



KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK KEPERAWATAN



Oleh:

Cecilya Kustanti, S.Kep. Ns, M.Kes



Komunikasi dalam Keperawatan



A. Pengertian.

- ❑ Komunikasi merupakan proses kompleks yg melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya.

- ❑ Komunikasi terjadi pada tiga tingkatan yaitu
 - intrapersonal, interpersonal dan publik.

TUJUAN KOMUNIKASI

1. Menyampaikan ide/informasi/berita
2. Memberikan pendidikan
3. Mempengaruhi/mengubah perilaku orang lain
4. Memahami (ide) orang lain



B. Unsur-unsur komunikasi

1. Pengirim pesan (komunikator) : orang yang mencoba untuk memindahkan suatu pesan kepada orang lain. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:
 - a. Penampilan
 - b. Penguasaan masalah
 - c. Penguasaan bahasa
2. Pesan/message
3. Bentuk / saluran : rute pesan
4. Interaksi antara pengirim dan penerima

C. Prinsip-prinsip komunikasi

PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI

1. Perawat harus mengenal dirinya sendiri
2. Komunikasi harus ditandai sikap saling menerima, percaya dan menghargai
3. Perawat harus memahami, menghayati nilai yg dianut oleh pasien
4. Perawat harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien, baik fisik maupun mental
5. Perawat harus dapat menciptakan suasana yg nyaman dan aman bagi pasien
6. Kejujuran dan terbuka
7. Mampu sbg role model
8. Altruisme
9. Bertanggung jawab

PRINSIP-PRINSIP DALAM ETIKA KEPERAWATAN

AUTONOMI

(menentukan pilihan)

**RESPECT FOR
AUTONOMI**

JUSTICE

(adil)

FIDELITY

(menepati janji)

BENEFIENCE

(bersikap baik)

CONFIDENTIALITY

(kerahasiaan)

VERACITY

(jujur)

ACCOUNTABILITY

(profesional)

Non-maleficence

(tidak merugikan)

KOMPONEN DALAM KOMUNIKASI



Komunikasi menjadi penting karena :

1. Sarana terbina hubungan yg baik antara pasien & nakes
 2. Melihat perubahan perilaku yg terjadi pada individu atau pasien
 3. Kunci keberhasilan tindakan medis/non medis yg telah dilakukan
 4. Tolok ukur kepuasan pasien
 5. Tolak ukur komplain tindakan dan rehabilitasi
- 

BENTUK/JENIS KOMUNIKASI

1. Komunikasi verbal

Pertukaran informasi menggunakan kata yang diucapkan secara oral dan dituliskan. Komunikasi oral adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan, baik langsung dengan cara tatap muka maupun secara tidak langsung, melalui telepon atau telekonferensi.

Jenis komunikasi ini tergantung dari irama, kecepatan, intonasi, penguasaan materi oleh komunikator, penekanan, dan nada suara serta bahasa yang digunakan.

2. Komunikasi non-verbal

kontak mata, ekspresi wajah, postur atau sikap tubuh, gaya jalan, gerakan/bahasa isyarat tubuh waktu bicara, penampilan secara umum, suara dan sikap diam, atau simbo lain, misalnya model pakaian dan cara menggunakan

FAKTOR YG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

1. Situasi/suasana
2. Kejelasan pesan



PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

1. Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan orang lain dalam menjalankan dan mengembangkan kehidupannya.
2. Hubungan dg orang lain akan terjalin bila setiap individu melakukan komunikasi diantara sesamanya.
3. Kepuasan, kenyamanan dan rasa aman yg dicapai oleh individu dalam berhubungan sosial dg orang lain
4. Mewujudkan integritas diri setiap manusia sbg bagian dari sistem sosial

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

1. Perkembangan → perlu diperhatikan adalah siapa yg diajak berkomunikasi.
2. Persepsi → pandangan personal thd suatu kejadian. Persepsi dibentuk oleh harapan dan pengalaman.
3. Nilai → standar yg mempengaruhi perilaku sehingga sangat penting bagi pemberi pelayanan kesehatan untuk menyadari nilai seseorang.
4. Latar belakang budaya → Gaya berkomunikasi
5. Emosi → perasaan subjektif tentang suatu peristiwa.
6. Pengetahuan

TREND DAN ISSU KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

- ❖ Hubungan perawat dg pasien adalah satu bentuk hubungan interaksi yg telah cukup lama ketika memberikan bantuan kepada pasien.
- ❖ Perspektif yg berbeda dalam memandang pasien, dalam prakteknya menyebabkan munculnya hambatan teknik dalam melakukan proses kolaborasi.
- ❖ Kendala psikologi keilmuan dan individual, factor sosial, serta budaya menempatkan kedua profesi ini memunculkan kebutuhan akan upaya kolaborasi yg dapat menjadikan keduanya lebih solid dg semangat kepentingan pasien.
- ❖ Berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak aspek positif yg dapat timbul jika hubungan kolaborasi dokter dg perawat berlangsung baik.

ANGGOTA TIM INTERDISIPLIN

- ❑ Tim pelayanan kesehatan interdisiplin merupakan sekelompok profesional yg mempunyai aturan yang jelas, tujuan umum dan berbeda keahlian.
- ❑ Tim akan berfungsi baik jika terjadi adanya kontribusi dari anggota tim dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik.
- ❑ Anggota tim kesehatan meliputi: pasien, perawat, dokter, fisioterapi, pekerja sosial, ahli gizi, manager, dan apoteker. Oleh karena itu tim kolaborasi hendaknya memiliki komunikasi yang efektif, bertanggung jawab dan saling menghargai antar sesama anggota tim.
- ❑ Perawat sebagai anggota membawa perspektif yg unik dalam interdisiplin tim bertugas sbg penghubung dalam memfasilitasi dan membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari praktek profesi kesehatan lain.

D. Saluran-saluran komunikasi

- Saluran / alur / rute yang digunakan oleh informasi untuk mencapai penerima. Beberapa factor yang mempengaruhi :
 - Lingkungan
 - Media
 - Human error
 - Time

E. Proses komunikasi Fungsional

1. Pengiriman fungsional bahwa pengiriman yang berkomunikasi secara fungsional dapat menyatakan maksudnya dengan **tegas dan jelas**, mengklarifikasi dan mengkualifikasi apa yang ia katakan, **meminta umpan balik** dan **terbuka** terhadap umpan balik.
 - a. Menyatakan maksud dengan tegas dan jelas. Menggunakan komunikasi yang selaras pada tingkat isi dan instruksi
 - b. Intensitas dan keterbukaan
 - c. Mengklarifikasi dan mengkualifikasi pesan
 - d. Meminta umpan balik
 - e. Terbuka terhadap umpan balik

2. Penerima fungsional : membuat pengkajian, maksud suatu pesan secara akurat.

a. Mendengarkan : aktif / pasif

b. Memberikan umpan balik

c. Memberikan validasi : menerima, memahami, dan menghargai.

Pola Fungsional Komunikasi

-Berkomunikasi secara jelas dan selaras

-Komunikasi emosional

-Area komunikasi yang terbuka dan keterbukaan diri

-Hirarki kekuasaan dan peraturan keluarga

-Konflik dan resolusi konflik keluarga

F. Proses komunikasi Disfungsional.

1. Pengirim Disfungsional

- Membuat asumsi yang salah
- Mengekpresikan perasaan yang tidak jelas
- Membuat respon yang menghakimi
- Ketidakmampuan untuk mengidentifikasi keinginan sendiri
- Komunikasi yang tidak sesuai

2. Penerima Disfungsional

- Gagal untuk mendengarkan
- Menggunakan disqualifikasi
- Membuat respon yang menghakimi
- Menghina
- Gagal menggali pesan pengirim

3. Pengirim dan Penerima Disfungsional

Dua jenis urutan interaksi komunikasi yang tidak sehat, melibatkan baik pengirim maupun penerima, yang dalam komunikasi pararelnya tidak dapat memfokuskan pada satu isu.

Pola Komunikasi Disfungsional

- Egosentris
- Kebutuhan mendapatkan persetujuan total
- Kurang empati
- Area komunikasi yang tertutup

G. Faktor-faktor yang mempengaruhi pola komunikasi

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi komunikasi diantaranya :

a. Latar belakang budaya.

b. Ikatan kelompok atau group.

c. Harapan.

d. Pendidikan.

e. Situasi.

a. Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

b. Ikatan Kelompok atau Group

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

c. Harapan

Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

d. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

e. Situasi.

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi. Faktor situasi ini adalah:

-Faktor ekologis (iklim atau kondisi alam).

-Faktor rancangan dan arsitektural (penaataan ruang).

-Faktor temporal, misal keadaan emosi.

-Suasana perilaku, misal cara berpakaian dan cara berbicara.

-Teknologi.

-Faktor sosial, mencakup sistem peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu.

-Lingkungan psikososial yaitu persepsi seseorang terhadap lingkungannya.

-Stimulus yang mendorong dan memperteguh perilaku.

Komunikasi Interprofesi

Komunikasi interprofesi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah kerja interprofesi untuk mendukung kesuksesan dalam pelaksanaan tugas penatalaksanaan pasien secara komprehensif. Prinsip komunikasi efektif sangat dibutuhkan dalam kegiatan interprofesi. Komunikasi efektif adalah proses komunikasi yang ditandai dengan tersampainya pesan secara lengkap oleh pengirim pesan dan diterima oleh penerima pesan selengkap yang diinginkan pengirim, serta pengirim pesan mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari penerima pesan bahwa pesannya telah tersampaikan lengkap.

Komunikasi efektif interprofesi memiliki karakteristik antara lain: terbuka, kolaboratif, dan bertanggungjawab. Masing-masing profesi saling belajar satu sama lainnya. Beberapa kompetensi inti dalam komunikasi interprofesi adalah :

- a. berbagi informasi
- b. ketrampilan mendengarkan aktif
- c. menghormati pendapat profesi lain
- d. menunjukkan sifat fleksibel
- e. menggunakan bahasa yang mudah dipahami
- f. memberikan umpan balik kepada profesi lain dan menerima umpan balik dari profesi lain

Memberi dan menerima umpan balik (feed back)

Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini menjadi panduan praktis dalam persiapan pemberian umpan balik pada orang lain, yang meliputi:

- a. Siapa yang diberi umpan balik?
Tentukan waktu dan sumber yang tepat
- b. Kapan melakukan umpan balik?
 - 1) Melakukan pendekatan agar yang diberi umpan balik dapat menerima
 - 2) Perhatikan tentang waktu dan tempat
 - 3) Buatlah prediksi tentang resistensi dan caranya meminimalkannya
- c. Bagaimana cara pemberian umpan balik?
 - 1) Umpan balik diberikan dengan jelas dan tepat
 - 2) Cara pemberiannya jangan mengancam, tapi lebih merupakan 'presentasi'
 - 3) Selalu diawali dengan yang diketahui oleh lawan bicara
 - 4) Selalu mempertahankan cara pemberian yang positif
 - 5) Berilah alasan "mengapa" dan perlihatkan manfaatnya untuk lawan bicara
 - 6) Doronglah lawan bicara untuk bertanya dan sekaligus memberikan umpan balik terhadap umpan balik yang diberikan padanya
 - 7) Tetapkan target untuk dapat meraih hal-hal yang diumpanbalikkan

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi kolaborasi Interprofesi antar tenaga Kesehatan:

1. Faktor individu seperti karakter, kompetensi dan komunikasi antar profesi
2. Faktor kelompok seperti keterbatasan tenaga baik secara kuantitas maupun kualitas dan hierarki/senioritas
3. Latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda
4. Keterbatasan memahami peran masing-masing

Kolaborasi Interprofesional antar tenaga Kesehatan memiliki beberapa dampak seperti dampak pada :

- keselamatan pasien
- kepuasan pasien
- kualitas pelayanan rumah sakit



**KOMUNIKASI EFEKTIF
ADALAH KOMUNIKASI YANG
BISA SEGERA DIPAHAMI
LAWAN BICARA.**

Selamat Belajar