

KOMUNIKASI TERAPEUTIK

A. Pendahuluan

Komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak disadari komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri, paling tidak sejak ia dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Gerak dan tangis yang pertama pada saat ia dilahirkan adalah tanda komunikasi (Widjaja, 1986).

Sementara itu, untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab diperlukan saling pengertian sesama anggota masyarakat. Dalam hal ini faktor komunikasi memainkan peran penting, apalagi bagi manusia modern. Manusia modern yaitu manusia yang cara berpikirnya tidak spekulatif, tetapi berdasarkan logika dan rasional (penalaran) dalam melaksanakan segala kegiatan dan aktivitasnya. Kegiatan dan aktivitasnya itu akan terselenggara dengan baik melalui proses komunikasi antar manusia. Komunikasi telah menjadi bahan dari kehidupan manusia. Berhasilnya suatu komunikasi ialah apabila kita mengetahui dan mempelajari unsur-unsur yang terkandung dalam proses komunikasi. Unsur-unsur yang dimaksud adalah sumber (resource), pesan (message), saluran (channel, media) dan penerima (receiver, audience).

Dalam proses komunikasi bersamaan tersebut diusahakan melalui tukar menukar pendapat, penyampaian pesan informasi, serta perubahan sikap dan perilaku. Pada hakekatnya setiap proses komunikasi terdapat unsur-unsur tersebut yaitu sumber pesan, saluran, dan penerimaan, disamping masih terdapat pula unsur pengaruh (effects) dan umpan balik (feed back). Bagaimanapun juga setiap komunikasi yang dilakukan senantiasa menambah efek yang positif atau efektivitas komunikasi. Komunikasi yang tidak menginginkan efektivitas, sesungguhnya adalah komunikasi yang tidak bertujuan. Efek dalam komunikasi adalah perubahan yang terjadi pada diri penerima (komunikasi atau khalayak), sebagai akibat pesan yang diterima baik langsung maupun tidak langsung/ maupun media massa jika perubahan itu sesuai dengan keinginan komunikator, maka komunikasi itu disebut efektif (Anwar Arifin; 1984).

Disiplin ilmu psikologi mencoba menganalisa seluruh komponen yang terlibat dalam proses komunikasi. Pada diri komunikator, psikologi memberikan karakteristik manusia komunikator serta faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi perilaku komunikasinya. Pada komunikator, psikologi melacak sifat-sifatnya dan bertanya; Apa yang menyebabkan satu sumber komunikasi berhasil dalam mempengaruhi orang lain, sementara sumber komunikasi yang lain tidak. Psikologi juga tertarik pada komunikasi diantara individu; bagaimana pesan dari seorang individu menjadi stimulus yang menimbulkan respons pada individu yang lain. Psikologi meneliti proses mengungkapkan pikiran menjadi lambang, bentuk-bentuk lambang, dan pengaruh lambang terhadap perilaku manusia dan pada saat pesan sampai pada diri komunikator, psikologi melihat kedalam proses penerimaan pesan, menganalisa faktor-faktor personal dan situasional yang mempengaruhinya, dan menjelaskan berbagai corak komunikasi ketika sendirian atau dalam kelompok.

Akhir-akhir ini dunia psikoterapi, teknik penyembuhan jiwa, mengenal metode baru " Komunikasi Terapeutik (therapeutic communication). Dengan metode ini, seorang terapis mengarahkan komunikasi begitu rupa sehingga pasien dihadapkan pada situasi dan pertukaran pesan yang dapat menimbulkan hubungan sosial yang bermanfaat. Komunikasi terapeutik memandang gangguan jiwa bersumber pada gangguan komunikasi, pada ketidakmampuan pasien untuk mengungkap dirinya. Pendeknya meluruskan jiwa orang diperoleh dengan meluruskan caranya berkomunikasi .

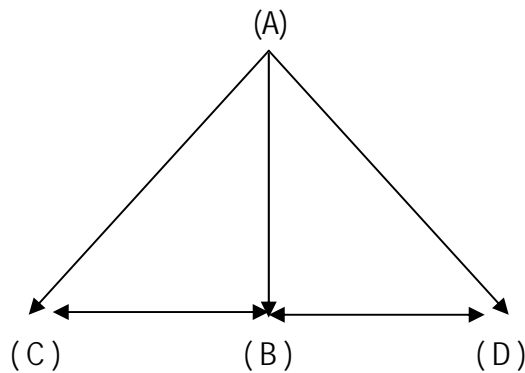
B. Metode dan Teknik Komunikasi

1. Metode Komunikasi

Dalam hal penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan banyak cara (metode) yang ditempuh, hal ini tergantung pada macam-macam tingkat pengetahuan, pendidikan, sosial budaya dan latar belakang dari komunikan sehingga komunikator harus dapat melihat metode atau cara apa yang akan dipakai supaya pesan yang disampaikan mengenai sasaran. Metode atau cara tersebut antara lain;

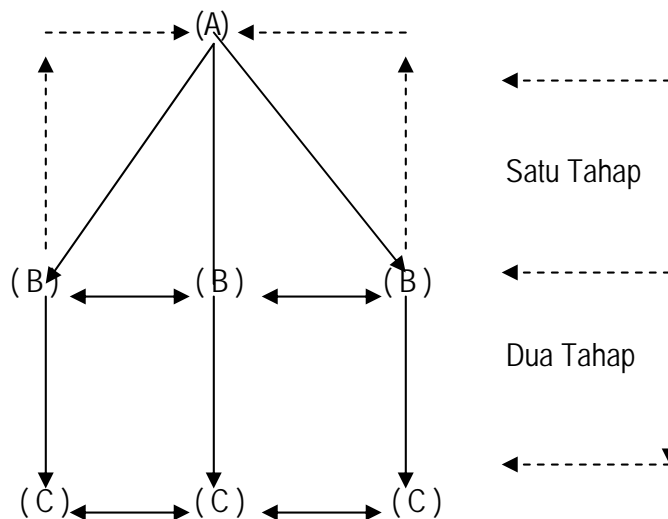
a. Komunikasi satu tahap

Komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan sehingga timbul kemungkinan terjadi proses komunikasi satu arah



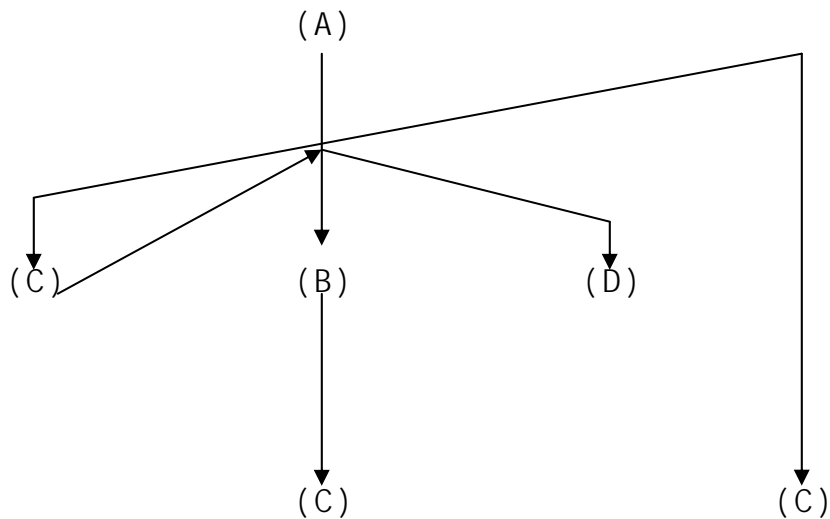
b. Komunikasi dua tahap

Komunikator dalam menyampaikan pesannya tidak langsung kepada komunikan, tetapi melalui orang-orang tertentu dan kemudian mereka ini meneruskan pesan kepada komunikan.



c. **Komunikasi banyak tahap**

Dalam menyampaikan pesan, komunikator melakukan dengan cara-cara lain, tidak selalu mempergunakan komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah akan tetapi dengan cara lain, yakni dengan melalaui berbagai tahap



2. **Teknik Komunikasi**

Agar proses komunikasi dapat mencapai sasaraannya, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut;

- a. Perlu adanya ide yang jelas sebelum berkomunikasi
- b. Periksa tujuan komunikasi
- c. Periksa lingkungan fisik dan manusia sebelum berkomunikasi
- d. Dalam berkomunikasi pertimbangkan isi dan nada suara
- e. Dalam merencanakan komunikasi, berkonsultasilah kepada pihak lain agar memeproleh dukungan.
- f. Komunikasikanlah hal-hal yang berharga saja
- g. Komunikasi yang efektif perlu tindak lanjut
- h. Komunikasikan pesan-pesan secara singkat
- i. Tindakan komunikator harus sesuai dengan yang dikomunikasikan
- j. Jadilah pendengar yang baik.

C. **Komunikator dan Komunikan Yang Baik**

1. **Komunikator Yang baik**

Jika individu akan menyampaikan suatu pesan, informasi ataupun gagasan kepada individu lain secara baik, maka diperlukan suatu niatan dan motivasi yang baik pula. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah

- a. **Adanya kesiapan**, artinya pesan atau informasi, cara penyampaian, waktu penyampaian dan salurannya harus dipersiapkan terlebih dahulu secara matang.
- b. **Kesungguhan**, artinya apapun ujud dari pesan atau informasi tersebut tetap ahrus disampaikan secara sungguh-sungguh atau serius. Hal ini dapat dilihat dan dirasakan oleh komunikan dari bahasa verbal maupun non-verbal.

- c. **Ketulusan**, artinya sebelum individu memberikan informasi atau pesan kepada individu lain, pemberi informasi harus merasa yakin bahwa apa yang akan disampaikan itu merupakan sesuatu yang baik dan memang perlu serta berguna untuk individu tersebut.
- d. **Kepercayaan diri**, artinya jika individu mempunyai rasa percaya diri maka hal ini akan sangat berpengaruh pada cara penyampaiannya dan bagi penerimanya.
- e. **Ketenangan**, artinya sebaik apapun dan sejelek apapun yang akan disampaikan, individu harus bersikap tenang, tidak emosi maupun memancing emosi penerima, karena dengan adanya ketenangan maka informasi akan lebih jelas, baik dan lancer.
- f. **Keramahan**, Artinya bahwa keramahan ini merupakan kunci sukses dari kegiatan komunikasi, karena dengan keramahan yang tulus tanpa dibuat-buat akan menimbulkan perasaan tenang, senang dan aman bagi penerima.
- g. **Kesederhanaan**, artinya di dalam penyampaian informasi, sebaiknya dibuat sederhana baik bahasa, pengungkapan, dan penyampaiannya. Meskipun informasi itu panjang dan rumit akan tetapi kalau diberikan secara sederhana, berurutan dan lengkap maka memberikan kejelasan dan kefahaman.

2. Komunikasikan Yang baik

Pada suatu ketika bias jadi individu akan berdiri sebagai komunikasikan atau yang menerima pesan dan informasi. Oleh karena itu perlu diperhatikan hal-hal dibawah ini;

- a. Dapat menerima masukan dari individu lain, artinya setiap masukan yang diberikan individu lain harus dapat diterima secara terbuka dan tenang. Meskipun kadangkala masukan tersebut sangat menyakitkan atau kurang enak, namun masukan tersebut harus diterima.
- b. Mampu memahami secara baik pesan-pesan atau masukan yang diberikan
- c. Mampu menyeleksi atau memilah pesan atau informasi yang akan memberikan manfaat dan kegunaan.
- d. Mampu menggabungkan informasi atau pesan yang diberikan dengan pengetahuan, kemampuan dan pendapat pribadi.
- e. Mampu menyampaikan kembali pesan-pesan yang masuk, setelah diolah, kemudian disampaikan kembali kepada individu/ komunikasikan.

D. Membuat Sesuatu Mudah Diingat

Semua hal-hal yang berhubungan dengan memori ingatan yaitu jenis ingatan akan tersimpan tanpa anda berupaya untuk mengingatnya. Kesamaan lainnya, kesemuanya berfungsi dan membuat persepsi dengan melibatkan sisi kanan dan sisi kiri dari otak. Sisi kiri adalah bagian logika, analitis dan pengolah kata yang baik, sedangkan sisi kanan lebih banyak terkait dengan kreativitas dan fantasi, bahkan mungkin juga pemikiran lateral, sisi ini berurusan dengan gambar. Kedua sisi cenderung "bertarung" sisi kiri bersifat "kritis" dan "bimbang" sisi kanan bersifat spontan dan naluriah. Selain itu, sisi kiri pada dasarnya bertanggung jawab untuk berpikir, sedangkan sisi kanan mengendalikan hal-hal yang sedang dikerjakan oleh tubuh.

1. Teori Otak kanan/ otak kiri

Teori ini termasuk bidang psikologi yang sudah mapan dan serius dengan banyak aplikasi menarik untuk manajemen. Hal itu didasarkan pada fakta bahwa pembagian antara sisi kiri dan sisi kanan merupakan "masalah" bagi otak manusia

2. Konflik

Konflik mempunyai implikasi menarik bagi mereka yang ingin berkomunikasi dengan baik. Pada umumnya orang mempunyai prasangka terhadap satu sisi otak atau sisi lainnya. Ini berarti bahwa kalau anda memberikan terlalu banyak fakta dan logika kepada pendengar yang memakai otak kanan, anda beresiko tidak diperhatikan. Sebab otak kanan akan "mengambil alih" dan menuntut "kesenangan", Sebaliknya juga demikian.

3. Memanfaatkan kedua sisi otak

Contoh berikut ini merupakan cara untuk menciptakan pengaruh yang kuat dengan melibatkan kedua sisi otak pendengar kita;

- a. **Adakan pendekatan gabungan;** jangan menganggap pendengar anda sebagai radio yang distel pada satu gelombang.
- b. **Bukan saja fakta, melainkan juga fantasi;** berikan anekdot kepada mereka untuk menjelaskan berbagai fakta
- c. **Bukan saja kata-kata, melainkan juga gambar;** berikan kepada mereka metafora (gambaran secara verbal) berikan slides.
- d. **Bukan hanya pemikiran yang terstruktur rapi, melainkan juga sedikit hal yang tak masuk akal.** Usahakan untuk membuat jingle (bunyi, sajak) yang tak masuk akal untuk membungkus suatu gagasan yang rumit.

E. Komunikasi Terapeutik

Agar supaya komunikasi baik verbal maupun non-verbal yang diberikan dapat memberikan penyembuhan, rasa tenang dan bermakna maka perlu diperhatikan hal-hal dibawah ini;

1. **Hadir dalam percakapan,** artinya di dalam proses percakapan komunikator, perawat, teman harus melibatkan aspek fisik, mental dan intelektual seperti menghadapkan wajah ke lawan bicara (pasien); sikap tubuh yang terbuka, tubuh condong kedepan, ada kontak mata yang terkesan lembut dan hangat serta sikap yang rileks/ tidak akku. Hal ini akan memberikan kesan bahwa perawat/ komunikator mau mendengarkan, mau menerima dan mengerti.
2. **Mendengarkan secara aktif** artinya komunikasi tidak hanya verbal akan tetapi juga non verbal, tidak hanya yang tersurat akan tetapi juga yang tersirat, sehingga komunikator/ perawat/ teman mampu memberikan respon kepada komunikan/ pasien/teman secara tepat.
3. **Adanya empati,** artinya bahwa komunikator/ perawat/teman seolah-olah mampu merasakan dan memahami keadaan emosi orang lain dan mampu menempatkan dirinya pada internal frame of reference komunikan/pasien/teman tanpa kehilangan objektivitasnya.

Berbagai teknik komunikasi dapat dipergunakan dalam berkomunikasi. Untuk kepentingan ini perlu dikuasai teknik komunikasi dengan tepat. Tujuan dalam teknik komunikasi adalah dalam rangka memperoleh hasil atau efek yang sebesar-besarnya, sifatnya tahan lama bahkan kalau mungkin bersifat abadi. Jika suatu komunikasi berhasil mengubah perilaku kepercayaan dan sikap seseorang atau komunikan, maka perubahan tersebut diharapkan dapat benar-benar langgeng atau dapat tahan lama.

Jika kondisi-kondisi diatas dapat diwujudkan dengan baik dan persyaratan-persyaratan juga dipenuhi, maka komunikasi akan terjadi dengan baik. Jika diterapkan dalam dunia kedokteran atau keperawatan dan teman maka pasien atau teman akan merasa puas, tidak ada keluhan dan memberikan persahabatan serta penyembuhan yang lebih cepat, di samping itu tenaga medis dan para medis serta teman akan merasa puas karena dapat memberikan pelayanan yang baik dan penyembuhan.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Anwar. 1977 Komunikasi Dalam Teori dan Praktek (1 dan 2). Bandung : Penerbit Armico.

Hadjam, M.N.R. Komunikasi Terapuitik (Makalah Pelatihan Untuk Pelatih Bagi Konsultan NAPZA Studi Piloting Krisis Unit SMU) Diselenggarakan Oleh Fakuktas Psikologi UMS Bekerjasama dengan Direktorat DIKMENUM DEPDIKNAS RI Di Yogyakarta 25-28 September 2002

Rakhmad J. 1993. Psikologi Komunikasi. Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya

Widjaja, A.W.. 2000. Ilmu Komunikasi. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta