

Perilaku asertif

Memulai latihan

Mendefinisikan perilaku asertif

Dasar-dasar Teori

Teknik-teknik bertindak asertif

Perilaku asertif kepada pasien

Perilaku asertif kepada profesional di bidang pelayanan kesehatan lainnya

Perilaku asertif kepada para pekerja

Perilaku asertif kepada atasan

Perilaku asertif kepada kolega

Ikhtisar

Farmasis yang asertif berperan aktif pada perawatan pasien. Farmasis yang asertif memulai komunikasi dengan pasien dan tidak menunggu untuk ditanyai. Farmasis yang asertif juga menyampaikan pandangan mereka mengenai terapi obat pasien kepada para profesional kesehatan lainnya. Akhirnya, farmasis yang asertif berusaha menyelesaikan konflik dengan orang lain dengan sikap yang langsung tetapi tetap menghargai orang lain.

Memulai Latihan

Sebelum membaca lebih lanjut, berhenti dan tanyakan hal-hal berikut kepada diri Anda:

1. Jika suatu kelompok dalam komunitas anda meminta anda untuk berbicara mengenai penggunaan obat-obatan, bagaimana anda menanggapi?
2. Jika seorang pasien menunjukkan sikap permusuhan, bagaimana kecenderungan anda untuk menanggapi?
3. Berapa banyak pasien dan dokter yang tahu nama anda?
4. Seberapa sering anda berbicara dengan pasien mengenai resep yang baru diterimanya agar anda yakin mereka mengerti terapi mereka? Seberapa sering Anda memberi nasehat hanya jika mereka bertanya?
5. Seberapa sering anda melihat catatan medis dan menanyakan kepada pasien pada kunjungan untuk kembali membeli obat-obat yang sama bahwa obat telah digunakan dengan tepat, bahwa tujuan terapi tercapai, bahwa dan tidak terdapat masalah dengan terapi?

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan nampaknya beragam, tidak saling berhubungan situasinya — memberikan penyuluhan/ceramah, mengatasi kritik, dan menasehati pasien. Namun semua itu melibatkan situasi di mana anda dapat memilih

untuk berperan asertif atau tidak asertif.

Mendefinisikan Perilaku Asertif

Apa itu perilaku asertif? Asertif mungkin dapat dipahami dengan baik bila membandingkannya dengan dua gaya dalam merespon suatu situasi: pasif/tidak peduli dan agresif/menyerang. Ketiga gaya merespon tersebut akan dijelaskan di bawah ini.

PERILAKU PASIF

Respon pasif bertujuan untuk menghindari konflik dengan cara apapun. Orang yang pasif atau tidak asertif akan mengatakan hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang mereka pikirkan karena takut orang lain tidak setuju. Individu yang pasif “bersembunyi” dari orang lain dan menunggu orang lain untuk memulai percakapan. Mereka meletakkan kepentingan atau keinginan orang lain di atas dirinya. Dalam suatu hubungan dengan orang lain, mereka cenderung gelisah, khawatir bagaimana orang lain akan bereaksi kepada mereka dan memiliki kebutuhan yang tinggi untuk disetujui. Masalah akan muncul ketika orang yang bersikap pasif, secara rahasia, merasa marah atau benci kepada orang lain. Orang yang pasif mungkin memandang diri mereka sendiri sebagai korban manipulasi oleh orang lain. Cara pandang yang seperti inilah yang merusak kepercayaan diri mereka.

PERILAKU AGRESIF

Pada suatu situasi konflik, orang yang agresif ingin selalu “menang” dengan cara mendominasi atau mengintimidasi orang lain. Orang yang agresif memajukan kepentingannya sendiri atau sudut pandangnya sendiri tetapi tidak peduli atau “kejam” terhadap perasaan, pemikiran, dan kebutuhan orang lain. Cara agresi ini sering berhasil karena orang lain mengalah untuk menghindari konflik yang lebih buruk atau berkepanjangan. Karena perilaku agresif dapat memberikan efek yang menguntungkan dalam jangka pendek, seseorang bisa enggan untuk tidak menggunakan strategi yang agresif. Seringkali orang-orang yang cenderung untuk menggunakan strategi agresif untuk mencapai tujuannya, memiliki sudut pandang yang menyimpang misalnya bahwa mereka merasa dirinya terus menerus dalam situasi yang terancam, diserang secara personal, atau merasa diganggu oleh orang lain yang menghalangi usahanya. Individu seperti itu mudah marah dan frustrasi. Mereka nampaknya percaya bahwa mereka seharusnya tidak merasakan frustrasi. Bukannya secara rasional menganggap suatu kejadian sebagai kekecewaan, orang yang agresif meresponnya dengan kemarahan. Bukannya membantu menyelesaikan masalah, mereka malah “meluapkan apa yang ada di dalam dada” meningkatkan kemarahan dan serangan.

Pada awalnya orang lain mungkin menyerah akibat intimidasi oleh individu yang bersikap agresif, mereka juga bisa bertindak dengan cara yang halus untuk membalas. Sebagai contoh, pasien yang merasa tidak diperlakukan dengan baik pada suatu apotek

mungkin tidak akan kembali ke apotek tersebut dan mungkin memberitahukan teman-temannya mengenai pengalaman buruknya. Para pekerja yang merasa putus asa dan dinilai rendah dapat mensabotase tujuan atasan mereka dengan cara yang beragam dan tidak langsung. Jadi, individu agresif mungkin memenangkan suatu pertarungan pribadi antar-individu dalam jangka pendek, tetapi perilakunya ini sering membawa konsekuensi negatif dalam jangka panjang.

Sayangnya, banyak aspek budaya kita (media, televisi, film, dan politisi) yang mendukung pemikiran bahwa cara untuk mencapai apa yang diinginkan adalah dengan menggunakan perilaku agresif. Anda memaksakan kepentingan pribadi anda tanpa memperhatikan perspektif individu lain. Meskipun seseorang mungkin memperoleh tujuan pribadi mereka dengan menggunakan pendekatan agresif, strategi ini tidak membangun hubungan yang saling percaya, yang merupakan unsur utama dalam bekerja dengan pasien dan orang lain pada pekerjaan profesional kita. Jadi, agar lebih efektif dalam jangka panjang, Anda harus belajar bagaimana memfokuskan energi anda untuk menggunakan perilaku yang asertif dan bukan agresif.

PERILAKU ASERTIF

Perilaku asertif adalah menyatakan secara langsung suatu ide, opini, dan keinginan. Tujuan perilaku asertif adalah untuk mengkomunikasikan sesuatu pada suasana saling percaya. Konflik yang muncul dihadapi dan solusi dicari yang menguntungkan semua pihak. Individu yang asertif memulai komunikasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat menyampaikan kepedulian dan rasa penghargaan mereka terhadap orang lain. Tujuan komunikasi ini adalah untuk mengungkapkan pendapat diri sendiri dan untuk menyelesaikan masalah interpersonal tanpa merusak suatu hubungan. Perilaku asertif mengharuskan kita untuk menghormati orang lain sebagaimana kita menghormati diri sendiri.

Konflik tidak dapat dihindari dalam hubungan dengan sesama manusia. Walaupun konflik biasanya dipandang sebagai sesuatu yang tidak diinginkan, tetapi proses penyelesaian konflik tersebut dapat membuat seseorang berkembang, meningkatkan pemahaman dan rasa hormat kepada orang lain, kendati terdapat perbedaan-perbedaan. Masalah timbul ketika konflik membuat kita memandang orang lain sebagai “musuh”, ketika perbedaan kekuasaan dieksploitasi, atau ketika diskusi untuk penyelesaian masalah menjadi tidak fokus dengan membawa persoalan lain untuk mengalihkan percakapan.

Faktor penting untuk menjadi individu asertif adalah kemampuan untuk bertindak secara konsisten sesuai standar yang kita miliki untuk perilaku kita sendiri. Ketika kita mengatakan kepada diri kita sendiri bahwa orang lain “membuat” kita merasa atau bertindak dengan cara tertentu, kita tidak bertanggung jawab terhadap perilaku kita sendiri. Bukannya mengubah diri sendiri, kita mencoba (tanpa kekuasaan) membuat orang lain untuk berubah. Kita percaya bahwa, seperti yang Mark Twain

katakan, “tidak ada yang perlu diubah kecuali kebiasaan orang lain”. Namun, satu-satunya kekuasaan yang kita miliki untuk menghasilkan suatu perubahan pada hubungan apapun adalah mengubah perilaku diri kita sendiri. Sebagai contoh, Anda mungkin berharap bahwa bos Anda, yang cenderung menjadi sangat negatif selama pelaksanaan evaluasi tahunan para staf, lebih mendukung kerjaan Anda. Tetapi, hanya dengan berharap bahwa dia akan lebih positif dalam evaluasinya tidak akan menyelesaikan persoalan ini. Anda harus mengambil langkah aktif untuk mengubah cara Anda merespon kritiknya dan bukannya menunggu bos Anda untuk mengubah strateginya.

Terlalu sering, tujuan kita dalam berkomunikasi adalah untuk menyatakan apa yang kita ingin orang lain lakukan, dan bukannya menyatakan apa yang akan kita lakukan. Sebagai contoh, kita mungkin mengatakan bahwa kita ingin dokter menghargai peran farmasis pada perawatan pasien. Mendefinisikan kembali tujuan tersebut akan membuat kita lebih fokus mengenai hal spesifik apa yang dapat kita lakukan untuk mengembangkan hubungan kerja kita dengan dokter. Jika kita mengatakan kepada orang lain bahwa tujuan kita adalah menyediakan pelayanan perawatan farmasi dan menunjukkan kepada mereka melalui perilaku kita apa yang ingin kita capai, banyak yang akan menghargai posisi kita. Tetapi, bahkan ketika kita gagal meyakinkan dokter bahwa peran kita dalam perawatan pasien bernilai, tidak berarti bahwa kita gagal mencapai tujuan yang telah kita tetapkan untuk komunikasi kita sendiri. Jika tujuan kita berfokus pada apa yang akan kita lakukan, kita memiliki kontrol terhadap kemampuan kita untuk mencapai tujuan tersebut.

Penelitian membuktikan bahwa dibutuhkan beberapa keterampilan untuk dapat berkomunikasi secara asertif. Termasuk untuk memulai dan memelihara percakapan, mendorong perilaku asertif pada orang lain, merespon kritik dengan tepat, menyampaikan umpan balik negatif yang dapat diterima, mengungkapkan penghargaan atau kegembiraan, membuat permintaan, memberi batasan atau menolak permintaan, menyampaikan kepercayaan/keyakinan diri secara verbal dan non-verbal, dan mengungkapkan pendapat dan perasaan dengan tepat. Beberapa strategi akan dijelaskan nanti pada bagian teknik bertindak asertif pada bab ini.

Dasar Teori

Pelatihan untuk membangun perilaku asertif dan teori-teori mengenai bagaimana orang merespon dengan cara pasif atau agresif didasarkan pada teori kognitif dan psikologi tingkah laku. Pakar tingkah laku percaya bahwa respon pasif atau agresif mendapat dukungan atau penghargaan sehingga cara merespon demikian menjadi lebih banyak digunakan. Perilaku agresif sering berhasil dalam jangka pendek, karena orang lain merasa terintimidasi dan membiarkan orang yang agresif mendapatkan apa yang mereka inginkan. Perilaku pasif diperkuat ketika suatu individu dapat kabur atau bahkan menghindari konflik dan dengan demikian dapat terlepas dari kegelisahan yang menyertai konflik tersebut.

Teori kognitif percaya bahwa pengertian dan kepercayaan yang tidak tepat mengenai cara merespon konflik secara pasif atau agresif yang membuat orang tidak mendukung perilaku asertif. Pengertian dan kepercayaan yang tidak tepat ini antara lain:

1. Perasaan takut ditolak atau takut dimarahi oleh orang lain dan kebutuhan untuk disetujui (semua orang harus menyukai saya dan menyetujui apa yang saya lakukan)
2. Perhatian yang berlebihan terhadap kebutuhan dan hak-hak orang lain (saya harus selalu mencoba untuk menolong orang lain dan bersikap baik kepada mereka)
3. Percaya bahwa masalah perilaku asertif adalah karena karakter kepribadian yang tidak dapat diubah, dan oleh sebab itu tidak dapat berubah (Inilah saya sebagaimana adanya)
4. Standar perfeksionis (Saya harus mampu secara sempurna. Jika tidak, maka saya gagal. Orang lain juga harus mampu secara sempurna dan layak dikritik tajam jika mereka tidak sempurna).

Karena kepercayaan-kepercayaan tersebut merupakan sikap perfeksionis yang berlebihan, maka menjadi irasional. Pada orang yang pasif mereka menciptakan kegelisahan mereka sendiri dan mencoba (tapi tidak sukses) untuk menghindari konflik yang memang tidak dapat dihindari yang muncul pada suatu hubungan. Standar yang tidak realistis tersebut juga diberlakukan kepada orang lain, menyebabkan kemarahan, perilaku agresif, sering menyalahkan orang lain jika terjadi kegagalan yang sebenarnya normal/biasa saja. Mengubah cara berpikir, suatu teknik asertif, mengajarkan kita untuk dapat mengenali pikiran-pikiran yang merusak diri. Pikiran-pikiran yang merusak ini biasanya menimbulkan kegelisahan atau kemarahan yang tidak pada tempatnya pada suatu situasi sulit. Pikiran demikian harus diganti dengan pikiran yang lebih masuk akal. Ketika pikiran baru tersebut menggantikan pikiran yang merusak diri, pikiran baru ini mulai menyatu ke dalam sistem kepercayaan orang tersebut. Sebagai contoh, sebagai farmasis Anda mungkin merasa “digunakan” oleh atasan yang selalu mengandalkan Anda untuk keadaan darurat. Anda mungkin berkata kepada diri anda sendiri “Saya tidak mau bekerja pada hari libur saya minggu ini, tetapi jika saya berkata “tidak” atasan saya akan marah dan hal itu akan mengerikan”. Karena hal tersebut menyebabkan anda gelisah dan membayangkan bencana yang mungkin akan terjadi jika anda berkata “tidak”, maka respon anda yang sebenarnya menjadi terhalang. Suatu pikiran yang lebih rasional ketika menghadapi permintaan seperti itu adalah “Saya tidak ingin bekerja pada hari libur saya minggu ini. Adalah hak saya untuk berkata tidak. Saya tidak bertanggungjawab untuk menyelesaikan semua masalah yang dihadapi manajer saya untuk mencari orang atau pengganti”. Pemikiran ini mengurangi kegelisahan dan membantu anda untuk menyatakan respon-respon baru yang lebih asertif pada situasi yang sulit.

Teknik-Teknik Bertindak Asertif

Terdapat beberapa teknik komunikasi atau strategi yang berguna dalam menanggapi situasi yang cenderung menjadi konflik.

MEMBERIKAN UMPAN BALIK

Membiarkan orang lain tahu bagaimana Anda merespon perilaku mereka dapat membantu menghindari kesalahpahaman dan membantu menyelesaikan konflik yang tidak dapat dihindari dalam suatu hubungan. Bagaimanapun, memberikan umpan balik yang jujur ketika Anda mendapat reaksi negatif karena perilaku orang lain memang sulit dilakukan tanpa menyakiti perasaan. Sering kali, untuk memperbaiki hubungan Anda dalam jangka panjang, Anda harus menyatakan bahwa Anda kecewa pada apa yang mereka telah lakukan. Ketika Anda memilih untuk menyampaikan umpan balik negatif kepada orang lain, gunakan teknik komunikasi yang tidak berkesan mengancam.

Kriteria untuk umpan balik yang bermanfaat termasuk:

- Umpan balik difokuskan pada perilaku seseorang bukan kepribadiannya. Dengan memfokuskan pada perilaku, Anda mengarahkan umpan balik kepada sesuatu yang dapat diubah oleh seorang individu.
- Umpan balik bersifat deskriptif bukan evaluatif. Menjelaskan apa yang telah dikatakan atau dilakukan berkesan lebih tidak mengancam dibandingkan dengan menghakimi mengapa sesuatu dilakukan (yang hanya berdasarkan asumsi Anda).
- Umpan balik berfokus pada reaksi Anda sendiri bukan maksud orang lain. Menyalahkan atau menganggap ada maksud buruk dibalik perilaku orang lain bukan merupakan umpan balik yang konstruktif.
- Umpan balik menggunakan kata “saya” dengan bentuk kalimat “Ketika kamu [lakukan atau katakan]__saya merasa__.” Sebagai contoh, “Ketika kamu terlambat datang kerja, saya merasa frustrasi dan marah” adalah lebih baik daripada “Kamu tidak bertanggungjawab. Kamu tidak peduli pada pasien yang menunggu dan pekerja lain yang menggantikanmu ketika kau telat”.
- Umpan balik bersifat spesifik bukan umum. Umpan balik fokus pada perilaku yang baru saja terjadi dan menghindari mengungkit perilaku di masa lalu. Umpan balik juga tidak boleh menyamaratakan atau terlalu jauh dari peristiwa spesifik yang telah membuat Anda kesal (misalnya “Kamu *selalu* melakukan__”)
- Umpan balik difokuskan pada penyelesaian masalah. Bukan bertujuan untuk melampiaskan kemarahan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan suatu masalah yang timbul pada suatu hubungan sehingga hubungan tersebut dapat berkembang lebih baik.
- Umpan balik disampaikan secara pribadi.

MEMINTA UMPAN BALIK DARI ORANG LAIN

Seperti telah dijelaskan di atas, kita perlu berlatih memberikan umpan balik dengan cara yang tepat. Pada saat yang bersamaan, kita juga perlu mengundang umpan balik dari orang lain untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal kita. Sebagai contoh, sebagai seorang farmasis, Anda harus menilai kepuasan pasien secara rutin dan meminta umpan balik mengenai pelayanan Anda. Sebagai manajer, Anda harus membiarkan para pekerja tahu bahwa Anda menerima saran dari mereka mengenai bagaimana mengembangkan operasional apotek. Kemampuan Anda untuk mendengar kritik atau saran tanpa sikap defensif atau marah, mengakui ketika Anda berbuat kesalahan, dan mendorong orang lain untuk memberikan umpan balik (meskipun hal itu negatif) akan membuat orang lain jujur saat berkomunikasi dengan Anda. Mereka juga membantu Anda untuk mengidentifikasi bidang-bidang pada praktek profesional Anda yang mungkin perlu perbaikan dan membantu meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan orang lain.

MENENTUKAN BATASAN

Bagi sebagian dari kita, menentukan bagaimana kita akan menghabiskan waktu pribadi dan uang kita adalah sumber frustrasi. Kita merasa sulit untuk berkata “tidak” terhadap permintaan apapun. Dan akibatnya, kita merasa kewalahan dan, sering, marah kepada orang lain karena “telah mengambil keuntungan” dari kita. Bertindak asertif dalam menentukan batasan berarti Anda mengambil tanggung jawab untuk keputusan yang Anda ambil mengenai bagaimana menghabiskan sumberdaya pribadi Anda tanpa merasa marah kepada orang lain yang memohon/mengajukan permintaan tertentu kepada Anda. Bertindak asertif dengan menentukan batasan tidak berarti bahwa Anda berhenti berkata “ya” terhadap semua permintaan. Anda akan tetap membantu orang lain, karena adanya nilai-nilai yang Anda pegang dan keinginan Anda untuk membantu orang lain ketika mereka membutuhkan bantuan, meskipun ketika melakukannya Anda mungkin merasa tidak nyaman.

Ketika menghadapi sebuah permintaan, langkah pertama adalah menentukan seberapa jauh Anda mau memenuhi permintaan tersebut. Jika Anda perlu waktu untuk mengambil keputusan, menunda keputusan adalah tindakan yang tepat asalkan Anda kembali ke orang tersebut dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Seringkali respon tidak selalu berarti “ya” atau “tidak” tetapi bisa juga berupa tawaran untuk memenuhi sebagian dari permintaan. Berkata “tidak” atau menentukan batasan mungkin sulit jika Anda yakin bahwa orang tersebut harusnya tahu bahwa Anda memiliki alasan yang tepat untuk berkata “tidak”. Jika persaan bersalah menjbak anda, anda mungkin tidak ingin menjelaskan alasan khusus mengenai keputusan anda. Bagaimanapun, apakah Anda memberikan alasan atau tidak, tidak akan mengubah fakta bahwa anda memiliki hak untuk membuat keputusan mengenai bagaimana Anda akan menggunakan waktu dan keuangan pribadi Anda.

MEMBUAT PERMINTAAN

Meminta sesuatu yang anda inginkan dari orang lain secara langsung juga diperlukan pada hubungan yang sehat. Jika anda berada pada posisi manajemen, menyatakan dengan jelas apa yang anda harapkan dari orang lain adalah suatu bagian penting untuk mencapai tujuan organisasi. Pada hubungan yang sederajat, membuat permintaan, termasuk meminta pertolongan, adalah suatu bagian penting dari komunikasi yang jujur. Kita harus percaya bahwa orang lain akan dapat merespon permintaan kita secara asertif, termasuk berkata “tidak”. Jadi, kita tidak perlu bereaksi berlebihan ketika seseorang menolak permintaan kita dengan cara yang asertif.

BERLAKU PERSISTEN

Salah satu aspek penting dalam perilaku asertif adalah persisten untuk menjamin bahwa hak-hak Anda dihargai. Sering ketika kita telah menentukan batasan atau telah berkata “tidak”, kemudian orang-orang tersebut akan membujuk untuk mengubah pikiran. Jika kita mengulangi lagi menyatakan keputusan kita dengan santai, kita telah bertindak asertif tanpa menjadi agresif dan tanpa menyerah. Respon ini, mengulangi menyatakan keputusan tadi dengan santai, sering disebut sebagai respon “kaset rusak” (Smith, 1975). Respon seperti ini akan menghentikan, bahkan orang yang paling manipulatif, tanpa menimbulkan rasa bersalah atau meningkatkan konflik.

MEMBINGKAI KEMBALI

Bingkai adalah “jalan pintas kognitif yang digunakan orang untuk membuat suatu informasi yang kompleks menjadi masuk akal” (Kaufman et al, 2003). Teknik pembingkai kembali (*reframing*) yang dijelaskan oleh Kaufman dkk termasuk:

- Fokus pada membangun komunikasi yang efektif untuk suatu kelompok/set tujuan yang terbatas.
- Menguji validitas/keabsahan perspektif orang lain.
- Menentukan di mana kesamaan pandangan/tujuan. Mencari hal-hal yang sama-sama disetujui dan fokus pada hasil yang diinginkan dengan perspektif jangka panjang.
- Mengenal kesempatan untuk mencari solusi-solusi yang belum dieksplorasi/dipikirkan lebih mendalam dan kesempatan-kesempatan yang dapat saling ditawarkan (*trade-off*) atau kompromi-kompromi.
- Terakhir, mengenali perbedaan yang tidak bisa dijabatani dan pada saat yang bersamaan mencari tindakan yang masih bisa diambil untuk mengurangi konflik.

MENGABAIKAN PROVOKASI

Konflik interpersonal dapat memunculkan berbagai metode untuk “menang” dengan cara menghina atau mengintimidasi orang lain. Sebagai contoh, pasien yang marah atau merasa putus asa mungkin menyerang dengan serangan personal. Farmasis

yang merasa dikritik secara tidak adil mungkin merespon dengan sikap agresif atau sarkastik. Konflik interpersonal antara profesional-profesional di bidang kesehatan sering ditandai dengan perebutan kekuasaan dan otonomi (sering disebut “perang kartu kunci/*turf battle*”). Mengabaikan komentar yang bersifat mencela dari orang lain dan tetap fokus pada penyelesaian masalah dapat menjaga konflik agar tidak meningkat ke arah yang dapat merusak hubungan.

MERESPON KRITIK

Bagi sebagian orang, kritik benar-benar dapat membuat diri hancur karena kita biasanya memegang dua keyakinan irasional yang umum: (1) bahwa kita harus disayangi atau diakui oleh semua orang yang kita kenal, dan (2) bahwa kita harus benar-benar kompeten/mampu dalam segala hal yang kita lakukan tanpa pernah melakukan kesalahan. Karena standar perfeksionis seperti itu tidak mungkin dicapai, kita secara terus menerus menghadapi perasaan gagal atau tidak berguna. Pada beberapa kasus, kita mungkin mempunyai keinginan untuk “membalas dendam” dengan melakukan serangan balik terhadap orang yang memberikan kritik. Cara satu-satunya untuk meniadakan perasaan seperti itu dan untuk mulai mengatasi kritik dengan layak adalah dengan menantang kepercayaan irasional yang mendasarinya yang mengakibatkan kita takut tidak diakui oleh orang lain.

Bagaimana berperilaku asertif dapat membuat Anda lebih efektif sebagai farmasis? Mari kita periksa beberapa situasi yang biasa terjadi dalam praktek farmasi dan menentukan bagaimana cara yang paling asertif untuk merespon dalam suatu hubungan dengan pasien, dokter, pekerja, atasan, dan kolega.

Perilaku Asertif kepada Pasien

Perilaku asertif yang mungkin paling penting untuk membangun interaksi dengan pasien adalah kesediaan anda, sebagai farmasis, untuk memulai komunikasi. Beberapa aktivitas dapat membedakan farmasis yang asertif dengan yang pasif. Sebagai contoh, beberapa farmasis nampaknya bersembunyi di balik meja peracikan, memberikan obat resep kepada asisten apoteker untuk diberikan kepada pasien, dan secara umum menghindari interaksi dengan pasien kecuali jika pasien menanyakan hal yang spesifik. Dengan cara ini, farmasis yang pasif dapat menghindari konflik yang mungkin muncul jika berurusan langsung dengan orang lain, dan mampu menyembunyikan perasaan ketidakamanan dan ketakutan merasa tidak kompeten. Sementara pendekatan pasif mungkin muncul dari (atau setidaknya dirasionalkan oleh) suatu perasaan karena tekanan oleh waktu, farmasis yang pasif tidak berusaha untuk mencari jalan lain untuk memberikan perhatian yang lebih baik kepada pasien, misalnya memberi pasien brosur obat-obatan dan memanggil mereka selama jam-jam yang tidak terlalu sibuk untuk mendiskusikan hal-hal penting dan mengkaji permasalahan. Sebaliknya, farmasis yang pasif menghadapi sesuatu sebagaimana adanya dan tidak

(atau sedikit sekali) berusaha memperbaiki pelayanan/asuhan kefarmasiannya yang masih minimal. Farmasis yang asertif keluar dari meja atau ruang peracikan obat, mengenalkan diri mereka kepada pasien, memberikan informasi mengenai obat-obatan, dan mengkaji penggunaan obat oleh pasien dan permasalahan yang berkaitan dengan terapi.

Mendorong pasien untuk berperilaku asertif juga merupakan keterampilan yang penting untuk meningkatkan komunikasi Anda dengan mereka. Membantu pasien mempersiapkan kunjungan ke profesional kesehatan lain dan mendorong partisipasi aktif mereka untuk berkonsultasi telah terbukti meningkatkan komunikasi dan membuat pasien lebih asertif bertanya (Roter 1977, 1984; Kaplan et al, 1989; Kimberlin et al 2001). Anda sebagai farmasis dapat menganjurkan pasien menjadi lebih asertif dengan menyarankan kepada mereka untuk membuat daftar pertanyaan mengenai terapi mereka yang ingin ditanyakan dalam kunjungan berikutnya. Anda juga dapat meminta pasien mengisi kuisisioner singkat ketika mereka datang ke apotek, menulis pertanyaan atau kekhawatiran mengenai kesehatan atau perawatan mereka. Anda juga dapat memberikan kepada mereka daftar informasi singkat atau persoalan mengenai obat-obatan dan menyuruh mereka untuk memberi tanda hal-hal yang ingin didiskusikan dengan Anda. Proses ini dapat membantu pasien mengatur pikiran mereka dan dapat mengatasi kepasifan pasien ketika bertemu profesional kesehatan lain. Selama kunjungan mereka, Anda dapat secara aktif mengumpulkan pertanyaan, kekhawatiran dan pilihan mengenai pelayanan kesehatan. Bahkan pasien yang asertif terkadang gelisah saat berkomunikasi dengan profesional kesehatan sehingga mereka lupa untuk bertanya atau menyatakan kekhawatiran mereka.

Salah satu situasi sulit yang akan anda hadapi dalam praktek farmasi adalah merespon pasien yang marah atau kritis. Tidak ada orang yang ingin mendengar kritik, tapi ada cara-cara menghadapi kritik dengan sikap yang rasional, suatu tindakan yang asertif. Ketika anda mendengar kecaman dari pasien, penting untuk diingat bahwa perasaan permusuhan mereka mungkin diperbesar oleh stres yang mereka alami dalam hidupnya. Pasien biasanya sakit, kadang sakit serius, dan mungkin merasa tidak berdaya dan bergantung pada profesional kesehatan. Mereka mungkin merasa kacau dan lelah dioper ke sana kemari, menunggu petugas kesehatan, dan menunggu mendapat resep. Oleh karena itu penting untuk diingat bahwa beberapa (tapi tidak semua) pasien menjadi marah karena frustrasi oleh penyakitnya, dan bukan karena keluhan personal terhadap anda.

Ketika pasien bereaksi terutama karena stress yang berkaitan dengan penyakitnya, akan sangat membantu jika Anda memahami bagaimana rasanya menjadi mereka dan berempati. Berempati ketika pasien terkejut dan cemas karena biaya pengobatannya mungkin akan lebih membantu daripada berusaha memberikan alasan pembenaran mengenai mahalnnya biaya. Dengan berkata “Anda benar, pengobatan ini memang mahal. Apakah Bapak/Ibu khawatir mampu atau tidak membayar?”

memperlihatkan bahwa anda mengerti kekhawatiran pasien dan memungkinkan anda untuk menilai apakah urusan biaya merupakan masalah yang nyata karena ketidakmampuan untuk membayar biaya perawatan atau suatu cara mengungkapkan perasaan frustrasi oleh sebab lainnya.

Keterampilan lain yang berguna dalam merespon kecaman pasien adalah dengan menjadikan kritik pasien sebagai masukan yang berguna. Sebagai contoh, jika seorang pasien mengatakan kepada anda bahwa apotek anda nampaknya tidak peduli terhadap pelanggan, adalah penting untuk mengetahui penyebab masalah tersebut secara spesifik. Dengan menanyakan “Apakah sebenarnya yang membuat Bapak/Ibu kecewa?” mungkin memberikan anda masukan yang akan berguna untuk pengembangan operasional apotek. Anda sekarang memiliki informasi yang diperlukan untuk menentukan apakah perlu membuat perubahan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien. Kemungkinan lain, anda mungkin memutuskan untuk melanjutkan kebijakan saat ini, tetapi lebih baik mengkomunikasikan alasan anda mengenai keputusan ini kepada pasien.

Akan tiba saatnya dimana anda perlu menghadapi sendiri kemarahan pasien. Jika seorang pasien tetap pada perilaku agresifnya kendati anda telah berusaha fokus dalam memberi pengertian dan menyelesaikan masalah, anda perlu menentukan batasan tanpa menjadi agresif. Anda dapat dengan tenang memberitahukan kepada pasien yang marah “saya ingin mendengar dari sudut pandang Bapak/Ibu, tetapi saya tidak ingin Bapak/Ibu meneriakkan nama saya. Jika Bapak/Ibu anda siap untuk berbicara tanpa berteriak dan menyumpah, saya akan mendengarkan”.

Perilaku Asertif kepada Profesional Kesehatan Lain

Ketika masalah terapi pengobatan pasien muncul, konsultasi dengan dokter atau perawat seringkali diperlukan. Jika Anda telah memutuskan bahwa anda perlu berbicara langsung dengan dokter yang memberi resep, akan lebih efektif jika anda kukuh menyampaikan permintaan anda tersebut kepada resepsionis dan perawat. Pesan yang disampaikan melalui orang ketiga mungkin tidak akan efektif sebagai alat komunikasi. Persistensi seperti itu mungkin terdengar seperti ini:

KASUS 1

Farmasis menelpon seorang perawat di dalam kantor dokter

Farmasis : Saya John Landers, farmasis Apotek pusat. Saya ingin berbicara dengan dr. Stone.

Perawat : Dia sedang bersama pasien saat ini. Anda ingin membicarakan apa dengannya?

Farmasis : Saya khawatir mengenai resep metformin untuk Ny. Raymond. Saya perlu

berbicara dengan dr. Stone mengenai hal ini. Tolong beritahukan dia untuk menelpon saya segera setelah dia keluar dari ruang pemeriksaan pasien

Perawat : Mungkin akan lebih cepat jika Anda memberitahu saya masalahnya. Saya dapat berbicara dengan dr. Stone dan langsung memberitahu Anda

Farmasis :Terimakasih, tetapi untuk yang ini saya ingin berbicara dengan dr. Stone secara langsung

Perawat : Dia sangat sibuk dan masih harus mengejar jadwal hari ini.

Farmasis : Saya tahu dia mempunyai jadwal yang sibuk tetapi saya harus berbicara dengannya segera. Tolong beritahu dia untuk segera menelpon saya.

Farmasis dalam percakapan di atas bertindak asertif. Dia memperlihatkan rasa hormatnya kepada perawat dan tetap pada permintaannya. Dia tidak menyangkal mengenai persoalan metode komunikasi mana yang lebih cepat. Dia dengan tenang menyatakan kembali permintaannya tanpa marah atau memohon maaf. Sekarang, katakanlah kita telah berhasil berbicara dengan dokter. Bandingkan komunikasi cara perkenalan atau pengantar berikut oleh seorang farmasis:

- a. Dr. Stone, saya farmasis dari apotek di Jalan Main. Saya minta maaf karena mengganggu Anda-saya tahu anda sibuk-tetapi saya pikir ada masalah dengan resep metformin untuk Ny. Raymond.
- b. Dr. Stone, saya John Landers, farmasis dari apotek di Jalan Main. Saya menelpon karena ada masalah pemberian resep metformin untuk Ny. Raymond.

Pada (a) farmasis tidak memperkenalkan diri, sehingga menjadi pekerja tanpa nama pada suatu apotek dan bukannya seorang profesional dengan identitas individu. Pada (a) dia juga secara halus menyampaikan permintaan maaf karena menelpon, yang menjadikannya nampak gelisah dan tidak asertif.

Berikut ini beberapa cara farmasis dapat melanjutkan percakapan:

- a. Apakah anda tahu bahwa Ny. Raymond masih mengalami diare akibat metformin? Apakah anda ingin mengganti resepnya?
- b. Saya telah berbicara dengan Ny. Raymond hari ini. Ny. Raymond menyatakan bahwa dia terus menerus mengalami diare setelah tiga bulan pengobatan. Dia telah menghentikan program jalan kakinya dan dia enggan keluar rumah karena diarenya tersebut. Pengaruh obat terhadap kehidupannya sangat serius, jadi mungkin Anda ingin mempertimbangkan untuk mengganti obatnya menjadi sulfonilurea seperti *glyburide* atau salah satu dari *thiazolidinedione* yang terbaru seperti Avandia® atau Actos®, yang nampaknya tidak menyebabkan diare.

Respon (b) lebih baik. Farmasis tidak segera bertanya kepada dokter dengan menanyakan apakah sang dokter mengetahui ada masalah. Sebaliknya, farmasis menjelaskan masalah yang menjadi perhatiannya dan menyarankan pengobatan alternatif yang mungkin dapat menyelesaikan masalah.

Ketika mengetahui terdapat masalah yang potensial terjadi, anda sebaiknya mempersiapkan alternatif penyelesaian masalah dan mengajukan rekomendasi anda sendiri mana alternatif yang lebih disukai. Untuk dapat melakukan hal ini dengan percaya diri, anda harus sudah mengecek pustaka yang ada sebelum menelpon atau mengirim komunikasi tertulis. Dengan memiliki informasi penelitian terkini dan mengutipnya untuk meyakinkan dokter akan meningkatkan efektivitas rekomendasi. Setelah anda yakin dengan fakta-fakta anda, akan lebih mudah untuk persisten mengusulkan perubahan terapi yang diperlukan. Yakinlah bahwa anda merasa siap dalam menggunakan istilah medis dan berbicara kepada dokter sebagai salah satu profesional kesehatan. Fokuslah pada tujuan yang sama bagi anda dan dokter, yaitu membantu pasien. Ketika perubahan terapi disetujui, harus jelas bagaimana perubahan tersebut akan dilaksanakan (misalnya, siapa yang akan menginformasikan kepada pasien) dan seperti apa rencana pemantauannya untuk membuktikan bahwa masalah pasien telah teratasi.

Anda berhadapan dengan banyak rintangan untuk berkomunikasi secara efektif dengan dokter. Dokter-dokter mungkin tidak menerima rekomendasi dan mungkin, faktanya, nampaknya tidak berterima kasih terhadap intervensi anda. Meskipun ketika anda memang mengubah sikap sang dokter, anda mungkin tidak menerima umpan balik bahwa usaha anda telah sukses. Mungkin resep selanjutnya yang dokter tulis akan menampakkan perubahan, meskipun respon awal pada anda mengindikasikan bahwa tidak akan dilakukan perubahan.

Sayangnya, anda tidak selalu akan mendapat “tepukan di pundak” dari dokter untuk konsultasi demikian. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk diingat, bahwa berkonsultasi dengan dokter jika timbul masalah atau bertanya jika sesuatu tampaknya menjadi masalah harus dilakukan tidak peduli bagaimana reaksi dokter nantinya. Gagal berkonsultasi dengan seorang dokter karena khawatir bakal mendapat resistensi akan mengurangi peran profesional anda, yang artinya antara lain anda melepas tanggung jawab anda sebagai profesional kesehatan atau gagal bertindak demi kepentingan terbaik pasien karena anda merasa tidak nyaman melaksanakan fungsi pelayanan untuk pasien tersebut. Walaupun farmasis nampaknya khawatir jika dokter tidak akan merespon positif rekomendasi terapi yang diajukannya, hasil penelitian menunjukkan hal yang sebaliknya. Penelitian dari beberapa tempat praktek apotek mengindikasikan bahwa ketika farmasis memberikan saran kepada dokter mengenai perubahan terapi obat yang penting untuk seorang pasien, pada sebagian besar kasus, rekomendasi farmasis diterima dan diterapkan oleh dokter (Berardo et al, 1994; Gums et al 1999; Klopfer dan Einarson, 1990; Deady et al, 1991; Cooper, 1997). Pada semua kasus, farmasis yang asertif mengetahui bahwa tugas profesionalnya ditujukan kepada pasien dan secara asertif (serta persisten) menjamin bahwa kepentingan pasien terlayani.

Jika terdapat resiko terhadap keamanan pasien (yang berkaitan dengan obat), adalah tanggungjawab seorang farmasis untuk terus mencoba mencegah atau

menyelesaikan masalah terkait. Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa lebih dari 60% kesalahan pengobatan disebabkan karena masalah komunikasi interpersonal (JCAHO, 2005). Lebih dari setengah pekerja di bidang pelayanan kesehatan, pada suatu survey, melaporkan melihat koleganya datang terlambat atau berbuat kesalahan, tapi tidak sampai 10% dari orang yang melaporkan tersebut menasehati koleganya itu (Maxfield et al, 2006). Dan ternyata dari 10% orang-orang yang menasehati, mereka juga lebih puas dan lebih berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. “Budaya aman” yang diterapkan untuk dilakukan pada tempat pelayanan kesehatan menekankan pentingnya penggunaan sikap asertif pada pendekatan satu sama lain (interpersonal) jika kita peduli terhadap proses pelayanan pasien (Baker et al, 2003). Pusat Komisi Bersama Internasional untuk Keselamatan Pasien telah memberikan sumber *online* mengenai cara praktek yang aman bagi para profesional kesehatan untuk digunakan sebagai pedoman dalam praktek pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien (Pusat Komisi Bersama Internasional untuk Keselamatan Pasien, 2006). “Budaya diam” dalam menghadapi kesalahan pengobatannya yang secara historis digunakan dalam menjalin hubungan kolegal tidak lagi dapat ditoleransi pada organisasi/lembaga kesehatan.

Perilaku Asertif kepada Pekerja

Silakan perhatikan situasi berikut. Seorang manajer dari unit rawat jalan suatu RS memperhatikan bahwa belangan ini salah satu farmasisnya bermasalah. Perhatian manajer terutama pada sikap farmasis yang kadang tidak sopan dan kasar terhadap pasien. Hari ini manajer mendengar farmasis tersebut menanggapi dengan jengkel seorang pasien yang bingung mengenai cara penggunaan obat-obatannya. Manajer memutuskan untuk berbicara secara pribadi dengan farmasis tersebut dan memberikan umpan balik mengenai perilakunya.

KASUS 2

Manajer berbicara dengan staf farmasis

Manajer : Saya mendengar pembicaraan kamu dengan Ny. Raymond sore ini, kamu tidak sabar dengannya karena tidak mengerti instruksi obatnya. Saya kecewa karena kamu tidak memperlakukannya dengan hormat. Saya ingin kamu memperlakukan pasien dengan sopan dan tidak cepat menjadi tidak sabar dan menghakimi mereka.

Farmasis : Tapi, dia terus mengeluh mengenai betapa lambannya kami dan dia tidak memperhatikan saat saya menjelaskan petunjuk obatnya. Saya terbawa emosi.

Manajer : Saya tahu pasien memang kadang menjengkelkan, tapi saya ingin kamu memperlakukan mereka dengan hormat.

Farmasis : Kami tadi sangat sibuk jadi saya tidak punya waktu untuk berlama-lama bicara.

Manajer : Saya tahu tadi ramai sekali dan kamu terburu-buru hari ini, tetapi tetap saya ingin kamu lebih santun terhadap mereka

Farmasis : Tentu akan lebih mudah untuk bersikap baik jika anda memiliki farmasis dengan jumlah yang cukup di sini untuk membantu pekerjaan yang berlebih, dan jika anda telah melatih para asisten dan teknisi dengan lebih baik, mereka dapat membantu kami lebih banyak.

Manajer : Hal-hal tersebut mungkin benar, tetapi saat ini saya ingin menyelesaikan masalah cara berkomunikasi dengan para pasien ketika kamu merasa terganggu atau terburu-buru. Saya ingin kamu setuju untuk memperlakukan pasien dengan rasa hormat, meskipun kita sangat sibuk. Akankah kamu melakukannya?

Farmasis : Lebih mudah bicara daripada dilakukan.

Manajer : Akankah kamu melakukannya?

Manajer farmasi bertanggungjawab tidak hanya pada bagaimana farmasis berkomunikasi dengan pasien, tetapi juga bertanggungjawab terhadap bagaimana farmasis dan staf pendukung lainnya memperlakukan pasien. Manajer harus menjelaskan kepada semua karyawan apa yang diharapkan pada pelayanan pasien. Pada adegan di atas, manajer farmasi menggunakan beberapa teknik asertif dalam percakapannya dengan farmasis. Satu hal, manajer telah spesifik mengenai harapannya terhadap perilaku farmasis dan dengan tenang mengulangi harapannya tersebut (disebut sebagai respon “kaset rusak”) kendati farmasis terus memberikan alasan. Dia tidak membiarkan dirinya ditarik keluar dari topik pembicaraan. Dia tidak menjadi defensif saat farmasis menyerang kinerjanya sebagai manajer. Dia juga mungkin dapat berkata “Saya ingin mendiskusikan idemu tentang bagaimana meningkatkan pelatihan terhadap para teknisi di lain waktu, tapi saat ini saya ingin berbicara mengenai bagaimana kamu memberikan konsultasi kepada para pasien”. Hal ini akan membuat farmasis mengetahui bahwa manajer ingin mendengarkan saran-saran yang spesifik dan membangun tetapi sebelumnya ada masalah yang harus diselesaikan.

Manajer farmasi juga telah menggunakan teknik-teknik umpan balik yang tepat. Manajer menyatakan kepada farmasis perilaku apa yang telah ia amati dan apa yang dia inginkan untuk diubah tanpa menyerang si farmasis secara pribadi. Manajer tidak menatap farmasis sebagai orang yang kasar atau tidak mempunyai pikiran. Umpan balik yang berfokus pada apa yang seseorang lakukan lebih sedikit dampak buruknya daripada membuat penilaian mengenai pribadinya. Umpan balik seperti itu juga memungkinkan farmasis tahu apa yang harus diubah untuk meningkatkan kinerjanya. Manajer mendiskusikan situasi tersebut secara pribadi dan segera setelah kejadiannya terjadi. Manajer menggunakan kata “saya” untuk memberikan umpan balik dan menegaskan harapannya, termasuk “Saya mendengar percakapanmu,” “Saya kecewa,”

dan “Saya ingin kamu memperlakukan pasien dengan rasa hormat.” Karena kata “saya” ini, komunikasi menjadi lebih sedikit mengganggu hubungan daripada jika sang manajer telah mencap atau menilai farmasis secara pribadi (“*Kamu* berperilaku kasar” atau “*Kamu* telah berperilaku kasar”) atau jika manajer mengambil kesimpulan yang berlebihan berdasarkan apa yang dia amati (“Kau *selalu* tidak ada jika kita sedang sibuk”). Menghadapi masalah dengan segera juga lebih efektif daripada menunggu sampai evaluasi kinerja tahunan berlangsung atau sampai masalah tersebut menjadi sangat serius sehingga diperlukan aksi yang drastis.

Banyak panduan yang menjelaskan bagaimana cara menyatakan umpan balik negatif maupun pujian dengan cara yang tepat. Pernyataan pribadi, seperti saat memberitahukan asisten, “Saya sangat menghargai kesediaanmu lembur mala mini untuk membantu” adalah lebih berarti daripada pernyataan umum (misalnya, “Kamu asisten yang baik”). Sebagai tambahan, jika umpan balik yang positif diberikan sebagai bagian dari interaksi hubungan dan bukannya hanya sebagai komentar tertulis pada formulir/daftar isian evaluasi kinerja, maka hal itu akan lebih efektif. Terlalu sering, para karyawan merasa bahwa satu-satunya umpan balik yang mereka terima dari bos mereka adalah saat mereka berbuat kesalahan, hal tersebut membuat mereka lebih sulit menerima komentar negatif. Akhirnya, kesediaan anda untuk menerima bahkan umpan balik negatif dari para pekerja (jika hal tersebut membangun) dapat menciptakan suasana yang saling menghargai. Pada contoh di atas, sang manajer farmasi menyampaikan pesan yang asertif dan empatik saat dia berkata, “Saya tahu tadi ramai sekali dan kamu merasa diburu-buru hari ini, meskipun demikian saya tetap ingin kamu lebih sopan.” Dalam hal ini manajer memberitahu farmasis bahwa dia memahami perasaan frustrasi dan pada saat yang bersamaan bersikeras bahwa standar tertentu harus dicapai ketika melayani pasien.

Perilaku Asertif kepada Atasan

Perilaku asertif diperlukan bukan hanya kepada para pekerja anda, tetapi juga kepada supervisor anda. Kita lebih sering “melakukan apa yang disuruh” daripada mengidentifikasi tujuan-tujuan kita dalam berkomunikasi dengan supervisor dan menjadi persisten mengejar tujuan-tujuan tersebut. Sebagai profesional di bidang kesehatan, kita terkadang bekerja dalam situasi di mana supervisor tidak memakai identitas profesional kita ataupun standar etika yang kita pegang dalam pelayanan pasien. Penting bagi kita, kemudian, untuk menegaskan apa saja standar profesional sebagai farmasis dan menjadi asertif dengan bersikeras bahwa kita harus mencapai standar tersebut bagaimanapun lingkungan kerja kita

Sebagai tambahan, kita mungkin menghadapi suatu situasi di mana kita mendapat evaluasi negatif atau kritik terhadap kinerja kita dari supervisor. Tidak satupun dari kita yang senang jika mendengar seseorang marah atau kecewa dengan kita atas apa yang telah kita lakukan. Namun, sebenarnya, kritikan yang kita terima (dan

bagaimana kita menanggapi) dapat meningkatkan hubungan kita dengan orang lain, jika kita dapat menghindari cara merespon yang buruk ketika menanggapi kritikan.

Bagi beberapa dari kita, tanggapan pertama kita terhadap kritikan adalah dengan menyerang balik. Sikapnya adalah, “Memang kenapa jika saya membuat kesalahan-Saya juga pernah melihat kamu melakukan kesalahan beberapa kali.” Seakan-akan kita dapat “menyamakan skor” dengan mengkritik balik si penuduh. Tanggapan seperti itu mengakibatkan kita tidak akan belajar bahwa ada kemungkinan orang lain benar-benar memperhatikan perilaku kita – kita selalu dapat mengubah subyek masalah mereka. Kebalikan dari tanggapan agresif terhadap kritikan tersebut, pada individu yang pasif, tanggapan awal adalah meminta maaf secara berlebihan, memberikan alasan-alasan, dan secara umum bertindak seolah-olah terjadi malapetaka jika seseorang kecewa terhadap kita. Tanggapan yang pasif maupun agresif tidak membantu menyelesaikan masalah.

Jika Anda dikritik, sangat penting untuk membedakan antara (a) kebenaran yang orang lain katakan mengenai perilaku anda, dan (b) penilaian (tuduhan “salah” atau “buruk”) yang mereka lekatkan pada perilaku anda. Seringkali penilaian mereka sewenang-wenang dan berdasarkan nilai-nilai yang tidak anda anut. Meskipun jika anda menerima penilaian yang diberikan oleh orang yang mengkritik anda dan berfikir bahwa anda memang salah, anda harus membedakan hal bodoh atau sembrono yang anda lakukan secara pribadi. Berikut ini lima tanggapan yang dapat membantu menghadapi berbagai situasi kritik.

MENDAPATKAN UMPAN BALIK YANG BERMANFAAT

Jika suatu kritikan tidak jelas, pertama-tama penting untuk mengetahui apa yang sebenarnya telah terjadi yang menimbulkan kritik tersebut. Menemukan masalah yang sebenarnya akan memberikan umpan balik spesifik yang mungkin berguna untuk meningkatkan kinerja kita. Oleh karena itu, sebelum bereaksi terhadap masalah apapun yang mungkin terjadi, pertama-tama yakinlah bahwa kita mengerti akar masalahnya. Jika seorang pasien berkata bahwa orang-orang pada apotek tidak peduli terhadap pelanggan, temukan apa yang sebenarnya terjadi yang membuatnya kesal dan mengambil kesimpulan tersebut. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan pelayanan, kita harus memiliki umpan balik spesifik yang menunjukkan perubahan apa yang dapat kita lakukan.

MENERIMA KRITIKAN

Jika anda menganggap kritikan yang anda terima adalah benar, tanggapan yang paling langsung adalah mengakui kesalahan. Jika memungkinkan untuk memperbaiki kerusakan, maka lakukanlah. Hindari kalimat “Ya, tapi...” yang mencoba untuk memberikan alasan tetapi malahan dapat meningkatkan kejengkelan orang lain. “Ya saya terlambat datang bekerja, tetapi kemacetan sangat parah” biasanya dapat meningkatkan konflik (“Anda hanya perlu berangkat lebih pagi!”). Jika Anda berbuat

kesalahan, akuilah hal tersebut. Jika anda mengakui telah berbuat kesalahan dan meminta maaf kepada mereka, kemarahan orang biasanya berkurang. Bagaimanapun, jika anda terus berbuat kesalahan yang sama, permintaan maaf yang anda lakukan tampak tidak tulus dan manipulatif karena anda tidak melakukan tindakan untuk mencegah masalah terjadi kembali. Jika anda bersungguh-sungguh meminta maaf, akan lebih baik jika menyampaikan juga tindakan atau perubahan apa yang akan anda lakukan agar masalah tidak terjadi kembali.

MENOLAK KRITIKAN

Sering kritikan tidak benar atau tidak tepat karena terlalu luas; kritikan tersebut lebih kepada serangan terhadap pribadi daripada kritikan terhadap suatu perilaku, atau kritik tersebut didasarkan atas nilai-nilai yang anda tidak setuju. Jika anda menganggap suatu kritikan tidak adil atau tidak beralasan, penting untuk menyatakan ketidaksetujuan anda dan alasannya. Sebagai contoh, anda datang terlambat ke tempat kerja pagi ini dan atasan anda menggerutu. Atasan anda lalu berkata, “Kamu selalu terlambat. Disini tidak ada yang peduli terhadap pasien yang sedang menunggu dilayani resepnya.”

Penting untuk berkata padanya: “Anda benar, saya datang terlambat pagi ini, dan saya minta maaf untuk hal tersebut. Tetapi tidak benar kalau saya selalu datang terlambat. Setahu saya, saya terlambat satu hari di bulan lalu tetapi itu satu-satunya keterlambatan saya dalam dua tahun saya bekerja di sini. Dan tidak benar bahwa saya tidak peduli terhadap pasien kita. Saya pikir cara saya bekerja menunjukkan kepada mereka perhatian saya.” Tidak menyatakan apa-apa mengenai sesuatu yang anda anggap sebagai tindakan personal yang tidak adil atau tidak jujur mengakibatkan perasaan benci dan hilangnya kepercayaan diri karena hanya diam.

FOGGING

Fogging berarti mengakui kebenaran atau kemungkinan adanya kebenaran pada apa yang orang lain katakan mengenai diri anda sembari mengabaikan semua penilaian/penghakiman yang mungkin mereka siratkan pada cara mereka berbicara. Manuel Smith (1975) menguraikan *fogging* sebagai suatu tanggapan asertif dasar terhadap kritikan. Mari kita lihat bagaimana hal ini dapat terjadi dalam situasi farmasi.

KASUS 3

Supervisor : Kamu menghabiskan banyak waktu berbicara dengan pasien tersebut tentang pilihan obat bebas yang sederhana.

Farmasis : Anda benar.

Supervisor : Farmasis yang lain menyuruh asisten untuk melakukan hal tersebut.

Farmasis : Anda mungkin benar. Mereka mungkin tidak menghabiskan waktu sebanyak saya pada konsultasi obat bebas.

Tanggapan demikian memungkinkan anda untuk dapat melihat kebenaran perilaku anda *tanpa* menerima kritikan yang tersirat. Tanggapan demikian juga menunjukkan dengan jelas bahwa standar anda yang telah memandu perilaku anda *tanpa* perlu memicu suatu konfrontasi dengan orang yang memberikan kritikan. Tanggapan *fogging* berbeda dengan menerima kritikan. Menerima kritikan berarti juga mengakui bahwa anda salah atau telah bersikap tidak bertanggungjawab, anda mengakui bahwa perilaku anda tidak memenuhi tujuan yang anda buat untuk anda sendiri.

MENUNDA TANGGAPAN

Jika suatu kritikan mengejutkan anda dan anda bingung bagaimana menanggapi, beri waktu bagi diri anda untuk memikirkan mengenai masalahnya sebelum menanggapi. Sedikit sekali situasi konflik yang memerlukan tanggapan cepat. Jika anda terlalu terkejut, marah atau tidak dapat berfikir jernih tentang apa yang ingin anda katakan, maka tundalah untuk member tanggapan. Katakan pada orang tersebut: “Saya butuh waktu untuk memikirkan tentang apa yang baru saja anda katakan, kemudian saya ingin duduk bersama anda dan mencoba menjernihkan masalah ini. Dapatkah kita mendiskusikan masalah tersebut sore ini setelah saya selesai bekerja?”

Perilaku Asertif kepada Kolega

Teknik-teknik dalam berperilaku asertif terhadap atasan juga dapat membantu Anda lebih asertif kepada kolega-kolega Anda. Sebagai contoh, Ketua Asosiasi Farmasi di daerah anda menelpon dan meminta Anda untuk menjadi kepala komite yang baru. Anda tertarik pada komite tersebut tetapi tidak yakin kalau memiliki waktu untuk mengepalainya. Manakah dari tanggapan berikut yang akan anda pilih:

- a. Baiklah, sepertinya saya bisa. Saya tidak tahu. Saya pikir saya bisa jika hal itu tidak memerlukan banyak waktu
- b. Mengapa tidak kau tanya saja Jim? Dia akan menjadi ketua yang baik. Jika kamu tidak bisa menemukan orang lain lagi, mungkin saya bisa.
- c. Saya telah memberikan banyak waktu saya kepada organisasi ini. Orang-orang selalu datang kepada saya. Biarkan orang lain yang menjadi ketua.
- d. Saya tertarik pada komite tersebut, tetapi saya tidak yakin kalau saya memiliki waktu. Biar nanti nanti malam saya pikirkan dan saya akan memberitahumu besok pagi apa keputusan saya.

Tanggapan (d) nampaknya yang paling jujur dan asertif. Kita sering merasa bahwa kita harus menanggapi situasi yang muncul dengan cepat. Seringkali tanggapan terbaik adalah dengan menunda tanggapan tersebut. Menunda keputusan akan memberikan waktu untuk memutuskan apa yang sebenarnya anda inginkan. Jika anda menghadapi suatu keputusan atau terlibat dalam suatu konflik, seringkali jawaban

terbaik adalah, “Saya perlu waktu untuk berfikir. Saya akan menghubungi anda lagi nanti.” Dan, tentu saja, penting bahwa anda memang kembali kepada orang tersebut jika anda telah berkata akan menghubunginya dan menyelesaikan masalah tersebut. Tanggapan (a) merupakan tanggapan “ya” basa-basi. Masalahnya, dengan tanggapan seperti itu anda mungkin berkata “ya” tapi tidak bertanggungjawab terhadap keputusan anda itu. Anda mungkin, malahan, menyalahkan orang lain karena meminta terlalu banyak kepada anda. Tanggapan “ya”, pada situasi tersebut, mungkin anda kemukakan karenan sulit untuk berkata “tidak”. Tanggapan (b) menyarankan bahwa, jika sudah tidak ada orang lain yang bisa, anda merasa bahwa anda yang harus menjadi ketua. Anda merasa bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah Ketua Asosiasi dengan mengajukan orang lain sebagai ketua komite. Jika dia tidak dapat menemukan orang lain, anda kemudian akan merasa berkewajiban. Tanggapan yang agresif, tanggapan (c), sering menunjukkan bahwa orang tersebut sering menerima tawaran yang mirip selama ini. Kedengarannya seolah-olah orang tersebut sering berkata “ya” di masa lalu, merasa telah berkomitmen lebih, dan mulai menyalahkan orang lain karena telah “memintanya” dan tidak mengambil tanggungjawab pribadi untuk berkata “ya.” Orang lain akan menyatakan permintaan kepada anda. Terserah anda untuk berkata “ya” atau “tidak” atau membuat batasan seberapa jauh anda ingin terlibat.

Mari sekarang kita membayangkan situasi di mana Ketua Asosiasi mencoba membujuk agar anda mengubah jawaban “tidak” menjadi “ya” terhadap permintaannya agar anda mengetuai komite.

KASUS 4

Ketua Asosiasi : Kamu adalah orang yang sempurna untuk jabatan tersebut. Jabatan tersebut sangatlah penting dan saya harus memiliki orang yang tahu persoalan-persoalan tersebut dan berada di atas segalanya.

Farmasis : Saya sangat menghargai hal itu, tapi saya tidak bisa memimpin komite untuk tahun ini.

Ketua Asosiasi : Saya akan membantu pekerjaanmu. Hal seperti itu tidak akan memerlukan waktu lebih dari sejam dalam seminggu.

Farmasis : Mungkin anda benar, tapi saya tidak ingin mengetuai komite tersebut saat ini.

Ketua Asosiasi : Kenapa tidak? Kami bisa membantu menyelesaikan masalah-masalah yang mungkin akan ada selama kamu mengetuai komite

Farmasis : Keputusannya sangat pribadi. Saya tidak dapat menjadi ketua komite saat ini.

Pada contoh di atas, farmasis menggunakan tanggapan “kaset rusak”. Dengan tenang farmasis mengulangi jawaban “tidak”nya tanpa harus menjelaskan panjang lebar

dan tanpa dendam terhadap usaha Ketua Asosiasi yang membujuknya agar merubah pikirannya. Jika farmasis telah memilih keputusannya, dia mungkin harus memberikan alasan atas keputusannya, tetapi dia tidak bersedia melakukannya. Bahaya dari orang-orang pasif dalam memberikan penjelasan adalah bahwa mereka nampaknya yakin bahwa Ketua Asosiasi pasti menyetujui bahwa keputusannya itu “dibenarkan” sebelum mereka merasa bahwa mereka memiliki hak untuk berkata “tidak.”

Ringkasan

Perilaku asertif adalah suatu gaya menanggapi yang memfokuskan pada penyelesaian masalah yang terjadi pada suatu interaksi dengan orang lain dalam suasana saling menghargai. Untuk menjadi asertif, setiap orang harus mampu secara langsung dan jujur menyampaikan “Inilah yang saya pikirkan,” “Inilah yang saya rasakan mengenai situasi tersebut,” “Inilah yang saya inginkan terjadi,” atau “Inilah yang saya ingin lakukan.” Tipe komunikasi ini memungkinkan orang untuk mempertahankan hak-hak mereka atau apa yang mereka yakini tanpa melanggar hak orang lain. Kita berusaha untuk memahami sudut pandang orang lain bahkan jika terdapat ketidaksetujuan. Fokusnya lebih pada penyelesaian masalah dan bukannya mengubah konflik menjadi situasi menang/kalah sehingga merusak hubungan tersebut.

Sebagai farmasis, kita menghadapi banyak perubahan pada peranan kita dalam menjalankan pelayanan kesehatan. Jika ingin memimpin perubahan-perubahan ini, dan agar dapat mengontrol masa depan kita sendiri, maka kita harus berperilaku asertif dalam berkomunikasi dengan orang lain dalam pekerjaan profesional kita.

PERTANYAAN REVIEW

1. Bandingkan antara perilaku asertif dan perilaku agresif
2. Dalam hal apa sebaiknya farmasis berperilaku asertif kepada pasien? Kepada dokter? Dan kepada kolega?
3. Jelaskan bagaimana mengatasi kritik tanpa kehilangan harga diri atau rasa saling menghargai?
4. Bagaimana perilaku asertif digunakan untuk mengatasi konflik?
5. Apakah yang dimaksud dengan *fogging*?

KASUS REVIEW

Seorang pasien yang jelas sedang tergesa-gesa meyerahkan resep untuk diambilkan obatnya. Anda sedang sangat sibuk dan mengatakan kepada pasien tersebut untuk menunggu 30 menit. Mendengar bahwa harus menunggu, pasien menjadi marah, “Hal itu menggelikan. Tidak perlu waktu selama itu untuk menuang pil-pil dari botol besar ke botol yang kecil.” Ketika anda mulai menjelaskan mengenai adanya konseling

pasien, dia berkata “Saya tidak pernah diajak bicara mengenai resep yang saya terima di sini. Yang kalian lakukan sebenarnya hanya menyuruh saya mengisi sebuah formulir.”

1. Keterampilan asertif khusus apa yang mungkin dapat anda gunakan?
 2. Apakah peran anda dalam situasi ini?
-

PUSTAKA

- Baker DP, Gustafson S, Beaubien J, et al. *Medical teamwork and patient safety: The evidence-based relation*. Retrieved August 19, 2006 from <http://www.ahrq.gov/qual/medteam/>.
- Berardo DH, Kimberlin CL, McKenzie LC, Pendergast JF. Community pharmacists' documentation of intervention on drug-related problems of elderly patients. *Journal of Social and Administrative Pharmacy* 11: 182-193, 1994.
- Cooper J, Consultant pharmacist assessment and reduction of fall risk in nursing facilities. *Consultant Pharmacist* 12: 1294-1298, 1303-1304, 1997.
- Deady JE, Lepinsld PW, Abramowitz PW. Measuring the ability of clinical pharmacists to effect drug therapy changes in a family practice clinic using prognostic indicators. *Hospital Pharmacy* 26: 93-97, 1991.
- Gums JG, Yancey RW, Hamilton CA, Kubilis PS. Randomized, prospective study measuring outcomes after antibiotic therapy intervention by a multidisciplinary consult team. *Pharmacotherapy* 19: 1369-1377.1999.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. *Sentinel Event Statistics*. December 31, 2005. Retrieved August 19, 2006 from <http://www.jointcommission.org/SentinelEvents/Statistics/>.
- Joint Commission International Center for Patient Safety. *Patient Safety Practices*. An online resource for improving patient safety: Communication. Retrieved August 19, 2006 from <http://www.jcipatientsafety.org/show.asp?durki=11794>.
- Kaplan SH, Greenfield S, Ware JE Jr. Assessing the effects of physician—patient interactions on the outcomes of chronic disease. *Medical Care* 27: 5110-5127,1989.
- Kaufman S, Elliott M, Shmueli D. Frames, framing and reframing. The Conflict Resolution Information Source. September 2003. Retrieved August 19, 2006 from <http://crinfo.beyondintractability.org/essay/framing/>.
- Kimberlin CL, Assa M, Rubin D, Zaenger P. Questions elderly patients have about on-going therapy: A pilot study to assist in communication with physicians. *Pharmacy World and Science* 23: 237-241,
- Klopfer JD, Einarson TR. Acceptance of pharmacists' suggestions by prescribers: Literature review *Hospital Pharmacy* 25: 830-S32, 834-836, 1990.
- Maxfield D, Grenny J, McMillan R, et al. Silence Kills: The seven crucial conversations for healthcare. Sponsored by the American Association of Critical-Care Nurses and VitalSmarts. Retrieved August 19, 2006 from <http://psnet.ahrq.gov/resource.aspx?resourceID=1149>.
- Roter D. Patient participation in patient-provider interactions: The effects of patient question-asking on the quality of interactions, satisfaction and compliance. *Health Education Monographs* 5: 281-315, 1977.
- Roter DL. Patient question askin in physician-patient interaction. *Health Psychology* 3: 395-409 1984.
- Smith M. *When I Say No, I Feel Guilty*. New York: Dial Press, 1975.