

KOMUNIKASI DAN KONSELING

Drg. Nyka Dwi Febria, M.Med.Ed

Doa Sebelum Belajar

رَضِيتُ بِاللَّهِ رَبًّا وَبِالْإِسْلَامِ دِينًا وَبِمُحَمَّدٍ نَبِيًّا
وَرَسُولًا رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا وَرَزُقْنِي فَهْمًا

Artinya:

"Kami ridho Allah Swt sebagai Tuhanku, Islam sebagai agamaku, dan Nabi Muhammad sebagai Nabi dan Rasulku. Ya Allah, tambahkanlah kepadaku ilmu dan berikanlah aku pengertian yang baik"

► CP UMUM:

Memahami konsep teoritis mendalam tentang komunikasi kesehatan dan komunikasi terapeutik

► CP KHUSUS (LO):

Memahami jenis & dasar komunikasi, elemen-elemen dalam model proses komunikasi, komunikasi efektif dalam hubungan dokter-pasien, tujuan dan manfaat komunikasi, strategi komunikasi dokter gigi dan pasien

KOMUNIKASI???

Komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi untuk mencapai tujuan bersama dan komunikasi merupakan kaitan hubungan yang ditimbulkan oleh penerus rangsangan dan pembangkitan balasannya
(Yubiliana dkk., 2017)

- ▶ Komunikasi adalah sebuah cara yang digunakan sehari-hari dalam menyampaikan pesan atau rangsangan yang terbentuk melalui sebuah proses yang melibatkan dua orang atau lebih

Peran dalam komunikasi

- ▶ Membuat pesan
- ▶ Mengubah isi dan makna
- ▶ Merespon pesan atau rangsangan
- ▶ Memelihara pesan di ruang publik

Manfaat komunikasi

- ▶ Promosi kesehatan
- ▶ Pengobatan
- ▶ Kepatuhan
- ▶ Kepuasan pasien
- ▶ Pemulihan

(Chant dkk., 2002)

(Ammentorp dkk., 2007)

Tahap komunikasi Dokter-Pasien:

1. Memulai wawancara (*Initiating the session*)
2. Mengumpulkan informasi (*gathering information*)
3. Penjelasan dan Perencanaan (*explanation and planning*)
4. Menutup wawancara (*closing the session*)

Memulai wawancara (*Initiating the session*)

1. Membentuk atau menyiapkan suatu lingkungan yang mendukung
2. Keterampilan yang dibutuhkan pada tahap memulai wawancara
3. Membangun hubungan baik dengan pasien
4. Mengidentifikasi alasan kunjungan
5. Menyusun agenda wawancara

Mengumpulkan informasi (*gathering information*)

- ▶ Tahap anamnesis sistemik
- ▶ 4 tujuan utama:
 - a. Mendapatkan data biofisik atau sejarah penyakit
 - b. Memahami perspektif pasien (ari gejala)
 - c. Menyusun wawancara dokter-pasien sehingga mendukung diagnostic reasoning
 - d. Melibatkan partisipasi pasien

Tujuh butir mutiara anamnesis:

- a. lokasi (dimana? Menyebar atau tidak)
- b. Onset dan kronologis (kapan terjadinya? Berapa lama?)
- c. Kuantitas keluhan (ringan atau berat, seberapa sering terjadi)
- d. Kualitas keluhan (rasanya seperti apa?)
- e. Faktor yang memperberat
- f. Faktor yang memperingan
- g. Ananlisis system yang menyertai keluhan utama

Penjelasan dan Perencanaan (*explanation and planning*)

► 3 hal penting:

- a. Memberikan informasi dalam jumlah serta jenis yang tepat
- b. Mencapai pemahaman bersama antara dokter dan pasien
- c. Perencanaan: membuat keputusan bersama antara dokter dan pasien

Menutup wawancara (*closing the session*)

- ▶ Tujuan:
 - a. Mengkonfirmasi rencana perawatan
 - b. Mengklarifikasi langkah selanjutnya yang akan ditempuh oleh dokter gigi atau pasien
 - c. Menetapkan rencana yang akan ditempuh bila ada situasi darurat
 - d. Memaksimalkan kepatuhan pasien dan outcome perawatan terhadap pasien
 - e. Penggunaan waktu konsultasi yang efisien
 - f. Menjaga agar pasien tetap merasa sebagai bagian dari proses kolaboratif, serta membangun hubungan dokter-pasien yang baik untuk masa selanjutnya

Membangun relasi (Building the relationship)

- ▶ Menggunakan komunikasi non verbal:
 - a. Postur : duduk berdiri, duduk tegak
 - b. Pedekatan: memperhatikan jarak komunikasi
 - c. Sentuhan : jabat tangan, tepukan, kontak fisik selama pemeriksaan fisik
 - d. Pergerakan tubuh: sikap tangan dan lengan, mengangguk setuju
 - e. Ekspresi wajah: alis yang naik, mengkerutkan dahi, senyum
 - f. Sikap mata: kontak mata, tatapan
 - g. Isyarat vocal: nada, kecepatan, volume, ritme, hening, berhenti sejenak, intonasi

Dua hal yang harus diperhatikan dalam melakukan komunikasi:

- ▶ Kemampuan menjalin hubungan atau sambung rasa dengan pasien (building relationship)
- ▶ Kemampuan menstruktur wawancara (structuring the consultation)

DOA KAFARATUL MAJELIS

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَبِحَمْدِكَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ
أَسْتَغْفِرُكَ وَآتُوبُ إِلَيْكَ

Subhaanakallaahumma wabihamdika asyhadu allaa
ilaaha illaa anta astaghfiruka wa atuubu ilaika

“Maha Suci Engkau, ya Allah, aku memuji-Mu. Aku bersaksi
bahwa tiada Illah yang berhak diibadahi dengan benar
kecuali Engkau. Aku meminta ampunan dan bertaubat
kepada-Mu.”