

# Komunikasi Terapeutik

MAHFUD,S.KEP.,MMR

secara umum  
komunikasi

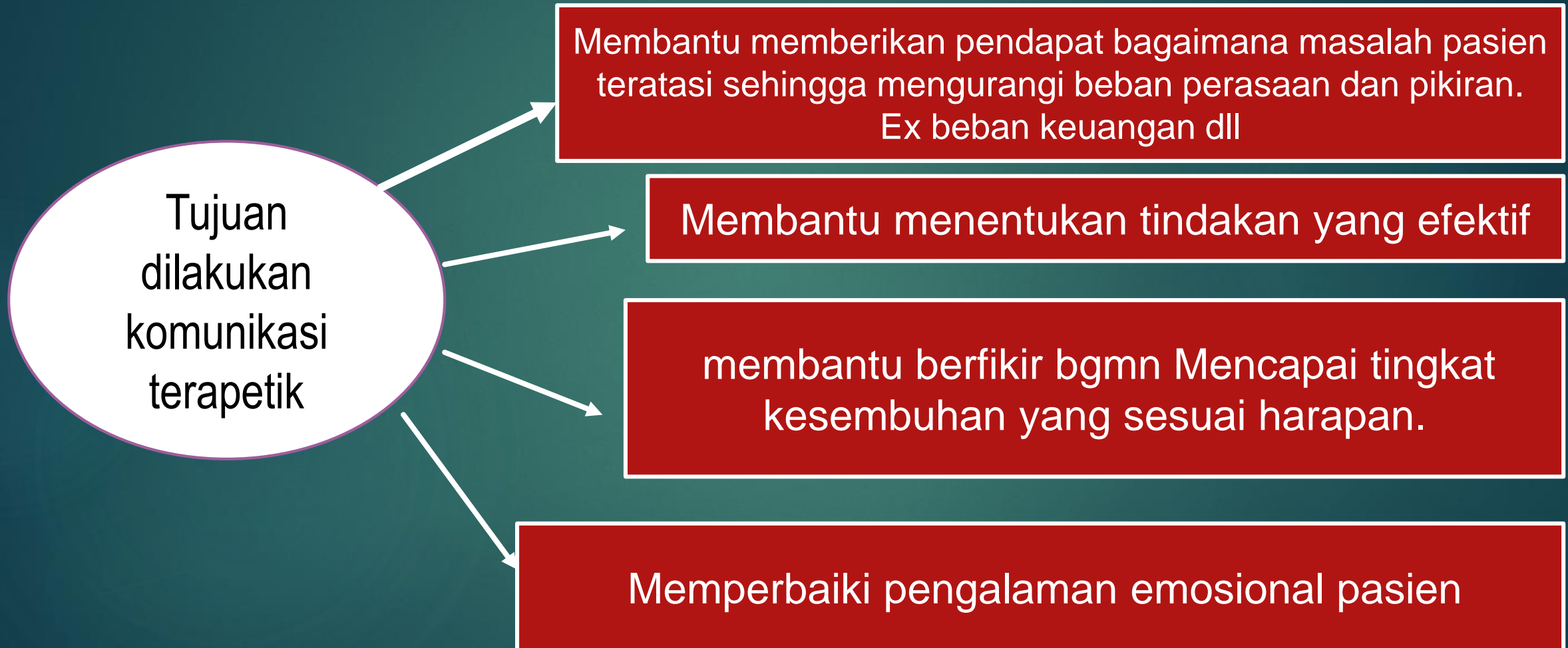
```
graph LR; A[secara umum komunikasi] --> B[❖ proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). Hovland, Janis & Kelley:1953]; A --> C[❖ proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol Ex : gambar-gambar, angka dan lain-lain. Berelson dan Stainer, 1964];
```

❖ proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). Hovland, Janis & Kelley:1953

❖ proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol  
Ex : gambar-gambar, angka dan lain-lain.  
Berelson dan Stainer, 1964

Komunikasi terapeutik :

komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Purwanto,1994).



# Prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik

1. Memahami nilai-nilai sosial (ucapan, Sikap, Perilaku)
2. Dilandasi sikap ikhlas, percaya diri, dan menghargai.
3. Menyadari bahwa komunikasi merupakan kebutuhan pasien baik fisik maupun mental
4. Bisa membuat pasien berkembang tanpa rasa takut.
5. Mampu membuat pasien termotivasi baik sikap dan tingkah laku sehingga pasien dapat menyelesaikan masalah yang dihadapinya.
6. Mampu mengontrol perasaannya untuk mengatasi perasaan emosional seperti perasaan gembira, sedih, marah, maupun frustrasi.
7. Mampu mempertahankan konsistensinya.
8. Mampu memberikan empati.
9. Mampu menjadi panutan dan contoh dalam berperilaku sehat.
10. Bersikap jelas dan mampu sebagai fasilitator.
11. Mempunyai sifat menolong/membantu tanpa mengharapkan imbalan
12. Mampu mengambil keputusan berdasarkan prinsip kesejahteraan manusia.
13. Bertanggung jawab pada setiap sikap dan tindakan yang dilakukan.

## **Kegunaan Komunikasi Terapeutik**

1. Sebagai sarana terbina hubungan baik antara pasien dan tenaga kesehatan.
2. Untuk mengetahui perubahan perilaku yang terjadi pada pasien.
3. Untuk mengetahui keberhasilan tindakan Kesehatan yang telah dilakukan.
4. Sebagai tolak ukur kepuasan pasien.
5. Sebagai tolak ukur komplain tindakan dan rehabilitasi.

## Teori yang digunakan merujuk pada teori

### A. Teori model perilaku dalam kinerja Gibson (2014).

#### **individu :**

1. Kemampuan dan keterampilan fisik mental.
2. Latar belakang ( keluarga, Tingkat Sosial, Pengalaman )
3. Demografis (Umur, Etnis, Jenis kelamin)

#### **Perilaku Individu**

(bentuk Apa yang orang dikerjakan  
Mis: komunikasi )

#### **Psikologi**

1. Persepsi
2. Sikap
3. Kepribadian
4. Belajar
5. Motivasi

#### **Organisasi**

1. Sumber daya
2. Kepemimpinan
3. Imbalan
4. Struktur
5. Desain pekerjaan

# individu :

## 1. Ketrampilan & kemampuan fisik mental

- Didapatkan dari belajar dengan menggunakan *skill* dalam bekerja.
- Ketrampilan ini dapat diperoleh dari pendidikan formal
- pematangan mental dalam bekerja dipengaruhi oleh nilai-nilai dalam diri individu.
- sedangkan Nilai–nilai dalam diri individu diperoleh dari hasil proses belajar terhadap lingkungannya dan keluarga.

## 2. Latar belakang

- Performasi seseorang dipengaruhi bagaimana dan apa yang didapatkan dari lingkungan keluarga
- Pengalaman biasanya dikaitkan dengan waktu lama bekerja Semakin lama masa kerja maka kecakapan akan lebih baik



## 3. Demografis (umur, jenis kelamin dan etnis).

- Hasil kemampuan dan ketrampilan dalam bekerja sering dihubungkan dengan umur, semakin lama umur maka pemahaman terhadap masalah akan lebih dewasa, lebih matang dalam berfikir untuk menentukan tindakan
- Etnis diartikan sebuah kelompok masyarakat yang mempunyai ciri-ciri karakter yang khusus
- Jenis kelamin wanita, identik lebih patuh dalam bekerja, hal ini akan mempengaruhi kinerja secara personal.

## 4. Persepsi

- Persepsi diartikan suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan impresi sensorinya supaya dapat memberikan arti pada lingkungan sekitarnya
- Persepsi diri akan mempengaruhi sejauh mana dalam bekerja

## 5. Sikap dan kepribadian

- Sikap yang baik, mengerjakan sesuatu tanpa terbebani o/ hal yang menjadi konflik internal.
- Perilaku dipengaruhi oleh sikap, Sedangkan sikap dipengaruhi o/ kepribadian seseorang.
- Kepribadian seseorang sulit dirubah  maka diperlukan NIAT
- Sikap  faktor penentu perilaku, karena sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian, dan motivasi.

## 6. Struktur dan desain

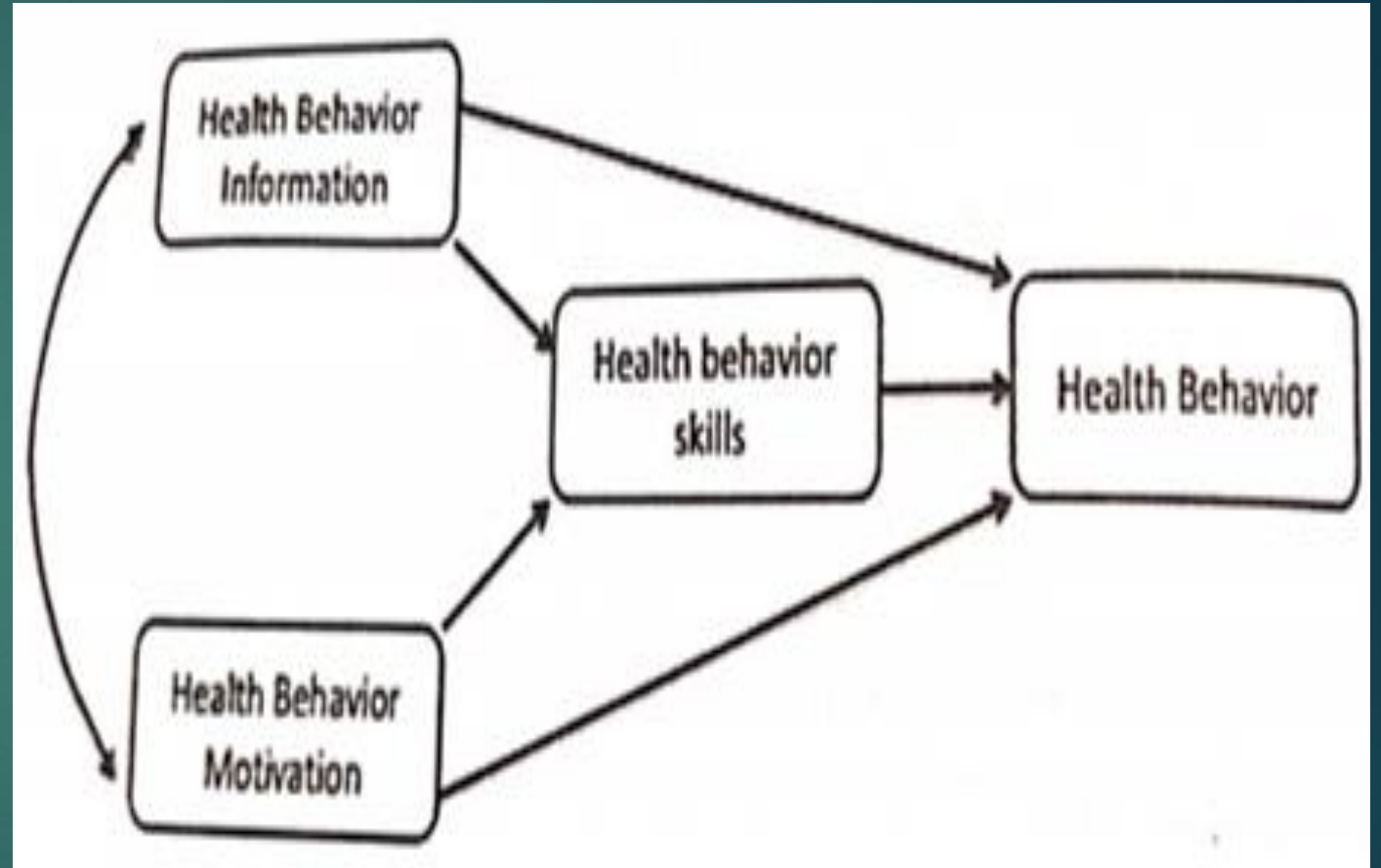
- Desain pekerjaan yang baik akan mempengaruhi pencapaian kerja seseorang.
- K/ faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi, teknis pekerjaan



## **B. Teori Informasi Motivasi Ketrampilan Perilaku (Information Motivation Behavioral Skill)**

Fisher I.D & Fisher W.A (1992).

- Model IMB mengasumsikan bahwa informasi berhubungan dengan motivasi, ketrampilan dan perilaku.
- Individu yang memperoleh informasi dengan baik, maka termotivasi untuk melakukan tindakan, dan memiliki ketrampilan dasar untuk melakukan suatu perilaku.
- Sebaliknya, individu yang tidak memperoleh informasi dengan baik, maka tidak termotivasi untuk bertindak, dan tidak memiliki ketrampilan untuk melakukan suatu perilaku, (Fisher., *et al* 2003).



**Model *Information Motivation Behavioral Skill Model***

Sumber: Fisher I.D & Fisher W.A (1992).

# Fase-Fase Komunikasi Terapeutik

Fase	Kegiatan
Pra-Interaksi	Mengumpulkan data tentang klien, mengeksplorasi perasaan, fantasi dan kekuatan diri, menganalisa kekuatan profesional diri dan keterbatasan, membuat rencana pertemuan dengan klien (kegiatan, waktu dan tempat)
Orientasi	Memberikan salam dan tersenyum pada pasien, memperkenalkan diri dan menanyakan nama, melakukan validasi, menentukan mengapa klien mencari pertolongan, menyediakan kepercayaan, penerimaan dan komunikasi terbuka, membuat kontrak timbal balik, mengeksplorasi perasaan klien, pikiran dan tindakan, mengidentifikasi masalah klien, mengidentifikasi tujuan, menjelaskan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan, menjelaskan kerahasiaan
Kerja	Memberi kesempatan klien untuk bertanya, menanyakan keluhan utama/keluhan yang mungkin berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan, memulai kegiatan dengan cara yang baik, melakukan kegiatan sesuai rencana
Terminasi	Menciptakan realitas perpisahan, menyimpulkan hasil kegiatan. Saling mengeksplorasi perasaan, memberikan reinforcement positif, merencanakan tindak lanjut dengan klien, melakukan kontrak dan mengakhiri kegiatan. Dengan baik

# Tehnik Komunikasi

1. Mendengar dng penuh perhatian
  - Pandang Ketika sedang bicara
  - Pertahankan kontak mata yg memancarkan keinginan mendengarkan
  - Sikap tubuh yg menunjukkan perhatian
  - Tidak menyilangkan kaki dan tangan
  - Menghindari tindakan yg tdk perlu
  - Anggukkan kepala ketika klien membicarakan hal yg penting
2. Condongkan tubuh kearah lawan bicara dengan Menunjukkan penerimaan
3. Mengajukan pertanyaan yang terkait
4. Menggunakan pertanyaan terbuka
5. Mengulang ucapan klien dng menggunakan kata-kata sendiri
6. Mengklarifikasi
7. Memfokuskan
8. Menawarkan diri
9. Membagi persepsi
10. Refleksi
11. Diam
12. Meringkas
13. Informasi
14. saran

## **Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis dalam Pelayanan Kesehatan di RSUP Adam Malik Medan**

**Yuli Motinda Soraya <sup>1\*</sup>**

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Tujuan Penelitian ini menganalisis komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dan paramedis atau perawat dalam pelayanan kesehatan di RSUP H Adam Malik Medan.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori komunikasi terapeutik.

Jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.

prinsip-prinsip komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dan paramedic adalah ; sikap terbuka, saling percaya, dukungan penuh empati, dan ketersediaan sarana dan prasarana.

Hal yang hrs diperhatikan ketika sedang melayani pasien :

kesabaran, sikap yang ramah, membentuk emosi, hangat, bersahabat, empati dan mampu membawa diri selayaknya pasien tersebut, tanpa melupakan hak-hak para pasien

Beberapa penelitian menyimpulkan bahwa keterampilan komunikasi dengan pasien dan pencapaian komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dan integral dari perawatan kesehatan modern, serta profesi keperawatan secara keseluruhan (Zivanovic, 2018).

TERIMA KASIH