

Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat

**CERAMAH UMUM
KOMUNIKASI EMPATI PENGUNGKIT EFEKTIVITAS
PENGAJARAN PENDIDIKAN TINGGI
DI STIKES KESEHATAN BARU
DOLOK SANGGUL**

Oleh

Dr. Pantas H. Silaban, MBA
(Dosen Prodi Magister Manajemen)



**PASCASARJANA
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
TAHUN 2020**

PENGESAHAN LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (ABDIMAS)

a. Judul Pengabdian :

Ceramah Umum Komunikasi Empati Pengungkit Efektivitas Pengajaran Pendidikan Tinggi Di STIKES Kesehatan Baru Dolok Sanggul

b. Jenis Kegiatan : Pengabdian Masyarakat

1. Pelaksana

- a. Nama Lengkap & Gelar : Dr. Pantas H Silaban, MBA.
 - b. NIDN : 0116115901
 - c. Fakultas : Pascasarjana
 - d. Program Studi : Magister Manajemen
2. Lokasi Kegiatan : STIKES Kesehatan Baru, Dolok Sanggul
 3. Waktu Kegiatan : 10 Oktober 2020
 4. Mahasiswa : 3 orang
 5. Staf Administrasi : 1 orang
 6. Biaya Kegiatan : Rp 4.000.000,- (Dua juta rupiah)
 7. Sumber Dana : STIKES Kesehatan Baru, Dolok Sanggul

Medan, Oktober 2020

Pelaksana Pengabdian Masyarakat,



Dr. Pantas H Silaban, MBA.



Disetujui
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Pantas H. Silaban, SE., MBA



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) KESEHATAN BARU

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit; D-III Kebidanan; D-III Keperawatan
Izin MENRISTEKDIKTI No. 954/KPT/I/2019
Bukit Inspirasi, Sipalakki, Doloksanggul
Humbang Hasundutan – Sumatera Utara
Telp: 085270168029, Email : admin@stikeskb.ac.id
<http://stikeskb.ac.id>

SURAT KETERANGAN

No: 221/SRT/Ket/STIKes-KB/X/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua STIKes Kesehatan Baru Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dr. Pantas H. Silaban, SE., MBA

Pekerjaan : Dosen Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen

telah melaksanakan ceramah yang berjudul "Komunikasi Empati Pengungkit Efektivitas Pengajaran Pendidikan Tinggi" di STIKes Kesehatan Baru pada:

Tanggal : 10 Oktober 2020

Pukul : 10.30 WIB sampai dengan selesai

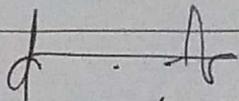
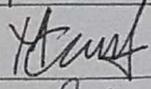
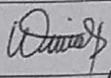
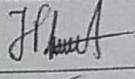
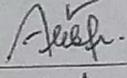
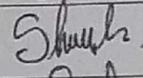
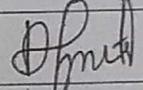
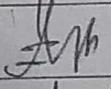
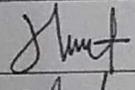
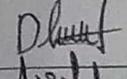
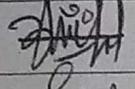
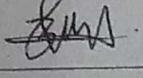
Tempat : Kampus STIKes Kesehatan Baru Jl Bukit Sipalakki Doloksanggul

Demikianlah surat keterangan ini diperbuat, untuk dapat dipergunakan dengan seperlunya

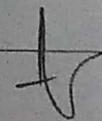


Node Siregar, SKM, M.Kes
NIDN.0113118801

Daftar Hadir Kuliah Umum
 “Komunikasi Empatik Pengungkit Efektivitas Pengajaran Pendidikan Tinggi”
 STIKes Kesehatan Baru Doloksanggul
 Sabtu, 10 Oktober 2020

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Nova Sontry Node Siregar	Dosen	
2	Mayes Felda Simamora	Dosen	
3	Gloria N Tambunan	Dosen	
4	Dewi Dosma Purba	Dosen	
5	Reni Manalu	Dosen	
6	Debora Simamora	Dosen	
7	Adelima Simamora	Dosen	
8	Helprida Sihite	Dosen	
9	Swandi Simamora	Staf	
10	Devi Purba	Staf	
11	Matius Simatupang	Staf	
12	Lidya Silaban	Staf	
13	Sry Pakpahan	Staf	
14	Novita L. Tobing	Staf	
15	Junaedy Silaban	Staf	





Nova Sontry Node Siregar, SKM, M.Kes
 13118801

Komunikasi EMPATI

**PENGUNGKIT EFEKTIVITAS PENGAJARAN
PENDIDIKAN TINGGI**

**Disampaikan pada Ceramah Umum di Stikes
Kesehatan Baru Doloksanggul**

Oleh:

Dr Pantas H Silaban SE MBA

Doloksanggul, 10 Oktober 2020

EMPATI adalah:

*Usaha Untuk
Mengerti
Terlebih
Dahulu,
Baru Kemudian
Dimengerti.*

**Kemampuan untuk
menangkap,
memahami,
dan merasakan
MAKNA dari
sudut pandang
orang lain**

EMPATI : MENGERTI UNTUK DIMENGERTI

Kebiasaan Komunikasi Secara Empatik

Kecenderungan kita bukanlah

Mendengarkan untuk memahami,

tetapi untuk menjawab.

Padahal, kebutuhan jiwa manusia yang

paling mendalam adalah

untuk dimengerti, untuk dihargai.

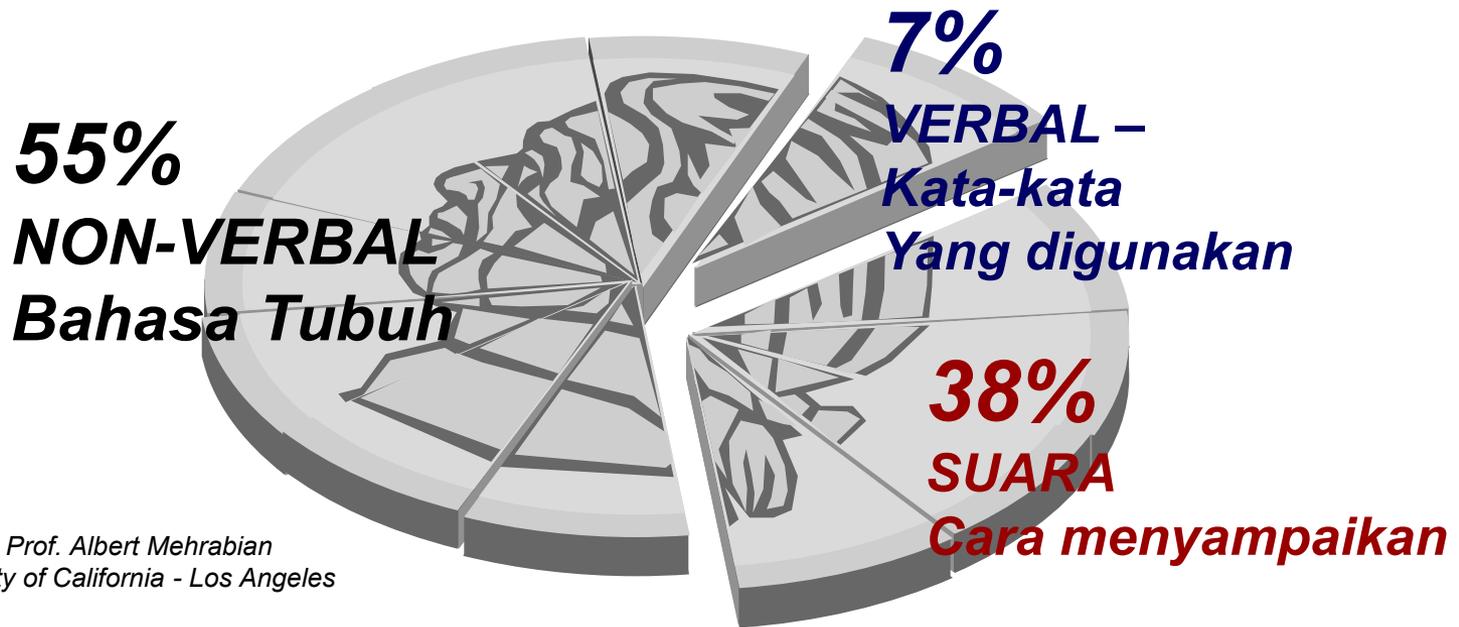
KOMUNIKASI EMPATIK

- **9% Menulis**
- **16% Membaca**
- **30% Bertanya**
- **45% Mendengarkan**

**Keterampilan
MENDENGARKAN
dan BERTANYA
adalah dua
keterampilan
utama
BEREMPATI**

TUHAN memberi kita DUA telinga dan SATU mulut supaya kita belajar untuk mendengarkan DUA KALI lebih banyak daripada kita berbicara

PENGARUH KOMUNIKASI...



Bagaimana hal ini berpengaruh terhadap cara kita mengajar - ?
Pemilihan dan penyusunan kata kata dalam kalimat yang baik belum cukup untuk menjamin komunikasi yang efektif
Kalimat yang baik yang disampaikan dengan suara yang baik belum cukup.
Kalimat yang baik yang disampaikan dengan suara yang baik harus didukung dengan bahasa tubuh yang baik.
Bahasa tubuh yang jelek menghambat komunikasi tidak efektif

KOMUNIKASI TUBUH - NON VERBAL

Dalam LAUT bisa diduga

Dalam HATI siapa yang tahu ??

- **Orang sering mempersepsi ketulusan serta arti pesan dari bahasa tubuh**
- **Emosi lebih banyak disampaikan lewat bahasa tubuh ketimbang kata-kata**
- **Bahasa tubuh lebih dapat dipercaya!**
- **Bahasa tubuh kita jelas sekali berhubungan erat dengan bahasa verbal kita**

BAHASA TUBUH

Keterbukaan

Dalam situasi ini, pelanggan anda mengisyaratkan ketulusan dan sikap kerjasama, dimana ia siap mencapai kesepakatan dengan Anda. Sikap ini dinyatakan dengan :

1. Tangan terbuka
2. Membuka kancing jas
3. Membuka jas
4. Mendekatkan diri
5. Membungkuk ke depan
6. Kaki tidak disilangkan
7. Lengan santai bersilang di bagian bawah tubuh

Antusias

1. Tersenyum
2. Menegakkan diri
3. Tangan terbuka, menjulurkan lengan
4. Mata melebar dan waspada
5. Bergairah dan penuh perhatian
6. Suara menjadi bersemangat dan bertekanan

BAHASA TUBUH

Mencurigakan/Merahasiakan

Sikap ini dapat dikenali melalui sikap-sikap tubuh berikut :

1. Gagal bertatap muka atau menghindari tatapan mata Anda
2. Melihat ke sisi Anda dengan sedikit mencondongkan badan
3. Menggaruk atau menyentuh hidung
4. Melihat atau mengintip diatas kaca mata

Tanda pertama dari mencurigakan atau merahasiakan adalah posisi tubuh atau kebiasaan yang tidak harmonis

Penolakan dan keraguan

Beberapa sikap tubuh yang menunjukkan penolakan dan keraguan mirip dengan sikap mencurigakan / merahasiakan.

1. Menyentuh dan menggaruk hidung
2. Memicingkan atau mengucek mata
3. Lengan dan kaki disilangkan
4. Tubuh mundur
5. Mendehem/melegakan tenggorokan
6. Tangan menggaruk atau bermain dengan kuping
7. Menatap ke samping.
8. Menaikkan alis mata.

BAHASA TUBUH

Frustasi

Pelanggan menunjukkan perasaan frustrasi melalui posisi-posisi tubuh berikut :

1. Tangan terkatup atau terkepal dan gemetar
2. Meremas-remas tangan
3. Menggaruk belakang leher
4. Bernafas pendek atau mengatur nafas
5. Menatap kosong
6. Tangan di rambut
7. Bibir terkatup rapat
8. Menghentak-hentak kaki

Mengendalikan Diri

Posisi mengendalikan diri ditunjukkan manakala pelanggan memegang sesuatu di belakang, antara lain :

1. Memegang pergelangan
2. Lutut tertutup dan bersilang
3. Tangan terkepal rapat
4. Pupil mata tegang
5. Bibir terkatup rapat atau berkerut

BAHASA TUBUH

Kesiapan

Situasi positif ini diungkapkan melalui :

1. Bersandar ke depan dari kursi dengan posisi terbuka
2. Kemungkinan posisi tangan di tengah badan
3. Santai namun ekspresi wajah hidup
4. Berdiri dengan tangan di pinggul, kaki agak terbuka

Menganalisa

Bila pelanggan anda mendengarkan secara serius setiap perkataan

Anda dengan tujuan memperhitungkan manfaat-manfaat bagi mereka, posisi tubuh menunjukkan sikap menganalisa, misalnya :

1. Duduk di bagian depan kursi dengan dada bagian atas lebih ke depan
2. Kepala agak ke atas
3. Tangan di dagu, biasanya menyangga kepala
4. Mengelus-elus dagu atau memainkan janggut

5 TAHAP PERKEMBANGAN EMPATIK :

1. Menyimak sepenuh hati.
2. Mengungkapkan ulang isinya.
3. Merefleksikan perasaan.
4. Mengungkapkan ulang dan merefleksikan perasaan.
5. Tahu kapan untuk tidak merefleksikan apa-apa

MENDENGARKAN dengan
MATA dan HATI :
“Emphatic Listening”

EMPATIK - Mendengar...

MENDENGARKAN

dengan **MATA** dan **HATI**

- Respek terhadap orang yang berbicara dengan kita
- Dapat memberikan pendapat dengan tepat
- Dapat mengingat hal-hal penting dari hasil pembicaraan
- Memberikan respon dan interupsi pada waktu yang tepat
- Mendengarkan = belajar