

KONSEP KOMUNIKASI DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK

: NS. NIA APRILLA, M.KEP

-
- ✘ Dalam profesi keperawatan, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan.
 - ✘ Kualitas asuhan yang diberikan kepada klien sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antara perawat dengan klien tersebut

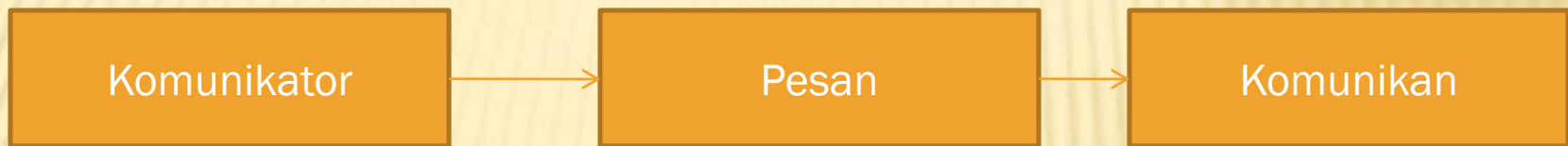
DEFINISI

1. Kozier & Erb (1995), Komunikasi adalah pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, atau pertukaran ide dan pikiran.
2. Carl Hovland, komunikasi adalah proses ketika seseorang individu (komunikator) mengoper perangsang untuk merubah perilaku individu yang lain.
3. Taylor, Lilis, Le Mone, komunikasi : proses berbagi informasi atau proses pembangkitan dan pengoperan arti

- ✘ Menurut Roger,dkk., 2000),komunikasi ialah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber pada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.
- ✘ Weaver (dalam Cangara,2012) komunikasi ialah bentuk interaksi manusia yang saling memengaruhi satu dengan yang lainnya yang disengaja atau tidak disengaja dan tidak terbatas apakah bersifat verbal dan nonverbal,seperti ekspresi wajah,lukisan,seni,atau teknologi.

MODEL KOMUNIKASI

1. Model komunikasi satu arah



2. Model komunikasi dua arah



- ✘ Fungsi sumber : mempersiapkan dan mengirim pesan
- ✘ Pesan adalah produk aktual yang dihasilkan sumber atau komunikan
- ✘ Pesan : kata-kata, pembicaraan, percakapan telepon, grafik dan gambar, gestur, memo/tulisan
- ✘ Saluran : media yang dipilih untuk menyampaikan pesan shg sampai pada penerima
- ✘ Saluran merupakan pancaindera, yakni sentuhan, pendengaran, penglihatan
- ✘ Penerima: individu atau kelompok yang mendapatkan pesan.

-
- ✘ Komunikasi dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman
 - ✘ Pesan yang disampaikan dapat mengalami perubahan/distorsi baik sebahagian atau seluruh akibat faktor eksternal
 - ✘ Hal ini disebut bias komunikasi

3. Model komunikasi heliks : komunikasi yg dilakukan manusia dapat dilakukan secara terus menerus dan dinamis, komunikasi dapat berkembang, baik dlm tema maupun dalam konteks yg terjadi
4. Model komunikasi Ellis & Mc Clintok (1990), komunikasi tidak hanya melibatkan unsur penyampaian pesan, tetapi juga ada pesan tambahan yg menyertai suatu proses komunikasi. Dlm komunikasi, tdk selamanya pesan diterima utuh oleh si penerima. Sebagian penerima hanya menangkap sebagian pesan bahkan beberapa pesan hanya ditangkap ketika telah berada di luar interaksi.

DEFINISI

- ✘ Komunikasi terapeutik adalah : komunikasi yang direncanakan secara sadar, tujuan dan kegiatannya difokuskan untuk penyembuhan klien.
- ✘ Komunikasi yang dilakukan oleh seorang perawat pd saat melakukan intervensi keperawatan dan memberikan khasiat terapi bagi proses kesembuhan pasien.
- ✘ Komunikasi yg memiliki makna terapeutik bagi pasien dan dilakukan oleh perawat untuk membantu pasien mencapai kembali kondisi sehat, adaptif dan positif.

-
- ✘ Hubungan terapeutik perawat klien merupakan pengalaman belajar timbal balik dan pengalaman emosional korektif bagi pasien.
 - ✘ Perawat menggunakan diri sebagai alat dalam menangani dan merubah perilaku klien

FUNGSI KOMUNIKASI TERAPEUTIK

1. Membantu pasien utk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan/keputusan. Mengurangi keraguan dan membantu pasien mengelola kekuatan dirinya secara efektif.
2. Membantu pasien beradaptasi. Dgn komunikasi terapeutik, pasien dbelajar menerima dan diterima orang lain.
3. Membantu pasien merealisasikan dirinya sebagai upaya mempertahankan sikap penerimaan diri dan peningkatan penghormatan dirinya. Pasien yg mengalami penyakit kronis/terminal umumnya akan mengalami perubahan dalam dirinya, yg terkadang sebagian dari mereka mengalami kesulitan utk menerima keadaan dirinya, gangguan, penurunan harga diri, merasa tidak berarti , putus asa, marah dan depresi.

4. Peningkatan fungsi dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan yg realistis.
5. Meningkatkan rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri
6. Mempererat hubungan interpersonal antara perawat dan pasien secara profesional dan proporsional.
7. Mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat klien
8. Membantu pasien dalam rangka persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan
9. Pada tahap preventif, kegunaannya adalah untuk mencegah adanya tindakan negatif terhadap diri pasien.

PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK

1. Hubungan perawat dan pasien adalah hubungan terapeutik yg saling menguntungkan.
2. Perawat harus menghargai keunikan pasien, menghargai perbedaan karakter, memahami perasaan, dan perilaku pasien.
3. Semua komunikasi yg dilakukan hrs dapat menjaga harga diri baik pemberi maupun penerima pesan, dlm hal ini perawat hrs mampu menjaga harga dirinya dan harga diri pasien

4. Komunikasi yg menciptakan tumbuhnya hubungan saling percaya harus dicapai terlebih dahulu sebelum menggali permasalahan dan memberikan alternatif pemecahan masalah.
5. Perawat hrs mampu bersikap menerima, percaya dan saling menghargai
6. Perawat bisa memahami dan menghayati nilai yg dianut pasien
7. Perawat menyadari pentingnya kebutuhan pasien
8. Perawat bisa menciptakan suasana agar pasien berkembang tanpa rasa takut

9. Perawat bisa memotivasi pasien utk mengubah dirinya
10. Perawat menguasai perasaannya sendiri
11. Perawat bisa menentukan batas waktu yg sesuai dan konsisten
12. Perawat memahami arti dan makna empati
13. Perawat harus jujur dan berkomunikasi secara terbuka
14. Perawat harus bisa berperan sbg role model
15. Perawat mampu mengekspresikan perasaan
16. Perawat memiliki jiwa altruisme (panggilan jiwa) utk mendapatkan kepuasan dgn menolong orang lain

-
17. Perawat harus berpegang pada etika
 18. Perawat harus memiliki rasa tanggung jawab

- ✘ Suatu hubungan dlm komunikasi terapeutik TIDAK akan pernah terbentuk atau tercipta tanpa diawali adanya hubungan sosial dan interpersonal dari pasien
- ✘ Pola hubungan perawat-pasien dlm komunikasi terapeutik :
 - + Jujur
 - + Bersikap positif
 - + Berempati
 - + Sikap menerima
 - + Peka
 - + Mampu melihat permasalahan dari kaca mata pasien
 - + Tidak mudah terpengaruh
 - + Tidak membingungkan dan cukup ekspresif

TUJUAN TERAPEUTIK AKAN TERCAPAI BILA PERAWAT MELAKUKAN HELPING RELATIONSHIP YANG MEMILIKI KARAKTER SBB:

1. Kesadaran diri terhadap nilai yang dianutnya
2. Eksplorasi perasaan
3. Kemampuan untuk menganalisis perasaannya sendiri
4. Kemampuan menjadi model peran (role model)

- ✘ Untuk mencapai tujuan, perawat harus memberikan kesempatan kepada klien untuk mengekspresikan perasaan, persepsi, dan pikirannya.
- ✘ Perawat harus mengidentifikasi, meningkatkan kekuatan ego klien, dan mendukung hubungan dengan keluarga
- ✘ Area konflik dan kecemasan diklarifikasi
- ✘ Masalah yang berhubungan dengan komunikasi diperbaiki
- ✘ Perilaku maladaptif dimodifikasi

KOMPONEN ESENSIAL KOMUNIKASI TERAPEUTIK

- ✘ Yaitu ANALISA DIRI
- ✘ Kunci keberhasilan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan adalah dirinya sendiri.
- ✘ Kualitas personal yang dibutuhkan perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik meliputi :
 1. Kesadaran diri
 2. Klarifikasi nilai
 3. Eksplorasi perasaan
 4. Kemampuan menjadi model peran
 5. Motivasi altruistik
 6. Rasa tanggung jawab dan etik

- ✘ Kesadaran diri adalah kemampuan untuk berfikir tentang proses berfikir itu sendiri, kemampuan individu untuk memahami perasaan, perilaku dan pikiran diri sendiri
- ✘ Perawat harus mampu mengkaji perasaannya
- ✘ Pemahaman dan penerimaan perawat terhadap diri sendiri akan membuat ia menghargai perbedaan pemikiran, keunikan klien dan menghargai pendapat orang lain

3 CARA MENINGKATKAN KESADARAN DIRI PERAWAT

1. Mempelajari diri sendiri
2. Menerima umpan balik dari orang lain
3. Membuka diri

MEMPELAJARI DIRI SENDIRI

- ✘ Mempelajari diri sendiri dapat dilakukan dengan mendengar diri sendiri dengan cara merenung atau kontemplasi (muhasabah) dan menilai diri sendiri.
- ✘ Mempelajari diri akan memperluas pengetahuan diri dan juga orang lain.

MENERIMA UMPAN BALIK DARI ORANG LAIN

- ✘ Dilakukan dengan mendengar dan belajar dari orang lain.
- ✘ Evaluasi diri tidak mungkin dilaksanakan sendiri namun harus bersama orang lain, dengan meminta orang lain memberikan penilaian secara jujur berbagai aspek fisik dan psikologis terhadap diri kita
- ✘ Apakah kita seorang pemaarah, pendiam, pemalas, dsb.

MEMBUKA DIRI

- ✘ Menyatakan pada orang lain aspek penting, potensi atau kemampuan yang kita miliki.

SIKAP PERAWAT DALAM KOMUNIKASI TERAPEUTIK

1. Berhadapan
2. Mempertahankan kontak mata
3. Membungkuk kearah klien
4. Mempertahankan sikap terbuka
5. Tetap rileks

TEKNIK KOMUNIKASI

Teknik	Pengertian	Contoh
Mendengar aktif	Proses aktif menerima informasi dan mempelajari respon seseorang terhadap pesan yang diterima	Mempertahankan kontak mata, menganggukkan kepala, posisi badan sedikit membungkuk kearah klien
Pertanyaan terbuka	Mendorong klien untuk menyeleksi topik yang akan dibicarakan	“apa yang anda pikirkan pagi ini?”
Restating	Mengulangi pikiran utama yang diekspresikan klien dgn menggunakan kata-kata sendiri	Pasien : suster, saya tadi malam tidak dapat tidur Perawat : apakah saudara mengalami kesulitan tidur?
Refleksi	Mengulang kembali apa yang dibicarakan klien	Pasien : apakah menurut suster saya harus memaafkan suami saya? Perawat : bagaimana menurut ibu apakah lebih baik memaafkan suami ibu?

Teknik	Pengertian	Contoh
Klarifikasi/validasi	Berupaya menyampaikan ide atau pikiran klien yang tidak jelas dan meminta klien menjelaskan kembali	“saya belum jelas dengan yang mbak maksudkan. Bisa mbak jelaskan kembali?”
Fokusing	Komunikasi yg dilakukan untuk membatasi area diskusi sehingga menjadi lebih spesifik dan dimengerti	Saya rasa kita harus membicarakan lebih lanjut tentang masalah yg terjadi antara mbak dan suami
Sharing persepsi	Meminta klien memastikan pemahaman perawat mengenai apa yg klien pikirkan	Mba tersenyum tetapi saya rasa mbak sangat jengkel dengan saya
Diam	Tidak ada komunikasi verbal, memberikan kesempatan kpd klien untuk mengutarakan pikirannya	Duduk bersama klien mengomunikasikan perhatian dan perhatian perawat secara non verbal

Teknik	Pengertian	Contoh
Identifikasi tema	Menyatakan issue atau masalah yg terjadi berulang kali	Saya perhatikan dari cerita mba tadi, mba selalu dikecewakan oleh pria. Menurut mba, apakah hal ini yang menjadi masalah?
Humor	Pengeluaran energi melalui lelucon	Setelah mba mandi, saya menjadi ingin mandi juga. Karena setelah mandi mba jadi kelihatan cantik seperti artis

STRATEGI PELAKSANAAN (TAHAP-TAHAP) KOMUNIKASI TERAPEUTIK

1. Tahap persiapan (pra interaksi)
2. Tahap perkenalan/orientasi
3. Tahap kerja
4. Tahap terminasi

TAHAP PERSIAPAN (PRA INTERAKSI)

- ✘ Tugas perawat dalam tahap pra interaksi
 - + Mengeksplorasi perasaan, mendefinisikan harapan, dan mengidentifikasi kecemasan
 - + Menganalisis kekuatan dan kelemahan diri
 - + Mengumpulkan data tentang klien
 - + Merencanakan pertemuan pertama dengan klien

TAHAP PERKENALAN/ORIENTASI

- ✘ Tugas perawat dlm tahap orientasi :
 - + Membina rasa saling percaya, menunjukkan penerimaan, dan komunikasi terbuka
 - + Merumuskan kontrak (waktu, tempat pertemuan dan topik pembicaraan) dan menjelaskan atau mengklarifikasi kembali kontrak yg telah disepakati bersama
 - + Menggali pikiran dan perasaan serta mengidentifikasi masalah klien yg umumnya dilakukan dgn menggunakan teknik komunikasi terbuka
 - + Merumuskan tujuan interaksi dgn klien.

TAHAP KERJA

- ✘ Sangat dipengaruhi oleh keterampilan perawat dalam mendengarkan masalah pasien dan pengetahuan keperawatan dari perawat.
- ✘ Semakin tinggi kesadaran dan kesabaran perawat mendengarkan masalah kemungkinan perawat semakin mengenal, menegrti dan mengetahui cara penanggulangan masalah yg sedang dialami pasien.

TAHAP TERMINASI

- ✘ Mengevaluasi pencapaian tujuan dari interaksi yg telah dilaksanakan
- ✘ Melakukan evaluasi subjektif
- ✘ Menyepakati tindak lanjut terhadap interaksi yg telah dilakukan . Misal : pada akhir interaksi pasien memahami alternatif mengatasi marah, maka tindak lanjutnya pasien mencoba salah satu alternatif penyelesaian masalah tsb
- ✘ Membuat kontrak untuk pertemuan berikutnya (tempat, waktu dan tujuan interaksi)