

KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Irta Sulastri

ABSTRAK

Fungsi komunikasi sosial menunjukkan bahwa komunikasi penting untuk kelangsungan hidup, membangun hubungan dengan orang lain, menghindari dari tekanan dan ketegangan. Melalui komunikasi kita bekerja sama dan melalui komunikasi pula kita dapat keluar dari persoalan-persoalan hidup yang menghimpit. Namun perlu pula diingat, dengan komunikasi pulalah seseorang tidak harmonis hubungannya dengan orang lain, dengan komunikasi pulalah seseorang sampai sakit hati, bermusuhan, dan sampai memutuskan hubungan.

Key word: *komunikasi, psikologi*

A. Pendahuluan

Ada orang beranggapan, berkomunikasi itu mudah melakukannya semudah bernafas. Tetapi kenyataannya berkomunikasi itu tidak semudah yang kita kira. Betapa banyak kita mendengar karena kegagalan berkomunikasi seseorang bisa turun jabatan, karena kegagalan berkomunikasi seseorang batal jadi pemimpin, karena kekeliruan berkomunikasi seseorang babak belur di hajar massa, dan karena kecerobohan berkomunikasi seseorang menanggung kerugian yang cukup besar. Daftar ini bila kita urut bisa lebih panjang, yang kesemuanya karena kemampuan berkomunikasinya terbatas, kaku, dan tidak sesuai dengan harapan orang-orang yang terlibat dalam berkomunikasi.

Para ahli komunikasi berkesimpulan, sebab seorang gagal berkomunikasi karena anggapan keliru tentang komunikasi, antara lain:

- beranggapan berkomunikasi itu mudah
- beranggapan berkomunikasi itu tidak perlu dipelajari
- beranggapan berkomunikasi terjadi secara spontan
- beranggapan komunikasi itu kepentingan kita
- beranggapan berkomunikasi itu hanya untuk perinsip hidup.

Orang yang terbiasa berkomunikasi, belum tentu memahami komunikasi. Memahami komunikasi manusia berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung, mengapa itu terjadi, akibat-akibat apa yang terjadi, dan akhirnya apa yang dapat kita perbuat untuk mempengaruhi dan memaksimalkan hasil-hasil dari kejadian tersebut.

Kita tidak bisa hidup tanpa berkomunikasi, bayi yang popoknya basah, meskipun ia belum bisa bicara tapi ia akan menangis sebagai isyarat komunikasi untuk menyampaikan kepada orang sekelilingnya kalau ia sedang tidak nyaman. Seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya ia harus berkomunikasi. Karena dengan berkomunikasi kita dapat menyampaikan keinginan atau hasrat kita, dengan komunikasi kita merasa dihargai, dengan berkomunikasi seseorang mengungkapkan perasaannya kepada orang lain, dengan berkomunikasi, orang lain mengetahui apa yang sedang terjadi pada diri kita. Begitu penting komunikasi dalam kehidupan kita. (Rakhmat (1994) menjelaskan; *Susan Curtis professor linguistic di University of California* mencurahkan waktunya selama tujuh tahun untuk meneliti "Genie" gadis yang dibesarkan dengan komunikasi terbatas. Ia dikekang dalam

sebuah kursi dan dikurung dalam kamar. Makan dan minumannya diantar kedalam kamarnya tapi tanpa berkata-kata. Alhasil, gadis Ganie tidak tumbuh secara normal, ia idiot, air liurnya selalu meleleh (Rakhmat, 1994).

Ada dua hal yang amat penting dari hasil penelitian professor tersebut: *pertama*, komunikasi amat esensial buat pertumbuhan kepribadian manusia, bahkan ahli-ahli ilmu sosial berkali-kali mengungkapkan bahwa kurangnya berkomunikasi akan menghambat perkembangan kepribadian, *kedua*, komunikasi amat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia.

Tulisan ini tidak bermaksud menjelaskan secara panjang lebar tentang rahasia sukses berkomunikasi akan tetapi lebih fokus membahas bahwa dengan berkomunikasi dapat menggembirakan dan menyenangkan, melalui komunikasi bisa memberi solusi atas persoalan-persoalan hidup yang sedang dihadapi, melalui komunikasi dapat menyampaikan nasehat-nasehat, yang terangkum dalam komunikasi terapeutik.

B. Batasan Pengertian

Istilah komunikasi terapeutik (*therapeutic communication*) merupakan metode baru dalam dunia psikoterapi, teknik penyembuhan jiwa. Suatu bentuk psikologit terhadap penderita mental disorder dalam usaha penyembuhan dengan menggunakan teknik-teknik psikologi (Morgan dalam Deliani, 2005). Dengan psikoterapi, psikologits berusaha mengungkapkan aspek-aspek psikologi dari problem-problem yang sedang dihadapi oleh penderita. Problem penderita antara lain dapat disebabkan frustrasi lingkungan (*environment frustrations*), frustrasi pribadi (*personal frustrations*), atau konflik motif (*motivational motifs*). Bisa jadi problem yang di hadapi si

penderita berasal dari ketiga hal diatas. Dengan metode ini seorang terapis mengarahkan komunikasi hubungan sosial yang bermafaat. Komunikasi terapeutik memandang gangguan jiwa bersumber pada gangguan komunikasi, pada ketidak mampuan pasien untuk mengungkap dirinya. Penedeknya fungsi komunikasi terapeutik meluruskan jiwa orang diperoleh dengan meluruskan caranya berkomunikasi baik verbal maupun non verbal.

Sementara itu Rogers (1951) dalam dunia psikologi modern, misalnya dikenal suatu cara terapi yakni terapi humanistik. Hal yang sangat terkenal dari terapi humanistik adalah sistem terapi yang berpusat pada klien (*clien-centred therapy*) dari. Karena percaya bahwa manusia secara lahiriyah termotivasi untuk memenuhi potensi individual yang mereka miliki. Dengan demikian menurut Rogers peran ahli terapi adalah membantu klien menjernihkan perasaan mereka. Dalam melakukan terapi harus bersikap empatik, hangat (ramah), dan tulus (besungguh-sungguh). Ini menunjukkan bahwa sikap empati mencerminkan suatu sikap yang harus ada ketika seseorang melakukan terapi terhadap kliennya, ahli terapi harus menunjukkan sikap yang ramah dan tulus. Tidak dapat dilaksanakan secara terpaksa dan asal-asalan. Atau dengan kata lain ahli terapi harus memiliki kemampuan untuk melihat dunia melalui kaca mata kliennya. Begitu juga para dokter harus memiliki kemampuan untuk melihat dunia (sakit) dari kaca mata si pasien; para komunikator harus mempunyai kemampuan melihat dunia dari kaca mata komunikasi atau khalayaknya. Seorang ustad/muballigh supaya sukses dalam menghadapi audiennya, dia harus mengetahui kondisi audien secara umum, apa yang menjadi harapannya, motivasinya dan keinginannya. Pendapat seperti ini juga dinyatakan dalam sebuah hadits Rasulullah SAW yang berbunyi: "*Khaatibunnasa*

'ala kodri 'ukulihim" (berbicaralah kamu kepada mereka sesuai dengan kadar kemampuan mereka). Kadar kemampuan yang dimaksudkan disini adalah tingkat kemampuan audien dalam menerima pesan yang disampaikan kepadanya. Kadar kemampuan tersebut berupa; latar belakang kehidupan, pendidikannya, lingkungan yang mempengaruhinya, budaya yang dianutnya termasuk juga bahasa yang dipergunakan.

C. Teknik Komunikasi Terapeutik

Pada penjelasan sebelumnya sudah di gambarkan, teknik yang harus dilakukan dalam komunikasi terapeutik dengan berempati. Empati (*empathy*) berasal dari kata *einfulhung* yang semula digunakan oleh seorang Psikolog Jerman, kata ini berarti "merasa terlibat" (*feeling into*) (Tubb, 1996: 173). Merasa terlibat dalam komunikasi sering kali dihubungkan dengan persepsi dan kemampuan dalam mendengarkan. Berempati (Rakhmat, 1998:132), kita tidak mungkin *menempatkan* diri kita pada posisi orang lain; kita ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain. Artinya orang yang berempati harus mampu berada pada posisi lawan bicaranya, baik secara emosional maupun secara intelektual. Berempati menurut DeVito (1994: 189) membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakannya. "*You must use this empathy to achieve increased understanding and to adjust your communications appropriately*",.

Dengan berempati komunikator mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan untuk masa datang. Dengan demikian, orang yang empati ini akan mampu menyesuaikan komunikasinya, termasuk bahasa yang

digunakan harus disesuaikan dengan kondisi lawan bicara kita. Karena empati pada dasarnya lebih pada kemampuan memposisikan diri kita pada kondisi orang lain. Menunjukkan bahasa yang empati: mengucapkan kata-kata yang dimengerti dan sesuai dengan kondisi lawan bicara kita. Dengan demikian, berkomunikasi secara empati berarti kita mampu menumbuhkan sikap empati ini untuk mencapai pemahaman dan memperbaiki komunikasi kita secara tepat dalam kehidupan sehari-hari

Mendengarkan Secara Empaty merupakan langkah awal untuk tercapainya komunikasi empati dalam konteks komunikasi antar pribadi. Stephen Covey bukunya "*The 7 Habits of Highly Effective People*" mempertanyakan pelatihan dan pendidikan apa yang sudah kita dapatkan yang memungkinkan kita mendengarkan sehingga kita benar-benar mengerti orang lain secara mendalam dari kerangka acuan individu itu sendiri. Padahal apabila anda ingin berinteraksi dengan saya, untuk mempengaruhi saya kuncinya anda harus mengerti saya.

Kegagalan berkomunikasi dianggap, antara lain: karena kurangnya kemampuan mendengarkan dengan empati, Empati adalah kunci untuk mendengarkan secara efektif dan dengan demikian akan menghasilkan komunikasi yang efektif pula. Kemampuan seorang komunikator mendengarkan segala keluhan yang disampaikan komunikan merupakan kunci awal untuk dapat melanjutkan komunikasinya. Kalau begitu bagaimana mendengarkan secara empati.

Stephen Covey menawarkan nasihat sebagai berikut: "Berusahalah dulu untuk memahami" meliputi perubahan paradigma yang amat mendalam. Secara khusus kita memulai dengan mencoba memahami. Kebanyakan orang mendengarkan tidak dengan maksud untuk *memahami*; tapi

mereka mendengarkan dengan tujuan *memberikan jawaban*. Mendengarkan dengan empati, saya maksudkan, berusaha dulu untuk benar-benar memahami setelah itu baru melanjutkan berkomunikasi.

Mendengarkan dengan empati dapat juga dijelaskan sebagai mendengarkan “yang tersirat”. Bila kita mendengarkan yang tersirat kita meningkatkan kewaspadaan dan kepekaan antarpersona kita terhadap seluruh pesan yang dicoba komunikasikan oleh seseorang. Dengan demikian langkah awal untuk mewujudkan komunikasi empati adalah dengan mendengarkan secara empati. Mendengarkan secara empati dimaksudkan untuk memahami kondisi dan latar belakang audien, bukan dengan maksud memberikan jawaban apalagi memberikan penilaian. Apapun tujuan yang hendak dicapai; keberhasilan pendidikan, sosial, atau profesi, atau bahkan untuk memelihara penghargaan-diri seseorang, dengan bertambah pentingnya situasi, keperluan untuk mendengarkan lebih efektif juga lebih vital. Bahkan mendengarkan secara efektif berhubungan dengan keberhasilan perkawinan.

DeVito menawarkan langkah-langkah komunikasi empati, sebagai berikut: *pertama*, dengan menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengeritik. Bukan karena reaksi ini salah melainkan semata-mata karena reaksi-reaksi seperti ini seringkali menghambat pemahaman. *Kedua*, makin banyak Anda mengenal seseorang – makin mampu anda melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Cobalah mengerti alasan yang membuat orang itu merasa seperti yang dirasakannya. Jika anda mengalami kesulitan dalam memahami sudut pandang orang lain, ajukanlah pertanyaan, carilah kejelasan, dan doronglah orang itu untuk berbicara. *Ketiga*, cobalah merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya.

Mainkanlah peran orang lain itu dalam pikiran anda (atau bahkan mengungkapkannya keras-keras). Ini dapat membantu anda melihat lebih dekat dengan apa yang dilihat orang itu. Komunikasi empatik dapat secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, kita dapat melibatkan (1) keterlibatan aktif dengan lawan bicara (komunikasikan) melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya. Empati bisa juga berarti kemampuan untuk mendengar dan bersikap perseptif atau siap menerima masukan atau pun umpan balik apa pun dengan sikap yang positif. Banyak sekali dari kita yang tidak mau mendengarkan saran, masukan apalagi kritik dari orang lain. Padahal esensi dari komunikasi adalah aliran dua arah. Komunikasi satu arah tidak akan efektif manakala tidak ada umpan balik (*feedback*) yang merupakan arus balik dari penerima pesan.

Berkomunikasi secara empati juga berarti bersikap peka terhadap respons atau isyarat apapun yang muncul dari khalayak atau lawan bicara yang menerima pesan komunikasi kita, baik verbal maupun nonverbal. Berkomunikasi secara empati adalah berkomunikasi dengan rasa penuh hati yang dalam, seorang yang berhasil dalam komunikasi empati adalah orang yang sanggup menumbuhkan dan memperkuat rasa harga diri khalayak. Kata kunci yang dapat dijadikan pedoman dalam berkomunikasi empati menurut adalah **memahami, kepedulian, penghargaan dan perhatian** terhadap orang lain.

Dengan memahami orang lain dalam berkomunikasi, kita akan memilih kata-kata yang tepat, yang sesuai dengan kondisi objek komunikasi kita, dengan kepedulian; dalam berkomunikasi kita tidak akan meremehkan lawan bicara, dengan toleran penghargaan kita akan membangkitkan percaya

diri orang lain, dan dengan penuh perhatian; kita menunjukkan keseriusan kita dalam berkomunikasi.

D. Komunikasi Terapeutik di Ranah Publik

Meskipun komunikasi terapeutik pada awalnya memang digunakan oleh para psikolog untuk membantu menyembuhkan gangguan mental yang dialami penderita mental disorder. Tetapi karena fungsi komunikasi sosial menunjukkan bahwa komunikasi penting untuk kelangsungan hidup, membangun hubungan dengan orang lain, menghindari dari tekanan dan ketegangan. Melalui komunikasi kita bekerja sama dan melalui komunikasi pula kita dapat keluar dari persoalan-persoalan hidup yang menghimpit, komunikasi dapat menggembirakan dan menyenangkan. Artinya komunikasi terapeutik tidak hanya bisa dilakukan oleh para dokter atau psikolog saja, tetapi juga bisa dilakukan oleh para guru, para pemimpin, para da'I atau para muballigh, para orang tua dan bisa dilakukan oleh kita semua. Kalau kita menyadari, bahwa dengan berkomunikasi itu kita akan menemukan jati diri, memanusiakan manusia, lebih dihargai, menyampaikan hasrat atau keinginan kepada orang lain dan dengan berkomunikasi kita merasa puas dan gembira bahkan mungkin merasa sehat. Komunikasi baik verbal maupun non verbal yang dilakukan dengan maksud-maksud diatas tentu akan membantu komunikasi atau lawan bicara kita bila ia sedang butuh bantuan, bila komunikasi kita sedang sedih, sedang dapat tekanan atau sedang dalam keadaan sakit.

Praktek komunikasi terapeutik di ranah publik masih perlu dipertanyakan. Karena betapa kita merasakan dengan berkomunikasi kita justru tidak semakin nyaman, dengan berkomunikasi kita merasa tersudutkan, dengan berkomunikasi kita merasa sedih, sakit hati dan bahkan sampai

memutuskan hubungan. Meskipun belum melalui penelitian mendalam, tapi yang jelas fenomena seperti ini sering kita temui dalam masyarakat kita. Seandainya kita menyadari betapa pentingnya arti komunikasi dalam kehidupan ini, dan kita menyadari bahwa kita tidak bisa hidup tanpa berkomunikasi, niscaya kita akan berhati-hati dalam memilih dan mengucapkan kata-kata yang dengan sasaran atau lawan bicara kita. Konflik mungkin tidak perlu terjadi, kesalahfahaman mungkin tidak akan berbuntut pada permusuhan bila kita menyadari arti pentingnya komunikasi.

E. Penutup dan Saran

Komunikasi terapeutik tidak hanya verbal tetapi juga non verbal, supaya komunikasi verbal dan non verbal dapat memberikan rasa tentram dan bermakna, dapat memberikan penyembuhan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

Pertama, adanya empati, komunikator seolah-olah merasakan apa yang dirasakan orang lain, membayangkan kejadian yang menimpa orang lain pada diri kita, memahami keadaan dan emosi orang lain atau lawan bicara kita.

Kedua, Hadir dalam percakapan, artinya di dalam percakapan komunikator harus melibatkan secara fisik, mental dan intelektual, curahkan perhatian kepada lawan bicara anda, ekspresi wajah, kontak mata yang terkesan lembut dan hangat sehingga anda terlibat secara serius dalam komunikasi anda. Hal ini akan memberi kesan bahwa komunikator mau mendengarkan, mau menerima dan mau mengerti, ini sangat penting apalagi bila berhadapan dengan klien anda.

Ketiga, Mendengarkan yang empati atau mendengarkan aktif, hal ini berarti mendengarkan tidak saja yang tersurat tapi juga yang tersirat. Komunikator harus mampu menangkap apa

yang menjadi harapan atau keinginan lawan bicaranya. Menerima pesan verbal dan non verbal dari lawan bicara dan dengan demikian komunikator dapat memberikan respon yang tepat.

Keempat, Memilih dan menyusun kata-kata yang tepat dengan kondisi intelektual dan emosional lawan bicara anda.

Komunikasi sama-sama kita sadari pentingnya dalam kehidupan ini, kita tidak bisa hidup tanpa berkomunikasi. Kitapun semua hampir sepakat mengatakan bahwa kita tidak menyenangi konflik dan permusuhan, dengan kemampuan mendengarkan dan memahami orang lain atau lawan bicara kita semua hal itu bisa diminimalisir atau dihindari., tentu dengan cara meningkatkan pemahaman dan keterampilan berkomunikasi.

Daftar Kepustakaan

- Alex Sobur, 2003, *Psikologi Umum*, Bandung: Pustaka Setia
- Covey, Stephen R, 1997, *The 7 Habits Of Highly Effective People* (Edisi Revisi), Bina Rupa Aksara Jakarta
- DeVito A. Joseph, 1998, *Komunikasi Antar Manusia, Kuliah Dasar*, Edisi Kelima, Profesional Books Jakarta
- Deliani. Nurfarida, 2005, *AL-HIKMAH Jurnal Ilmiah dan Profesi Dakwah*, Edisi Antar Bangsa Vol. VI, Nomor 12
- Mulyana, Dedi, 2001, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, Cetakan ke 3
- Rakhmat, Jalaluddin, 1998, *Psikologi Komunikasi*, Rosdakarya Bandung

_____, 1994, *Islam Aktual - Refleksi Sosial Seorang Cendekiawan Muslim*, Mizan Bandung

Suparta, Munzier & Harjani Hefni, 2001, *Metode Dakwah, Kencana Rahmat Semesta*, Jakarta.

Tubbs, Stewart L- Sylvia Moss, 1996, *Human Communicaton, Prinsip-Prinsip Dasar*, Buku Pertama, Rosdakarya, Bandung

Subandi, Idi Ibrahim, 2004, *Sirnanya Komunikasi Empatik-Krisis Budaya Komunikasi dalam Masyarakat Kontemporer*, Pustaka Bani Quraisy Bandung.

Riwayat Hidup:

Nama : Dra. Irta Sulastri, M. Si
Tempat/Tanggal lahir : Palangki / 20 Februari 1964
Pekerjaan : Dosen Tetap pada Fakultas Dakwah IAIN
Imam Bonjol Padang
Alamat :Komplek Perumahan Taruko Bunda Permai
Blok ii No 6 Kuranji Padang,
Telp 0751-498811
Pendidikan : Sarjana Fakultas Dakwah IAIN
Imam Bonjol Padang, tamat Tahun 1988
S2 Pascasarjana Universitas Padjadjaran
(UNPAD) Bandung, Tamat tahun 2001