

KONSEP KOMUNIKASI EFEKTIF



Oleh:
Ns. ALINI, M. Kep
Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan - UP

PENGERTIAN KOMUNIKASI EFEKTIF

- Komunikasi Efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.
- Komunikasi Efektif adalah saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan.



TUJUAN DAN BENTUK KOMUNIKASI EFEKTIF

- Tujuannya adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang diberikan.
 - > Bentuk komunikasi efektif :
 1. Komunikasi verbal efektif :
 - Berlangsung secara timbal balik.
 - Makna pesan ringkas dan jelas.
 - Bahasa mudah dipahami.
 - Cara penyampaian mudah diterima.
 - Disampaikan secara tulus.
 - Mempunyai tujuan yang jelas.
 - Memperlihatkan norma yang berlaku.
 - Disertai dengan humor.



TUJUAN DAN BENTUK KOMUNIKASI EFEKTIF

2. Komunikasi non verbal :

Yang perlu di perhatikan dalam komunikasi non verbal adalah :

- Penampilan visik.
- Sikap tubuh dan cara berjalan.
- Ekspresi wajah.
- Sentuhan



MENYIMAK DENGAN PENUH PERHATIAN

- Menyimak adalah salah satu teknik komunikasi yang paling efektif
- Menyimak membutuhkan perhatian penuh dan meliputi keinginan untuk memahami seluruh pesan verbal dan non verbal yang dikomunikasikan oleh seseorang
- Menyimak adalah proses yang aktif dan penuh pelajaran sedangkan mendengarkan adalah proses neurologis yang pasif untuk menerima informasi



- Menyimak adalah proses yang aktif dan penuh pelajaran sedangkan mendengarkan adalah proses neurologis yang pasif untuk menerima informasi
- Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjadi perawat yg pendengar yang perhatian:
 - a) Hadapi klien ketika mereka berbicara
 - b) Pertahankan kontak mata yang alamiah untuk menunjukkan keinginan untuk mendengar
 - c) Jangan menyilangkan tangan dan kaki karena ini menunjukkan postur yang defensif
 - d) Hindari gerakan tubuh yang mengganggu
 - e) Mengangguk untuk mengakui ketika klien berbicara tentang hal penting atau mencari persetujuan
 - f) Condong ke pembicara untuk menunjukkan keterlibatan



MENUNJUKKAN PENERIMAAN

- Menunjukkan penerimaan artinya bukan menghakimi orang lain dan menunjukkan keinginan pewawancara untuk menyimak kepercayaan, penghargaan dan latihan klien
- Beberapa hal yang menunjukkan penerimaan terhadap apa yang dikatakan seseorang:
 - a) Menyimak tanpa menginterupsi
 - b) Memberikan respon verbal yang menunjukkan pemahaman
 - c) Yakin bahwa petunjuk non verbal sesuai dengan komunikasi verbal
 - d) Menghindari perselisihan, menunjukkan kesangsian atau keinginan untuk mengubah pikiran klien



MENGAJUKAN PERTANYAAN YANG BERHUBUNGAN

- Bertanya adalah metode langsung dari komunikasi
- Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi spesifik mengenai sesuatu/seseorang
- Pertanyaan menjadi paling efektif jika berkaitan dengan topik atau subjek yang didiskusikan dan menggunakan kata-kata dan pola-pola dalam konteks sosio kultural klien yang normal
- Pertanyaan terbuka adalah bentuk pertanyaan yang paling efektif karena memberi kesempatan pada orang lain untuk secara lebih lengkap membicarakan masalah atau perhatian



PARAFRASE

- Parafrase adalah mengulang pesan orang lain dengan kata-kata kita sendiri
- Umumnya pernyataan yang diparafrasekan menggunakan kata-kata yang lebih sedikit daripada pernyataan yang asli
- Jika makna pesan menyimpang atau berubah melalui parafrase komunikasi menjadi tidak efektif



MENJELASKAN

- Menjelaskan didefenisikan sebagai tindakan yang menyatakan ulang sebuah pernyataan yg sudah diutarakan atau dikirimkan pengirim pesan
- Tanpa penjelasan, informasi penting dapat menjadi hilang
- Dengan menjelaskan pesan secara lebih spesifik, kemungkinan untuk dipahami menjadi lebih besar



FOKUS

- Fokus dapat didefenisikan sebagai memusatkan informasi pada elemen atau konsep kunci dari pesan yang dikirimkan
- Pemfokusan akan menghilangkan ketidakjelasan dalam komunikasi dengan membatasi area diskusi

MENETAPKAN OBSERVASI

- Ketika berkomunikasi, orang seringkali tidak sadar bagaimana pesan mereka diterima
- Respon dari orang lain memberitahu mereka apakah mereka mengkomunikasikan pesan yang dikehendaki
- Salah satu cara supaya kita dapat memberikan respon adalah dengan bersama dengan klien berbagi observasi tentang tingkah laku mereka selama komunikasi
- Kita dapat mendeskripsikan kesan yang ditimbulkan oleh petunjuk non verbal



MEMBERIKAN INFORMASI

- Ketika dua orang berkomunikasi, jarang sekali prosesnya berlangsung satu arah
- Dalam interaksi dengan orang lain, seseorang sering memberikan data tambahan atau masukan
- Memberikan informasi tambahan kepada seseorang mendorong timbulnya respon lebih lanjut
- Menawarkan informasi yang terus menerus dilakukan tanpa henti tidak hanya akan membantu komunikasi namun juga menambah pengetahuan seseorang



MEMPERTAHANKAN KETENANGAN

- **Kegunaan ketenangan dapat menjadi efektif namun dapat menjadi sulit karena jeda dalam percakapan yang berlangsung selama beberapa detik atau menit dapat menyebabkan kejanggalan**
- **Penggunaan ketenangan membutuhkan keterampilan dan waktu**
- **Ketenangan akan akan memberi waktu bagi seseorang untuk mencari kata-kata atau perasaan**
- **Ketenangan secara khusus berguna bagi seseorang ketika berhadapan dengan keputusan sulit, dimana mereka tidak yakin bagaimana membaginya dengan orang lain**



MENGGUNAKAN KEASERTIFAN

- Keasertifan (ketegasan) adalah mempertahankan hak seseorang tanpa menyinggung orang lain yang tidak sepaham
- Melalui tehnik asertif orang menunjukkan perasaan dan emosi dengan penuh keyakinan, terus menerus dan jujur
- Contoh kemampuan asertif meliputi bicara dengan jelas, menghadapi manipulasi dan melindungi diri dari kritik



PENYIMPULAN

- Penyimpulan adalah pengulangan ringkasan ide-ide utama yang telah didiskusikan
- Memulai interaksi baru dengan dengan menyimpulkan yang sebelumnya akan membantu orang lain untuk mengingat topik yang telah didiskusikan dan menunjukkan bahwa kita telah menganalisis komunikasi mereka
- Penyimpulan akan membantu kita mengulang aspek-aspek kunci interaksi
- Komunikasi lebih lanjut dapat difokuskan pada masalah-masalah yang lebih relevan



Hambatan Komunikasi Efektif :

- Di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi . Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver.
- Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton, ada hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif yaitu adalah:

1. Status effect

- Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia. Misalnya karyawan dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka karyawan tersebut tidak dapat atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.



2. Semantic Problems

- Faktor semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaanya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (misunderstanding) atau penafsiran (misinterpretation) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (miscommunication). Misalnya kesalahan pengucapan bahasa dan salah penafsiran seperti contoh : pengucapan demonstrasi menjadi demokrasi, kedelai menjadi keledai dan lain-lain.



2. Semantic Problems

- Faktor semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaanya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (misunderstanding) atau penafsiran (misinterpretation) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (miscommunication). Misalnya kesalahan pengucapan bahasa dan salah penafsiran seperti contoh : pengucapan demonstrasi menjadi demokrasi, kedelai menjadi keledai dan lain-lain.



3. Perceptual distorsion

- Perceptual distorsion dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.



Terima Kasih

