

## ***Effective communication between doctor and patient using method of neurolinguistic programming***

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien menggunakan metode *neurolinguistic programming*

**Ridwan Auwen**

Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut (RSKDGM) Provinsi Sulawesi Selatan  
Makassar, Indonesia

E-mail: owenridwan24011970@gmail.com

DOI: 10.35856/mdi.v9i1.304

### **ABSTRACT**

Effective communication between doctors and patients is one of the most important competencies and must be mastered by doctors. Communication competence determines successful in helping to resolve patient health. Effective communication can reduce patient doubt, and increase patient compliance. Doctors and patients alike benefit from sharing in close relationships. Each party feels understood. The patient feels safe and protected if the doctor who handles it does the best for his patient. When connected to each other, the doctor can understand and react better to changes in behavior and attention to patients at all times. Effective communication between doctors and patients is needed to obtain optimal results, in the form of health problems that can be resolved and the recovery of patients. Neurolinguistic programming (NLP) is a process of change by intervening (programming) on programs in the mind (neurons) using language. Media language is used predominantly in NLP because the intervention process is essentially a process of communication between parts (parts) within us so that it is aligned with the direction of change we want. Because of the close connection between the mind and this language, the neuron and linguistic words are always written in a neurolinguistic way.

**Keywords:** communication, doctor-patient, neurolinguistic programming

### **ABSTRAK**

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien adalah salah satu kompetensi yang paling penting dan harus dikuasai oleh dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien dan meningkatkan kepatuhan pasien. Dokter dan pasien sama-sama mendapat manfaat dari berbagi dalam hubungan dekat. Setiap pihak merasa dipahami. Pasien merasa aman dan terlindungi jika dokter yang menangani melakukan yang terbaik untuk pasiennya. Ketika terhubung satu sama lain, dokter dapat memahami dan bereaksi lebih baik terhadap perubahan perilaku dan perhatian kepada pasien setiap saat. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien diperlukan untuk mendapatkan hasil yang optimal, dalam bentuk masalah kesehatan dapat diselesaikan dan pemulihannya. *Neurolinguistic programming* (NLP) adalah proses perubahan dengan mengintervensi (pemrograman) pada program-program dalam pikiran (*neuron*) menggunakan bahasa. Bahasa media digunakan secara dominan dalam NLP karena proses intervensi pada dasarnya adalah proses komunikasi antara bagian-bagian (bagian) dalam diri kita sehingga selaras dengan arah perubahan yang kita inginkan. Karena hubungan yang erat antara pikiran dan bahasa ini, kata-kata neuro dan linguistik selalu dituliskan dengan cara neurolinguistik.

**Kata kunci:** komunikasi, dokter-pasien, pemrograman neurolinguistik

Terdaftar: 15 Januari 2019

Direview: 1 Februari 2019

Diterima: 1 April 2019

### **PENDAHULUAN**

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting sehingga harus dikuasai oleh dokter gigi. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien, serta menambah kepatuhan dari pasien. Dokter dan pasien sama-sama memperoleh manfaat dari sikap saling berbagi dalam hubungan yang erat; setiap pihak merasa dimengerti. Pasien merasa aman dan terlindungi jika dokter yang menangani melakukan yang terbaik bagi pasien. Ketika saling terhubung, sang dokter dapat mengerti dan bereaksi lebih baik pada perubahan perilaku dan perhatiannya pada pasien setiap saat.

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien sangatlah diperlukan untuk memperoleh hasil yang optimal, yaitu masalah kesehatan dapat diselesaikan dan tercapainya kesembuhan pasien.<sup>1,2</sup>

Hasil penelitian dan pengamatan menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dengan pasien di Indonesia belum menjadi urusan utama, sehingga saat ini kompetensi komunikasi cenderung diabaikan. Muncul banyak tuduhan bahwa dokter melakukan malpraktek. Selain itu juga terdapat fenomena pasien berbondong-bondong berobat ke luar negeri.<sup>1,2</sup>

Menurut Konsil Kedokteran Indonesia, sebagian dokter di Indonesia merasakan tidak memiliki waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya. Akibatnya, dokter

sangat mungkin tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan rencana dan tindak lanjut. Selain itu, pasien umumnya merasa berada dalam posisi yang lebih rendah di hadapan dokter, sehingga takut bertanya dan hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter; jadi tidak mudah bagi dokter untuk menggali keterangan dari pasien karena pemahaman menyeluruh tidak dapat diperoleh dalam waktu yang singkat.<sup>3</sup>

Menurut Yusa, komunikasi efektif bahkan mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, tetapi komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah. Perlu dibangun komunikasi efektif yang dilandasi keterbukaan, kejujuran dan pengertian akan kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing. Dengan terbangunnya komunikasi yang efektif, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu dokter dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien. Komunikasi yang baik dan setara sangat diperlukan agar pasien mau serta dapat menceritakan nyeri dan keluhannya secara jujur dan jelas.<sup>3</sup>

Menurut Rusmana, empat keinginan pasien yang harus dipenuhi untuk membangun hubungan yang baik antara dokter dan pasien adalah merasa ada jalinan dengan dokter dan mengetahui ada perhatian penuh dari dokter, mengetahui bahwa dokter dapat fokus pada setiap tindakan pengobatan dan interaksinya, merasa santai dan bebas dari kecemasan pada suasana ruang praktik, dan mengetahui bahwa dokternya dapat diandalkan.<sup>1</sup>

Dari sudut pandang pasien, hubungan yang terjalin akan meningkatkan kepercayaan dan komunikasi yang efektif. Dokter akan tanggap pada respon pasien atas informasi yang disampaikannya dan pasien akan lebih terbuka dalam mendengar dan belajar. Pertukaran pandangan yang sama akan mudah dikembangkan dan pasien lebih bersedia untuk melakukan tindakan yang sesuai harapannya sehingga pasien menjadi lebih siap menerima tindakan pengobatan dan menyarankan orang lain ke dokter yang memiliki hubungan baik dengannya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian komunikasi

Secara umum, komunikasi didefinisikan sebagai sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh penyampaikan pikiran atau informasi. Secara sederhana, kegiatan komunikasi dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan

atau ide dari satu pihak ke pihak lain, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut.<sup>4</sup>

Kegiatan komunikasi sudah menjadi kegiatan umum setiap orang setiap hari; mulai antar teman, kelompok, organisasi atau massa. Kalau lebih teliti disimak, banyak komunikasi yang gagal. Penyebabnya banyak, antara lain tidak adanya kesepahaman, belum bertambahnya informasi, serta belum adanya usaha perubahan tingkah laku pada orang yang dituju.

Komunikasi adalah keterampilan yang sangat penting dan merupakan hal yang paling dekat dalam kehidupan manusia, sehingga dapat diketahui bahwa komunikasi terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Manusia adalah makhluk sosial yang tergantung satu sama lain, serta saling terkait dengan orang lain di lingkungan sekitarnya. Satu-satunya metode untuk berhubungan dengan orang lain adalah dengan melalui komunikasi, baik secara verbal maupun non verbal.

Terdapat berbagai definisi dari komunikasi. Definisi-Definisi yang timbul dilatarbelakangi oleh berbagai perspektif seperti mekanis, sosiologi, atau psikologi. Komunikasi sebagai aktivitas yang penting manusia, memiliki makna yang benar-benar luas mulai dari penyampaian energi, gelombang suara, tanda di antara tempat, sistem atau organisme.

Komunikasi secara terminologi adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, atau komunikasi yang dimaksudkan adalah komunikasi antar manusia. Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah suatu aktivitas pertukaran ide. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, berasal dari lingkungan, organisme lainnya, atau dari diri sendiri, yang diterima oleh indera, ke otak.

Ditinjau dari sudut pandang biologi, penyampaian informasi merupakan suatu proses yang amat rumit dan kompleks. Hasil dari sinergi otak dengan berbagai indera dan organ-organ tubuh, serta melibatkan jutaan sel saraf di otak dan seluruh bagian tubuh.<sup>5</sup>

Definisi komunikasi dalam interaksi dokter-pasien adalah tercapainya pengertian dan kesepakatan yang dibangun pada setiap langkah penyelesaian masalah pasien yang memerlukan berbagai pemahaman seperti pemanfaatan jenis komunikasi (lisan, tulisan), menjadi pendengar yang baik, adanya penghambat proses komunikasi, pemilihan alat penyampai pikiran atau informasi yang tepat, dan mengekspresikan perasaan dan emosi. Selanjutnya definisi tersebut menjadi dasar model proses komunikasi yang berfokus pada pengirim pikiran-pikiran atau informasi, saluran yang dipakai untuk menyampaikan pikiran-pikiran atau informasi, dan penerima pikiran-pikiran atau informasi.

Model tersebut juga akan mengilustrasikan adanya penghambat pikiran-pikiran atau informasi sampai ke penerima, dan umpan balik yang akan memfasilitasi kelancaran komunikasi itu sendiri. Dalam hubungan dokter-pasien, baik dokter dan pasien dapat berperan sebagai sumber atau pengirim pesan dan penerima pesan secara bergantian. Pasien sebagai pengirim pesan, menyampaikan hal-hal yang dirasakan atau menjawab pertanyaan dokter sesuai pengetahuannya. Sementara dokter sebagai pengirim pesan, berperan pada saat menyampaikan penjelasan penyakit, rencana pengobatan dan terapi, efek samping obat yang dapat terjadi, serta dampak dari dilakukan atau tidak dilakukannya terapi tertentu.<sup>6</sup>

Dokter bertanggung jawab untuk memastikan pasien memahami apa yang disampaikan. Sebagai penerima pesan, dokter perlu berkonsentrasi dan memperhatikan setiap pernyataan pasien. Untuk memastikan apa yang dimaksud oleh pasien, dokter sesekali perlu membuat pertanyaan atau pernyataan klarifikasi. Mengingat kesenjangan informasi dan pengetahuan yang ada antara dokter dan pasien, dokter perlu mengambil peran aktif. Ketika pasien dalam posisi sebagai penerima pesan, dokter perlu secara proaktif memastikan apakah pasien memahami dengan sungguh pesan yang telah disampaikannya.

Elemen-elemen yang terdapat dalam komunikasi menurut Gorden<sup>4</sup> adalah komunikator, yaitu orang yang menyampaikan pesan, pesan, yaitu ide atau informasi yang disampaikan, media, yaitu sarana komunikasi, komunikasi, yaitu pihak yang menerima pesan, dan umpan balik, yaitu respon dari komunikasi terhadap pesan yang diterimanya.

Lima sasaran pokok dalam proses komunikasi, yaitu membuat komunikasi mendengarkan atau melihat apa yang komunikator katakan, membuat komunikasi memahami apa yang didengar atau dilihat, membuat komunikasi menyetujui apa yang telah mereka dengar, membuat komunikasi mengambil tindakan yang sesuai dengan maksud komunikator, dan maksudnya dapat diterima oleh komunikasi, serta memperoleh umpan balik dari komunikasi.

## PEMBAHASAN

### Komunikasi efektif

Tujuan komunikasi adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh individu untuk menyampaikan pesan pada orang lain. Jika pesan yang dimaksudkan tidak sesuai dengan penangkapan lawan bicara, maka kemungkinan besar akan menyebabkan terjadinya miskomunikasi; berdasarkan hal tersebut dibutuhkan suatu bentuk komunikasi yang efektif.

Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim

pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu.

Hukum komunikasi efektif yang banyak dibahas di berbagai literatur disingkat dalam satu kata, yaitu REACH, yang dalam bahasa Indonesia berarti meraih;<sup>7</sup> 1) *respect*, yaitu sikap menghargai yang mengacu pada proses menghargai setiap individu yang menjadi tujuan pesan yang disampaikan komunikator. Jika individu membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kerjasama yang menghasilkan sinergi dapat dibangun meningkatkan efektivitas kinerja, baik sebagai individu maupun secara keseluruhan; 2) *humble*, yaitu sikap rendah hati mengacu pada sikap yang penuh melayani, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut, penuh pengendalian diri, dan mengutamakan kepentingan yang lebih besar; 3) *empathy*, atau empati adalah kemampuan individu untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu syarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Rasa empati membantu individu dalam menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang memudahkan penerima pesan menerimanya. Jadi sebelum membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, individu perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan, sehingga nantinya pesan dari komunikator akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima; 4) *audible*, yaitu dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh penerima pesan; 5) *clarity*, yaitu kejelasan, terkait dengan kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Kejelasan juga berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi, individu perlu mengembangkan sikap terbuka, sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari penerima pesan.<sup>7</sup>

### Komunikasi efektif dokter-pasien

Komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif diharapkan dapat mengatasi kendala yang dialami oleh kedua belah pihak. Kurtz<sup>7</sup> menyatakan bahwa komunikasi efektif justru tidak memerlukan waktu lama. Komunikasi efektif terbukti memerlukan lebih sedikit waktu karena dokter trampil mengenali kebutuhan pasien. Dalam pemberian pelayanan medis,

komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien sangat diharapkan sehingga dokter dapat melakukan manajemen pengelolaan masalah kesehatan bersama pasien, berdasarkan kebutuhan pasien.

Menurut Kurzt<sup>7</sup>, di dalam dunia kedokteran ada dua pendekatan komunikasi yang digunakan, yaitu 1) *disease centered communication style* atau *doctor centered communication style*. Komunikasi berdasar atas kepentingan dokter dalam usaha menegakkan diagnosis, termasuk penyelidikan dan penalaran klinik mengenai tanda dan gejala, dan 2) *illness centered communication* atau *patient centered communication style*.

Komunikasi berdasarkan masalah yang dirasakan pasien tentang penyakitnya yang secara individu merupakan pengalaman yang unik. Keberhasilan komunikasi antara dokter dan pasien pada umumnya akan melahirkan kenyamanan dan kepuasan bagi kedua belah pihak.

Tujuan komunikasi yang relevan dengan profesi dokter menurut Yusa<sup>5</sup> adalah memfasilitasi terciptanya pencapaian tujuan kedua pihak (dokter dan pasien), 2) membantu pengembangan rencana perawatan bersama pasien, untuk kepentingan dan atas dasar kemampuan pasien, termasuk keuangan, 3) membantu memberikan pilihan dalam upaya penyelesaian masalah kesehatan pasien, 4) membimbing pasien sampai pada pengertian yang sebenarnya tentang penyakit atau masalah yang dihadapinya, dan 5) membantu mengendalikan kinerja dokter dengan acuan langkah-langkah atau hal-hal yang telah disetujui pasien.

Tujuan dari komunikasi efektif antara dokter dan pasien adalah untuk mengarahkan proses penggalian riwayat penyakit agar lebih akurat bagi dokter, lebih memberikan dukungan pada pasien. Dengan demikian lebih efektif dan efisien bagi keduanya.<sup>8</sup>

Dari hasil penelitian, menurut Konsil Kedokteran Indonesia, manfaat komunikasi efektif dokter-pasien ialah 1) meningkatkan kepuasan pasien saat menerima pelayanan medis dari dokter atau institusi pelayanan medis, 2) meningkatkan kepercayaan pasien kepada dokter yang merupakan dasar hubungan dokter-pasien yang baik, 3) meningkatkan keberhasilan diagnosis terapi dan tindakan medis, 4) meningkatkan percaya diri dan ketegaran pada pasien fase terminal dalam menghadapi penyakitnya.

### **Tahap-tahap dalam mewujudkan komunikasi efektif dokter-pasien**

Berdasarkan hasil KKI,<sup>5</sup> yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan komunikasi efektif antara dokter dan pasien adalah 1) sikap profesional dokter, sikap yang menunjukkan kemampuan dan ketermampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai peran dan fungsinya, mampu mengatur

dirinya seperti tepat waktu, dan mampu menghadapi berbagai tipe pasien, serta mampu bekerja sama dengan profesi kesehatan yang lain. Di dalam proses komunikasi dokter-pasien, sikap profesional penting untuk membangun rasa nyaman, aman, dan percaya pada dokter merupakan landasan bagi berlangsungnya komunikasi yang efektif, 2) pengumpulan informasi, yang meliputi proses anamnesis yang akurat, dan sesi penyampaian informasi, 3) penyampaian informasi yang akurat, 4) proses langkah-langkah komunikasi, yang terdiri dari salam, ajak bicara, menjelaskan, dan mengingatkan pasien.<sup>9</sup>

Dengan menjalankan komunikasi efektif tersebut, dokter dapat mengetahui sepenuhnya kondisi pasien dan keluarga pasien juga menaruh kepercayaan sepenuhnya kepada dokter. Kondisi tersebut dapat berpengaruh pada proses penyembuhan karena pasien merasa aman dan tenang mendapatkan penanganan yang intensif oleh dokter, sehingga pasien akan patuh menjalankan petunjuk dan nasehat dokter karena yakin bahwa semuanya untuk kebaikannya.

### ***Neurolinguistic programming (NLP)***

*Neurolinguistic programming* adalah sistem komunikasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi yang pada gilirannya untuk meningkatkan kualitas diri baik pikiran ucapan perasaan dan tindakan dengan mengolah saraf kelima indera, kemampuan alami secara verbal dan non verbal, pola pikiran perasaan dan tindakan. Adapun manfaat NLP di antaranya adalah membantu dan membangun hubungan personal yang lebih erat, lebih dalam, meningkatkan percaya diri dan penghargaan diri, membuat lebih kreatif, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan kualitas diri.<sup>9</sup>

Pada NLP dipelajari tentang bahasa Meta Model, pola bahasa Milton Erickson Model, Sistem Referensi Manusia (visual, auditori, dan kinestetik), pola mata, polatubuh, serta pola suara. Materi NLP adalah tentang perubahan. Dirunut dari akar kata pembentuknya, *neurolinguistic programming*, proses perubahan yang dilakukan dengan cara melakukan intervensi atau *programming* terhadap program di dalam pikiran atau *neuron* dengan menggunakan media bahasa *language*. Dikatakan intervensi terhadap program karena NLP beraksusasi bahwa tiap manusia telah memiliki program dalam diri masing-masing yang diperoleh melalui keturunan maupun proses belajar selama hidup. Yang dilakukan NLP dalam hal ini adalah menyesuaikan atau mengubah program tersebut sehingga empunya lebih efektif sebagai individu. Pikiran menjadi fokus dalam NLP karena NLP menilai bahwa baik proses fisiologis dan emosi merupakan satu kesatuan yang saling memengaruhi dengan pikiran sebagai pusatnya. Kita memang bisa mengubah kondisi emosi dengan

melakukan gerakan tubuh fisiologis sesuai keinginan, namun jika pikiran belum tunduk, maka hampir pasti perubahan tersebut tidak akan bertahan lama.

Sementara itu, media bahasa digunakan secara dominan dalam NLP sebab proses intervensi adalah proses komunikasi antara bagian-bagian (*parts*) dalam diri kita sehingga selaras dengan arah perubahan yang Diinginkan. Karena hubungan yang erat antara pikiran dengan bahasa maka kata *neuro* dan *linguistic* selalu dituliskan dengan cara disambung (*neurolinguistic*).

Kesalahpahaman dalam pemaknaan terjadi karena setiap individu melakukan filter terhadap stimulus yang diserap oleh indera. Tiga kecenderungan filter yang dilakukan manusia pada saat membuat peta atau model tentang dunia di sekitarnya, yaitu *deletion*, *distortion* dan *generalization*. Realitas dan dunia yang dialami, dikonstruksi kembali dalam pikiran dengan menggunakan satu, dua atau bahkan ketiga saringan tersebut. Dalam konteks tertentu, *filter* ini yang dapat menyebabkan kesesatan atau ketidakjelasan dalam berpikir.<sup>10</sup>

Menurut Bandler dan Grinder dalam Hoag<sup>11</sup>, *deletion* merupakan proses yang secara selektif memberikan perhatian pada dimensi-dimensi tertentu dari pengalaman dan meniadakan yang lainnya.

*Distortion* adalah proses saat kita cenderung membuat penggantian pada data sensori yang dialami, misalnya fantasi. Pikiran telah ‘menyiapkan’ sebuah pengalaman tertentu sebelum kejadian berlangsung (realitasnya belum terjadi atau belum ada, tetapi telah menghadirkannya - sudah ada - dalam pikiran kita).

*Generalization* adalah proses beberapa bagian dari kejadian yang dialami dilepas dari pengalaman aslinya, dan dikumpulkan dari beberapa pengalaman lainnya, kemudian bagian-bagian yang terkumpul itu diberikan kategori atau label tertentu.<sup>10,11</sup>

Disimpulkan bahwa kunjungan pasien ke dokter dilakukan sebagai upaya memperoleh jawaban atas kondisi kesehatan dan harapan untuk dapat sembuh.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Rusmana A. Komunikasi efektif dokter gigi vs pasien. 2009. diunduh tanggal 18 Januari 2010
2. Mulyana, Deddy. Ilmu komunikasi: suatu pengantar. Bandung: Rosda; 2001
3. Ruben BD, Stewart LP. Communication and human behaviour. USA: Alyn and Bacon; 2005
4. Gorden WI. Communication: personal and public. 1978. diunduh tanggal 18 Desember 2009
5. Konsil Kedokteran Indonesia. Komunikasi efektif dokter-pasien. Jakarta: KKI; 2006.
6. Koontz, Wehrich. Management, 9th ed. Singapore: Mc Graw Hill Inc.; 1988. pp.461-5
7. Kurtz S, Silverman J, Drapper J. Teaching and learning communication skills in medicine. Oxon: Radcliffe Medical Press.; 1998
8. Ruben R, Brent D, Stewart LP. Communication and human behaviour. USA: Alyn and Bacon; 2005
9. Silverman J, Kurtz S, Drapper J. Skills for communicating with patients. Oxon: Radcliffe Medical Press.; 1998
10. Waitzkin, Waterman. Sosiologi Kesehatan. Jakarta: Prima Aksara; 1993
11. Hoag JD. The NLP Meta Model. 2013. Available at: [www.nlpls.com/articles/NLPmetaModel](http://www.nlpls.com/articles/NLPmetaModel) 22 Agustus 2013

Aspek yang cukup dominan mempengaruhi keputusan pasien dalam berobat ke dokter adalah komunikasi. Sikap dokter dalam berkomunikasi dengan pasien dapat mempengaruhi keputusan pasien.

Dokter perlu memahami bahwa yang dimaksud dengan komunikasi tidak hanya komunikasi verbal, namun juga mencakup pengertian komunikasi secara menyeluruh. Dokter perlu memiliki kemampuan untuk menggali dan bertukar informasi secara verbal dan nonverbal dengan pasien pada semua usia, anggota keluarga, masyarakat, kolega dan profesi lain. Dalam paradigma baru yang senapas dengan peraturan, hubungan dokter-pasien adalah mitra. Pasien harus dihargai sebagai pribadi yang berhak atas tubuhnya. Menghormati dan menghargai pasien adalah sikap yang diharapkan dari dokter dalam berkomunikasi dengan pasien, tanpa mempedulikan umurnya, tanpa memperhatikan status sosioekonomi. Bersikap adil dalam memberikan pelayanan medis adalah dasar pengembangan komunikasi efektif dan penghindaran diri dari perlakuan diskriminatif terhadap pasien.

Efektivitas komunikasi yang berlangsung akan menentukan sikap pasien dalam menerima diagnosis, menjalani pengobatan, melakukan perawatan diri dan memperhatikan atau mematuhi anjuran dan nasihat dokter. Komunikasi juga memengaruhi kelangsungan terapi untuk lanjut atau putus secara sepihak. Reaksi pasien ketika masih berada di dalam ruang praktek, sikap pasien pada kunjungan ulang, cara pasien melaksanakan pengobatan adalah umpan balik bagi dokter, untuk mengetahui hasil komunikasinya

*Neurolinguistic programming* adalah metode komunikasi yang sangat mendukung dan membantu dalam meningkatkan komunikasi bagi dokter-pasien menjadi lebih efisien sehingga proses anamnesis, diagnosis dan penanganan keluhan yang menjadi masalah kesehatan pasien akan mudah diperoleh, selanjutnya proses peningkatan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik.