



Eny Septi Wulandari, M.kep

# KONSEP DASAR KOMUNIKASI TERAPEUTIK

A dark blue silhouette of a person's head and shoulders is positioned on the left side of the slide. Above the person's head is a dark blue speech bubble containing three horizontal white lines, representing text. The background behind the person is a light gray gradient.

# Latar Belakang

- Manusia adalah makhluk sosial yg tdk bisa lepas dari proses komunikasi
- Menyampaikan kebutuhan dasar manusia
- Komunikasi sebagai kebutuhan aktualisasi diri seseorang
- Komunikasi sebagai sarana mempertahankan hidup
- Komunikasi merupakan bagian penting dalam keperawatan

# DEFINISI KOMUNIKASI

- Komunikasi merupakan bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya yang dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja, dalam bentuk verbal ataupun nonverbal, lukisan, seni dan teknologi (Shanom&weaver, 2009).
- Komunikasi merupakan interaksi antar pribadi untuk menyampaikan pesan menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata-kata) dan non verbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung / tatap muka atau melalui media lain (tulisan, oral, dan visual).
- Komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan (berita) antar dua orang atau lebih dengan cara yang tepat sehingga pesan (berita) itu dapat dipahami.





# DEFINISI KOMUNIKASI TERAPEUTIK

- Komunikasi yang dilakukan dengan tujuan untuk kesembuhan klien
- Dalam komunikasi terapeutik, perawat menggunakan pendekatan yang direncanakan secara sadar, memiliki tujuan dan kegiatannya ditujukan pada pasien



# Komunikasi Dalam Praktik Keperawatan

- Upaya yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif terhadap perilaku pasien (klien) yang berkaitan erat dengan kesehatan dan Tindakan (Asuhan) keperawatan penyakit pasien (klien) yang menggunakan prinsip-prinsip komunikasi.
- Mempengaruhi pasien yang bersifat terapeutik
- Komunikasi dilakukan secara interprofesional



# KOMPONEN KOMUNIKASI

1. Komunikator/sender/pengirim, yaitu penyampai pesan.
2. *Komunikan / penerima / receiver* , yaitu penerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
3. Pesan, yaitu sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima.
4. *Saluran / media / channel* , yaitu saluran atau jalan yang dilalui oleh pesan pernyataan komunikator terhadap komunikan maupun sebaliknya.
5. *Feedback* adalah reaksi dan respons penerima atas komunikasi yang komunikator lakukan.

# PROSES KOMUNIKASI

## EFFECTIVE COMMUNICATION



- ***Komunikasi Efektif*** adalah saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan.



# PROSES KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK KEPERAWATAN

## PROSES KOMUNIKASI PRIMER

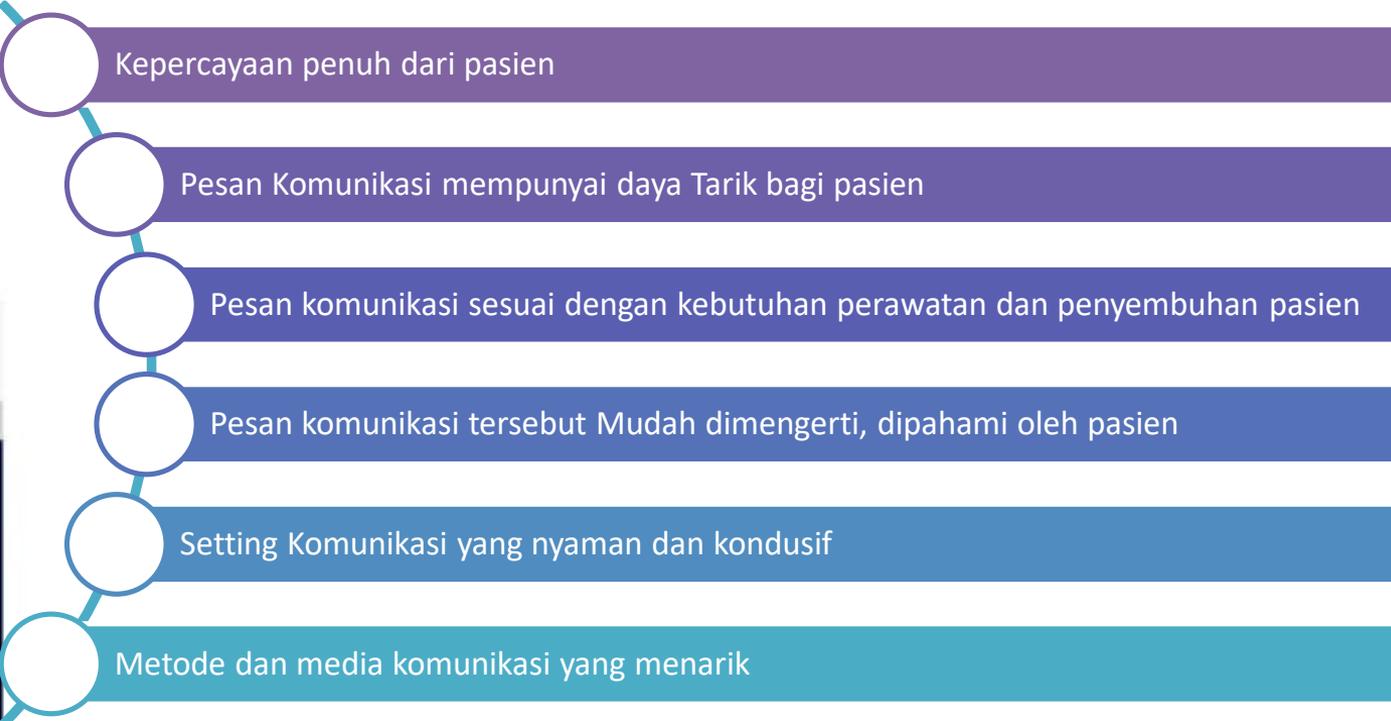
Proses perpindahan pengertian, pikiran, ide atau perasaan dari komunikator dalam bentuk informasi (pesan). Komunikasi yang dilakukan secara (*face to face*) dalam bentuk Bahasa verbal dan non verbal kepada komunikan.

## PROSES KOMUNIKASI SEKUNDER

Proses perpindahan pengertian dalam bentuk pemikiran, gagasan, ide-ide, atau perasaan seseorang yang disampaikan secara tidak langsung kepada orang lain, akan tetapi menggunakan instrument media komunikasi.



# Proses Komunikasi dikatakan efektif bila?



Kepercayaan penuh dari pasien

Pesan Komunikasi mempunyai daya Tarik bagi pasien

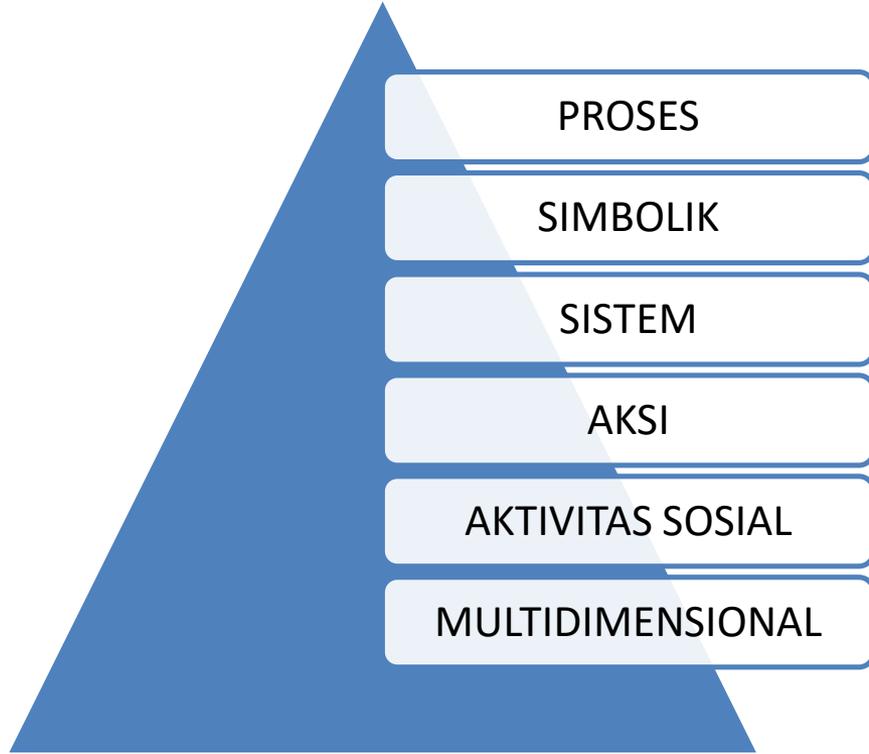
Pesan komunikasi sesuai dengan kebutuhan perawatan dan penyembuhan pasien

Pesan komunikasi tersebut Mudah dimengerti, dipahami oleh pasien

Setting Komunikasi yang nyaman dan kondusif

Metode dan media komunikasi yang menarik

# PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK KEPERAWATAN





## I. Komunikasi Dalam Praktik Keperawatan Merupakan Proses

- Adanya kegiatan komunikasi yang terus menerus, bergerak, bersifat dinamis dan aktif.
- Ex: Komunikasi antar perawat mengenai pertukaran shif jaga



## II. Komunikasi dalam praktik

### Keperawatan Merupakan Simbolik

- Suatu komunikasi yang ditunjukkan menggunakan bentuk simbol-simbol (lambang) yang tujuannya untuk kepentingan pribadi atau pun orang lain.
- 



### III. Komunikasi dalam Praktik Keperawatan Sebagai Sistem

- Seperangkat komponen yang berupaya saling mempengaruhi, mengontrol, dan bergantung satu dengan yang lainnya yang melibatkan beberapa aturan berkomunikasi.
  - ✓ Sistem terbuka (Open System)
  - ✓ Sistem Tertutup (Shut System)



## IV. Komunikasi dalam Praktik Keperawatan Sebagai Aksi

- Merupakan satu kesatuan atau sekumpulan Tindakan (perbuatan) yang ditunjukkan seseorang atau sekelompok orang sebagai Tindakan komunikasi
- Aksi ini dapat dinyatakan dengan tulisan, lisan, pernyataan non verbal (Bahasa tubuh dan ekspresi wajah).



## V. Komunikasi dalam Praktik

### Keperawatan Sebagai Aktivitas Sosial

- Konsep bahwa komunikasi sebagai aktivitas social bermula dari hakikat diri manusia yang tidak dapat hidup sendiri
- Komunikasi sebagai aktivitas sosial tidak hanya sebagai jembatan untuk menentukan dan memilih Tindakan, tetapi juga sebagai pengambilan keputusan yang lebih bijaksana.



## VI. Komunikasi dalam Praktik Keperawatan Sebagai Multidimensional

### Dimensi Isi (Content Dimension)

- Menunjukkan kata-kata, Bahasa atau informasi yang dibawa oleh pesan

### Dimensi Hubungan (Relationship Dimension)

- Menunjukkan bagaimana peserta komunikasi berinteraksi (proses mempengaruhi dan dipengaruhi)



# Tujuan Komunikasi

- Mengenal dan memahami klien
- Mengubah cara berfikir dan sikap klien
- Membimbing, menggerakkan, mengubah, mempertahankan perilaku pasien

# BENTUK KOMUNIKASI



- Konsep Verbal/Langsung

- Konsep Tertulis

- Komunikasi Non Verbal



# KOMUNIKASI VERBAL/LANGSUNG

- 
- Tujuan komunikasi verbal adalah *assertiveness*. Perilaku asertif (*assertiveness*) adalah suatu cara komunikasi yang memberikan kesempatan bagi individu untuk mengekspresikan perasaannya secara langsung, jujur, dan dengan cara yang sesuai tanpa menyinggung perasaan lawan bicara.



# KOMUNIKASI TERTULIS

- Komunikasi tertulis adalah bagian yang terpenting dalam organisasi. Dalam mencapai kebutuhan individu atau staf, setiap organisasi telah mengembangkan metode penulisan dalam mengkomunikasikan pelaksanaan dan pengelolaan, misalnya publikasi perusahaan, surat menyurat ke staf, pembayaran, dan jurnal. Manager harus terlibat dalam komunikasi tertulis, khususnya kepada stafnya.



# KOMUNIKASI NON VERBAL

- Komunikasi nonverbal adalah komunikasi dengan menggunakan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan sikap tubuh atau *body language*. Oleh sebab itu, komunikasi nonverbal lebih mengandung arti yang signifikan dibandingkan dengan komunikasi verbal. Akan tetapi, dapat menjadi sesuatu yang membahayakan jika komunikasi nonverbal diartikan salah tanpa adanya penjelasan penjelasan secara verbal.

# TINGKATAN KOMUNIKASI



Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Kelompok

Komunikasi Kelompok

A dark blue speech bubble with three horizontal white lines is positioned above a dark blue silhouette of a person's head and shoulders. The person's face is a light orange circle. The background features a dark blue vertical bar on the left and a light gray gradient on the right.

# Komunikasi Intrapersonal

- proses komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Komunikasi ini merupakan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan simbolik dari pesan-pesan.
- Seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri.



# Komunikasi Interpersonal

- Komunikasi interpersonal menunjuk kepada komunikasi dengan orang lain, yaitu komunikasi yang terjadi di antara satu individu dengan individu yang lain. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi.



# Komunikasi Kelompok

- 
- Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok kecil seperti dalam rapat, pertemuan, konferensi dan sebagainya. Biasanya terdiri dari 3 orang atau lebih

# SIKAP DALAM KOMUNIKASI





## ASERTIF

- Asertif merupakan cara penyampaian gagasan secara terbuka. Terbuka dalam menerima pendapat dan tertata dalam berucap. Sikap ini dicirikan dengan berani, positif, dan penuh keyakinan dengan segala sesuatu yang dilakukan atau dikatakan yakni berani mempertahankan hal-hal yang benar secara keyakinan.

# SUBMISIF

- Suatu sikap yang selalu mengiyakan segala permintaan atau kecenderungan menyetujui pendapat orang lain tanpa megemukakan pendapat sendiri atau ragu-ragu dalam berbicara atau bertindak. Sikap ini menunjukkan orang yang berpenampilan lemah tak berdaya karena kekhawatiran memperoleh hal-hal yang tidak mengenakan, seperti reaksi-reaksi negatif dari lawan komunikasinya.





## AGRESIF

- Agresif merupakan sikap berperilaku dogmatis, sering mengadili orang lain dan terkadang menyerang orang lain secara personal. Orang ini cenderung bertindak negatif dan merasa bermusuhan dengan orang lain, memaksakan pendapatnya pada orang lain, merasa superior dalam berkomunikasi dengan orang lain.

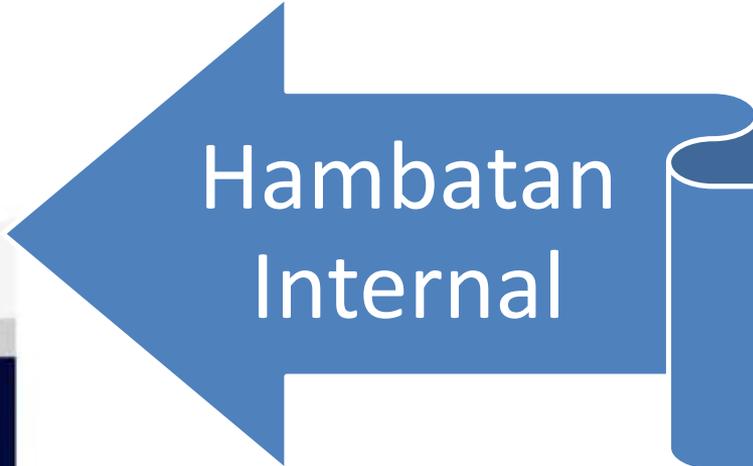


# Faktor-Faktor yang Pengaruhi Komunikasi

- Kredibilitas Komunikator & kompetensi perawat
- Kedekatan psikologis dan social antara perawat & klien
- Motivasi dan perhatian perawat pada klien
- Kesamaan kepentingan antara perawat dan pasien
- Cara penyampaian pesan oleh perawat kepada pasien
- Faktor psikologis, sosial, budaya dan fisik
- Kondisi lingkungan atau situasi

# HAMBATAN KOMUNIKASI







*Komunikasi....*



TERIMAKASIH

SELAMAT BELAJAR

Eny Septi Wulandari, M.Kep

# MENGHADIRKAN DIRI SECARA TERAPEUTIK



## LATAR BELAKANG

Keadaan stress dan cemas yang dialami klien sering kali tidak berhubungan dengan fasilitas di Rumah Sakit. Keadaan Stres dan Cemas tersebut sering datang karena kurangnya informasi mengenai keadaan penyakit yang mereka alami, pertanyaan yang disepelekan, tidak mengetahui alasan dan hasil prosedur yang dilakukan. Situasi tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan komunikasi antara perawat-klien.



# MENGHADIRAN DIRI

Perawat

Komunikasi  
dengan Klien

Kehadiran  
Fisik&Psikologis



# MENGHADIRKAN DIRI

Seorang perawat perlu menyadari bahwa semua Tindakan keperawatan dilaksanakan dalam bentuk komunikasi (Verbal/Non Verbal). Seorang perawat harus mengetahui fungsi komunikasi, sikap dan keterampilan yang perlu dikembangkan dalam komunikasi dengan klien.

→ MENGHADIRKAN DIRI



# I. KEHADIRAN FISIK

- Kebersamaan perawat saat berkomunikasi dengan klien, yaitu mendengar, mengamati dan memberikan perhatian terhadap ucapan dan perilaku klien.
- Kehadiran fisik yang berupa perhatian yang diberikan melalui penampilan tubuh akan memperkuat pesan yang disampaikan



# Cara Menghadirkan Diri Secara Terapeutik

Berhadapan

Mempertahankan Kontak Mata

Membungkuk ke arah pasien

Mempertahankan sikap terbuka

Rileks



# Berhadapan

- Sikap tubuh dan wajah menghadap kepada klien. Dengan posisi ini, perawat secara jelas melihat apa yang tampak secara verbal dan Non Verbal klien. Posisi ini terlihat perawat siap membantu klien.



# Mempertahankan Kontak Mata

- Kontak mata menunjukkan perawat mendengar dan memperhatikan klien. Kontak mata juga dapat berarti bahwa perawat menghargai klien serta menunjukkan keinginan untuk tetap berkomunikasi.



## Membungkuk ke Arah Klien

- Posisi membungkuk ke arah klien menunjukkan perawat ingin **mendengarkan atau mengatakan sesuatu**. Pada posisi ini juga dapat menunjukkan bahwa perawat ingin membantu, merespon dan perhatian terhadap klien



# Mempertahankan Sikap Terbuka

- Sikap ini dilakukan dengan perawat tidak melipat kaki dan tangan, melainkan mempertahankan posisi tangan di samping atau posisi terbuka lainnya.



## Relaks

- Menciptakan lingkungan yang relaks, menjaga privasi, menjaga privasi dan rasa nyaman dapat **membantu klien untuk membuka diri**. Perawat harus dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam menghadapi klien.



## II. KEHADIRAN PSIKOLOGIS

- Kehadiran psikologis : mendengarkan secara aktif yang berarti perawat mendengarkan dengan telinga, pikiran dan perasaan tentang hal-hal yang disampaikan dan diisyaratkan oleh klien
- Pada saat perawat aktif mendengarkan, perawat mengikuti hal yang dibicarakan klien dan memperhatikan perilaku klien, serta memberikan tanggapan yang tepat.



# DIMENSI RESPON & DIMENSI TINDAKAN

Dimensi Respon

Kemampuan perawat berespon terhadap pasien sebelum berkomunikasi kepada klien sebelum melakukan tindakan

Langkah konkrit keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien

Dimensi Tindakan



# A. Dimensi Respon yang Harus dimiliki Perawat



# IKHLAS

- Ikhlas, tidak berpura-pura dan mengekspresikan perasaannya dengan spontan
- Perawat mengungkapkan keikhlasan melalui keterbukaan, kejujuran, ketulusan dan berperan aktif dalam berkomunikasi dengan klien.



# Menghargai

- Perawat menghargai klien dengan menerima apa adanya.
- Perawat tidak `menghakimi, mengkritik, mengejek dan menghina
- Rasa menghargai dapat diwujudkan dengan duduk diam Bersama klien yang sedang menangis dan sedih.

Ex: Memberikan waktu jika pasien sedang butuh sendiri



## Lanjutan....

- Melihat ke arah klien
- Memberikan perhatian dengan tidak berbagi
- Memelihara kontak mata
- Senyum pada saat yang tepat
- Bergerak ke arah klien
- Menentukan sapaan yang disukai klien
- Jabat tangan atau sentuhan yang lembut



# Empati

- Kemampuan menempatkan diri kita kepada orang lain. Kita memahami perasaan orang lain.
- Perawat memandang dalam pandangan klien, merasakan melalui perasaan klien dan kemudian mengidentifikasi masalah klien serta membantu klien untuk mengatasi permasalahan tersebut.



# Lanjutan Hal yang mempengaruhi Empati...

## Aspek Mental

Kemampuan melihat permasalahan orang lain melalui paradigma orang lain tersebut. Kita dapat memahami orang tersebut secara emosional dan intelektual.

## Aspek Verbal

Kemampuan menggunakan secara verbal pemahaman terhadap perasaan, alasan dan reaksi emosi klien

## Aspek Non Verbal

Kemampuan menunjukkan empati dengan menunjukkan kehangatan dan kesejatan



# Lanjutan... “ASPEK VERBAL”

## Keakuratan

- Ketepatan dalam mengungkapkan keakuratan permasalahan klien.

## Kejelasan

- Ungkapan empati harus jelas sesuai dengan permasalahan klien

## Kealamiahn

- Sikap yang alamiah dalam komunikasi dengan pasien , menggunakan kata-kata sendiri

## Mengecek

- Mengecek apakah komunikasi yang kita lakukan sudah efektif



# Lanjutan... “Aspek Non Verbal”

## Kehangatan

- Kehangatan dilakukan pada muka, postur dan Sikap (rileks, dahi, mata, mulut, ekspresi, tubuh, kepala, bahu, kaki, Sikap emosional)

## Kesejatian

- Kesamaan respon verbal dan Non verbal
- Ketertarikan dan perhatian pada lawan bicara kita



## Komponen yang dapat Mempengaruhi Hubungan Interpersonal Perawat-Klien

### Aktivitas Fisik

- Gerakan Tubuh
- Mimik Wajah
- Sikap & Postur Tubuh
- Kontak mata
- Sentuhan

### Vokalisasi

- Bahasa yang digunakan
- Tekanan Suara
- Nada Suara
- Kecepatan Bicara

### Jarak Antara Perawat-Pasien

- Jarak Terapeutik 45-50 cm sehingga memungkinkan terjadinya kontak mata



# Karakteristik Perawat yang Mampu Bersikap Empati

- Kemampuan melihat permasalahan klien
- Tidak bersikap menghakimi, menyalahkan dan menghina.
- Kemampuan untuk mengerti perasaan orang lain
- Kemampuan mengkomunikasikan perhatian terhadap permasalahan klien.



## Konkrit

- Dalam melakukan komunikasi perawat menggunakan istilah yang spesifik, jelas dan tidak abstrak, agar klien tidak mengalami keragu-raguan dan ketidakjelasan.
- Perawat menggunakan terminology yang spesifik, sehingga klien tidak bingung.



## B. DIMENSI TINDAKAN

Konfrontasi

Kesegeraan

Keterbukaan Perawat

Emosional Chatarsis

Bermain Peran



# KONFRONTASI

- Konfrontasi merupakan perasaan perawat tentang perilaku klien yang tidak sesuai.
- Konfrontasi berguna untuk meningkatkan kesadaran klien akan kesesuaian perasaan, sikap, kepercayaan dan perilaku.
- Tujuan : Agar klien sadar adanya ketidaksesuaian pada dirinya terkait dengan perasaannya, kepercayaannya dan tingkah lakunya.



# Lanjutan...

- **Dua bagian Konfrontasi**

- ✓ Membuat orang lain sadar terhadap perilaku yang tidak produktif atau merusak

Ex. Ibu,,berdiam diri di kamar itu tidak baik ,,,,

- ✓ Membuat pertimbangan tentang bagaimana dia bertingkah laku yang lebih produktif

Ex. Ibu, coba bayangkan perbedaan jika ibu jalan-jalan keluar dengan hanya berdiam diri saja ....

- **Waktu yang Tepat dilakukan Konfrontasi:**

- ✓ Tingkah laku klien tidak produktif (Ex. Berdiam diri)
- ✓ Tingkah lakunya merusak ( Ex. Ingin bunuh diri)
- ✓ Ketika mereka melanggar hak kita atau hak orang lain



# Lanjutan...

- **Cara Melakukan Konfrontasi:**

- ✓ Clarify : Membuat sesuatu lebih jelas untuk dimengerti  
Ex. Ibu Terlihat meringis kesakitan, apakah ibu merasakan nyeri?
- ✓ Articulate : Dapat mengekspresikan opini diri sendiri dengan kata-kata yang jelas  
Ex. Bapak, Rokok itu mengandung bahan-bahan yang berbahaya saya berharap bapak bisa belajar berhenti merokok.
- ✓ Request : permintaan  
Ex. Harapan saya, bapak bisa berhenti merokok
- ✓ Encourage : Memberikan support, Harapan dan Kepercayaan  
Ex. Keluarga bapak pasti akan senang sekali jika bapak berhenti merokok

- **Tiga Kategori Konfrontasi:**

- ✓ Ketidaksesuaian antara konsep diri klien (Ekspresi klien tentang dirinya) dan ideal diri (Keinginan Klien)
- ✓ Ketidak sesuaian antara ekspresi verbal dan Non Verbal
- ✓ Ketidak sesuaian anantara pengalaman klien dengan perawat



# Faktor yang harus diperhatikan sebelum melakukan konfrontasi

- Tingkat Hubungan Saling Percaya
- Waktu (Waktu pasien yang tenang, tidak terburu-buru)
- Tingkat Stress Klien
- Kekuatan mekanisme Pertahanan klien
- Pengalaman klien tentang kedekatan dan jarak antara perawat - klien



# KESEGERAAN

Perawat sensitif terhadap perasaan klien dan berkeinginan membantu dengan segera. Kesegeraan terjadi jika interaksi perawat klien difokuskan dan digunakan untuk mempelajari fungsi klien dalam hubungan interpersonal lainnya. Perawat harus sensitive terhadap perasaan klien dan berkeinginan untuk membantu dengan segera



# KETERBUKAAN PERAWAT

- Membuka diri adalah membuat orang lain tahu tentang pikiran, perasaan, pengalaman pribadi kita. Membuka diri diperlukan saat perawat ingin meningkatkan pemahaman, kekuatan dan kepercayaan klien. Perawat membuka diri tentang pengalaman yang sama dengan pengalaman klien. Tukar pengalaman ini memberi keuntungan pada klien untuk mendukung Kerjasama.
- Cara Membuka diri :
  - ✓ Mendengar
  - ✓ Empati (Ex. Saya mengerti apa yang dirasakan ibu)
  - ✓ Membuka diri (Ex. saya juga pernah mengalami hal yang sama seperti ibu)
  - ✓ Mengecek (Ex. Berarti apa yang ibu rasakan adalah kecewa dan sedih?))



# Emosional Catharsis

- Klien didorong untuk membicarakan hal-hal yang sangat menggangukannya untuk mendapatkan efek terapeutik.
- Persiapan yang harus dilakukan perawat adalah, perawat harus mengkaji kesiapan klien untuk mendiskusikan masalahnya.
- Ex. Saya melihat ibu terlihat murung, selalu sendirian dan bersedih...apa yang membuat ibu bersedih?Ibu bisa menceritakan kepada saya mengenai.... dst



# BERMAIN PERAN

- Bermain peran adalah melakukan peran pada situasi tertentu yang digunakan untuk meningkatkan kesadaran dalam berhubungan dan kemampuan melihat situasi dari pandangan orang lain
- Kita Harus memahami apa yang kita sampaikan.
- Ex. Ibu...jika ibu marah atau sedih ibu bisa Tarik nafas dalam lalu hembuskan,,,,,saya contohkan ya...dst



# Lanjutan,,,,, “Tahapan Bermain Peran”

- Mendefinisikan masalah
- Menciptakan kesiapan untuk bermain peran
- Menciptakan situasi kondusif
- Penjelasan
- Pelaksanaan memerankan suatu peran
- Berhenti
- Analisis dan diskusi
- Evaluasi



TERIMAKASIH  
SELAMAT BELAJAR

