



Komunikasi efektif dalam hubungan interpersonal dengan klien, keluarga, kelompok, sesama perawat dan tenaga kesehatan lainnya

Oleh
Ns.Wiwi Kustio
Priliana.,SST.,SPd.,MPH



Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa mampu:

1. Menjelaskan prinsip komunikasi efektif dalam hubungan interpersonal keperawatan.
2. Menguraikan bentuk komunikasi efektif dengan klien, keluarga, kelompok, sesama perawat, dan tenaga kesehatan lainnya.
3. Mengidentifikasi hambatan komunikasi dan solusinya dalam praktik keperawatan.
4. Menerapkan prinsip komunikasi terapeutik dalam konteks kolaboratif.



1.Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah **interaksi dua arah** yang membangun saling pengertian, empati, dan kepercayaan.

Dalam keperawatan, komunikasi interpersonal bersifat **terapeutik**, berorientasi pada **peningkatan kesejahteraan klien**.

2.Unsur dan Prinsip Komunikasi Efektif

-**Unsur**: pengirim, pesan, media, penerima, umpan balik, dan gangguan.

-**Prinsip**: kejelasan, empati, kejujuran, keterbukaan, dan kesesuaian verbal–nonverbal.

Mengapa Komunikasi Efektif Itu Penting?



Membangun Hubungan Berkualitas

Komunikasi adalah dasar untuk membangun kepercayaan dan hubungan interpersonal yang kuat dan berkualitas, seperti yang ditekankan oleh Nasichah dkk. (2024).



Menentukan Keberhasilan Perawatan

Dalam konteks kesehatan, kejelasan komunikasi secara langsung menentukan keberhasilan rencana perawatan dan tingkat kepuasan klien.



Mencegah Konflik dan Kesalahpahaman

Mengatasi hambatan komunikasi dapat meminimalkan risiko kesalahpahaman, konflik, dan konsekuensi penurunan kualitas layanan yang diberikan.

Karakteristik Komunikasi Efektif

1

Mendengarkan Aktif

Fokus penuh untuk memahami pesan lawan bicara secara utuh tanpa interupsi, menunjukkan respek terhadap perspektif mereka.

2

Empati Sejati

Kemampuan untuk merasakan dan menghargai perasaan, kekhawatiran, dan sudut pandang orang lain sebelum merespons.

3

Keterbukaan dan Kejelasan

Menyampaikan informasi dengan jujur, lugas, dan mudah dicerna, menghindari jargon yang membingungkan.

4

Kesadaran Konteks Sosial

Memperhatikan faktor budaya, latar belakang, dan konteks sosial dalam komunikasi untuk menghindari pelanggaran atau misinterpretasi.

Komunikasi dengan Klien: Membangun Kepercayaan dan Kepuasan

Meningkatkan Kepatuhan Pasien

Perawat yang menggunakan bahasa sederhana, empatik, dan tidak menghakimi terbukti meningkatkan kepatuhan pasien terhadap regimen pengobatan, seperti yang ditunjukkan dalam studi kasus rumah sakit di Jakarta (2024).

Teknik Bertanya Terbuka:

Gunakan pertanyaan yang merangsang klien untuk berbagi lebih banyak mengenai kekhawatiran dan kebutuhannya secara mendalam.

Informasi Transparan:

Kelola ekspektasi klien dengan memberikan informasi yang jujur dan transparan mengenai kondisi, prognosis, dan proses perawatan.





Tujuan Komunikasi dengan Klien

- . Membina hubungan saling percaya.
- . Memahami kebutuhan, nilai, dan perasaan klien.
- . Membantu klien menyesuaikan diri dengan penyakitnya.
- . Mendukung keberhasilan asuhan keperawatan.



© Can Stock Photo

Strategi Komunikasi Efektif dengan Klien

- . Gunakan bahasa sederhana dan tidak teknis.
- . Dengarkan aktif tanpa menghakimi.
- . Tunjukkan empati melalui ekspresi dan gestur.
- . Hindari sikap terburu-buru.
- Beri umpan balik yang menenangkan

Komunikasi Efektif dengan Keluarga



Peran Keluarga dalam Asuhan Keperawatan

Keluarga berperan sebagai pendukung emosional, pengambil keputusan, dan pelaksana perawatan di rumah.

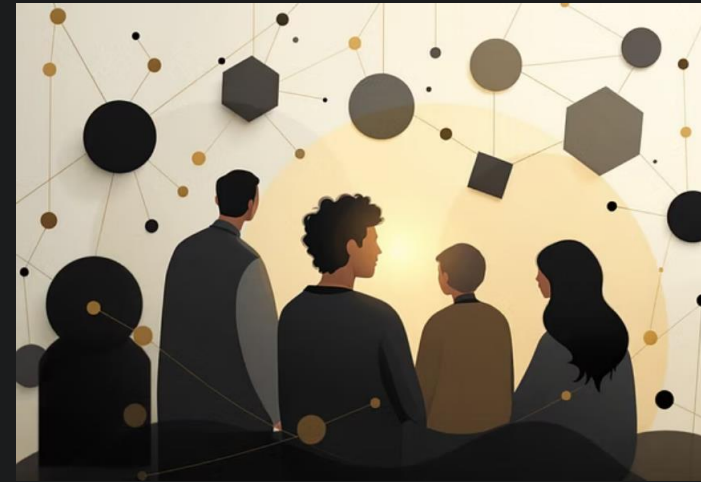
Perawat perlu berkomunikasi efektif untuk meningkatkan kolaborasi dan kepatuhan

Strategi Komunikasi dengan Keluarga

- Libatkan keluarga dalam setiap pengambilan keputusan.
- Gunakan pendekatan empatik dan informatif.
- Beri penjelasan jujur namun menenangkan.
- Hindari menyalahkan atau berdebat.
- Gunakan bahasa nonverbal yang mendukung (senyum, nada lembut).



Komunikasi dalam Keluarga: Memperkuat Ikatan Emosional



Mengurangi Konflik

Komunikasi yang efektif membantu keluarga pasien memahami kondisi dan rencana perawatan, sehingga mengurangi tingkat stres dan potensi konflik di antara anggota keluarga.

Mendukung Tim Perawatan

Libatkan keluarga sebagai mitra. Komunikasi rutin dan edukasi menjadikan keluarga bagian integral dari tim perawatan klien.

Dukungan Emosional

Contoh pendampingan pasien kronis menunjukkan pentingnya komunikasi yang rutin dan dukungan emosional dari perawat untuk menjaga semangat keluarga dan klien.

Komunikasi Efektif dengan Kelompok

Pengertian Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah interaksi antara perawat dan beberapa individu dengan tujuan tertentu, misalnya edukasi kesehatan, diskusi kasus, atau pertemuan tim.

Prinsip Komunikasi Kelompok

- Tentukan tujuan yang jelas.
- Gunakan moderator untuk menjaga arah diskusi.
- Dorong partisipasi aktif semua anggota.
- Hindari dominasi individu tertentu.
- Gunakan media pendukung seperti gambar, video, atau leaflet.



Kolaborasi Tim Kesehatan Melalui Komunikasi Terstruktur

Kolaborasi Jelas

Kerja sama antar tenaga kesehatan dari berbagai disiplin (dokter, perawat, terapis) menuntut komunikasi yang sangat jelas dan terstruktur untuk menghindari tumpang tindih tugas.

Briefing dan Debriefing

Penerapan prosedur briefing sebelum tindakan dan debriefing sesudah tindakan sangat penting untuk menyamakan pemahaman, memetakan risiko, dan memastikan pembelajaran tim.

Studi Kasus Keamanan Pasien

Tim perawat di RS yang menerapkan protokol komunikasi efektif berhasil menurunkan angka kesalahan medis hingga 30% , hal ini menunjukkan dampak langsung pada keselamatan.



Komunikasi Efektif dengan Sesama Perawat

Pentingnya Komunikasi Antar Perawat

- Menjamin kesinambungan asuhan keperawatan.
- Mencegah kesalahan dalam pelaporan.
- Meningkatkan kerjasama tim dan tanggung jawab profesional.



Format Komunikasi Efektif: SBAR

- **S (Situation):** kondisi pasien terkini.
- **B (Background):** riwayat atau konteks.
- **A (Assessment):** hasil pengkajian perawat.
- **R (Recommendation):** saran atau tindakan lanjutan.

Tantangan & Solusi Komunikasi Antar Tenaga Kesehatan



Perbedaan Latar Belakang

Perbedaan dalam pendidikan, pengalaman, dan budaya kerja dapat menciptakan hambatan dalam menyampaikan pesan dan prioritas.



Konflik Interpersonal

Miskomunikasi yang tidak tertangani, terutama terkait beban kerja atau perbedaan pendapat klinis, dapat mengganggu kohesi tim dan efisiensi kerja.



Solusi: Pelatihan Berkala

Mengadakan pelatihan komunikasi interpersonal, resolusi konflik, dan pengembangan kompetensi sosial secara rutin sebagai investasi tim.



Tujuan Komunikasi Interprofesional

- Meningkatkan koordinasi pelayanan.
- Menghindari duplikasi tindakan.
- Menyepakati rencana terapi bersama.
- Menjaga keselamatan pasien (*patient safety*).

Prinsip Komunikasi Antarprofesi

- Saling menghormati peran profesi lain.
- Menggunakan data objektif dan faktual.
- Menghindari bahasa yang menyinggung.
- Fokus pada kebutuhan pasien, bukan ego profesi.

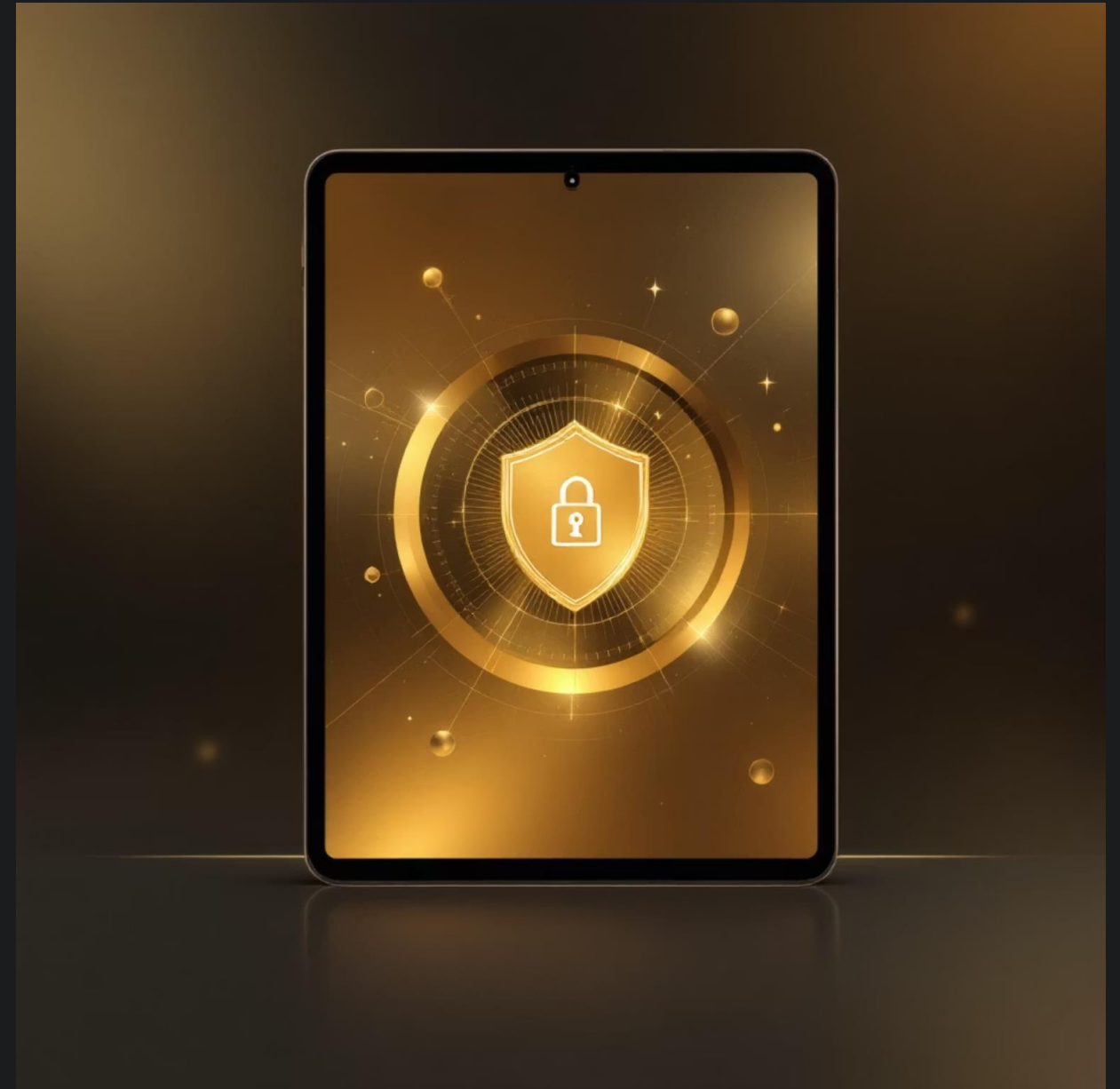


Peran Teknologi dalam Mendukung Komunikasi Interpersonal

Koordinasi Tim & Klien

Platform digital seperti aplikasi pesan terenkripsi, sistem rekam medis elektronik (EMR), dan alat penjadwalan mempermudah koordinasi cepat antar tim multidisiplin.

Telehealth memungkinkan interaksi jarak jauh dengan klien, namun memerlukan **komunikasi yang terstruktur dan empatik** untuk menjaga kualitas hubungan.



Cara Meningkatkan Komunikasi yang Efektif

1 Latih Keterampilan Mendengarkan

Fokus tidak hanya pada kata-kata, tetapi juga pada emosi. Berikan umpan balik konstruktif dan tunjukkan bahwa Anda benar-benar mendengar.

3 Bangun Kesadaran Diri

Ketahui pemicu emosi Anda dan kendalikan reaksi saat berkomunikasi, terutama dalam situasi penuh tekanan atau konflik.

2 Gunakan Bahasa Tubuh Positif

Pertahankan kontak mata yang sesuai, postur terbuka, dan ekspresi wajah yang ramah untuk mendukung pesan verbal dan membangun koneksi.

4 Fleksibilitas dan Adaptasi

Terus belajar dan adaptasi gaya komunikasi Anda sesuai dengan kebutuhan audiens yang berbeda (klien, keluarga, atau spesialis lainnya).

Hambatan dan Solusi dalam Komunikasi Therapeutik



Hambatan yang Sering Terjadi

- . Perbedaan bahasa dan budaya.
- . Gangguan fisik (pendengaran, nyeri).
- . Emosi negatif (marah, takut).
- . Ketidakseimbangan kekuasaan antarprofesi.
- . Kurang keterampilan komunikasi terapeutik

Strategi Mengatasi Hambatan

- . Latih empati dan kesadaran diri.
- . Gunakan bahasa sederhana.
- . Fokus pada pesan utama.
- . Mintalah umpan balik (verbal dan nonverbal).
- . Lakukan refleksi komunikasi setelah interaksi.

Etika Komunikasi Keperawatan

- . Menjaga kerahasiaan pasien.
- . Menghargai martabat manusia.
- . Tidak menyinggung SARA atau keyakinan.
- . Bersikap sopan dan profesional.
- . Tidak membicarakan pasien di luar konteks klinik.

Perlima
Klasik

GLITTERSDREAM.COM