



ETIKA KOMUNIKASI DENGAN KLIEN/PASIEN

Kelompok A1



Anggota:

01



1. Shafirda Inayati (2110101001)
2. Jasmin Linadi Yulia P (2110101002)
3. Dinda Fatikasari (2110101003)

02



4. Nabila Aulia Zwageri (2110101004)
5. Rhani Rosalina (2110101005)
6. Monika Jumarnis (2110101006)

03

7. Pita Aningsih (2110101008)
8. Azira Syiffa Ramadhani (2110101009)

04

9. Elivya Putri Melsany (2110101011)
10. Amira Exfena Navisa (2110101013)
11. Dea Resita (2110101014)

05

12. Fitrilia Rahmawati (2110101015)
13. Cici Pangesti Dewi (2110101016)

PENGERTIAN KOMUNIKASI



Komunikasi dari bahasa Inggris communication, dari bahasa latin communicatus yang mempunyai arti berbagi atau menjadi milik bersama, komunikasi diartikan sebagai proses sharing diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut. Komunikasi adalah proses interpersonal yang melibatkan perubahan verbal dan nonverbal dari informasi dan ide



suatu proses interaksi manusia dengan berbagai bentuk/cara untuk menyampaikan informasi atau untuk tujuan tertentu. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan. Komunikasi dibuat untuk menyebarkan pesan kepada publik, mempengaruhi kalayak dan menggambarkan Kebudayaan pada masyarakat. Hal ini membuat media menjadi bagian dari salah satu institusi yang kuat di masyarakat



Pengertian Etika Komunikasi

Etika berasal dari kata ethikos dan dalam bahasa Yunani disebut ethicos yang berarti kebiasaan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah dan ukuran-ukuran baik dan buruk tingkah laku manusia. Etika adalah cabang dari aksiologi, yaitu ilmu tentang nilai, yang menitikberatkan pada pencarian salah dan benar atau dalam pengertian lain tentang moral dan immoral

Etika komunikasi sangat berpengaruh di dalam kehidupan manusia yang merupakan panduan bagi manusia dalam berkomunikasi atau bertingkah laku di kehidupan sehari-hari. Di dalam komunikasi terdapat komunikator dan komunikan yang harus saling menghargai satu sama lain, agar terjalinnya komunikasi yang efektif.



Komunikasi dengan klien atau pasien

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dirancang dan direncanakan untuk tujuan terapi, dalam rangka membina hubungan antara perawat dengan pasien agar dapat beradaptasi dengan stress, mengatasi gangguan psikologis, sehingga dapat melegakan serta membuat pasien merasa nyaman, yang pada akhirnya mempercepat proses kesembuhan pasien

Komunikasi terapeutik adalah interaksi tatap muka yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan emosional dan fisik pasien.





Komunikasi dalam asuhan kebidanan disebut dengan komunikasi terapeutik, dalam hal ini komunikasi yang dilakukan oleh seorang bidan pada saat melakukan intervensi kebidanan harus mampu memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien. Oleh karenanya seorang bidan harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan aplikatif komunikasi terapeutik agar kebutuhan dan kepuasan pasien dapat dipenuhi

THE 5 INEVITABLE LAWS OF EFFECTIVE COMMUNICATION)

1.RESPECT



Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum pertama dalam berkomunikasi. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.



2.EMPATHY



Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain.

. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain



3.AUDIBLE



Makna dari audible adalah dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan



4. CLARITY



Clarity dapat pula berarti keterbukaan atau transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (trust) dari penerima pesan atau anggota tim kita. Karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim kita.



5. HUMBLE



Pada intinya sikap rendah hati meliputi antara lain sikap yang penuh melayani (dalam bahasa pemasaran Customer-first Attitude), sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.



Teknik komunikasi penggunaan referensi dari Shives (1994)

Mendengarkan dengan penuh perhatian

Mendengarkan dengan penuh perhatian merupakan upaya untuk mengerti seluruh pesan verbal dan nonverbal yang sedang dikomunikasikan



Menunjukkan penerimaan

bidan sebaiknya menghindari ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang menunjukkan tidak setuju, seperti mengerutkan kening atau menggelengkan kepala seakan tidak percaya.



Menanyakan pertanyaan yang berkaitan

Tujuan bidan bertanya adalah untuk mendapatkan informasi yang spesifik mengenai klien. Paling baik jika pertanyaan dikaitkan dengan topik yang dibicarakan dan gunakan kata-kata dalam konteks sosial budaya klien



Mengulang ucapan klien dengan menggunakan kata-kata sendiri

Dengan mengulang kembali ucapan klien, bidan memberikan umpan balik sehingga klien mengetahui bahwa pesannya dimengerti dan mengharapkan komunikasi berlanjut



Klarifikasi

Apabila terjadi kesalahpahaman, bidan perlu menghentikan pembicaraan untuk mengklarifikasi dengan menyamakan pengertian, karena informasi sangat penting dalam memberikan pelayanan kebidanan



Memfokuskan

Metode ini dilakukan dengan tujuan membatasi bahan pembicaraan sehingga lebih spesifik dan dimengerti





Menyampaikan hasil observasi

Bidan perlu memberikan umpan balik kepada klien dengan menyatakan hasil pengamatannya, sehingga dapat diketahui apakah pesan diterima dengan benar. Bidan menguraikan kesan yang ditimbulkan oleh syarat nonverbal klien



Menawarkan informasi

Memberikan tambahan informasi merupakan pendidikan kesehatan bagi klien. Selain itu, akan menambah rasa percaya klien terhadap bidan. Apabila ada informasi yang ditutupi oleh dokter, bidan perlu mengklarifikasi alasannya



Diam

Penggunaan metode diam memerlukan keterampilan dan ketepatan waktu, jika tidak maka akan menimbulkan perasaan tidak enak. Diam memungkinkan klien untuk berkomunikasi terhadap dirinya sendiri, mengorganisasi pikirannya, dan memproses informasi



Meringkas

Meringkas pembicaraan membantu bidan mengulang aspek penting dalam interaksinya, sehingga dapat melanjutkan pembicaraan dengan topik yang berkaitan.



Contoh komunikasi dengan klien atau pasien dengan media elektronik (telephone, sms,WA/email) pada forum formal maupun informal



Komunikasi dua arah

terjadi ketika penerima mengirimkan respons atau umpan balik ke pesan pengirim. Dalam proses komunikasi dua arah, pengirim terlebih dahulu mengirimkan pesan ke penerima. Setelah menerima pesan penerima menerjemahkannya dan kemudian mengirimkan kembali reaksinya kepada pengirim

Pentingnya Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah adalah proses komunikasi yang lengkap. Dalam komunikasi ini, informasi mengalir dari pengirim ke penerima dan respons penerima kembali ke pengirim. Dalam mencapai tujuan organisasi dan menghadapi masalah pribadi, kita perlu mengandalkan komunikasi dua arah.

Poin-poin yang menyoroti pentingnya komunikasi dua arah



Memastikan kelancaran informasi

Dalam komunikasi dua arah, penerima dapat langsung mengungkapkan tanggapannya berkenaan dengan pesan yang diterimanya. Akibatnya, arus informasi yang lancar terjadi di kedua arah.



Memberikan pengakuan

Dalam komunikasi dua arah, pengirim mengirimkan informasi kepada penerima dan penerima memberikan tanggapan atau jawabannya kepada pengirim. Dengan cara ini, pergantian dua arah mengakui penerimaan pesan oleh penerima



Implementasi arahan

Dalam organisasi, atasan menyampaikan berbagai perintah, instruksi, kebijakan, prosedur dll kepada bawahan.



Mendorong saran dari karyawan

Untuk memperkaya rencana dan kebijakan organisasi, manajemen harus mendorong saran dari bawahan. Dorongan seperti itu dimungkinkan bila ada saluran komunikasi dua arah



Meningkatkan kepuasan kerja

Komunikasi dua arah memberi karyawan sarana untuk menyampaikan keluhan, sikap, perasaan, minat, dan pendapat mereka kepada atasan mereka. Setelah itu, atasan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk kesejahteraan karyawan.

Menciptakan lingkungan yang demokratis

komunikator maupun penerima dapat dengan bebas mengungkapkan perasaan, gagasan dan pandangan mereka. Pertukaran informasi yang saling menguntungkan ini menciptakan lingkungan yang demokratis dalam organisasi

Menciptakan Ambiguitas

Komunikasi dua arah juga sangat berguna untuk mengatasi kebingungan atau ambiguitas terkait pesan karena memungkinkan penerima untuk menyampaikan tanggapannya

Menciptakan hubungan informal

Karena komunikasi dua arah memungkinkan kedua peserta untuk bertukar pikiran, mereka dapat mengembangkan rasa saling pengertian. Hasilnya adalah hubungan yang lebih baik di antara mereka



Meningkatkan efektifitas komunikasi

Melalui komunikasi dua arah, kedua belah pihak dapat saling mengevaluasi pendapat sehingga dapat meningkatkan efektifitas komunikasi



Menciptakan hubungan yang menyenangkan

Untuk menciptakan hubungan tersebut, manajemen harus mendengarkan pendapat dan pandangan karyawan. Komunikasi dua arah memungkinkan.



Meningkatkan efisiensi

Dalam komunikasi ini, penerima dapat mencari klarifikasi dan analisis pesan pengirim yang pada akhirnya meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan efisiensinya



THANK YOU!!!

