



BUKU PANDUAN PENDIDIKAN KETERAMPILAN KLINIK 1

KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
Umniyah Saleh

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2014

I. Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Verbal Dan Non Verbal

Dalam setiap peristiwa komunikasi, penggunaan lambang-lambang verbal dan non verbal tidak dapat saling dipisahkan (memiliki sifat holistik). Artinya, keduanya saling membutuhkan guna tercapainya komunikasi yang efektif, dalam penciptaan suatu makna yang komunikatif.

Pada dasarnya, pesan nonverbal berfungsi dengan satu dari tiga cara ini: menggantikan, menguatkan, atau menentang pesan verbal. Sebuah pesan nonverbal yang menggantikan pesan verbal sering mudah ditafsirkan. Misalnya, “Tidak” digantikan dengan menggelengkan kepala.

Bila sebuah pesan nonverbal menguatkan pesan verbal, makna yang dihasilkannya cepat dan mudah, dan meningkatkan pemahaman. Kadang-kadang suatu isyarat tunggal seperti gerakan tangan atau tertegun beberapa saat, memberi penekanan khusus kepada satu bagian pesan sehingga kita mampu untuk melihat apa yang paling dipentingkan oleh pembicara.

Isyarat nonverbal biasanya lebih berpengaruh daripada pesan verbal. Umumnya, bila kita sebagai penerima menangkap dua pesan yang tidak sesuai, kita lebih condong mempercayai pesan nonverbal.

Menurut Sendjaja setidaknya ada tiga ciri utama menyangkut komunikasi verbal dan nonverbal:

- a. Lambang-lambang non verbal digunakan paling awal sejak kita lahir ke dunia, menyusul penggunaan bahasa verbal seiring pertumbuhan pengetahuan dan kedewasaan kita.
- b. Komunikasi verbal kurang universal dibandingkan dengan komunikasi non verbal, sebab bila kita bepergian ke luar negeri dan tidak mengerti bahasa yang digunakan oleh masyarakat di negara tersebut, kita bisa menggunakan isyarat-isyarat nonverbal dengan orang asing yang kita temui.
- c. Komunikasi verbal merupakan aktivitas yang lebih intelektual dibanding dengan bahasa nonverbal yang lebih merupakan aktivitas emosional. Artinya, bahwa dengan bahasa verbal lebih mengkomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak, sementara komunikasi non verbal lebih berhubungan dengan kepribadian, perasaan dan emosi yang kita miliki.

II. Definisi

Komunikasi verbal

Komunikasi verbal dapat didefinisikan sebagai “suatu bentuk komunikasi dengan menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa komunikasi verbal adalah identik dengan bahasa atau dengan kata lain suatu proses komunikasi dengan menggunakan bahasa.

Komunikasi nonverbal

Secara sederhana, komunikasi nonverbal dapat didefinisikan sebagai: *Non* berarti tidak, *verbal* bermakna kata-kata, sehingga komunikasi nonverbal dimaknai sebagai “komunikasi tanpa kata-kata”. Tetapi definisi ini bisa dikatakan merupakan suatu bentuk penyederhanaan yang berlebihan (*oversimplification*). Dikatakan demikian karena kata yang berbentuk tulisan tetap dianggap “verbal” meskipun tidak memiliki unsur suara.

Senada dengan itu Adler dan Rodman, membedakan antara *vocal communication* yaitu tindak komunikasi yang menggunakan mulut dan *verbal communication* yaitu tindak komunikasi yang menggunakan kata-kata. Dengan demikian maka definisi kerja dari komunikasi non verbal adalah:

“Pesan lisan dan bukan lisan yang dinyatakan melalui alat lain di luar alat kebahasaan (*oral and nonoral message expressed by other than linguistic means*)”

Untuk memahami dengan lebih jelas, kita dapat melihat table mengenai tipe-tipe komunikasi berikut ini:

	KOMUNIKASI VOKAL	KOMUNIKASI
KOMUNIKASI VERBAL	Bahasa lisan (spoken words)	Bahasa Tertulis (Written words)
KOMUNIKASI NONVERBAL	Nada suara (tone of voice) Desah (sighs) Jeritan (screams) Kualitas vokal (vocal	Isyarat (gesture) Gerakan (movement) Penampilan (appearance) Ekspresi wajah (facial

Sumber: Ronald B. Adler (dalam Sendjaja, 1994)

III. Empati

Empati merupakan kemampuan penting yang harus dikuasai dalam hubungan interpersonal yang dilakukan oleh profesi medis (Hemmerdinger, dkk 2007). Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami situasi, pikiran, dan kondisi yang dialami oleh orang lain dan dapat menempatkan diri sendiri ke dalam situasi tersebut, serta menerima *frame of reference* orang tersebut (Hemmerdinger, dkk, 2007; Eisenberg, 2004). Mercer & Reynold (2002) dan Halpern (2007) mengungkapkan bahwa kemampuan berempati yang dimiliki oleh profesi medis dapat meningkatkan kepuasan dokter dan pasien. Kemampuan untuk menciptakan suatu hubungan empatik dan terapeutik dapat menurunkan kecemasan, depresi dan sikap bermusuhan pasien serta meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan (Mercer & Reynolds, 2002).

Empati dalam pelayanan klinis meliputi kemampuan untuk memahami situasi, sudut pandang, dan perasaan yang dialami oleh pasien, kemampuan mengkomunikasikan dan memberikan respon emosional atas pemahaman tersebut, serta kemampuan mengekspresikan pemahaman dan dukungan dengan cara yang terapeutik untuk membantu pasien (Mercer & Reynolds, 2002; Shanafelt, West, Zhao, Novotny, Kolars, Haberman & Sloan, 2005). Mercer dan Reynolds (2002) mengungkapkan bahwa empati merupakan kemampuan yang sangat mendasar untuk mengembangkan suatu hubungan yang terapeutik. Lebih lanjut Mercer dan Reynolds (2002) mengungkapkan bahwa empati dan hubungan terapeutik yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan hasil intervensi psikologis dan farmakologis. Hubungan yang empatetik lebih menentukan dalam pencapaian hasil klinis psikoterapi dibandingkan dengan jenis dan metode terapi yang diberikan (Mercer & Reynolds, 2002).

Kemampuan memberikan respon empatetik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari profesi medis. Grainer (1989) mengungkapkan bahwa dengan adanya kemampuan berempati, seseorang akan mampu memberikan respon-respon yang menimbulkan efek terapeutik pada pasien, seperti *touching*, *listening* dan *interviewing*. Lebih lanjut Grainer (1989) mengungkapkan bahwa empati merupakan hal utama dalam hubungan perawat-pasien dalam suatu mekanisme terapeutik, karena dengan kemampuan empati memungkinkan dokter memahami keluhan dari sudut pandang pasien.

Stepien & Baernstein (2006), Mercer & Reynolds (2002), Brehm & Kassim (1993) menyatakan bahwa empati dalam pelayanan merupakan suatu konsep multidimensional yang kompleks yang terdiri dari: (1) komponen kognitif, merupakan kemampuan intelektual untuk mengidentifikasi dan memahami perasaan orang lain. Komponen kognitif ini terdiri dari; (a) *perspective taking*, merupakan kecenderungan individu untuk

mengambil alih secara spontan sudut pandang orang lain. *Perspective taking* yang tinggi dihubungkan dengan baiknya fungsi sosial seseorang. *Perspective taking* berhubungan secara positif dengan reaksi emosional dan perilaku menolong pada orang dewasa. (b) *fantasy*, yaitu kecenderungan seseorang untuk mengubah diri ke dalam perasaan dan tindakan dari karakter-karakter khayalan yang terdapat pada buku-buku, layar kaca, bioskop, maupun dalam permainan-permainan (2) komponen afektif, merupakan kemampuan untuk mengalami dan berbagi perasaan dengan orang lain, terdiri dari (a) *empathic concern*, merupakan orientasi seseorang terhadap orang lain yang berupa perasaan simpati dan peduli terhadap orang lain yang ditimpa kemalangan (b) *personal distress*, Merupakan orientasi seseorang terhadap dirinya sendiri dan meliputi perasaan cemas dan gelisah pada situasi interpersonal. *Personal distress* yang tinggi berhubungan dengan rendahnya tingkat kemampuan sosial.

IV. Mendengar Aktif

Definisi

Mendengar aktif atau *active listening* adalah sebuah sikap memperhatikan dan mendengarkan setiap perkataan atau pembicaraan orang lain. Mendengarkan aktif adalah mendengarkan di mana anda mengirim-balik kepada pembicara apa yang menurut anda dikatakan dan dirasakan pembicara. Mendengarkan aktif memungkinkan pendengar mengecek pemahaman, mengutarakan akseptansi, dan merangsang pembicara untuk menggali perasaan dan pikirannya

Keterampilan mendengar sebaiknya dimiliki oleh setiap individu dalam berbagai situasi termasuk dalam situasi belajar mengajar. Mahasiswa akan mampu menyerap materi yang diajarkan dosen di kelas jika mampu melakukan proses mendengar yang baik. Percakapan antar teman akan berarti jika masing-masing memiliki keterampilan mendengar.

Mendengar aktif merupakan modal dasar bagi terjalinnya relasi yang baik dengan siapapun kita berkomunikasi dan berelasi. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, iklim relasi yang tercipta akan terasa nyaman, rileks dan aman, baik dalam keluarga, tempat kerja maupun pergaulan dimanapun kita berada.

Kita sering melupakan bahwa bila ingin didengar, maka kita pun harus mau mendengar. Perilaku mendengar terkesan sederhana, namun sebenarnya tidak mudah. Apalagi bila kita tidak menyadari bahwa kita memiliki kecenderungan memaksakan kehendak kepada orang lain.

Padahal, melalui kemampuan dan keterampilan mendengar aktif kita pun akan mendapatkan apa yang kita inginkan dari lawan bicara dengan cara hangat, luwes, dan tidak membuat orang lain merasa kurang nyaman. Apalagi merasa tidak nyaman karena terpaksa melakukan apa yang kita inginkan dari mereka.

Hambatan dalam mendengar aktif

Untuk menjadi pendengar yang baik (*active listener*), seseorang juga perlu mengidentifikasi sejumlah hambatan (*blocks*) dalam mendengarkan. Berikut akan disajikan daftar hambatan dalam mendengarkan yang secara sengaja maupun tidak sengaja sering dilakukan namun berpengaruh pada kemampuan atau latihan untuk menjadi pendengar yang baik.

1. **Membandingkan:** mendengarkan menjadi sulit ketika kita sibuk membandingkan: "Siapa yang lebih cerdas?", "Siapa yang lebih beruntung?", "Siapa yang lebih bekerja keras? Kamu atau saya?", dst.
2. **Membaca pikiran:** Seorang pembaca pikiran tidak sungguh-sungguh menaruh perhatian pada orang yang diajak bicara bahkan pada apa yang dibicarakan oleh orang tersebut. Dia mencoba mencari tahu apa yang sungguh-sungguh dipikirkan dan dirasakan oleh orang tersebut
3. **Mengulang-ulang:** Anda tidak akan punya waktu untuk mendengarkan ketika anda mengulang/melatih apa yang akan anda katakan. Pikiran anda mempersiapkan komentar anda selanjutnya.
4. **Menyaring:** tidak ada pesan yang utuh diterima jika pendengar menyaring isi pembicaraan.
5. **Mendakwa:** hambatan ini adalah kecenderungan yang paling sering dilakukan karena ada stereotype tertentu pada orang yang kita ajak bicara.
6. **Berimajinasi:**
pendengar yang tidak sungguh-sungguh mendengarkan biasanya akan cepat dan mudah untuk melamun dan berimajinasi tentang hal-hal lain sementara pembicaraan terus berlangsung.
7. **Mengidentifikasi:** beberapa pokok pembicaraan se-ring sama dengan identitas pembicara dan seringkali mengganggu pendengar jika dia dengan sengaja mengidentifikasikan hal tersebut dengan dirinya.
8. **Menasehati:** dalam hal ini pendengar bertindak seolah-olah sebagai 'problem solver' yang paling hebat, selalu siap dengan saran, masukan, tips dsb tanpa mendengarkan baik-baik karena pendengar sibuk menyiapkan nasehat jitu. Anda tidak dapat mendengarkan perasaan-perasaan klien jika hanya terdorong memberikan nasehat.

9. **Bertengkar:** kadangkala, karena tidak mendengarkan sungguh-sungguh kita cenderung untuk mengajak orang lain berdebat bahkan bertengkar. Ini berarti kita tidak bersedia membuka hati untuk mendengarkan apa maksud si pembicara.
10. **Membenarkan diri:** masih ada kaitannya dengan bertengkar, kecenderungan untuk mendengarkan diri sendiri berakibat pada keinginan untuk membenarkan diri dan akhirnya kehilangan momentum untuk menangkap inti pesan yang sesungguhnya dari orang yang sedang diajak bicara.
11. **Mengalihkan topik:** karena kita tidak mendengarkan dengan sungguh-sungguh maka kita akan bosan, kebosanan tersebut akan semakin mem-buat kita mudah untuk mengalihkan topik.
12. **Mendamaikan:** artinya, menghibur orang yang kita ajak bicara dengan cepat supaya tidak masuk ke inti pembicaraan yang lebih dalam karena kita tidak ingin mendengarkan lebih jauh.

Langkah-langkah mendengar aktif

Berikut ini sejumlah langkah-langkah dalam mendengar aktif

1. Langkah pertama adalah memutuskan untuk mendengarkan dan berkonsentrasi pada pembicara.
2. Kemudian, gunakan imajinasi Anda dan masukkan situasi pembicara.
3. Berkonsentrasi dan mencoba membayangkan bingkai referensi dan sudut pandang
4. Amati infleksi vokal pembicara, antusiasme serta gaya penyampaian. Ini adalah komponen penting dari pesan. Jika Anda berbicara face-to-face (berhadap-hadapan), memperhatikan ekspresi wajah pembicara dan isyarat nonverbal lainnya akan menambah wawasan yang lebih dalam mengenai pesan yang disampaikan.
5. Dengarkan tanpa gangguan. Perhatikan frase kunci atau menggunakan asosiasi kata untuk mengingat isi pembicara.
6. Gunakan pertanyaan parafrase atau klarifikasi untuk memastikan bahwa Anda menerima pesan dimaksud. Periksa persepsi Anda tentang bagaimana pembicara merasa untuk menempatkan teks pesan dalam konteks emosional.
7. Terakhir, memberikan umpan balik kepada pembicara.

TUJUAN PEMBELAJARAN:

Setelah latihan ini mahasiswa diharapkan mampu:

1. Memahami konsep komunikasi verbal dan nonverbal
2. Menerapkan keterampilan komunikasi verbal maupun non verbal dalam kehidupan sehari-hari.
3. Memahami konsep empati
4. Mengaplikasikan komunikasi empatik dalam kehidupan sehari-hariMemahami proses mendengar aktif
5. Mengaplikasikan keterampilan mendengar aktif dalam kehidupan sehari-hari.

TAHAPAN KEGIATAN

A. KEGIATAN 1

Nama Kegiatan : latihan komunikasi verbal-nonverbal melalui pertanyaan terbuka

Tujuan : melatih kemampuan komunikasi verbal dan non verbal melalui pertanyaan terbuka.

Tahapan :

Mintalah peserta berpasang-pasangan. Salah seorang dari pasangan itu diminta untuk menceritakan secara singkat sebuah peristiwa (apa saja) yang dialaminya minggu ini. Pasangannya diminta untuk mencari informasi yang lebih jelas tentang peristiwa itu melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka. Lakukan selama sekitar 10 menit (5 menit untuk bercerita dan 5 menit untuk bertanya). Setelah selesai, minta pasangan itu bergantian peran. Lakukan proses yang sama. Setelah seluruh proses selesai, tanyakan pada keseluruhan peserta, apa yang mereka rasakan? Bermanfaatkah pertanyaan terbuka? Jika ya, mengapa dan apa manfaatnya, dan jika tidak, mengapa? Mudahkah membuat pertanyaan terbuka? Di mana mudahnya dan di mana sulitnya? Bagaimana mengatasi kesulitan itu?

B. KEGIATAN 2

Nama kegiatan : Latihan menunjukkan empati

Tujuan : Melatih kemampuan mahasiswa untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain

Tahapan :

1. Instruktur menjelaskan nama dan tujuan kegiatan
2. Instruktur memberikan sejumlah kasus kepada mahasiswa
3. Mahasiswa diminta untuk mengidentifikasi perasaan apa saja yang dialami oleh tokoh yang ada dalam kasus, kemudian mengekspresikan/menunjukkan empati kepada tokoh yang ada dalam kasus tersebut.

SKENARIO/ KASUS

- A. Sebagai masyarakat berpenghasilan pas-pasan, keluarga saya mengandalkan pelayanan puskesmas. Namun, pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas di sana cenderung sewenang-wenang. Saya dibentak oleh perawat tersebut, padahal saya dalam keadaan sakit gigi yang luar biasa sehingga mungkin kurang jelas menjawab pertanyaannya. Seharusnya, sebagai orang yang biasa menangani pasien, dia dapat memahami kondisi saya. Cara dia memberikan pelayanan kepada pasien akan berdampak negatif karena tergantung pada suasana hati, judes dan asal-asalan.
- B. Berdasarkan hasil medical check up di RS X, saya disarankan untuk berkonsultasi dengan internis. Suster memberi tahu bahwa internis yang praktik siang ini adalah dr. A, sekitar pukul 15.15 saya mendapat giliran pertama. Itulah pertama kalinya saya berkonsultasi dengan dr. A, dan kesan pertama yang muncul, ia dokter yang tidak beretika. Selama saya (sebagai pasien) di ruang praktik, dokter menerima telepon dan menelepon dalam waktu yang lama. Baru bicara sebentar tentang penyakit saya, dokter menerima telepon lagi dan berbicara cukup lama. Setelah telepon usai, konsultasi berlanjut beberapa menit kemudian menerima telepon lagi (lalu bicara sekitar 5 menit). Lalu konsultasi berlanjut lagi, saya di suruh ke tempat tidur untuk diperiksa. Lagi-lagi saya harus menunggu karena dokter menerima telepon. Seusai menerima telepon saya baru diperiksa. Setelah memeriksa pun, dokter menelepon lagi.

C. KEGIATAN 3

Nama kegiatan : “Menjadi pendengar yang baik”

Tujuan : Melatih kemampuan menjadi pendengar yang baik.

Tahapan :

- a. Peserta mengisi “Listening Self-Assessment”
- b. Setelah mengisi lembar assessment, mintalah beberapa mahasiswa membagi hasil self-assessment

D. KEGIATAN 4

Nama kegiatan : Latihan mendengar dan mengungkapkan-Ulang

Tujuan : Melatih peserta untuk menguasai ketrampilan pengungkapan-ulang

Tahapan :

1. Instruktur menjelaskan secara singkat tujuan kegiatan
2. Mintalah peserta untuk berkelompok sebanyak 3 orang tiap kelompoknya. Tiga orang itu masing-masing akan berperan sebagai: Pembicara, Pendengar, dan Pengamat.
3. Berikut tugas masing-masing peran:
 - Pembicara: menceritakan sebuah masalah (sekitar 5 menit)
 - Pendengar: mendengar secara aktif dan lalu mengungkap-ulang atau merangkum kembali apa yang telah disampaikan dengan tak lupa mengemukakan fakta dan perasaan
 - Pengamat: mengamati interaksi Pembicara dan Pendengar dan memberika komentar atasnya
4. Setelah proses selesai, tanyakan dan diskusikan dengan semua kelompok beberapa hal di bawah ini:
 - Pada Pendengar: Sulitkah merangkum dan mengungkapkan kembali fakta dan perasaan yang telah didengar dari Pembicara secara tepat?
 - Pada Pembicara: Apakah Pendengar merangkum informasi yang disampaikannya secara tepat, baik yang menyangkut fakta maupun perasaan?
 - Pada Pengamat: Apa yang Anda amati? Apakah Pendengar berhasil merangkum pokok-pokok terpenting dari apa yang disampaikan Pembicara? Apakah pendengar mengungkap secara tepat perasaan dan kepentingan Pembicara serta fakta yang ada dalam cerita itu?
5. Jika waktu memungkinkan, minta anggota kelompok bertukar peran dan melakukan kembali proses yang sama.

LEMBAR SELF ASSESSMENT

Baca setiap item dan kemudian isilah kolom yang menunjukkan seberapa sering Anda benar-benar menggunakan keterampilan ini ketika berbicara dengan orang lain. Ingat, ini adalah self-assessment, jadi jujur!

	Usually Do	Do Sometimes	Should Do More Often
1. Saya mencoba untuk membuat orang lain merasa nyaman ketika saya berbicara dengan mereka.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Saya mencoba untuk tidak memikirkan hal-hal lain ketika mendengarkan orang lain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ketika saya mendengarkan, saya bisa memisahkan ide-ide saya sendiri dan pemikiran dari pembicara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Saya bisa mendengarkan orang lain meskipun saya tidak setuju.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Saya mencoba untuk tidak membentuk sanggahan dalam kepalaku sementara yang lain berbicara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Saya mengamati perilaku orang lain baik verbal dan nonverbal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Saya membiarkan orang lain selesai berbicara sebelum saya mulai berbicara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Saya mendengarkan apa yang orang lain katakan daripada berasumsi bahwa saya tahu apa yang akan mereka katakan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Saya berkonsentrasi pada pesan lain 'bukan pada penampilan fisik mereka.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Seperti yang saya dengar, saya mencari tahu bagaimana orang lain rasakan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Saya meminta orang lain untuk mengklarifikasi atau mengulang informasi ketika saya tidak yakin apa yang dimaksud.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Saya bisa mengingat rincian penting dari apa yang orang lain katakan padaku selama percakapan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Saya menyatakan kembali informasi yang diberikan kepada saya untuk memastikan bahwa saya memahami dengan benar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Jika saya menemukan saya kehilangan jejak dari apa yang dikatakan orang lain, saya berkonsentrasi keras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>