

Variabel-Variabel Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan

Disusun Oleh: IDA YUSTINA

1. Empathy

- Merupakan variabel yang paling penting dalam setiap komunikasi; tanpa empati, komunikasi antarmanusia menjadi kurang bermakna.
- Empati didefinisikan sebagai proses “feeling into”
- Melalui empati seseorang menjadi mengerti pikiran dan perasaan orang lain.
- Empati berbeda dengan konsep simpati

1. Empathy

- Simpati merupakan perhatian, kesedihan atau rasa kasihan yang diperlihatkan seseorang kepada orang lain; ekspresi seseorang tentang kesulitan yang dihadapi orang lain.
- Empati merupakan upaya merasa yang dialami orang lain, berupaya memahami perasaan orang lain dari sudut pandang orang tersebut.
- Empati berfokus pada klien dengan masalahnya; sedangkan simpati fokusnya berubah menjadi pendengar.

Conceptual Frameworks of Empathy

Ada empat pendekatan dalam menjelaskan konsep empati:

1. Rogerian framework
2. An interpersonal perception framework
3. A personality framework
4. Perceived empathy framework

1. Rogers Framework

- Menurut Rogers, empati merupakan salah satu kondisi utama untuk suksesnya psychotherapy; dan merupakan elemen utama dalam membangun hubungan.
- Empati dalam hal ini meliputi kognitif, afektif, dan komunikasi.
 - Cognitive perceptual process meliputi pengamatan terhadap perilaku klien dan proses dalam memperoleh informasi.
 - Proses afektif meliputi sensitivitas terhadap perasaan klien.
 - Komunikasi berfokus pada bahasa dan respons dari therapist.

2. Interpersonal perception perspective

- Dalam pendekatan ini empati merupakan proses perseptual yang terjadi pada individu sebagai upayanya dalam merasakan atau memahami kepercayaan, sikap, dan nilai-nilai orang lain.
- Empati dilihat sebagai kemampuan umum di mana setiap orang memilikinya dalam tingkatan yang berbeda-beda.
- Kekuatan dari pendekatan ini adalah penekanannya yang melakukan pengukuran: seberapa akurat persepsi seseorang terhadap sikap orang lain sesuai dengan sikap yang sebenarnya (aktual) dimiliki orang lain tersebut.

3. Personality Framework

- Empati merupakan salah satu ciri kepribadian di antara sifat-sifat lainnya, seperti dogmatism, introversion-extroversion, atau dominan-kepatuhan.
- *Empatic person* adalah orang yang menunjukkan pengertian dengan tingkatan yang relatif tinggi terhadap orang lain.
- Para ahli personality tidak memberi perhatian pada aspek keterampilan komunikasi atau keakuratan persepsi.

4. Perceived Empathy

- Perceived empathy merupakan perasaan individu yang dirasakan orang lain secara akurat.
- Perceived empathy terjadi sepenuhnya dalam diri receiver.
- Perceived empathy merupakan satu dari tujuan utama dalam proses menolong.

- Keempat kerangka tersebut berfokus pada **aspek** yang berbeda dalam **proses komunikasi**.
- The personality berfokus pada ciri empati yang terjadi pada source; Rogerian pada pesan empatik yang disampaikan; interpersonal fokus pada akurasi persepsi source terkait dengan pikiran dan perasaan receiver (channel); dan perceived empathy berfokus pada receiver dan perasaan receiver yang perlu dimengerti.
- Empati dengan demikian merupakan konsep yang kompleks dan dapat terjadi dalam proses komunikasi. Dibutuhkan keterampilan mengobservasi; komunikasi; mempersepsi; sensitivitas emosional, dan perhatian dalam melakukannya.

Empati dalam perspektif klien

- Para peneliti telah menunjukkan bahwa empati yang ditunjukkan *health professional* menghasilkan dampak positif dalam pengobatan pada kliennya.
- Ekspresi simpati membantu klien dalam memuaskan kebutuhan mereka untuk dimengerti.
- Kebutuhan klien : mulai dari phsyiological-psychosocial.
- Menunjukkan empati mengurangi perasaan klien dari keterasingan dan perasaan sendiri dalam kesulitan yang mereka hadapi.

Empati dalam perspektif tenaga kesehatan

- Bagi tenaga kesehatan, empati memungkinkan mereka untuk memperbaiki keakuratan komunikasi dengan klien dan mengurangi masalah-masalah dalam komunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya.
- Empati membantu tenaga kesehatan melihat problem/masalah yang terjadi pada klien dan orang lainnya secara lebih jelas.
- Empati membantu dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif satu dengan lainnya.

Trust

- Dalam konseling, variabel ini sangat menentukan dalam membangun hubungan yang efektif.
- Trust/ kepercayaan merupakan ekspektasi individu di mana orang tersebut dapat mengandalkan perilaku komunikasi orang lain.
- Trust adalah penerimaan terhadap orang lain tanpa melakukan judging (penilaian) terhadap diri mereka.

Trust

- Dalam pelayanan kesehatan, trust sangat penting bagi klien karena klien sering merasa tidak dibantu, sangat rentan, dan butuh dukungan.
- Adanya kepercayaan yang dibangun oleh tenaga kesehatan akan menjadi jembatan untuk membangun hubungan yang dapat mengurangi perasaan kerentanan dan keberadaan klien.

- Hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa :
 - **Kredibilitas sumber** dapat menjadi faktor terciptanya ***trust***.
 - ☞ Adapun faktor-faktor yang membangun kredibilitas tersebut adalah **inteligensi** dan **karakter**.
 - 😊 Kita akan percaya dengan orang yang melakukan tindakan-tindakan positif, konsisten, dan cara-cara yang dapat dipercaya.
 - 😊 Kita akan percaya dengan orang yang baik, jujur, menghargai orang lain, penuh pertimbangan, setia

Aplikasi Trust dalam *Health Care*

- Dua hal positif yang muncul ketika terjadi trust dalam hubungan interpersonal:
 1. Menolong seseorang dalam merasakan keamanan dan keterhubungannya dengan orang lain, sehingga dia merasakan tidak sendiri dan bahwa orang lain peduli terhadap mereka. Dampak dari adanya rasa aman ini sangat penting bagi klien.
 2. Menciptakan iklim yang suportif dalam hubungan sehingga mengurangi komunikasi defensif. Adanya trust membuat orang lebih terbuka dan jujur tentang sikap, perasaan, dan nilai-nilai mereka. Dampak dari iklim yang suportif ini baik buat klien dan tenaga kesehatan.

Kategori perilaku komunikasi yang menghasilkan trust dan distrust

Defensive Climates	Supportive Climates
<ol style="list-style-type: none">1. Evaluation2. Control3. Strategy4. Neutrality5. Seperiority6. Certainty	<p>Description Problem orientation Spontaneity Empathy Equality Provisionalism/flexible/o penness</p>