang disyaratkan, Gibson & Mitchell (1995 : 261), mengklasifikasikan observasi sebagai berikut :

- a. Level pertama, observasi informasi kasual (casual information observation). Observasi jenis ini banyak dilakukan dalam kehidupan sehari – hari dengan tidak terstruktur, dan biasanya observasi – observasi yang tidak terencana yang memberikan kesan – kesan kasual yang terjadi sehari –hari oleh orang – orang di dekat kita. Tidak ada pelatihan atau instrumentasi yang diharapkan atau disyaratkan.
- b. Level kedua, observasi terstruktur (guided observation). Terencana, diarahkan pada sebuah maksud atau tujuan. Observasi pada tingkat ini biasanya difasilitasi oleh instrumen yang sederhana seperti checklist dan skala penilaian. Beberapa training juga diperlukan.
- c. Level ketiga, level klinis. Observasi, selalu diperpanjang, dan sering dengan kondisi – kondisi yang terkontrol. Teknik – teknik dan instrumen – instrumen yang digunakan direncanakan dengan baik, dan digunakan melalui pelatihan secara khusus, biasanya diberikan pada level doktoral. (Pemahaman Individu oleh Drs. Anwar Sutoyo, M.Pd, 2012 : 86 – 91)

2.3. Keterampilan membina hubungan baik

Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dan klien. Keterampilan membina hubungan baik merupakan fondasi atau dasar dalam melakukan komunikasi interpersonal. Membina hubungan baik dilakukan oleh bidan sejak kontak awal dengan klien dan harus dipertahankan. Yang harus dimiliki oleh bidan membina hubungan baik dengan klien adalah :

- Perilaku respons positif yang mendukung terciptanya hubungan baik meliputi bersalaman dengan ramah, mempersilahkan duduk, bersabar, tidak memotong pembicaraan, menjaga kerahasiaan klien, tidak melakukan penilaian, mendengarkan dengan penuh perhatian, menanyakan alasan kedatangan klien, serta menghargai apapun pertanyaan maupun pendapat klien.
- Sikap hangat, menghormati, menerima klien apa adanya, empati, dan tulus. Kunci pokok dalam membina hubungan baik dengan klien adalah SOLER.
 - S : Face your client squarely (menghadap ke arah klien) dan smile/ Nod at client (senyum/ mengangguk ke klien)
 - O : open and non-judgemental facial expression (ekspresi muka menunjukkan sikap terbuka dan tidak menilai)
 - L : Lean towards client (tubuh condong ke arah klien)
 - E : Eye contact in a culturally acceptable manner (kontak mata sesuai cara yang diterima oleh budaya setempat)
 - R : Relaxed and friendly manner (santai dan sikap bersahabat)

Ada tiga cara membantu klien merasa aman setelah membuka informasi pribadinya, yakni:

1. Mengakhiri pembicaraan secara halus

Konselor perlu mengetahui proses mengakhiri pembicaraan yang biasanya berlangsung. Ketika mendekati akhir sebuah pembicaraan konseling, sebaiknya konselor:

- a. Memberi tanda bahwa pembicaraan akan berakhir
- b. Membuat rangkuman
- c. Mengatakan bahwa hasil pembicaraan tidak harus dipraktikan
- d. Memberi penegasan
- e. Mengajak untuk melanjutkan pembicaraan di waktu lain
- f. Memberikan pernyataan tertutup
- g. Mengubah topik pembicaraan

2. Memperhatikan kelangsungan hubungan di masa mendatang

Ketika mengetahui bahwa anda adalah seseorang pendengar yang baik, klien mungkin akan berbicara lagi dengan anda di waktu lain. Pada umumnya keinginan itu tidak akan menimbulkan masalah bagi anda jika klien tidak sering melakukannya.

3. Menunjuk konselor yang lebih kompeten

Ketika klien datang kepada konselor berulang kali dan menceritakan hal yang sama, maka konselor harus menyadari bahwa klien membutuhkan bantuan khusus dari konselor yang lebih kompeten.

B.1 Sikap dan perilaku dasar yang di butuhkan

Dalam membina hubungan baik terdapat sikap dan perilaku dasar yang di butuhkan seorang bidan yaitu dapat menerapkan SOLER dalam melakukan komunikasi dengan klien. SOLER merupakan akronim dari:

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

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

L : Lean towards client (tubuh condong ke klien)

E : Eye contact in a culturally-acceptable manner (kontak mata atau tatap mata sesuai cara dan budaya setempat)

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

Tiga hal penting lain yang perlu di perhatikan pada waktu melakukan konseling agar hubungannya lebih baik,yaitu:

a. Menunjukkan perhatian verbal

Yang di maksud adalah kata-kata pendek seperti: hemm..., ya, lalu, oh ya, terus, begitu, ya, dan pengulangan kata-kata penting yang di ucapkan oleh klien.

b. Menjalin kerjasama

Bidan yang baik adalah bidan yang mementingkan hubungan baik dengan klien. Hal ini akan terwujud apabila selama proses konseling bidan selalu berusaha bekerjasama dengan klien.

c. Memberi respon yang positif, pujian dan dukungan

Memberi pujian maksudnya mengungkapkan persetujuan atau kekaguman sehingga mendorong tingkah laku yang baik, menghargai terhadap usaha yang di lakukan klien dengan baik. Memberi dukungan maksudnya memberi dorongan, kepercayaan dan harapan kepada klien, agar klien tahu bahwa bidan percaya klien dapat mengatasi masalah dan membantu klien mengatasi masalahnya.

Contoh perilaku respon positif yang mendukung terciptanya hubungan baik:

- 1) Bersalaman dengan ramah
- 2) Mempersilahkan duduk
- 3) Bersabar
- 4) Tidak memotong pembicaraan klien
- 5) Menjaga rahasia klien
- 6) Tidak melakukan penilaian (misal: menyalahkan klien)
- 7) Mendengarkan dengan penuh perhatian
- 8) Menanyakan alasan kedatangan klien
- 9) Menghargai apapun pertanyaan maupun pendapat klien

2.4. Mendengar aktif

1. Keterampilan mendengar

Tujuan mendengar dan bertanya adalah:

- a. Mendorong klien untuk berbicara
- b. Menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap klien
- c. Meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan klien
- d. Untuk memperoleh informasi
- e. Memberi arahan percakapan terhadap klien

1.1 Dalam komunikasi interpersonal dan konseling terdapat empat bentuk mendengarkan yang bisa kita gunakan sesuai dengan situasi yang di hadapi, yaitu:

1. Mendengar pasif (diam)

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

2. Memberikan tanda perhatian verbal dan non verbal

Dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya. Selain diam, konselor mendengarkan dengan memberikan ungkapan kata verbal untuk menyemangati klien berbicara. Seperti: Hmm..., yaa..., oh..begitu, terus..., atau sekali mengangguk.

3. Menajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan atau di ceritakan klien.

4. Mendengar aktif

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

1.2 Manfaat refleksi adalah:

- a. Mendorong seseorang menyadari bahwa anda telah dan sedang mendengarkan dan memahami apa yang diatakannya
- b. Memungkinkan seseorang lebih memahami perasaan emosional dan isi pembicaraannya
- c. Mendorong seseorang melanjutkan pembicaraannya

1.3 Refleksi ada dua macam, yaitu:

a. Refleksi isi atau paraphrasing

Menyatakan kembali ucapan klien dengan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru di katakan klien dengan cara meringkas dan memperjelas ucapan klien.

b. Refleksi perasaan

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

1.4 Keuntungan dari mendengar aktif adalah:

- a. Pasien dan keluarga merasa di dengar dan di pahami
- 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

1.5 Hal-hal yang perlu diperhatikan atau tips dalam mendengar aktif meliputi:

- a. Terima klien apa adanya
- b. Dengarkan apa yang dikatakan klien dan bagaimana ia mengatakan hal itu. Perhatikan intonasi suara, pemilihan kata, ekspresi wajah, dan gerakan-gerakan tubuh
- c. Tempatkan diri pada posisi klien selama mendengarkan
- d. Kadang-kadang lakukan mendengar aktif (diem)
- e. Dengarkan klien dengan seksama, jangan berpikir apa yang akan anda katakan selanjutan.
- f. Lakukan pengulangan (refleksi) apa yang ada dengar, sehingga anda klien tahu bahwa anda telah paham
- g. Duduk menghadap klien dengan nyaman, hindari gerakan yang mengganggu, tatap dan perhatikan klien ketika berbicara
- h. Tunjukkan tanda perhatian verbal (hmmm, yaaa, lalu, terus, oh begitu) dan verbal (sesekali mengganggu).

1.6 Sikap yang dibutuhkan untuk menjadi pendengar yang baik adalah:

- a. Pandangan pasien dan keluarga saat sedang bicara
- b. Tidak menyilang 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. Jenis Pertanyaan

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 (biasanya dilakukan pada awal-awal percakapan)
- 2) Bila menginginkan jawaban yang pendek dan khusus
- 3) Kegunaan untuk menanyakan riwayat kesehatan, data diri.

Kelemahan pertanyaan tertutup:

- 1) Tidak menciptakan suasana yang nyaman dalam berkomunikasi dan proses pengambilan keputusan
- 2) Bidan mengontrol jalannya percakapan, klien hanya memberikan informasi yang bersangkutan dengan pertanyaan saja
- 3) Tidak mendorong seseorang untuk berbicara bebas
- 4) Membatasi pilihan-pilihan jawaban seseorang dan mengekanginya untuk memperluas jawabannya dan berbicara jauh

b. Pertanyaan terbuka

- 1) Jenis pertanyaan biasanya memakai kata tanya “bagaimana” atau “apa”
- 2) Kegunaan untuk mempelajari perasaan, dan pengetahuan klien
- 3) Memberi kebebasan atau kesempatan kepada klien dalam menjawab yang memungkinkan partisipasi aktif dalam percakapan
- 4) Merupakan cara yang efektif untuk menggali informasi menggunakan intonasi suara yang menunjukkan minat dan perhatian
- 5) Mendorong untuk mengembangkan jawaban, melanjutkan pembicaraan, dan mengarahkan pada masalah terpenting, sehingga dapat muncul informasi-informasi yang tidak diduga dari jawaban klien.

Hal yang perlu di perhatikan dalam keterampilan bertanya:

- 1) Pertanyaan terbuka, yaitu memberikan dorongan pada pasien untuk memilih topik yang akan di gunakan. Contoh: “ Apa yang sedang anda pikirkan?”
- 2) Pengulangan pertanyaan, yaitu mengulang kembali pikiran utama yang telah diekspresikan oleh pasien dan keluarga. Contoh: “Anda mengatakan bahwa ibu anda telah meninggalkan anda ketika anda berusia 5 tahun?”
- 3) Pertanyaan klarifikasi, berupaya untuk menjelaskan ide atau pikiran pasien yang tidak jelas atau meminta pasien untuk menjelaskan artinya. Contoh: “saya tidak jelas apa yang anda maksudkan, dapatkan anda menjelaskan kembali?”
- 4) Bertanyakan refleksi, yaitu mengarahkan kembali ide,perasaan, pertanyaan dan isi pembicaraan kepada pasien. Contoh: “anda tampak tegang dan cemas, apakah ini berhubungan dengan pembicaraan ibu anda semalam?”.
- 5) Pertanyaan berbagai 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?”.

3. Bertanya efektif

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam bertanya efektif:

- a. Gunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban
- b. Gunakan kata-kata yang dipahami klien
- c. Ajukan pertanyaan satu-persatu. Tunggu jawaban dengan penuh minat, jangan memot
- d. Gunakan kata-kata yang mendorong klien untuk tetap berbicara seperti : “Dan” , “Bagaimana?” , “Lalu?”. “Maksudnya?”
- e. Bila menanyakan hal-hal yang sifatnya pribadi, jelaskan mengapa hal tersebut ditanyakan
- f. Hindari penggunaan kata tanya “Mengapa” . Karena kemungkinan klien dapat merasa “disalahkan”
- g. Ajukan pertanyaan yang sama dengan berbagai cara bila klien belum paham
- h. Hindari pertanyaan yang mengarahkan
- i. Gunakan “pertanyaan terbuka” karena lebih efektif dari pada “pertanyaan tertutup”

2.5 COTOH KASUS

Kasus 1

Klien Ny.T (35th) dirawat di ruang bedah onkologi dengan diagnose Medis Ca mammae stadium III. Postur tubuh kurus, otot lemah, pakaian kusut dan kotor. Saat berkomunikasi tampak sedih, dengan suara parau klien menangis, tampak infuse bengkak, klien merasa nyeri, suhu tubuh 38 C, TD 110/70 mmhg, frekuensi nafas meningkat. Jam 14.00 klien

mengatakan kepada perawat shift pagi: "suster silahkan saja kalau mau pulang, jam dinas suster kan sudah habis, biarkan saja saya disini sendiri"

Pertanyaan :

1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi verbal dan komponen apa saja(5 komponen) yang di sampaikan saat perawat berbicara dengan orang lain?
2. Apa yang dimaksud dengan non verbal behavior pada klien di atas?
3. Jelaskan contoh non verbal behavior pada klien di atas di tinjau dari aspek Body behavior, facial ekspresion, eye cast, physiological, personal appearance?
4. Jelaskan 2 tipe komunikasi pada klien di atas?
5. Bagaimana interaksi antara komunikasi verbal dan non verbal?
6. Apa yang di maksud dengan double bind message pada kasus di atas?

Jawab :

1. Komunikasi verbal adalah semua perkataan dari kata-kata seseorang dimana di dalam kehidupan kata-kata tersebut merupakan sebuah symbol yang amat bermakna.
 - a. 5 komponen dalam berkomunikasi
 - 1) Saling percaya dan saling menghargai
 - 2) Adanya persamaan persepsi maksud dan tujuan
 - 3) Adanya rasa saling menghargai dan memahami bukan menghakimi
 - 4) Adanya penyampaian pesan dengan jelas bukan menyampaikan pertentangan atau pesan-pesan tertulis
 - 5) Cara penyampaiannya harus jelas dengan perasaan jujur atau berterus terang tanpa merubah perasaan
2. Non verbal behavior adalah tingkah laku yang di perhatikan oleh individu bukan melalui kata-kata yang di ucapkan.

Contoh :

- a. Ekspresi muka
- b. Postur tubuh
- c. Kontak mata/menatap
- d. Sikap tangan/gerak tangan
- e. Menghela nafas
- f. Gelisah
- g. Menguap

Contoh pada klien di atas: pakaian kusut dan kotor, tampak sedih, klien merasa nyeri, frekuensi nafas meningkat.

3. Contoh non verbal behavior pada klien di atas di tinjau dari:

- a. Body behavior : postur tubuh kurus
- b. Facial ekspresion : klien merasa nyeri, saat berkomunikasi klien tampak sedih
- c. Eye case : tidak ada
- d. Psysiological : otot lemah
- e. Personal appearance : pakaian kusut dan kotor

4. Dua tipe komunikasi pada pasien di atas :

- a. Tipe verbal: semua kata yang di ungkapkan langsung mengarah kepada lawan bicara.
- b. Tipe non verbal behavior : aktifitas seseorang melalui gerakan tubuh untuk merespon pesan yang diterima.

5. Interaksi antara komunikasi verbal dan non verbal pesan yang di sampaikan tidak selalu pesan yang singkat tetapi harus menunjukkan satu kesatuan baik verbal maupun non verbal, walaupun dalam kenyataan dua hal tersebut selalu terpisah. Sebuah interaksi sebaiknya terdiri dari verbal dan non verbal tetapi seseorang lebih sadar akan pesan-pesan verbal

yang di sampaikan dari pada pesan non verbal. Pesan verbal menunjukkan isi dari pesan itu sendiri dan non verbal menunjukkan proses dari pesan tersebut. Sehingga ketika isi (pesan verbal) sama seperti prosesnya (non verbal) maka komunikasi lebih mudah di mengerti dan di pahami.

6. Double bind messages adalah: menyampaikan satu perkataan yang mengandung dua pesan bertentangan yang tidak sesuai dengan keadaan si pemberi pesan.

Contoh pada klien di atas: "suster silakan saja kalau mau pulang, jam dinas suster kan habis, biarkan saja saya disini sendiri". Dalam hal ini klien mempersilakan suster untuk pergi tetapi sebenarnya klien membutuhkan suster tersebut untuk mengatasi masalahnya.

Kasus 2

Klien Ny.S (30th) di rawat di ruang penyaki dalam dengan diagnosa Thypoid. Saat pengkajian perawat menatap mata klien, duduk di samping klien, tangan menyilang di dada dan tumpang kaki. Klien tidur terlentang,tampak murung, menahan rasa sakit, tangannya memegang perut. Saat perawat bertanya bagaimana keadaan klien saat itu?, dengan nada rendah, bicara lambat, ia jawab : "saya baik-baik saja, hari ini saya merasa senang". Jam 09.00 perawat menawarkan makan tetapi klien menggelengkan kepala. Esok harinya perawat mengacungkan jempol sambil tersenyum saat klien menghabiskan makanan.

Pertanyaan:

1. Apa yang di maksud komunikasi verbal pada klien diatas?
2. Jelaskan contoh-contoh komunikasi non verbal pada kasus diatas?
3. Berdasarkan katagori facial expressions, klien diatas termasuk katagori mana?
4. Apa yang di maksud body language, data apa yang menunjukkan adanya closed bodu position pada kasus diatas?
5. Mengapa perawat diatas melakukan kontak mata pada klien?

Jawaban :

Dalam beragam budaya dalam sosial mereka dan dalam keperawatan mempengaruhi komunikasi. Yang di maksud dengan komunikasi non verbal adalah diam dimana diam tidak berarti tidak berarti tidak menghadirkan komunikasi. Diam adalah salah satu yang spesifik untuk mengirim dan menerima pesan. Praktisi harus mengerti apa dari diam itu sendiri, karena diam itu memiliki arti yang signifikan dan mempengaruhi satu sama lainnya. Dan juga komunikasi non verbal adalah segala tingkah laku yang diekspresikan oleh klien dimana klien berada pada situasi yang baru dan adanya seseorang yang belum dia kenal sehingga klien kesadaran diri yang kurang atau malu dalam mengungkapkan perasaanya.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Bidan perlu melakukan pengamatan tingkah laku, baik tingkah laku verbal dan nonverbal untuk mengidentifikasi pesan-pesan yang tidak sesuai dan membingungkan. Bidan perlu menggabungkan informasi melalui tingkah laku verbal, tingkah laku nonverbal, dan kesenjangan pada diri klien. Pengamatan bidan dapat dipertajam dengan belajar lebih peka melakukan pengamatan tingkah laku verbal yang ditampilkan seorang klien. Selain itu, bidan perlu membina hubungan baik dengan klien dan harus selalu berusaha bekerja sama dengan klien sehingga tidak melakukan kesalahan dalam membantu seorang klien. Hal yang perlu diperhatikan dalam keterampilan observasi adalah tingkah laku verbal, non verbal, dan kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal. Kepekaan dalam observasi merupakan hal yang paling mendasar dalam membina komunikasi efektif.

3.2 Saran

1. Bagi Institusi

- a. Agar lebih sabar serta telaten dalam membimbing peserta praktek.
- b. Dapat menerapkan teori dengan lapangan/lahan praktek sesuai dengan standart kesehatan.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Agar mahasiswa dapat menggali ilmu lebih dalam lagi dalam memahami teori sehingga dapat diterapkan di lahan praktek.
- b. Supaya mahasiswa lebih disiplin serta mengefisienkan waktu dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Yulifah, R dan Yuswanto, T.J.A. 2009. Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika

Fitriasari.2009. [Konseling](#) ([Komunikasi](#) Interpersonal. akbidypsDMI.net. 26 April 2009. 05:08 PM.

Tyastuti, dkk., 2008. [Komunikasi](#) dan [Konseling](#) Dalam Praktik [Kebidanan](#). Yogyakarta: Fitramaya.

Uripni. 2003. [Komunikasi Kebidanan](#). Jakarta: EGC.

mustikanurse.blogspot.com/2006/12/[komunikasi](#)-dalam-[pelayanan](#)-keperawatan_12.html.

Tuesday, December 12, 2006. [Komunikasi](#) Dalam [Pelayanan](#) Keperawatan II Oleh : Mustikasar

Wulandari diah.2009.Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan.Jogyakarta:Nuha medika