



MODUL KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KONSELING

(NUT369)

MODUL SESI 6

KETERAMPILAN MENDENGAR DAN MEMAHAMI

DISUSUN OLEH

ANUGRAH NOVIANTI, SGZ, M,GIZI

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

2020

PERTEMUAN 6

KETERAMPILAN MENDENGAR DAN MEMAHAMI

CAPAIAN KOMPETENSI YANG HARUS DICAPAI :

1. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang meningkatkan keterampilan mendengar sebagai konselor
2. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang komunikasi non verbal
3. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang perbedaan pertanyaan terbuka dan tertutup

A. KETERAMPILAN MENGGUNAKAN KOMUNIKASI NON VERBAL

Komunikasi non-verbal berarti menunjukkan sikap kita melalui gerakan tubuh, ekspresi, dan apa saja kecuali bicara. Pada bagian ini menjelaskan 5 keterampilan komunikasi non verbal yang bermanfaat. Untuk menjelaskan ini, dosen dapat menggunakan peragaan pada demonstrasi A, berikut ini.

Demonstrasi A: Komunikasi Non-Verbal

Untuk tiap peragaan, ucapkanlah kata-kata dengan sama persis, dan usahakan mengucapkannya dengan cara dan intonasi yang sama. Misalnya:

“Selamat pagi, Bu S. Bagaimana menyusuinya?”

Biarkan ibu menjawab sedikit : “ Selamat pagi, kami baik-baik saja, terima kasih.”

Tanyakan: Komunikasi non-verbal apakah ini?

Yang mana dari dua contoh ini yang membantu?

Saat mereka menjawab, tulis yang membantu

1. Sikap tubuh:

Menghambat : berdiri dengan kepala lebih tinggi dari kepala ibu.

Membantu : duduk sehingga kepala sama tinggi dengan kepala ibu.

- Tulis pada flipchart ke-2 – “USAHAKAN KEPALA SAMA TINGGI”

2. Kontak Mata:

Membantu : memandang dan memperhatikan selagi ibu bicara

Menghambat : memandang ke arah lain, atau melihat catatan

- Tulis pada flipchart ke-2 – “BERI PERHATIAN”

(Catatan: kontak mata bisa memiliki beragam arti dalam budaya yang berbeda-beda.

Kadang, saat seseorang memandang ke arah lain, maka itu berarti ia siap mendengarkan. Bila perlu, sesuaikan kontak mata dengan situasi).

3. Penghalang:

Menghambat : duduk di belakang meja, atau mencatat sambil bicara

Membantu : singkirkan meja atau buku catatan

- Tulis pada flipchart ke 2 – “SINGKIRKAN PENGHALANG”

4. Ketersediaan waktu:

Membantu : buatlah ibu merasa bahwa kita punya waktu. Duduk dan berilah salam tanpa terburu-buru; lalu dengan tenang temani ibu, tersenyumlah dan amati ia menyusui, dan tunggulah sampai ia menjawab. Menghambat : terburu-buru. Menyalami ibu cepat-cepat, menunjukkan tanda ketidaksabaran, melihat jam.

Tulis pada flipchart ke-2 – “SEDIAKAN WAKTU”

5. Sentuhan:

Membantu : sentuh ibu secara wajar

Menghambat: sentuh ibu secara tidak wajar

- Tulis pada flipchart – “SENTUHLAH DENGAN WAJAR”.

(Catatan: Bila tidak dapat memeragakan sentuhan yang tidak wajar, lakukan saja tanpa menyentuh)

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan komunikasi non-verbal yang bermanfaat seperti pada kotak berikut:

KOMUNIKASI NON VERBAL YANG BERMANFAAT

*Usahakan kepala sama tinggi
Beri perhatian
Singkirkan penghalang
Sediakan waktu
Sentuhlah secara wajar*

B. KETERAMPILAN MENGAJUKAN PERTANYAAN TERBUKA

Penting sekali untuk mengajukan pertanyaan dengan cara yang mendorong ibu untuk bicara dan memberi informasi pada kita. Cara ini mencegah kita mengajukan terlalu banyak pertanyaan, dan memungkinkan kita mempelajari lebih banyak dalam waktu yang tersedia.

Pertanyaan terbuka biasanya sangat membantu. Untuk menjawab pertanyaan seperti ini, ibu harus memberi beberapa informasi. Pertanyaan terbuka biasanya dimulai dengan “Bagaimana? Apa? Kapan? Di mana? Mengapa?” Misalnya, “Bagaimana Ibu memberi makan bayi ibu?”

Pertanyaan tertutup biasanya kurang bermanfaat. Pertanyaan semacam ini memberitahu ibu jawaban yang kita harapkan, dan ia dapat menjawabnya dengan “Ya” atau “Tidak”. Pertanyaan tertutup biasanya dimulai dengan kata “Apakah Ibu?” atau “Apakah waktu itu dia?” atau “Sudahkah dia?” atau “Apakah sekarang dia?” Misalnya, “Apakah Ibu menyusui bayi ibu yang terakhir?”

Bila ibu menjawab “Ya” terhadap pertanyaan tersebut, kita masih belum tahu apakah dia menyusui secara eksklusif, atau memberikan pula susu formula. Kita bisa menjadi frustrasi, dan mengira ibu tidak mau bicara, atau tidak berterus terang.

Untuk memudahkan pemahaman tentang pertanyaan terbuka Saudara dapat mencoba membaca/memperagakan/berlatih contoh demonstrasi B (pertanyaan tertutup) dan C (pertanyaan terbuka) berikut:

1. Caranya Mahasiswa 1 membaca kata-kata ibu dalam Peragaan B dan C, sementara dosen atau mahasiswa lain membaca bagian konselor menyusui (KM).

2. Setiap satu peragaan selesai, minta mahasiswa untuk memberikan Kesimpulan tentang apa yang telah dipelajari konselor menyusui. Kesimpulan dan peragaan dapat dilihat pada bagian di bawahnya.

Demonstrasi B. Pertanyaan tertutup yang hanya dapat ibu jawab dengan "Ya" atau "Tidak"

KM: "Selamat pagi, Bu (nama). Saya (nama), ahli gizi. Apakah (nama bayi) sehat?"

Ibu: "Ya, terima kasih."

KM: "Apa Ibu menyusunya?"

Ibu: "Ya."

KM: "Apa ada kesulitan?"

Ibu: "Tidak."

KM: "Apa (nama bayi) sering menyusui?"

Ibu: "Ya."

Kesimpulan : *Konselor menyusui memperoleh jawaban "Ya" dan "tidak" dan tidak mendapat banyak informasi. Susah juga untuk mengetahui apa yang akan dikatakan selanjutnya.*

Demonstrasi C Pertanyaan Terbuka

KM: "Selamat pagi, Bu (nama)? Saya (nama), bidan desa. Bagaimana keadaan (nama bayi)?"

Ibu: "Baik, dia kelaparan."

KM: "Boleh saya tahu, bagaimana Ibu memberinya minum?"

Ibu: "Dia menyusui. Saya cuma memberi susu satu botol kalau sore."

KM: "Apa yang membuat Ibu memutuskan untuk memberinya botol?"

Ibu: "Kalau sore dia minum banyak sekali, jadi saya pikir ASI saya kurang."

Kesimpulan : *Konselor menyusui mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka. Ibu tidak bisa menjawab dengan "Ya" atau "Tidak", dan ia harus memberi informasi. Konselor menyusui bisa mempelajari informasi lebih banyak.*

3. Kita perlu mengajukan pertanyaan untuk memulai sebuah percakapan. Untuk itu, pertanyaan terbuka yang bersifat umum sering kali berguna. Pertanyaan seperti ini memberi ibu kesempatan untuk menyampaikan apa yang penting baginya.

4. Misalnya: “Bagaimana menyusuinya, Bu?” “Tolong ceritakan tentang bayi Ibu, ya.”

5. Akan tetapi, kadang ibu hanya menjawab “Oh baik-baik saja, terima kasih.”

6. Jadi kita perlu mengajukan pertanyaan untuk melanjutkan percakapan. Untuk itu, pertanyaan yang lebih spesifik akan bermanfaat. Misalnya:

“Berapa usia bayi Ibu sekarang?”

“Berapa jam setelah lahir bayi Ibu pertama kali menyusu?”

7. Kadang mungkin perlu mengajukan pertanyaan tertutup, misalnya: “Apakah Ibu memberi bayi ibu makanan atau minuman lain?” atau “Apakah Ibu memberi minuman lain dengan botol?”

8. Ketika ibu telah menjawab, kita dapat melanjutkan dengan pertanyaan terbuka.

Contoh: “Apa yang membuat Ibu merasa begitu?”

“Apa yang membuat Ibu memutuskan melakukan itu?”

C. KETERAMPILAN MENGGUNAKAN RESPON DAN GERAKAN TUBUH YANG MENUNJUKKAN PERHATIAN

1. Bila kita ingin ibu melanjutkan percakapan, tunjukkan bahwa kita mendengarkan dan menaruh perhatian terhadap apa yang ibu katakan.

2. Cara penting untuk menunjukkan bahwa kita mendengarkan dan menaruh perhatian adalah:

a. dengan isyarat, misalnya memandangi padanya, mengangguk dan tersenyum;

b. dengan respons sederhana, misalnya, mengatakan “Ooh”, “Mmm”,

3. Untuk memahaminya Mahasiswa 2 membaca kata-kata ibu dalam Peragaan E, sementara dosen atau mahasiswa lain memainkan bagian konselor menyusui (KM).

Berikan respons sederhana, mengangguk, dan menunjukkan ekspresi wajah bahwa kita menaruh perhatian dan ingin mendengarkan lebih banyak.

Demonstrasi D. Memulai dan melanjutkan percakapan.

KM: “Selamat pagi, Bu (nama). Bagaimana perkembangan Ibu dan (nama bayi)?”

Ibu : “Oh, kami berdua baik-baik saja, terima kasih.”

KM : “Berapa umur (nama bayi) sekarang?”

Ibu : “Hari ini umurnya dua hari.”

KM : “Makanan dan minuman apa yang Ibu berikan?”

Ibu : “Ia menyusui dan minum air putih.”

KM : “Apa yang membuat Ibu memutuskan untuk memberi air putih?”

Ibu : “Tidak ada ASI di payudara saya, dan dia tidak mau menyusui.”

Kesimpulan : *Konselor menyusui mengajukan pertanyaan terbuka, yang tidak banyak membantu. Lalu ia mengajukan dua pertanyaan spesifik, dan diikuti pertanyaan terbuka. Meski awalnya ibu mengatakan ia dan bayinya baik-baik saja, konselor menyusui akhirnya tahu bahwa ibu memerlukan bantuan untuk menyusui.*

D. KETERAMPILAN MENGATAKAN KEMBALI (REFLECT BACK) APA YANG DIKATAKAN IBU

1. Para konselor menyusui kadang mengajukan pertanyaan dengan banyak pertanyaan faktual kepada ibu. Akan tetapi, jawaban terhadap pertanyaan tersebut sering tidak berguna. Makin lama, ibu mungkin makin sedikit bicara dalam menjawab pertanyaan. Misalnya, jika ibu mengatakan, “Bayi saya menangis terus tadi malam, ”Kita mungkin ingin bertanya: “Berapa kali dia terbangun?”. Namun jawabannya tidak berguna.

2. Akan lebih bermanfaat mengulangi atau mengatakan kembali apa yang ibu katakan. Ini menunjukkan bahwa kita mengerti, dan akan lebih besar kemungkinannya ibu bicara lebih banyak lagi. Paling baik adalah mengucakmannya dengan cara yang agak berbeda, sehingga tidak terdengar seolah kita sedang “membeo”.

Contohnya, bila ibu mengatakan: “Bayi saya menangis terus tadi malam.” Kita dapat mengatakan: “Tangisan bayi membuat ibu bangun sepanjang malaman?”

Mintalah Mahasiswa 2 membacakan kata-kata ibu dalam Peragaan F dan G, sementara dosen/mahasiswa lain membacakan bagian konselor menyusui. Setelah masing-masing peragaan selesai, beri Kesimpulan tentang apa yang telah dipelajari konselor menyusui.

LATIHAN

Percakapan KM (Konselor Menyusui) dengan ibu pada waktu konseling:

KM: "Selamat pagi, Bu Anik. Apa Si Aurel menyusunya normal?"

Ibu: "Yah - saya rasa begitu."

KM: "Apa Ibu menganggap ASI Ibu cukup untuk bayi ibu?"

Ibu: "Nggak tahu, ya... Saya harap sih begitu, tapi mungkin juga tidak cukup..." (Ibu kelihatan cemas).

KM: "Apa berat badannya bertambah dengan baik bulan ini? Boleh saya lihat KMS-nya?"

Ibu: "Nggak tahu, ya..."

Manakah respons dalam konseling di atas, yang menunjukkan kata-kata yang menghakimi?

A. Boleh saya lihat KMS nya?

B. Selamat pagi ibu Anik?

C. Apa Si Aurel menyusunya normal?

D. Nggak tahu ya?

3) Jika merespons pada ibu, mungkin petugas (KM) mengatakan

Ibu: "Ia menyusuinya sangat kuat, dan itu membuat payudara saya kesakitan"

KM: "Ibu sangat kesakitan ya? Tentu tidak menyenangkan"

Ungkapan petugas merespons seperti tersebut disebut:

A. Simpati

B. Peduli

C. Empati

D. Sabar

4) Jika merespons pada ibu, mungkin kita mengatakan

Ibu: "Iya. Minggu ini dia lapar sekali. Saya pikir ASI saya kering."

KM: "Bayi ibu sepertinya lebih lapar seminggu ini, ya?"

Ungkapan petugas dalam merespons seperti tersebut merupakan cara apa?:

A. Mengatakan kembali

B. Menanyakan tentang fakta

C. Bersimpati atas apa yang ibu rasakan

D. Mengajukan pertanyaan tertutup

DAFTAR PUSTAKA

Agostoni C, Haschke F. (2003). "Infant formulas. Recent developments and new issues". *Minerva Pediatr* 55 (3): 181–94. PMID 12900705.

Baker R (2003). "Human milk substitutes. An American perspective". *Minerva Pediatr* 55 (3): 195–207. PMID 12900706.

Kemendes RI, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Bina Gizi masyarakat. "Buku Panduan Konseling Menyusui-Panduan Pelatih". 2017.

Sudjana, 2001. *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito.

Picciano M (2001). "Nutrient composition of human milk". *Pediatr Clin North Am* 48 (1): 53–67. PMID 11236733.

Kramer M, Kakuma R (2002). "Optimal duration of exclusive breastfeeding". *Cochrane Database Syst Rev*: CD003517. PMID 11869667.

Riordan JM (1997). "The cost of not breastfeeding: a commentary". *J Hum Lact* 13 (2): 93–97. PMID 9233193.

Horton S (1996). "Breastfeeding promotion and priority setting in health". PMID 10158457.

"Exclusive Breastfeeding". WHO: Child and Adolescent Health and Development. Diakses tanggal 2006-05-03.

Gartner LM et al. (2005). "Breastfeeding and the use of human milk". *Pediatrics* 115 (2): 496–506. doi:10.1542/peds.2004-2491. PMID 15687461.