

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN KESEHATAN



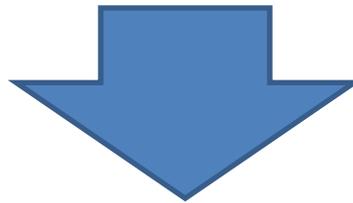
OLEH : SUJIASIH, SKP,MPD
DISAMPAIKAN PADA PELATIHAN IPCN 19-23 MEI 2014

Pendahuluan

- ❖ Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia
- ❖ Peran perawat dan tenaga kesehatan lainnya menempatkan komunikasi menjadi penting.
- ❖ Tehnik komunikasi yg efektif memegang peranan bagi IPCN untuk mempengaruhi/ membantu teman sejawat dan seluruh personil yg terlibat dalam menyelesaikan masalah PPI

Pengertian Komunikasi Yang Efektif

- Terdiri dari dua istilah: **komunikasi dan efektif**. Komunikasi → proses menyampaikan atau berbagi informasi, pikiran, dan perasaan melalui lisan, tulisan, atau bahasa tubuh.
- Efektif, menurut KBBI, berarti “ada efeknya” (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) atau “dapat membawa hasil; berhasil guna”. Kata efektif juga sering diartikan sebagai “mencapai sasaran yang diinginkan”.



- Komunikasi efektif (effective communication) dapat diartikan sebagai “komunikasi yang berhasil mencapai tujuan, seperti diterima, dipahami, mengubah persepsi, dan mengubah perilaku atau melakukan aksi”.

Contoh : Atasan menegur anak buah.
artinya : Atasan sedang mempengaruhi anak buahnya agar menjadi sadar (bersikap) dan bertekad atau berjanji untuk memperbaiki kinerjanya (Bertindak).

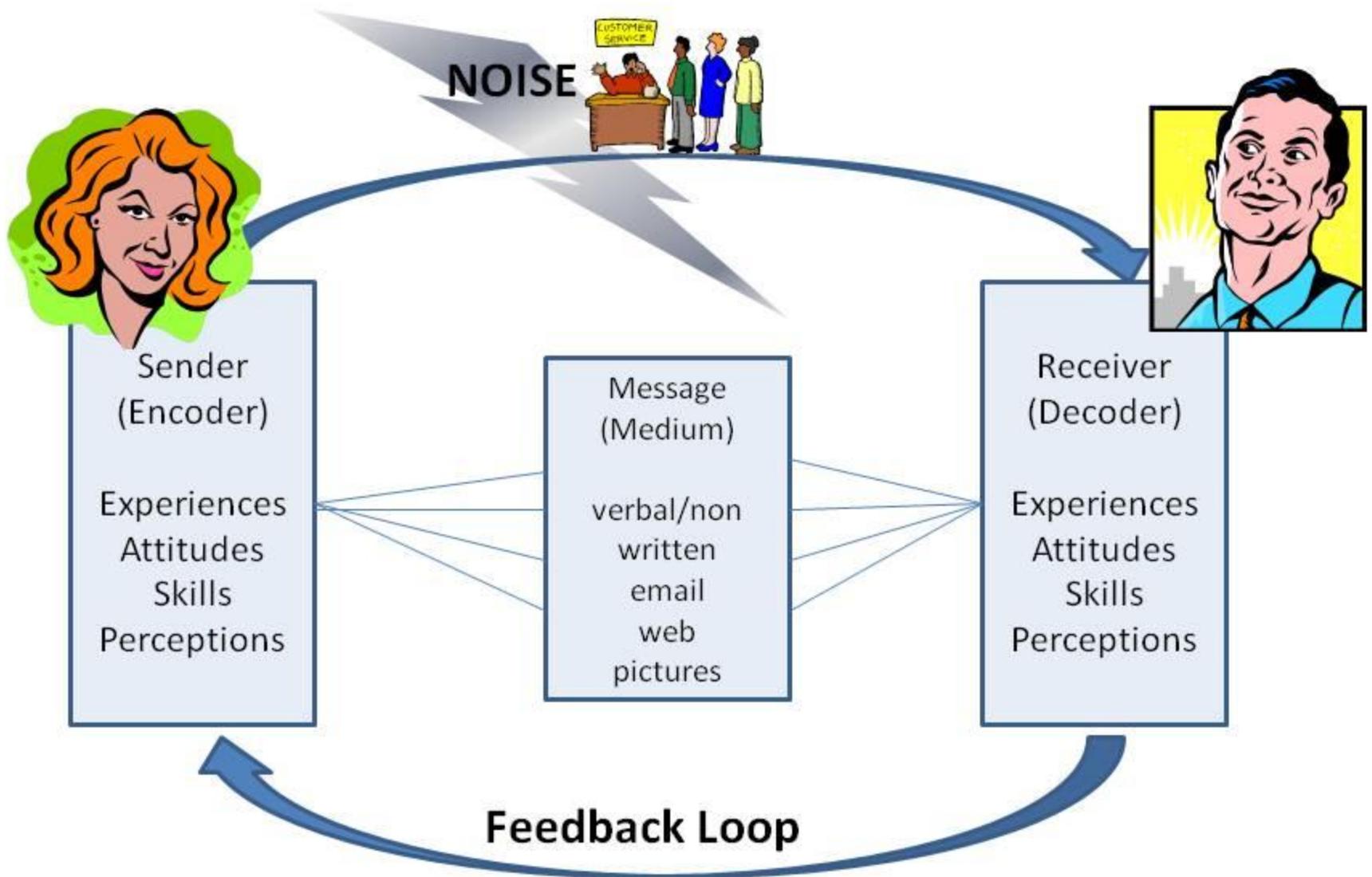
Alur komunikasi...



Komunikasi terjadi bila ada interaksi antara subject & object, sehingga terjadi pemahaman bersama.

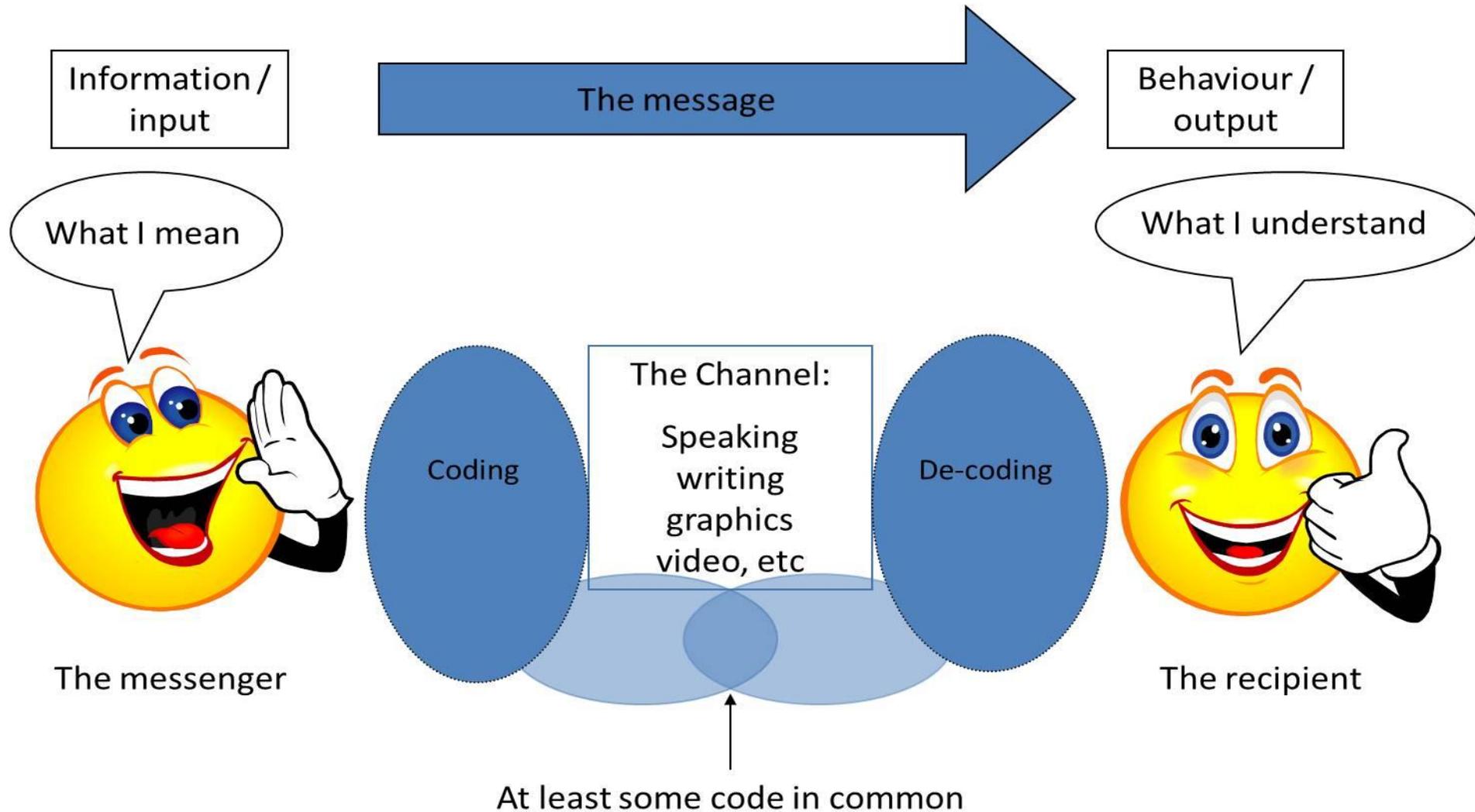
Keuntungan Komunikasi Efektif

1. Memahami kita dalam membantu seseorang
2. Membantu kita dalam memecahkan masalah
3. Build trust dan respect
4. Membentuk lingkungan yang menyenangkan
5. Mendekatkan dan meningkatkan hubungan kita dengan orang lain



The Communication Process

Step dalam komunikasi



Banyak tips diberikan para ahli komunikasi untuk melakukan komunikasi efektif

Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, bahasa tubuh yang sesuai, intonasi yang tepat, kontak mata, dan ekspresi wajah yang pas, termasuk menjadi pendengar yang aktif (active listening).

Formula 7C

Komunikasi efektif mengandung tujuh C berikut ini:

1. Completeness, Lengkap!

Komunikasi harus lengkap. Menyampaikan semua fakta yang diperlukan oleh penerima. Dalam dunia jurnalistik, kelengkapan informasi dirumuskan dalam 5W+1H (What, Who, When, Where, Why, How).

2. Conciseness, Ringkas!

Menggunakan sesedikit mungkin kata-kata.

Menghindari menggunakan kata-kata yang berlebihan dan tidak perlu. Pesan singkat lebih menarik dan mudah dipahami. Gunakan kalimat seefektif mungkin



formula 7 C

3. **Consideration**, Penuh Pertimbangan!

Memperhatikan sudut pandang orang lain, pola pikir, tingkat pendidikan, minat, kebutuhan, kepentingan, dan emosinya.

4. **Clarity**, Jelas!

Menggunakan kata-kata yang tepat, bermakna tunggal, dan membingungkan atau menimbulkan persepsi lain.

5. **Concreteness**, Nyata!

Konkret memperkuat kepercayaan. Pesan konkret didukung fakta-fakta spesifik dan angka. Pesan konkret tidak disalahtafsirkan



formula 7 C

6. Courtesy, Tata Krama!

Ini soal cara penyampaian. Pesan disampaikan dengan tulus, sopan, bijak, reflektif, dan antusias, serta mempertimbangkan sudut pandang dan perasaan penerima pesan, termasuk menjaga perasaan dan respek terhadap penerima pesan.

7. Correctness, Benar!

Pesan yang disampaikan harus benar dari segi substansi dan tata bahasa, juga tepat dari sisi waktu dan sasaran.

Agar komunikasi Efektif, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Tetapkan sasaran atau tujuan komunikasi.
- Kepada siapa atau dengan siapa.
- Tentukan tempat yang sesuai.
- Tentukan Waktu yang tepat.
- Kuasai Materi yang akan dibicarakan.
- Kuasai Cara Berkomunikasi dengan benar

Faktor yang tidak mendukung komunikasi efektif :

- Tanpa komunikasi yang jelas, dapat memberikan pelayanan keperawatan yang tidak efektif,
- Tidak dapat membuat keputusan dengan klien/keluarga,
- Tidak dapat melindungi klien KTD, KNC, KPC
- Tidak dapat mengkoordinasi dan mengatur perawatan klien serta memberikan pendidikan kesehatan.

Aspek yang harus dibangun dalam komunikasi efektif adalah :

a. Kejelasan

Dalam komunikasi harus menggunakan bahasa secara jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh komunikan

b. Ketepatan

Ketepatan atau akurasi ini menyangkut penggunaan bahasa yang benar dan kebenaran informasi yang disampaikan.

c. Konteks

Maksudnya bahwa bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.



.... Aspek

d. Budaya

Aspek ini berkaitan dengan tata krama dan etika. Artinya dalam berkomunikasi harus menyesuaikan dengan budaya orang yang diajak berkomunikasi, baik dalam penggunaan bahasa verbal maupun nonverbal, agar tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

CARA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

- **Pernahkah kamu mengalami kesulitan dalam berkomunikasi???**
- **Sering bingung atau hanya "MELONGO" saat diajak mengobrol???**
- **Itu sih hal biasa...
Tapi ada baiknya, "MARI KITA CARI SOLUSI YANG TEPAT" ...**

- **Apa sih KOMUNIKASI itu ???**
- **Komunikasi adalah dasar kita untuk "berinteraksi dengan orang lain".**
- **Namun terkadang kebanyakan orang cenderung menjadikan komunikasi sebagai "ALAT INTERAKSI SEMATA".**
- **Lalu, apakah kita juga termasuk orang-orang yang hanya menjadikan KOMUNIKASI sebagai alat untuk berinteraksi semata ???**

Look At this!

The Communication Process



JADI, Komunikasi antar manusia bukan hanya sekedar bicara/sekedar menulis/sekedar saling menyapa.

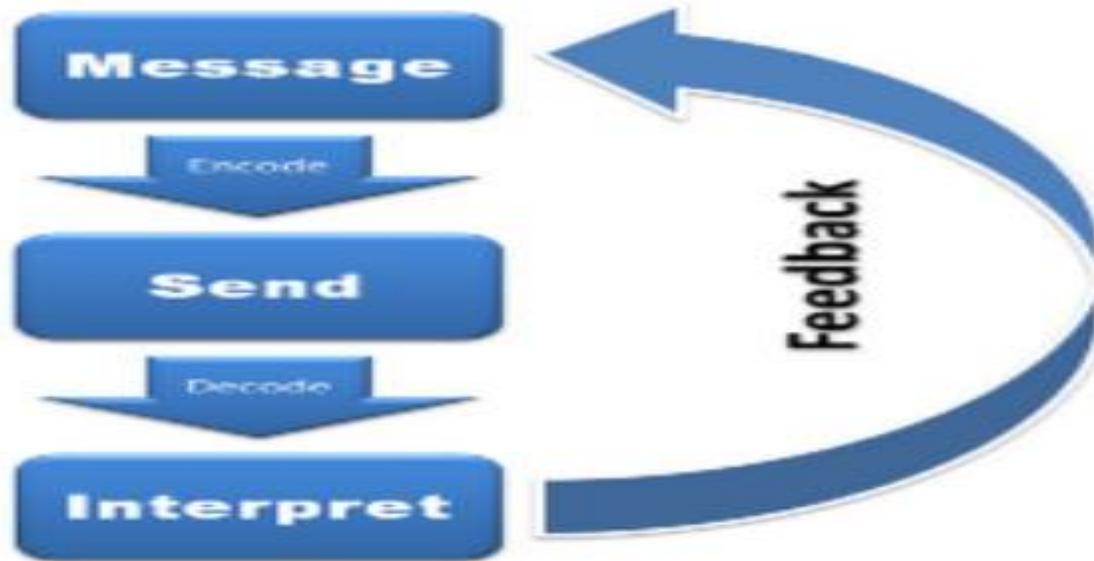
- **KOMUNIKASI** adalah bagaimana cara kita memahami orang lain seutuhnya, sehingga kita saling mengerti apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan orang lain.

Lalu gimana sih caranya menjalin komunikasi yang efektif ???

**Take it Easy ...
Let We learn it !!!**

FIRSTLY: Mengenali Pola Komunikasi Efektif

Effective Communication Cycle



Important !!!
Berilah FEEDBACK atau RESPON
yang sesuai dengan topik pembicaraan

SECONDLY : Speak and listen be Carefully

Mendengar & Berbicara

Pembicaraan akan efektif dan mengenai sasaran, jika kita mampu mengerti informasi dengan jelas

(MENDENGARKAN)

KEMUDIAN

memberikan umpan balik

(BERBICARA) dengan cara yang baik dan santun



KOMUNIKASI INTERPERSONAL

- → komunikasi yang terjadi antara dua individu atau lebih dan pesan berisi verbal maupun non verbal. Komunikasi ini sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari dan penting untuk kehidupan sosial, dengan tujuan:
 - Dapat untuk bertukar pikiran
 - Dapat membantu menyelesaikan masalah
 - Dapat membantu membuat keputusan
 - Dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kehidupannya

KOMUNIKASI NON VERBAL

- Yang dimaksud dengan komunikasi non verbal adalah isyarat, tekanan suara, pergerakan tubuh, ekspresi wajah, dan penampilan fisik
- Pada dasarnya komunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh lebih mudah diterima dan dicerna oleh penerima pesan dibandingkan dengan komunikasi verbal.
- Hal ini didukung dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa:
 - 55% menggunakan bahasa tubuh atau dari ekspresi tubuh
 - 38% dari nada suara
 - 7% dari kata-kata yang diungkapkan

Bahasa non verbal dapat dikategorikan dan diamati menjadi 4 (empat) yaitu:

- Penampilan fisik, lebih pada ke arah pandangan seseorang terhadap orang lain. penampilan seseorang meliputi karakteristik fisik dan cara berpakaian. Pakaian dan perhiasan atau dandanan merupakan sumber informasi tentang seseorang. Pakaian menggambarkan status sosial, budaya, agama, konsep diri, dan lain-lain.
- Jarak, , prinsipnya setiap orang punya jarak untuk berkomunikasi tergantung pada kenyamanan dan kedekatan hubungan. Jarak merupakan isyarat yang umum digunakan saat melakukan hubungan antara dua orang.. Biasanya hal ini berhubungan dengan norma sosial budaya dan adat istiadat individu.



Bahasa.....

- Gerakan tubuh : gerakan tangan, gerakan kaki, gerakan kepala, ekspresi wajah (misalnya tersenyum), kontak mata dan postur tubuh. Gerakan-gerakan ini bisa memberi makna tertentu yang artinya tergantung dari budaya dimana bahasa itu berlaku.
- Sentuhan, Sentuhan dapat dilakukan saat individu melakukan pertemuan pertama kali. Konsep sentuhan adalah dengan jalan melakukan jabat tangan atau menggunakan sikap terbuka. Sentuhan merupakan awal dan dasar dalam melakukan komunikasi.

Faktor yang dapat mendukung komunikasi efektif :

- a. Dalam profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan.
- b. Komunikator merupakan peran sentral dari semua peran perawat yang ada.
- c. Kualitas komunikasi adalah faktor kritis dalam memenuhi kebutuhan klien.

Kerangka komunikasi efektif pada pelayanan kesehatan di rumah sakit

- Komunikasi SBAR adalah kerangka teknik komunikasi yang disediakan untuk petugas kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien
- SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) metode ini digunakan pada saat perawat melakukan handover pasien.
- SBAR adalah metode terstruktur untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian segera dan tindakan berkontribusi terhadap eskalasi yang efektif dan meningkatkan keselamatan pasien.



Kerangka....

- SBAR juga dapat digunakan secara efektif untuk meningkatkan serah terima antara shift atau antara staf di daerah klinis yang sama atau berbeda.
- Melibatkan semua anggota tim kesehatan untuk memberikan masukan ke dalam situasi pasien termasuk memberikan rekomendasi.
- SBAR memberikan kesempatan untuk diskusi antara anggota tim kesehatan atau tim kesehatan lainnya.

Keuntungan dari penggunaan metode SBAR adalah

- Kekuatan perawat berkomunikasi secara efektif.
- Dokter percaya pada analisa perawat karena menunjukkan perawat paham akan kondisi pasien.
- memperbaiki komunikasi sama dengan memperbaiki keamanan pasien.
- Metode SBAR sama dengan SOAP yaitu *Situation, Background, Assessment, Recommendation*
- Komunikasi efektif SBAR dapat diterapkan oleh semua tenaga kesehatan

The Joint Commission reports that investing to improve communication within the healthcare setting can lead to:

- Improved safety.
- Improved quality of care and patient outcomes.
- Decreased length of patient stay.
- Improved patient and family satisfaction.
- Enhanced staff morale and job satisfaction

Type komunikasi efektif saat hendak berkomunikasi di dalam kelas.

- 1. Memahami dengan benar maksud dari pesan yang akan disampaikan.**
- 2. Mengenali komunikan (*audience*), sehingga kita dapat mengira-ngira bahasa atau kata yang bagaimanakah yang dapat dimengerti secara mudah oleh *audience*.**
- 3. Menyampaikan isi informasi/pesan dengan jelas dan tidak bertele-tele.**
- 4. Berbicara dengan memperhatikan intonasi (nada suara) serta kecepatan berbicara.**



5. Menggunakan bahasa tubuh secara bijak dan tidak berlebihan.
6. Membuat suasana yang nyaman dan menyenangkan, contohnya dengan mengeluarkan anekdot/humor agar *audience* tidak merasa tegang.
7. Bila perlu, gunakan alat bantu yang sesuai dengan proses komunikasi yang dilakukan.
8. Jangan terlalu banyak bicara dan sedikit mendengar.
9. Jangan merasa lebih tahu daripada lawan bicara kita

Hambatan psikologis dalam proses komunikasi:



1. Adanya perbedaan persepsi
→ Interpretasi seseorang atau respondalamlingkungan.
2. Terlalu cepat menyimpulkan
3. Adanya pandangan stereotipe
4. Kurangnya pengetahuan
5. Kurangnya minat
6. Sulit mengekspresikan diri
7. Adanya emosi
8. Adanya tipe kepribadian tertentu
9. Kelebihan informasi

Kesimpulan

Berkomunikasi...

TINDAKAN

Meminta

Mengajak

Menyuruh

Memberikan

Membujuk

Mejelaskan

Menjual

Membeli



Keinginan

Agar mau memberi

Agar mau ikut

Agar mau mengerjakan

Agar mau menerima

Agar mau menuruti

Agar mau mengerti

Agar mau membeli

Agar mau menjual



Kesimpulan

- Komunikasi yang efektif dan efisien meningkatkan produktifitas kerja
- Komunikasi efektif berhasil mencapai tujuan, seperti diterima, dipahami, mengubah persepsi, dan mengubah perilaku atau melakukan aksi”.
- Komunikasi efektif dalampelayanan kesehatan di layanan kesehatan dapat meningkatkan pasien safety

HINDARI...MISS COMMUNICATION



*THANKS FOR
YOUR ATTENTION*