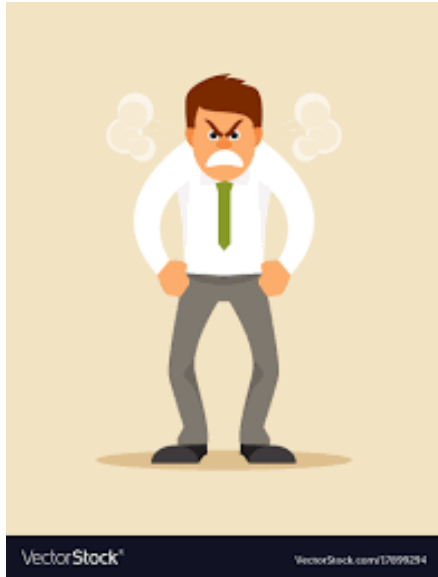


# Menghadapi Warga Yang Emosional



Surabaya, 4 April 2023  
Risang Rambatmaja | risangrimbatmaja@gmail.com  
Forum Pelatih KAP

# Intro



- Ada kalanya nakes menghadapi warga yang emosional
- Keselamatan adalah No. 1. Sebelum menghadapinya, nakes perlu mengukur dulu situasi. *Apakah warga itu masih bisa diajak berkomunikasi?*
- Bila dipandang masih bisa diajak berkomunikasi, nakes dapat memanfaatkan sejumlah teknik yang sesuai.

# Ukur Situasinya

- Warga menunjukkan kekerasan fisik, seperti memukul, menendang, mendorong orang atau barang
- Warga berteriak-teriak histeris menggunakan kata-kata yang buruk/ kotor
- Warga datang beramai-ramai dan sebagian menunjukkan perilaku kekerasan fisik atau verbal (kata-kata buruk/ kotor)



Tunda atau hindari komunikasi. Serahkan pada petugas keamanan. Hanya setelah diamati aman (emosi warga reda), dengan didampingi petugas, Anda bisa mulai komunikasi.

# Langkah-langkah

Berkomunikasi dengan orang emosional



Buat jeda

*Venting*

Empatik

Tanggapan

## Buat jeda

- Saat warga datang dengan emosi, ajak ybs bergerak untuk memberi jeda atau kesempatan bagi akal sehatnya muncul kembali
- Dapat dilakukan dengan berpindah ke ruangan lain. Atau dari berdiri dipersilahkan duduk

“Mari, pak, kita ke sebelah sana *yuk*, supaya mudah bicaranya. Di sini ramai.”

“Mari duduk di sini, bu, supaya enak bicaranya.”

- Ingat, jangan pernah meminta ybs untuk tenang atau tidak emosi.



## Venting

- Bantu warga menyalurkan emosinya (*venting*). Jangan menyangkal atau menyalahkan. Bantu dengan mendengarkan (bertanya pendek agar Anda lebih paham)
- Kalau defensif, menyangkal, atau membantah, emosi warga tak akan reda-reda. Kalau Anda mendengarkan, maka tak lama emosi warga turun (perhatikan intonasi atau raut wajah berubah). Jangan diam. Tunjukkan Anda mendengarkan dengan bertanya.

“Kejadiannya bagaimana?”

“Apa yang terjadi?” “Lalu?”



## Empatik (1)

- Ketika mendengarkan, Anda menunjukkan sikap berempati
- Setelah mendengarkan semua curahan perasaan warga, jangan langsung menyampaikan kebenaran versi Anda atau meluruskan tapi tunjukkan kembali empati Anda
- Tunjukkan Anda paham apa yang dialami dan dirasakan warga dengan 1) Menyampaikan kembali apa yang disampaikan warga dengan bahasa Anda sendiri secara singkat (paraphrase). Jangan lupa gunakan nama ybs

“Oh, jadi Ibu Nia sudah mengadakan hal ini ke nurse jaga berulang kali. Namun tidak juga mendapatkan perhatian. Waktu Ibu Nia protes, kemudian....”



## Empatik (2)

- 2) Mengakui perasaan atau kesulitan yang dialami warga dan mengungkapkan perasaan Anda sendiri bila mengalaminya

“Oh, saya bisa mengerti kalau Ibu Nia jadi kesal. Saya sebagai orang tua juga akan merasa marah kalau hal itu dialami anak kita.”



## Tanggapan

- Tanggapan Anda tergantung dari masalah yang diangkat. Bila kesalahan ada pada pihak layanan, maka minta maaf dan tawarkan jalan keluar sesuai kebijakan yang berlaku. Anda bisa meminta waktu berkonsultasi dengan atasan terlebih dahulu untuk memastikan.
- Bila kekeliruan ada di pihak warga, minta ijin menyampaikan klarifikasi. Sampaikan tanpa perlu menyebut warga sebagai pihak yang salah. Tanggapi pertanyaan warga dengan sabar. Tanyakan bila penjelasan yang Anda berikan memadai. Moga-moga muncul saling pengertian.

