

Strategi Kesantunan dan Komunikasi Terapeutik

Lalu Abdul Khalik ¹⁾

Universitas Qamarul Huda Badaruddin

DOI: 10.37824/pai.v1i1.4

Abstract

Dalam interaksi sehari-hari, orang bertukar berbagai strategi kesopanan di antara mereka sendiri untuk menjaga komunikasi yang efektif. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan fungsi pragmatis kesantunan dalam interaksi sosial dengan referensi khusus untuk komunikasi terapeutik. Teori kesopanan berpendapat bahwa kesopanan adalah faktor kunci untuk keberhasilan komunikasi dan persuasi. Terlalu sering dalam pragmatik, terlalu sedikit penjelasan tentang perbedaan budaya yang diberikan; kesamaan dan perbedaan hanya diidentifikasi. Namun menggabungkan elemen penjas sangat penting jika kita ingin memperdalam pengetahuan dan pemahaman kita tentang penggunaan bahasa lintas budaya. Namun, makalah ini berpendapat bahwa kesopanan telah dikembangkan untuk mengurangi gesekan dalam komunikasi dan interaksi sosial sehingga kesopanan dapat dilihat sebagai kendala dalam komunikasi manusia yang bertujuan untuk mempertimbangkan perasaan orang lain, membangun tingkat kenyamanan bersama, dan mempromosikan hubungan baik. Semua pemahaman ini mengungkapkan fakta sebenarnya bahwa kesopanan merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan yang efektif dengan orang lain, dan karena itu setiap kegagalan dalam menggunakan strategi ini dapat menghalangi komunikasi yang efektif, yang mengarah pada kekecewaan dan ketidakpuasan individu.

Korespondensi:

Lalu Abdul Khalik

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Qamarul Huda Badaruddin (UNIQHBA)

E-mail:
khalik.laluabdul@yahoo.com

Keywords: *Strategy kesantunan, komunikasi terapeutik, penyelamatan muka, interaksi sosial, strategi kesantunan*

Pendahuluan

Dalam berkomunikasi atau dalam melakukan interaksi sosial, khususnya pada kesempatan pertemuan pertama (first encounter) orang-orang yang terlibat dalam interaksi sosial dihadapkan oleh situasi yang sesungguhnya cukup menegangkan. Alasannya adalah para aktor atau interaktan yang terlibat akan saling mempelajari dan memahami untuk memperoleh gambaran tentang konsep muka (face) atau yang sering disebut dengan framing tentang konsep diri masing-masing lawan bicara atau

interlocutor. Kesalahan memahami konsep diri lawan bicara dapat merusak suatu komunikasi. Pemahaman ini perlu agar masing-masing pihak dapat dengan tepat menyesuaikan pilihan Bahasa atau register yang sesuai dengan konsep diri (self image) yang telah dipahaminya agar masing-masing dapat melakukan tindakan penyelamatan muka (face saving). Dengan proses yang demikian komunikasi diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan penuh saling pemahaman.

Orang yang sakit atau pasien, ditilik baik dari sudut pandang fisik maupun psikis adalah orang yang lemah dan rentan. Dalam keadaan yang demikian perlu ada pemahaman yang komprehensif dan hati-hati dari semua pihak yang terkait dalam pelayanan pasien. Dalam keadaan yang demikian lemah, tidak berarti bahwa pasien mengalami degradasi konsep diri dari keadaan ketika dia sehat. Oleh karena itu, para petugas medis atau siapa pun yang berhubungan dengan pasien ketika memperoleh pelayanan kesehatan perlu memahami seluk beluk komunikasi yang baik. Pasien tidak boleh dilihat dalam posisi yang lemah yang tidak sensitif dengan suasana komunikasi, tetapi sebaliknya dalam keadaan lemah secara fisik dan psikis tetapi dia menjadi lebih sensitif dari keadaan normal.

Oleh karena itu, semua pihak yang berhubungan dengan pasien saat memperoleh pelayanan dan penanganan harus memperhatikan sensitifitas komunikasi. Setiap orang yang berhubungan dengan pasien harus mampu menyelami konsep diri setiap pasien agar dalam penanganannya dan dalam berinteraksi semua pihak dapat melakukan tindakan penyelamatan muka (*face saving*) sehingga sang pasien tidak semakin terbebani secara psikis yang pada akhirnya dapat memperburuk keadaan pasien.

Kesantunan dalam Interaksi Sosial

Lakoff (1975) memiliki pandangan bahwa kesantunan telah dikembangkan untuk mengurangi friksi dalam komunikasi dan interaksi sosial sehingga kesantunan itu dapat didefinisikan sebagai konstrin dalam komunikasi manusia yang tujuannya adalah untuk menjaga perasaan orang lain, meningkatkan rasa kenyamanan, dan kebersamaan. Lebih jauh, Ide (1989:225) menyatakan kesantunan sebagai 'penggunaan bahasa yang berhubungan dengan komunikasi yang halus. Semua pemahaman tersebut mengungkapkan fakta bahwa kesantunan merupakan faktor penentu dalam menjalin hubungan antar manusia yang efektif, sehingga penggunaan

strategi kesantunan yang tidak tepat dapat menggagalkan komunikasi dan menyebabkan ketidakpuasan atau ketidaknyamanan.

Mengingat kenyataan bahwa budaya yang berbeda menggunakan strategi linguistic kesantunan yang berbeda, sehingga tampaknya memahami sifat-sifat atau model-model perbedaan tersebut merupakan hal yang sangat menarik dan dapat membantu para peneliti dan praktisi.

Kesantunan sebagai fenomena komunikasi telah menarik perhatian para peneliti (seperti Brown & Levinson, 1987; Geis, 1982; Lakoff, 1973; Scollon & Scollon, 2001) dalam memahami berbagai isu teoritis maupun praktis yang berhubungan dengan kesantunan itu sendiri. Dengan menggunakan Prinsip Kerjasama dan Teori Tindak Bahasa Grice sebagai landasannya (Watts & Mesthrie, 2003), teori kesantunan telah menjadi tonggak bersejarah dimana perilaku yang benar dan wajar dapat dianalisis. Karena pentingnya memilah unsur-unsur yang berhubungan dengan perilaku dan wacana sopan, maka banyak kajian (seperti Hardin, 2001; Matsumoto, 1989; Pishghadam, 2011; Schmidt, Shimura, Wang, & Jeong, 1995) yang berhubungan dengan teori kesantunan dalam Linguistik Pragmatik telah membuka tabir yang dapat memperkenalkan berbagai kalangan dengan strategi kesantunan dalam berbagai budaya.

Dalam interaksi sehari-hari, orang melakukan pertukaran berbagai strategi kesantunan di antara mereka agar menjaga komunikasi yang efektif karena kesantunan itu sendiri merupakan konstrin sosial utama yang mengatur komunikasi dengan mempertimbangkan perasaan orang lain (Yu & Ren, 2013). Seperti halnya Johnstone (2008:145) yang mengamati bahwa orang dalam setiap budaya dapat meminjam penanda kesantunan untuk menggunakan dan menafsirkan bahasa yang sesuai dengan interaksi yang ada. Pokok yang penting dalam setiap interaksi dapat diketahui dengan jenis dan jumlah strategi kesantunan yang digunakan oleh pembicara dan pendengar agar dapat membangun hubungan interpersonal yang sesuai (Woods, 2006).

Dalam bidang Linguistik Pragmatik, para pengikut seperti Lakoff (1973) dan Leech (1983) berusaha menyajikan definisi teori kesantunan sejalan dengan peraturan khusus yang ada. Pemikiran Leech misalnya, berfokus pada situasi tutur yang berorientasi tujuan yakni penutur atau pembicara menggunakan bahasa agar menghasilkan efek tertentu dalam pikiran pendengar atau mitra tutur. Mengomentari model kesantunan yang dibangun Leech (1983) sebagai sesuatu yang terlalu abstrak dan teoritis, Brown dan Levinson (1987) mengusulkan model kesantunan yang dibangun pada interaksi sosial dan memandang pilihan strategis orang dalam berinteraksi mencerminkan strategi lintas budaya yang ada dalam komunikasi. Dalam teorinya, yang terkenal sebagai model yang paling komprehensif dan berpengaruh dalam kesantunan, Brown dan Levinson (1987) berupaya untuk mendasarkan pandangannya tentang “muka” sebagaimana pandangan Goffman (1955). Baginya, ada dua jenis keinginan yang ingin disampaikan oleh setiap interaktan kepada mitra tuturnya yakni “keinginan untuk tidak dihalangi atau dibatasi dalam tindakannya (muka negative) dan keinginan untuk diberikan izin (muka positif)”. Keduanya merupakan komponen yang utamanya menjadi bagian dari pandangan tentang “muka” oleh Johnstone, (2008:146).

Sesuai dengan pendapat bahwa setiap orang sedapat mungkin berusaha menjaga mukanya selama melakukan interaksi sosial, maka diperkirakan bahwa semua orang yang terlibat dalam interaksi berusaha mengurangi tindakan pengancaman muka (FTAs). Meskipun demikian, model Brown and Levinson (1987) menyatakan bahwa bilamana seseorang dipaksa untuk melakukan tindakan penyelamatan muka sebagai jawaban atas ancaman muka positif atau muka negative lawan bicara, maka ia akan mengambil strategi yang dapat menurunkan atau meredakan (redress) ancaman yang datang. Woods (2006) menandakan bahwa ada lima superstrategi yang diajukan oleh Brown dan Levinson (1987) yang digunakan oleh pembicara untuk mengurangi tindakan pengancaman muka. Kelima superstrategi ini mulai dari strategi meningkatkan resiko

kehilangan muka (Bald on-record strategy) yakni tindakan pengancaman muka (FTA) tanpa tindakan peredaan sampai strategi yang mengurangi tingkat resiko (Avoidance strategy).

Secara keseluruhan, strategi kesantunan yang diajukan oleh Brown dan Levinson (1987) yakni ada lima superstrategi yang yang dapat dipilih setiap orang dalam upaya melakukan tindakan pengancaman muka (FTA). Strategi-strategi tersebut yang meredakan atau meningkatkan tingkat tindakan pengancaman muka termasuk: 1) bald-on-record: FTA yang dilakukan secara lugas, dengan cara langsung dan singkat tanpa tindakan peredaan, contohnya bentuk perintah (imperative) tanpa upaya peredaan: ‘Wash your hands’; 2) Kesantunan positif: FTA yang dilakukan dengan tindakan peredaan. Strategi positif ditujukan kearah muka positif pendengar. Contohnya strategi mencari titik temu atau kerja sama, seperti lelucon atau tawaran: ‘Wash your hands, honey. 3) Kesantunan negatif: FTA yang dilakukan dengan tindakan peredaan yakni strategi yang diarahkan pada muka negative pendengar. Contohnya formulasi tak langsung: ‘Would you mind washing your hands?’; 4) Off-record: FTA yang dilakukan secara off-record, strategi yang memberikan peluang pada tindakan agar memiliki interpretasi lebih dari satu. Strategi tersebut dapat merupakan semua jenis petunjuk, pengulangan dan lain sebagainya: ‘Gardening makes your hands dirty’; and 5) Penghindaran: tidak melakukan FTA.

Salah satu argumentasi penting yang membuat model Brown and Levinson (1987) sebagai sumber yang andal untuk melakukan analisis strategi kesantunan adalah sifat kesemestaannya (keuniversalannya) dan fakta bahwa hampir semua interaksi kita sehari-hari masuk dalam katagorinya. Pokok penting lainnya dari model ini adalah penekanaannya pada pemahaman budaya lawan bicara yang didasari pada tiga variabel yang memicu tindakan penyelamatan muka dalam setiap interaksi. Ke tiga variabel tersebut adalah;

1. Perbedaan jarak sosial dipersepsikan antara partisipan (D)

2. Perbedaan Kekuasaan antara penutur dan pendengar (P)

3. Peringkat atau rangking kultur tindak tutur (R).

Menganalisis budaya dengan model ini dibantu dengan memperhatikan banyaknya strategi positif maupun negative dan menimbang-nimbang strategi tersebut antara yang satu dengan yang lainnya dalam setiap budaya untuk memperoleh solidaritas atau pembebanan mana yang lebih dominan. Dengan alasan yang sama, Scollon dan Scollon (1981) menyatakan bahwa dalam budaya yang berbeda, kesantunan negative menentukan keseriusan pembebanan, kesantunan positif menekankan sifat-sifat umum hubungan antar interaktan.

Komunikasi Terapeutik

Rumah sakit atau Puskesmas adalah suatu organisasi yang melakukan pelayanan medis melalui tenaga medis professional baik oleh dokter maupun tenaga keperawatan. Salah satu sarana yang digunakan dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah bahasa. Bahasa dipandang memiliki peran yang sangat penting dalam proses penyembuhan pasien, (Yanto, 2014). Dengan media bahasa, pasien dan pegawai rumah sakit (dokter, perawat, bidan, apoteker dan sebagainya) melakukan interaksi yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Bentuk komunikasi yang diberikan tenaga medis kepada pasien dikenal dengan komunikasi terapeutik. Stuart dan Sundeen (1987) berpendapat bahwa komunikasi terapeutik adalah suatu proses penyampaian pesan dari para interaktan atau komunikator yang terlibat yang ditandai dengan saling tukar menukar pengalaman, perilaku, pikiran, dan perasaan seseorang. Sementara dalam Depkes RI (1993), komunikasi terapeutik adalah proses penyampaian nasihat dari perawat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan. Jadi, komunikasi terapeutik sesungguhnya adalah komunikasi atau interaksi yang terjadi antara pasien dengan perawat atau anggota tim kesehatan lainnya.

Sebagai salah satu bagian dari tenaga medis, perawat diharapkan menerapkan metode komunikasi terapeutik setiap kali berkomunikasi dengan pasien. Purwanto (1994) menegaskan bahwa perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit. Dapat disimpulkan bahwa perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya dalam ekologi rumah sakit. Tentu saja tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa tenaga perawat pelayanan kepada pasien sudah dapat dipastikan juga terabaikan karena perawat sesungguhnya adalah orang yang menjalin kontak yang pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Dalam menjalankan proses interaksi antara perawat dan pasien, perawat selalu berusaha agar tuturannya mudah difahami atau dimengerti dan tidak membuat pasien merasa tertekan dengan keadaannya atau penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu, perawat dituntut agar selalu bersikap santun dalam setiap melakukan komunikasi dengan pasien. Kesantunan (politeness) dalam komunikasi terapeutik perawat terwujud pada sikap, perilaku dan Bahasa yang dituturkan dengan penuh kesantunan, dan senantiasa menunjukkan sikap yang ramah pada saat melakukan asuhan keperawatan. Tentu saja, dengan bersikap dan bertutur santun, pasien diharapkan akan merasa nyaman selama masa perawatan sehingga proses penyembuhan diharapkan akan lebih cepat.

Simpulan

Sepanjang sejarah terjadinya perbedaan bahasa, kontak antar bahasa telah menimbulkan konflik antar penutur bahasa yang berbeda atau dialek yang berbeda. Hal ini tak dapat dihindari karena memang demikianlah sifat bahasa itu disamping sebagai alat pemersatu antar penutur yang sama tetapi sekaligus merupakan alat pembeda dengan penutur bahasa lain (unifying function and seperatist function), Garvin dan Mathiot (1956) dalam Fasold (1987:3).

Masyarakat dan bahasa saling jalin menjalin begitu dekat sehingga tidak mungkin kita dapat memahami salah satunya dengan tuntas tanpa menuntaskan pemahaman yang lainnya. Begitulah kira-kira gambaran yang paling sederhana untuk dapat memahami kemanunggalan yang setia dari dua fakta di atas. Ibarat dua sisi mata uang. Sisi yang satu membutuhkan kehadiran yang lain agar tampil sempurna sehingga makna kehadirannya baru terasa ketika yang lainnya hadir.

Bahasa yang direalisasikan oleh manusia bukanlah entitas yang acak atau semerawut melainkan tertata atau tunduk oleh suatu aturan (rule-governed) (Savile-Troike in McKay and Hornberger, 1997:353) atau paling tidak dalam pernyataan yang agak lunak bahasa itu terpengaruhi oleh aturan (rule-influenced). McKay dan Hornberger (1997) yang dikutip dalam Khalik (2013) dengan tegas menyatakan bahwa begitu banyak variabel sosiolinguistik dalam upaya seseorang menghasilkan sepenggal bahasa. Variabel atau fitur linguistik tersebut hadir dalam berbagai variasi dan tentu memiliki makna sosial.

Bentuk sapaan sebagai unsur bahasa yang dimiliki oleh semua bahasa juga demikian karakteristiknya. Bentuk dan fungsi sapaan antara satu bahasa dengan lainnya pastilah berbeda. Tetapi yang lebih menarik adalah faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penggunaan bentuk sapaan yang satu dengan yang lainnya pada suatu situasi komunikasi tertentu? Mengapa pula orang lebih cenderung menggunakan bentuk sapaan yang satu dari yang lainnya? Tentu semua ini hanya dapat dijawab bila kita memahami berbagai faktor atau konstelasi dalam suatu komunikasi sebagaimana yang dipraktikkan dalam komunikasi terapeutik oleh para tenaga medis.

References

Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: some universals in language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Fasold, Ralph. (1987). *The Sociolinguistics of Society*. Basil Blackwell, London

Geis, M. L. (1982). *The language of television advertising*. New York: Academic Press.

Goffman, E. (1955). On face work: an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, 18, 213-231.

Goffman, E. (1976). Replies and responses. *Language in Society* 5, 257-313.

Hardin, K. J. (2001). *Pragmatics in persuasive discourse of Spanish television advertising*. Dalls, TX: International Academic Bookstore.

Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: Two neglected aspects of linguistic politeness. *Multilingua*, 8, 223-248.

Johnstone, B. (2008). *Discourse analysis*. Malden: Blackwell.

Khalik, Lalu Abdul (2013), The pattern of Sasak code choice. *International Journal on Education*. IJED. 1 (1), 37-47.

Kroeber-Riel, W. (1993). *Strategie und Technik der Werbung*, (4th ed.). Stuttgart: Kohlhammer.

Lakoff, R. (1973). The Logic of politeness: Or, minding your p's and q's. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* (pp. 292-305).

Lakoff, R. (1975). *Language and women's place*. New York: Harper and Row Publishers.

Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.

McKay, Sandra Lee and Nancy H. Hornberger. 1997 *Sociolinguistics and Language Teaching*. Cambridge University Press, London.

Matsumoto, Y. (1989). Politeness and conversational universals-observations from Japanese. *Multilingua-Journal of Cross-cultural and Interlanguage Communication*, 8 (2), 207-222.

- Pishghadam, R. (2011). An analysis of the realization of politeness markers in official letters: A cross-cultural study. Paper presented in 6th international symposium on politeness: Corpus approaches. Ankara, Turkey.
- Purwanto, Heri. 1994. *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: EGC.
- Schmidt, R., Shimura, A., Wang, Z., & Jeong, H. (1995). Suggestions to buy: television commercials from the U.S., Japan, China, and Korea. In S. Gass & J. Neu (eds.), *Speech acts cross cultures: Challenges to communication in a second language* (285-316). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Scollon, R. & Scollon, S. (2001). *Intercultural communication*. (2nd ed.). London: Blackwell Publishing.
- Stuart and Sundeen. 1987. *Principle and Practice of Psyciatric Nursing*. St. Louis: Mosby Year Book.
- Watts, R. J., & Meshtrie, R., (2003). *Politeness: Key topics in sociolinguistics*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Woods, N. (2006). *Describing discourse*. London: Hodder Arnold.
- Yanto, Yudi. 2014. Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Dr. Wahidin Sudiri Husodo Mojokerto. *Skriptorium*, Vol. 2 No.2
- Yu, Hao & Chi Ren. (2013). *Politeness Principle in Human Communication*. *Studies in Sociology of Science*, 4 (3) 2013, CSCanada