

Inter Personal Skill (IPS) Untuk Komunikasi



Skill yang mendukung sebagai tenaga kesehatan

- ❑ Interpersonal Skill (IPS)
- ❑ Hard skill (ilmu kefarmasian)
- ❑ Soft skill (5 C)



Skill atau Sikil ?

Pembelajaran era revolusi 4.0 – 5 C (Muhadjir Effendy, 2018)

berpikir kritis
(critical thinking)

kreativitas dan
inovatif (creative
and innovative)

ketrampilan
komunikasi
(**communicative**)

bekerjasama dan
kolaborasi
(collaborative)

percaya diri (
convidence)



FILSAFAT BELAJAR

Benjamin Franklin :

- Tell me.....I will forget. (Katakanlah kepada saya ---- Saya akan lupa)
- Teach me I will remember. (Ajarkanlah saya ---- saya akan ingat)
- Involved me..... I will understand. (Libatkanlah saya ---- saya akan mengerti)
- Kalau anda hanya bicara saja kepadaku, saya akan lupa
- Kalau anda hanya mengajarkan saja kepadaku, saya akan ingat.
- Kalau anda melibatkan saya, saya akan mengerti.



Kong Fhu Chu

- I hearI forget (saya **mendengar** ---- saya **lupa**)
- I seeI remember (saya **melihat** ---- saya **ingat**)
- I doI understand (saya **berbuat** ---- saya **mengerti**)
- Kalau saya hanya mendengar, saya akan lupa
- Kalau saya melihat, saya akan ingat
- Kalau saya berbuat, saya akan mengerti

Gabungan pendapat Benyamin Franklin dan Kong Fhu Chu tentang filsafat belajar

- Tell me....I'll forget (katakan kepada saya--saya akan lupa)
- I hear....I forget (saya mendengar-- saya lupa)
- Teach me....I'll remember (Ajarkan saya--saya akan ingat)
- I see....I remember (Saya melihat--saya ingat)
- Involved me....I'll understand (Libatkan saya--saya akan mengerti)
- I do....I understand (Saya berbuat--Saya mengerti)

PROSES PEMBELAJARAN MENURUT BLOOMS



1. Kognitif (pengetahuan) :

Pengetahuan (Knowledge) – 1

Pemahaman (Comprehension) – 2

Aplikasi (Application) – 3 : TTK

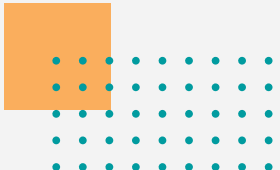
Analisa (Analysis) – 4

Sintesis (Synthesis) – 5

Evaluasi (Evaluation) – 6

2. Psikomotor (ketrampilan/skill)

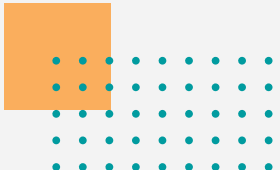
3. Sikap (attitude)



Tujuan Pembelajaran orang dewasa (androgogi)



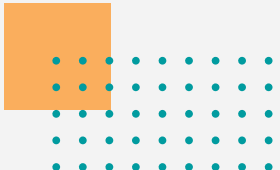
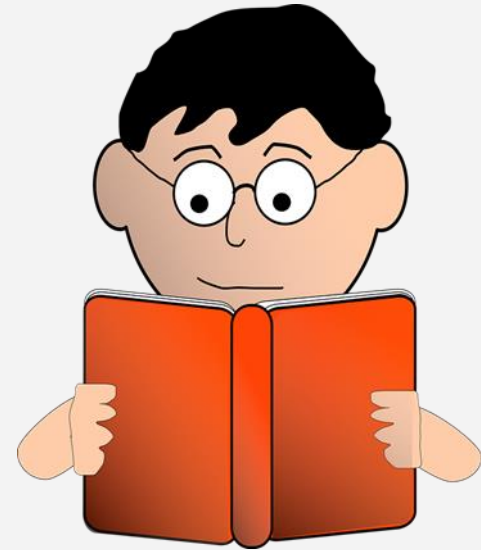
- Meningkatkan Intelektual
- Merespon Perubahan Yang Terjadi
- Mengembangkan Daya Kritis terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat
- Mengembangkan Pengetahuan, Kecakapan, Bakat, Sikap dan Perilaku
- Meningkatkan Hubungan Interpersonal (IPS)
- Menumbuhkan Kesadaran Tentang Pentingnya Perbedaan



Prinsip pembelajaran orang dewasa



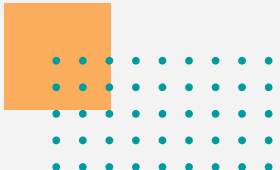
1. Adanya **partisipasi** sukarela.
2. Adanya respek **timbang balik**.
3. Adanya semangat **berkolaborasi**.
4. Adanya **aksi dan refleksi**.
5. Adanya refleksi **kritis**.
6. Adanya **belajar mandiri**.



Inter Personal Skill (IPS)



1. Keterampilan mengamati (Observing Skill).
2. Keterampilan menggambarkan (Describing Skill).
3. Keterampilan mendengarkan (Listening Skill).
4. Keterampilan bertanya (Questioning Skill).
5. Keterampilan meringkas (Summarizing Skill).
6. Keterampilan memberi umpan balik (Feed Back Skill).



1. Observing skill (keterampilan pengamatan)



Faktor yang mempengaruhi pengamatan

Lama waktu
pengamatan.

Kondisi pengamat

Perumusan
kegiatan-kegiatan
spesifik yang
diamati.

Ruang lingkup
pengamatan, apakah
untuk satu orang
atau satu kelompok.

Alat Bantu

Apakah pengamat
sudah cukup terlatih.

Interpretasi hasil
pengamatan

Karakteristik pengamatan



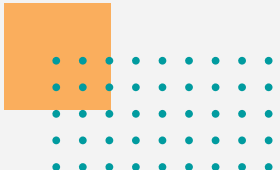
Teliti dan sistematis

Pengamat menyadari keseluruhan dari apa yang diamatinya

Mengamati faka-fakta dan membuat tafsirannya

Pengamat bersikap objektif.

Pengamatan dicek dan diperkuat, dengan mengulanginya, atau membandingkannya dengan catatan pengamat lain



Lanjutan....



Melihat dari hal-hal umum kepada hal-hal yang khusus.



Menyimpan fakta fakta yang dilihat ke dalam ingatannya dan menyebutkan kembali secara benar apa yang telah diamatinya



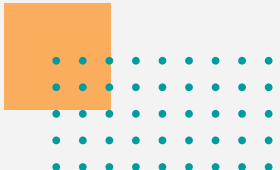
Mengambil posisi yang tepat, sehingga akan memudahkan kegiatan pengamatan.



Mencatat



Berkonsentrasi



Apa yang diamati ?

Kegiatan/aktivitas

Orang-orang
yang terlibat
didalamnya

Komunikasi antar
individu

Waktu

Ruangan /
suasana ruangan

Benda/objek
yang ada di
ruangan



Latihan pengamatan



2. Keterampilan menjelaskan (describing skill)

- ❑ sistematis
- ❑ rinci, detil
- ❑ menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
- ❑ gunakan gerakan tubuh/gesture
- ❑ menciptakan suasana yang baik
- ❑ Persamaan persepsi
- ❑ Konsentrasi



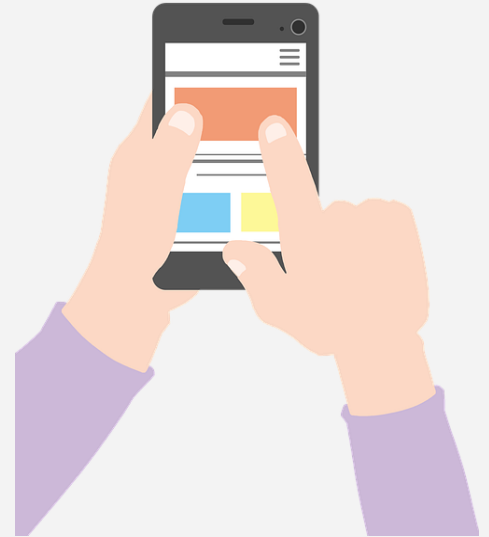
3. Keterampilan mendengarkan (listening skill)

- ❑ Memelihara jarak antara objek dengan dirinya, sehingga suara dapat didengar
- ❑ Menyimpan yang didengar dan memasukkan dalam ingatan
- ❑ Menciptakan suasana nyaman
- ❑ Menangkap fakta
- ❑ Mencatat hal yang penting (alat bantu)
- ❑ Konsentrasi
- ❑ Pengulangan untuk memperjelas
- ❑ Tidak memotong pembicaraan



Kebiasaan buruk dalam mendengarkan

- ❑ Tidak memperhatikan
- ❑ Pura-pura mendengarkan
- ❑ Mendengarkan tapi tidak mendengarkan
- ❑ Mendengarkan apa yang diharapkan
- ❑ Membela diri
- ❑ Mendengar sambil menunggu
- ❑ Mendengar sambil main HP



4. Keterampilan bertanya (questioning skill)

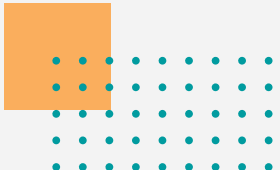


Bentuk pertanyaan :

- SIAPA- APA - DIMANA - MENGAPA – BAGAIMANA - BILAMANA
- 5W + 1H : WHAT, WHEN, WHERE, WHICH, WHY, HOW

Jenis pertanyaan :

- 1. OPEN QUESTION (pertanyaan terbuka)
- 2. CLOSE QUESTION (pertanyaan tertutup)
- 3. MULTIPLE QUESTION (pertanyaan beruntun)
- 4. LEADING QUESTION (pertanyaan mengarahkan)
- 5. HYPOTHETICAL QUESTION (pertanyaan hipotetik)
- 6. RHETORICAL QUESTION (pertanyaan retorik)



Syarat pewawancara

Memiliki
pengetahuan yang
luas

Memahami
psikologis/karakter
orang lain

Empati

Mudah bergaul,
berpikir sistematis
dan taktis

Metode
pendekatan yang
tepat

Menguasai objek
sasaran

5. Keterampilan meringkas (summarizing skill)

- ❑ Keterampilan memendekan informasi/laporan/cerita/berita/pembicaraan dengan mengambil intisarnya, tanpa mengurangi arti dan maksudnya.
- ❑ Pahami perbedaan persepsi dalam meringkas
- ❑ Berdasarkan fakta, tidak berpersepsi
- ❑ Singkat, akurat dan mudah dipahami

6. Feed back/umpan balik

Memberikan
informasi kelemahan
dan kelebihan pihak
lain

Tidak membuat
pihak lain
tersinggung

Bukan menasehati

Umpan balik dalam
bentuk fakta yang
dilihat dan didengar
(objektif), tanpa
penilaian

Sifatnya khusus,
bukan umum

Waktunya tepat,
tidak ditunda-tunda

Gunakan kata-kata
sopan dan etis

THANK
YOU



Learning point ?



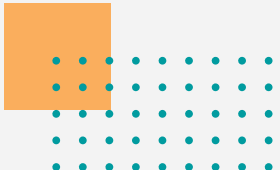
KASUS 1



Studi Kasus 1: Pasien Tidak Patuh dalam Mengonsumsi Obat Hipertensi

Deskripsi Kasus:

Seorang pasien bernama **Pak Budi**, 58 tahun, datang ke apotek untuk mengambil ulang resep obat antihipertensi. Setelah mengecek rekam jejak pengambilan obat, apoteker, yaitu Anda (mahasiswa), menemukan bahwa Pak Budi tidak rutin mengambil obat sesuai dengan jadwal yang diberikan dokter. Ketika Anda bertanya, Pak Budi mengakui bahwa ia tidak selalu minum obat, terutama jika merasa tubuhnya sudah sehat atau tekanan darahnya turun.



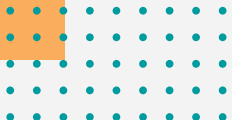


Tujuan Simulasi:

Mengasah kemampuan komunikasi mahasiswa dalam menangani pasien yang tidak patuh pada pengobatan, memahami alasan di balik perilaku pasien, dan memberikan edukasi agar pasien lebih memahami pentingnya pengobatan.

Poin Kunci untuk Komunikasi:

1. **Mendengarkan Aktif:** Dengarkan keluhan dan alasan Pak Budi dengan penuh perhatian tanpa menghakimi.
2. **Empati:** Tunjukkan empati dengan memahami perspektif Pak Budi, sambil menjelaskan mengapa perasaan "sehat" bukan berarti tekanan darah stabil tanpa obat.
3. **Penyampaian Informasi:** Jelaskan kepada Pak Budi tentang pentingnya mengonsumsi obat hipertensi secara teratur, meskipun tidak ada gejala. Gunakan bahasa yang sederhana, tanpa jargon medis.
4. **Umpan Balik dan Konfirmasi Pemahaman:** Setelah memberikan penjelasan, tanyakan kembali kepada Pak Budi apakah ada bagian yang belum dimengerti, atau minta dia mengulangi informasi penting untuk memastikan dia paham (gunakan teknik **teach-back**).



KASUS 2

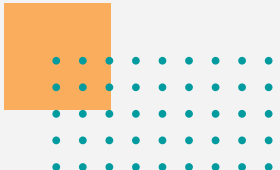


Deskripsi Kasus:

Bapak **Adi**, 72 tahun, seorang pasien yang mengalami gangguan pendengaran. Ia datang ke apotek untuk mengambil resep obat kolesterol. Ketika Anda memberikan penjelasan tentang cara minum obat dan potensi efek samping, Bapak Adi terlihat kesulitan mendengar dan meminta Anda untuk mengulangi penjelasan beberapa kali.

Tujuan Simulasi:

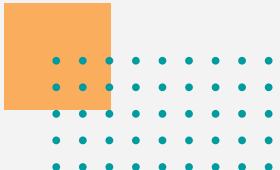
Melatih mahasiswa berkomunikasi dengan pasien yang memiliki keterbatasan fisik (gangguan pendengaran), dan menemukan cara yang efektif untuk menyampaikan informasi.





Poin Kunci untuk Komunikasi:

- 1. Berbicara dengan Jelas dan Perlahan:** Bicaralah dengan suara yang jelas, tetapi tidak terlalu keras. Gunakan kalimat singkat dan sederhana.
- 2. Gunakan Komunikasi Non-Verbal:** Bantu komunikasi dengan menggunakan isyarat tangan, tulisan, atau gambar untuk mempermudah pemahaman. Jangan ragu untuk menuliskan instruksi jika diperlukan.
- 3. Sabar dan Berulang:** Jangan terburu-buru, pastikan Bapak Adi memahami informasi sebelum melanjutkan. Jika perlu, ulangi beberapa kali dengan sabar.
- 4. Keterlibatan Keluarga:** Jika memungkinkan, ajak anggota keluarga yang menemani untuk membantu dalam menyampaikan informasi, terutama jika mereka dapat membantu Bapak Adi dalam pemahaman lebih lanjut di rumah.



KASUS 3



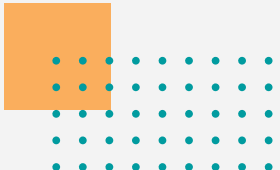
Studi Kasus 4: Pasien Menolak Vaksinasi

Deskripsi Kasus:

Bu **Maya**, 35 tahun, datang ke apotek untuk berkonsultasi tentang vaksin influenza. Meskipun dia berisiko tinggi terkena komplikasi akibat flu karena memiliki penyakit kronis, Bu Maya menolak vaksinasi. Ia menyebutkan kekhawatiran tentang keamanan vaksin dan informasi yang didapat dari internet tentang efek samping yang parah.

Tujuan Simulasi:

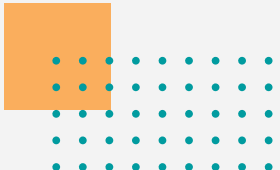
Melatih mahasiswa untuk menghadapi pasien yang skeptis atau menolak vaksinasi, serta memberikan edukasi dengan cara yang efektif dan meyakinkan.





Poin Kunci untuk Komunikasi:

- 1. Mendengarkan Aktif dan Empati:** Dengarkan dengan seksama kekhawatiran Bu Maya, tunjukkan bahwa Anda memahami kecemasannya.
- 2. Menyampaikan Fakta dengan Lembut:** Gunakan data ilmiah dan penjelasan yang sederhana untuk menjelaskan keamanan dan manfaat vaksin. Hindari konfrontasi langsung atau meremehkan kekhawatiran pasien.
- 3. Beri Ruang untuk Bertanya:** Ajak Bu Maya untuk mengajukan pertanyaan dan menjelaskan kembali jika ada informasi yang dirasa belum jelas.
- 4. Ajakan Berbasis Risiko:** Jelaskan risiko yang dihadapi Bu Maya jika tidak divaksinasi, terutama mengingat kondisi kesehatannya, tanpa membuatnya merasa dipaksa.



KASUS 4

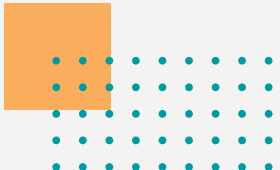


Deskripsi Kasus:

Pak **Rizal**, 60 tahun, datang ke apotek untuk berkonsultasi tentang efek samping yang dirasakannya setelah mengonsumsi obat baru untuk diabetes. Dia merasa mual dan ingin berhenti mengonsumsi obat tersebut. Namun, jika obat dihentikan, gula darahnya bisa tidak terkendali.

Tujuan Simulasi:

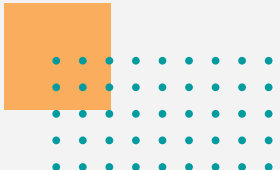
Melatih mahasiswa dalam mengatasi keluhan pasien terkait efek samping obat dan memberikan solusi yang tepat tanpa membuat pasien menghentikan pengobatan.





Poin Kunci untuk Komunikasi:

- 1. Mendengarkan Keluhan dengan Empati:** Tunjukkan bahwa Anda memahami ketidaknyamanan yang dirasakan Pak Rizal akibat efek samping obat.
- 2. Menawarkan Solusi:** Berikan saran untuk mengurangi efek samping (misalnya, minum obat dengan makanan), atau saran untuk berkonsultasi kembali dengan dokter jika diperlukan penyesuaian dosis atau penggantian obat.
- 3. Penyampaian Informasi tentang Risiko Penghentian Obat:** Jelaskan dengan jelas risiko menghentikan pengobatan, terutama terkait kontrol gula darah, namun tanpa memaksa.
- 4. Tindak Lanjut:** Sarankan kunjungan tindak lanjut atau komunikasi dengan dokter jika efek samping berlanjut atau memburuk.



KASUS 5

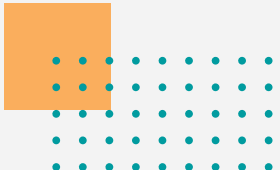


Deskripsi Kasus:

Ibu **Ratna**, 45 tahun, adalah pasien baru yang didiagnosis asma dan mendapatkan resep inhaler untuk pertama kalinya. Saat datang ke apotek, Ibu Ratna terlihat cemas dan bingung tentang cara menggunakan inhaler. Ia belum pernah menggunakan inhaler sebelumnya, dan khawatir tidak bisa menggunakannya dengan benar.

Tujuan Simulasi:

Mengasah kemampuan komunikasi mahasiswa dalam memberikan edukasi dan demonstrasi penggunaan inhaler dengan jelas dan efektif.





Poin Kunci untuk Komunikasi:

- 1. Kejelasan Penjelasan:** Berikan penjelasan langkah demi langkah tentang cara menggunakan inhaler secara sederhana dan mudah dipahami. Hindari penggunaan istilah medis yang sulit.
- 2. Demonstrasi Fisik:** Demonstrasikan langsung bagaimana cara menggunakan inhaler dengan benar, lalu minta Ibu Ratna untuk mencobanya di depan Anda.
- 3. Empati dan Ketenangan:** Berikan rasa tenang kepada Ibu Ratna, yakinkan bahwa penggunaan inhaler akan mudah setelah ia terbiasa, dan Anda akan siap membantu jika masih ada kebingungan.
- 4. Umpan Balik dan Evaluasi:** Setelah memberikan edukasi dan demonstrasi, tanyakan apakah ada yang belum dipahami, dan ajak Ibu Ratna untuk mengulangi kembali langkah-langkah yang sudah diajarkan.

