

Komunikasi Dasar Keperawatan

JENIS-JENIS KOMUNIKASI

Prima Daniyati K, S.Kep.,Ns.,M.Kep



Learning Targets



Komunikasi verbal

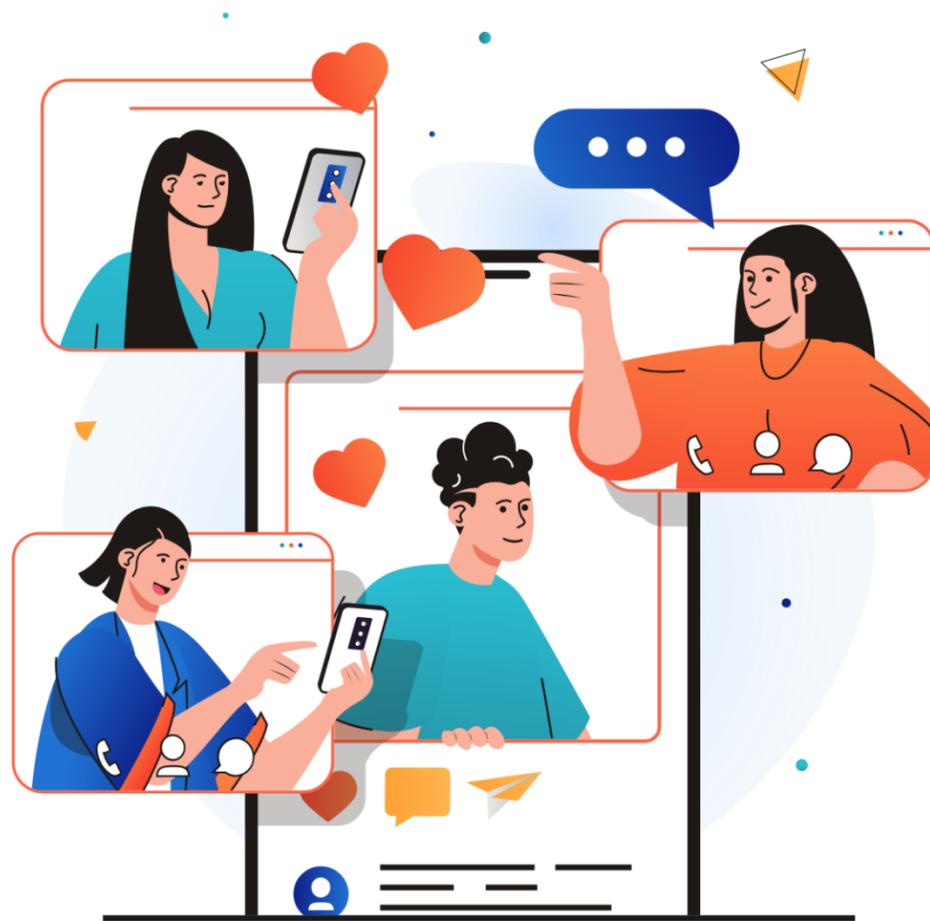


Komunikasi non verbal



Sikap Komunikasi Terapeutik

Latar Belakang

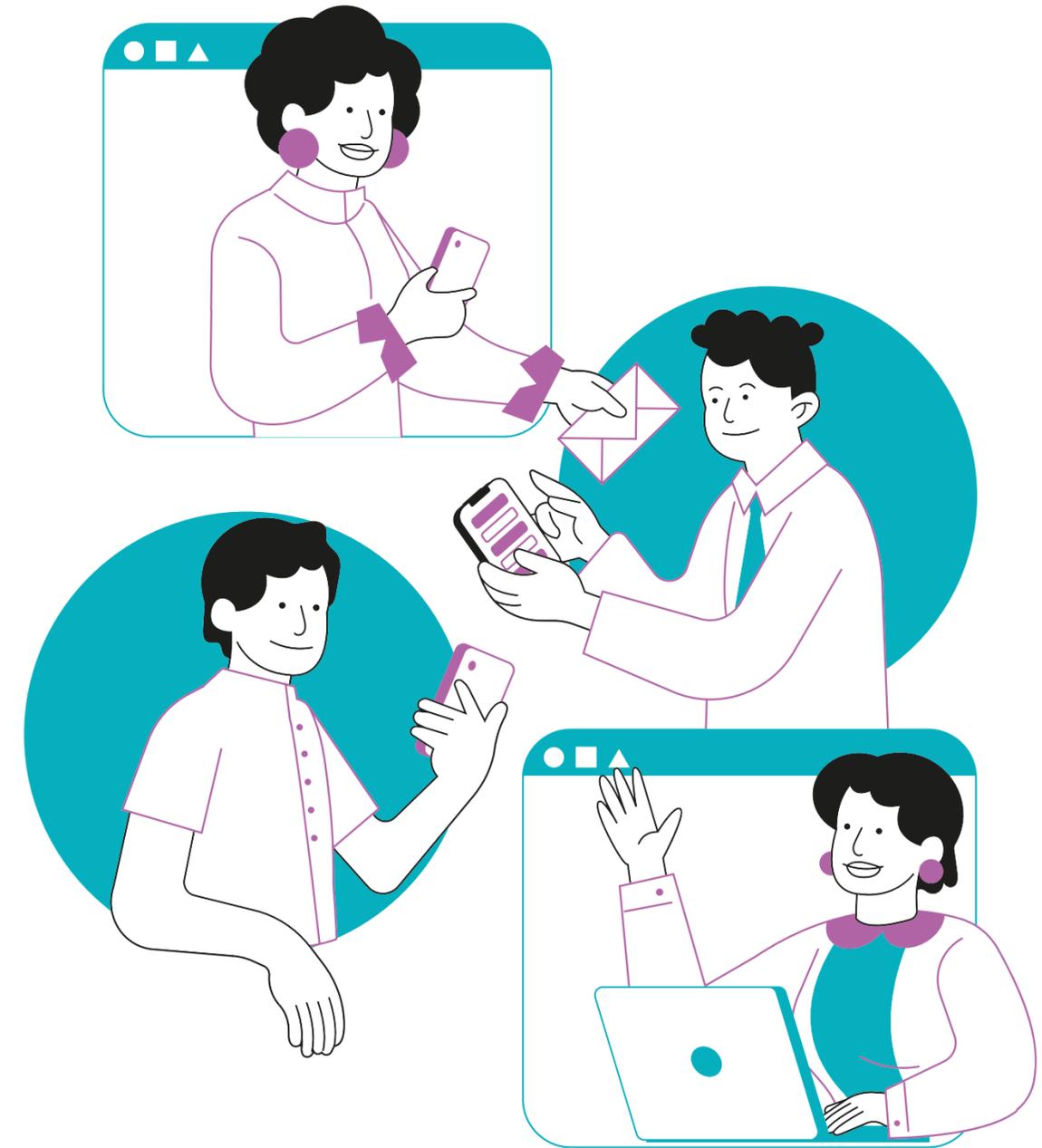


Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan manusia lain untuk hidup, dalam menjalin relasi, manusia membutuhkan melakukan interaksi dengan cara berkomunikasi. Komunikasi memiliki peranan penting agar manusia dapat menjalin suatu hubungan baik antara satu dengan lainnya.

Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang digunakan dengan menggunakan simbol-simbol verbal serta menggunakan kata dari satu maupun lebih bahasa.

Komunikasi verbal tidak hanya berupa lisan saja, namun juga meliputi komunikasi tertulis.



Komunikasi Verbal yang Efektif

1. Jelas dan ringkas
2. Perbendaharaan kata
3. Arti denotatif dan konotatif
4. Selaan dan kesempatan berbicara
5. Waktu dan relevansi
6. Humor
7. Voice tone



Komunikasi Non Verbal



Komunikasi non verbal ialah komunikasi yang dilakukan dengan cara menggunakan pesan non verbal untuk menyampaikan suatu informasi. Cara melakukan komunikasi non verbal ini adalah **tanpa menggunakan kata atau mengeluarkan kalimat dari mulut**. Tetapi, dengan cara melakukan suatu tindakan untuk menyampaikan suatu informasi.

90% ucapan dibentuk oleh suara dan gerak tubuh

Menurut Albert Mehrabian (psikolog sekaligus pakar komunikasi Amerika) menyebutkan ucapan 7% oleh isi, 35% oleh suara, dan 55% oleh gerak tubuh.



Latihan !!

Coba identifikasi jenis komunikasi nonverbal apa sajakah yang dilakukan orang tersebut ketika bertugas di perempatan jalan pada saat lampu lalu lintas mati!



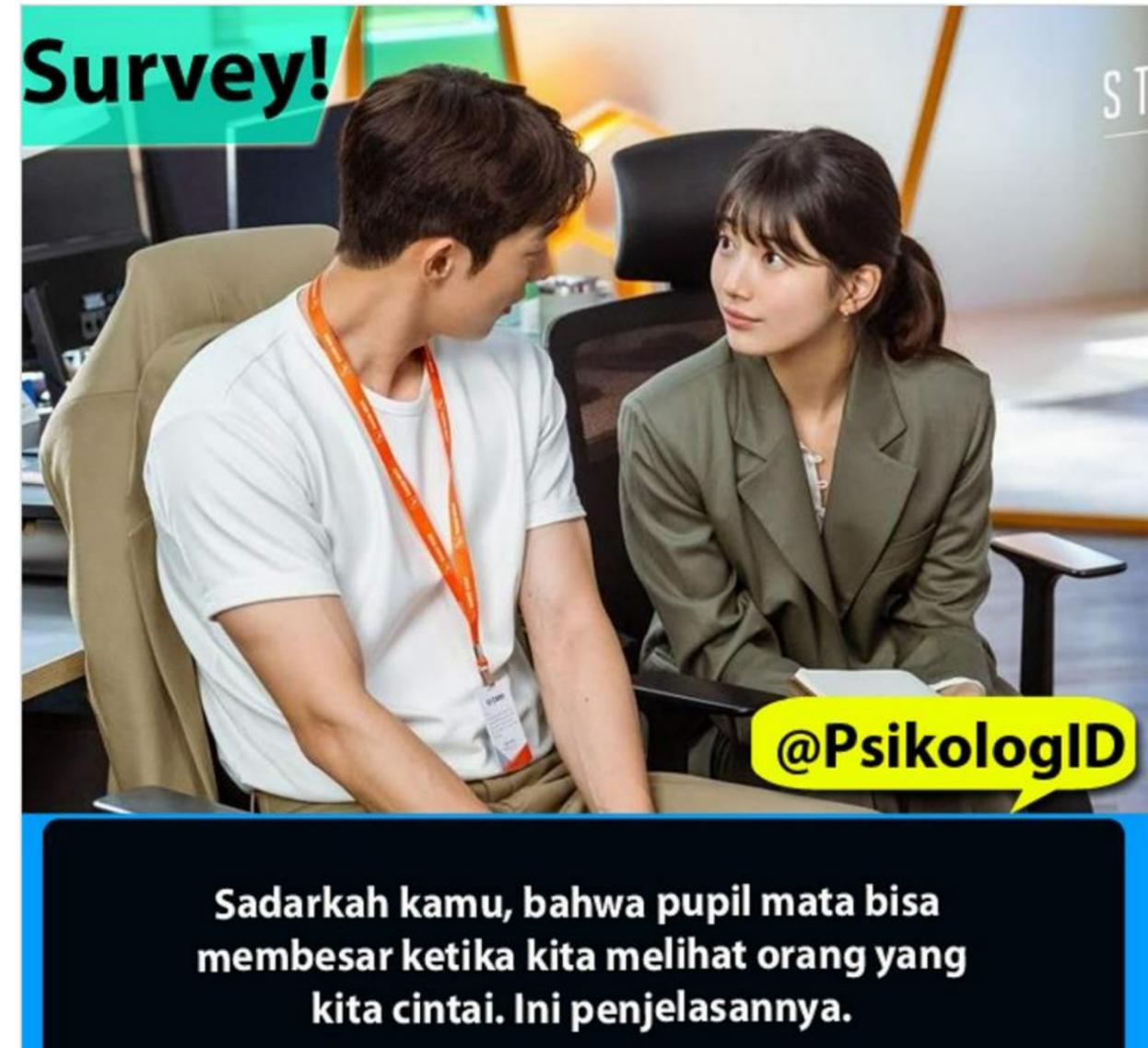
Fungsi Komunikasi Non Verbal

1. Menggantikan pesan lisan
2. Memperjelas relasi
3. Menyampaikan pesan yang tidak enak disampaikan secara lisan
4. Membentuk kesan yang mengarahkan komunikasi
5. Mengatur interaksi
6. Memperkuat & memodifikasi pesan-pesan verbal



Unsur Nonverbal

1. Penampilan yang baik
2. Ekspresi wajah, misalkan selalu tersenyum
3. Pupil mata yang membesar dan tatapan yang stabil
4. Sikap percaya diri
5. Gestur yang tepat



SIKAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK



SIKAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK



Sikap dapat diwujudkan dalam kehadiran perawat dalam berkomunikasi kepada klien untuk mencapai tujuan komunikasi/interaksi (hubungan).

Sikap (kehadiran) yang harus ditunjukkan oleh perawat dalam komunikasi terapeutik ada dua, yaitu:

- Sikap secara fisik
- Sikap secara psikologis



FISIK



1. Berhadapan
2. Mempertahankan kontak mata
3. Membungkuk ke arah klien
4. Mempertahankan sikap terbuka
5. Rileks
6. Berjabat tangan

PSIKOLOGIS



DIMENSI RESPON

1. Ikhlas
2. Menghargai
3. Empati
4. Konkret



DIMENSI TINDAKAN

1. Konfrontasi
2. Segera
3. Terbuka
4. Emosional katarsis
5. Bermain peran

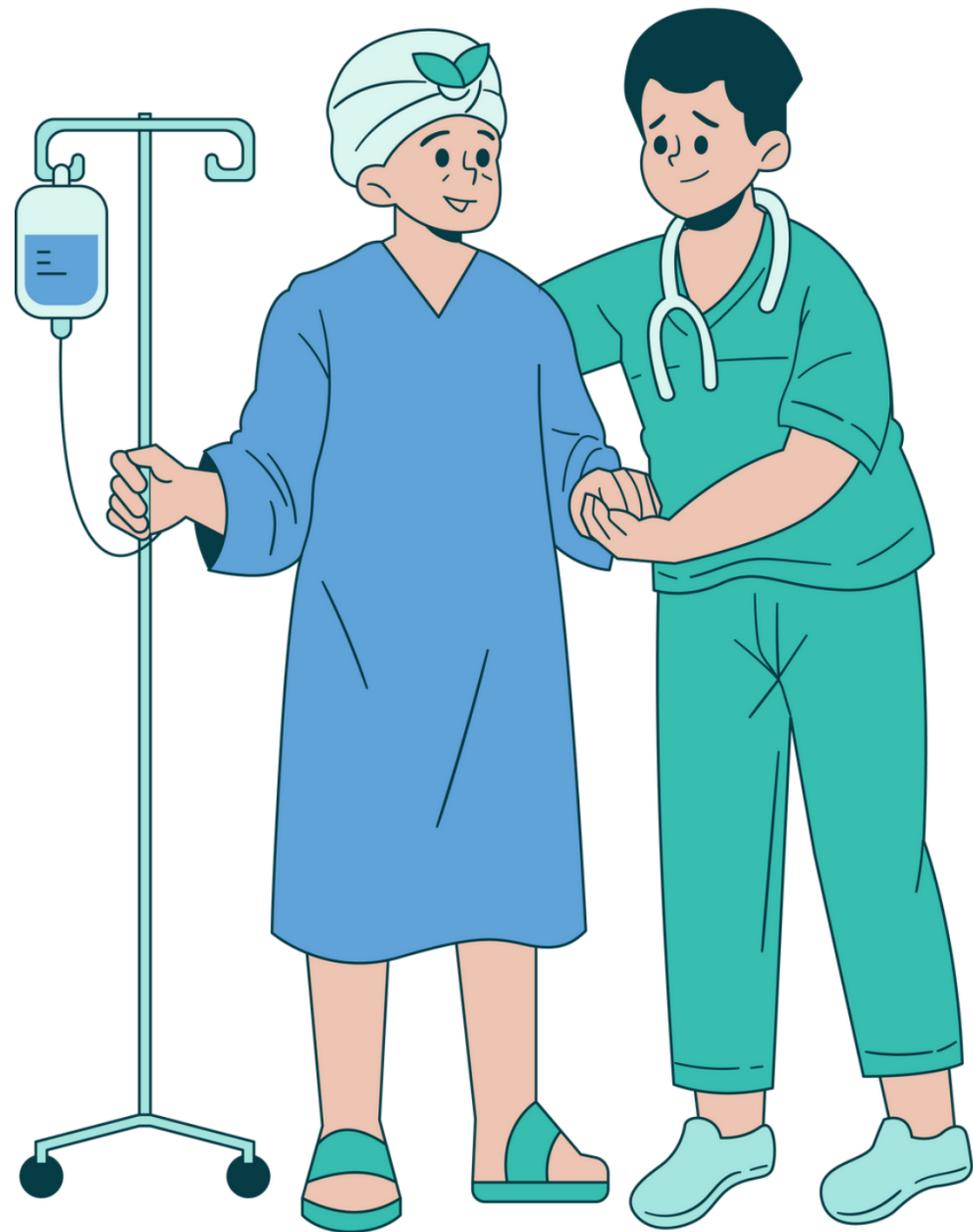
DIMENSI RESPON

Respons atau tanggapan adalah istilah yang digunakan oleh psikologi untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra.



- Dimensi respon terdiri dari respon perawat yang ikhlas, menghargai, empati dan konkrit.
- Dimensi respon sangat penting pada awal hubungan klien untuk membina hubungan saling percaya dan komunikasi terbuka. Respon ini terus dipertahankan sampai pada akhir hubungan.

Dimensi Respon



Keikhlasan

Perawat menyatakan keikhlasan melalui keterbukaan, kejujuran, ketulusan dan berperan aktif dalam hubungan dengan klien.



Menghargai

Rasa menghargai dapat diwujudkan dengan duduk diam bersama klien yang menangis, minta maaf atas hal yang tidak disukai klien.



Empati

Perawat memandang dalam pandangan klien, merasakan melalui perasaan klien dan kemudian mengidentifikasi masalah klien serta membantu klien mengatasi masalah tersebut.



Konkrit

Perawat menggunakan terminologi yang spesifik, bukan abstrak. Fungsinya yaitu, mempertahankan respon perawat terhadap perasaan klien, memberikan penjelasan yang akurat dan mendorong klien memikirkan masalah yang spesifik

DIMENSI TINDAKAN

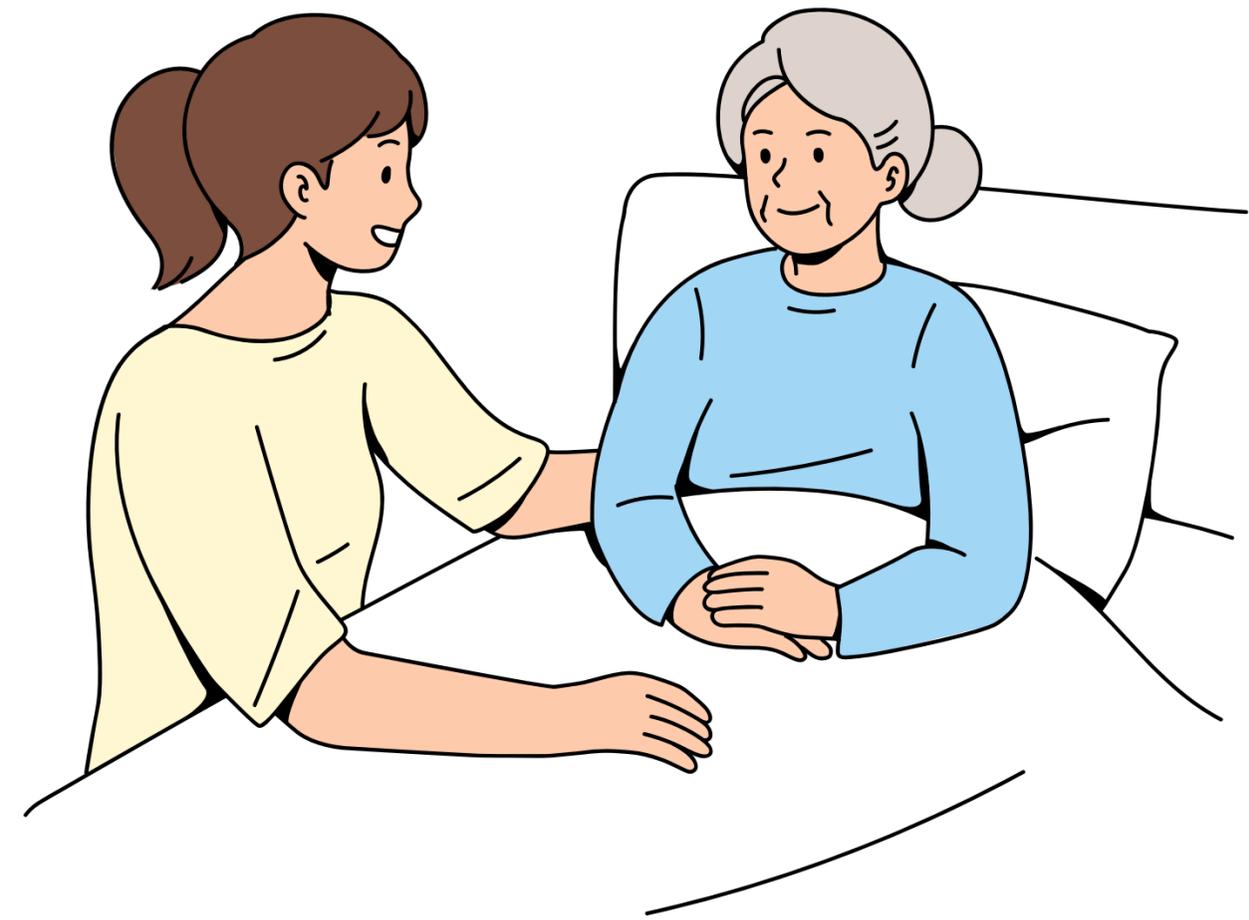


Suatu usaha perawat untuk membuat klien sadar atas ketidaksesuaian perasaan, perilaku, keyakinan dan perilaku klien, terdiri dari:

1. Konfrontasi

- Perasaan perawat tentang perilaku klien yang tidak sesuai.
- Konfrontasi berguna untuk meningkatkan kesadaran klien akan kesesuaian perasaan, sikap, kepercayaan, dan perilaku.
- Konfrontasi sangat diperlukan klien yang telah mempunyai kesadaran tetapi belum merubah perilakunya.

Konfrontasi



Kategori Konfrontasi:

1. Ketidaksesuaian antara ekspresi klien ttg dirinya (konsep diri) dengan apa yang dia inginkan (ideal diri).
2. Ketidaksesuaian antara ekspresi diri secara verbal dan perilaku klien.
3. Ketidaksesuaian antara pengalaman yang diekspresikan klien sendiri dan pengalaman perawat tentang klien.

Konfrontasi tepat dilakukan pada saat:

1. Tingkah laku klien tidak produktif
2. Tingkah laku klien merusak
3. Tingkah laku klien melanggar hal orang lain

Konfrontasi

Sebelum perawat melakukan konfrontasi perlu dikaji hal berikut:

- Tingkat *trust*
- Waktu yang tepat: orientasi tidak boleh berlebihan
- Tingkat stres klien
- Kekuatan mekanisme pertahanan klien
- Perasaan klien akan kebutuhan ruang personal/kedekatan
- Toleransi & kemampuan klien mendengarkan pendapat yang berbeda darinya.



Cara Konfrontasi

1. *Clarify*: membuat sesuatu lebih jelas untuk dimengerti orang lain.
2. *Articulate*: mengekspresikan opini menggunakan perkataan sendiri.
3. *Request*: permintaan
4. *Encourage*: memberikan support, harapan, kepercayaan.

Contoh:

Kamu memintaku memberitahukan lembar jawabanku padamu di ujian pagi tadi. Jujur saya merasa terganggu, konsentrasi saya buyar terhadap suara dan sikapmu. Kamu tahu, perilakumu tadi membahayakan kita berdua. Saya lebih suka kamu belajar sebelum ujian sehingga tidak merepotkan orang lain. Dan saya yakin kamu bisa melakukannya untuk ujian yang akan datang.

2. Kessegeraan



- Sensitifitas perawat terhadap perasaan klien dan berkeinginan membantu dengan segera.
- Terjadi jika interaksi perawat-klien difokusukan dan digunakan untuk mempelajari fungsi klien dalam hubungan interpersonal yang lain.

Contoh:

-  : "Saya tidak mau hadir di pertemuan itu. Saya sibuk dan saya tidak merasa ada kegunaan dari pertemuan itu."
-  : "Apakah Anda berusaha mengatakan bahwa Anda merasa malu dan pertemuan tersebut tidak menolong Anda?"

3. Keterbukaan perawat



Perawat membuka diri tentang pengalaman yang sama dengan pengalaman klien. Tukar pengalaman ini memberi keuntungan pada klien untuk mendukung kerjasama dan memberikan sokongan.

Kriteria membuka diri:

- untuk menjadi model dan mendidik
- Untuk memvalidasi realita
- Untuk mendorong otonomi klien

Keterbukaan perawat

Contoh:

 : "Ketika dia bilang bahwa dia tidak ingin bertemu saya lagi, saya merasa ingin menamparnya dan memeluknya pada saat yang sama. Tapi saya sadar masalahnya ada pada saya, tidak ada orang yang mencintai dan peduli pada saya."

 : "Ketika saya putus cinta dengan pacar saya dulu, saya juga merasa marah, terluka sama seperti yang Anda ceritakan tadi (bahwa perasaan tersebut wajar)."



Keterbukaan perawat

Contoh:

 : "Saya merasa takut sekali kemarin, ibu saya tiba-tiba jatuh dan tidak bergerak sama sekali bahkan ketika saya guncangkan badannya. Saya panik, saya tidak mendengar suara napasnya sama sekali. Saya hanya bisa berteriak memanggil ayah saya. Namun, akhirnya ayah saya bisa mengguncang ibu saya dengan keras, dan akhirnya dia berangsur-angsur sadar."

 : "Saya bisa membayangkan betapa takutnya Anda terhadap serangan stroke ibu Anda. Terlebih ketika Anda bangunkan ibu tapi tidak berespon apapun. Saya juga pernah merasakan hal yang sama ketika ayah mertua saya tiba-tiba tidak sadarkan diri, saya panik dan berteriak sambil menangis. Apakah kamu merasakan hal yang sama denganku?"



Guidelines Membuka Diri



- 1. Kerjasama:** apakah akan membuat klien membuat klien menjadi lebih kooperatif?
- 2. Pembelajaran:** apakah membantu klien untuk belajar tentang dirinya?
- 3. Katarsis:** apakah membantu klien untuk mengekspresikan perasaan yang ditekannya?
- 4. Support:** apakah membuat klien merasa terbantu dengan *support* dan *reinforcement* yang kita berikan?

4. Emosional Katarsis



Emosional katarsis terjadi jika klien diminta untuk bicara tentang hal yang mengganggu dirinya, perawat harus mengkaji kesiapan klien untuk mendiskusikan masalahnya. Jika klien mengalami kesukaran dalam mengekspresikan perasaannya, perawat dapat membantu dengan mengekspresikan perasaannya jika berada pada situasi klien. Jika klien menyadari bahwa ia mengekspresikan perasaan dalam suasana menerima dan aman maka klien akan memperluas kesadaran dan penerimaan pada dirinya.

Emosional Katarsis

Contoh:

-  : "Bagaimana perasaan kamu saat suamimu memukul dan membentak?"
-  : "Dia memang orang yang pemaarah, mungkin salah saya yang mau menikah dengannya."
-  : "Sepertinya ibu membela tindakannya pada ibu. Saya takjub dengan apa yang ibu rasakan saat itu."
-  : "Yah.... begitu."
-  : "Tahukah ibu, hal itu mungkin membuat saya marah jika hal tersebut menimpa saya."
-  : "Sebenarnya saya juga marah, tapi mau bagaimana lagi... Saya sudah lama muak dengan semua ini. Andai dia tahu betapa tersiksanya saya."

5. Bermain Peran

Bermain peran adalah melakukan peran pada situasi tertentu ini berguna untuk meningkatkan kesadaran dalam berhubungan dan kemampuan melihat situasi dari pandangan orang lain. Bermain peran menjembatani antara pikiran dan perilaku serta klien merasa bebas mempraktikkan perilaku baru pada lingkungan yang nyaman.



Bermain Peran

Seorang perawat PICU, datang terlambat ke ruangan karena mengurus anaknya yang sedang demam di rumah, perawat tersebut mendapat teguran dari kepala ruangan atas keterlambatannya. Perawat menjadi kesal dan sedih karena memikirkan anaknya di rumah yang sedang sakit sehingga menjadi tidak bersemangat untuk bekerja dan pikirannya tertuju di rumah. Saat perawat akan melakukan pemeriksaan TTV di ruang PICU, perawat melihat seorang perempuan berusia 37 tahun terlihat sedang menangis di depan ruang PICU, ibu mengatakan bahwa mengapa hidupnya seperti ini, anak tunggalnya yang masih sekolah dalam kondisi koma karena kecelakaan, suaminya pergi meninggalkan dirinya yang membuat dirinya tidak berdaya. Klien mengatakan kesal dengan hidupnya, dan mengatakan takut jika anaknya meninggal klien menjadi seorang diri.

Buatlah setiap tahapan dalam fase komunikasi terapeutik

- Fase pre interaksi : sikap kesadaran diri perawat
- Fase interaksi (orientasi, kerja, terminasi) dengan memasukkan sikap dimensi respon dan dimensi tindakan
- Roleplay-kan

Thank You

