



PUBLIC AFFAIRS CORNER

Komunikasi Empatik

Mengikuti kaidah tata bahasa Indonesia, empatik dalam judul di atas adalah kata sifat yang menjelaskan kata benda komunikasi. Jadi, maksud judul tersebut adalah komunikasi yang dijalankan dengan empati. Artinya, menempatkan diri di pihak lawan bicara kita, memahami perasaannya. Aplikasinya secara umum dalam urusan kesehatan dan kedukaan atau hal-hal lain yang dapat membuat pikiran kalut atau terbawa emosi. Tujuan komunikasi empatik adalah memberi ketenangan kepada khalayak atau lawan bicara.

Dalam artikel ini, selain contoh dari beberapa lembaga kesehatan mancanegara, saya akan menyampaikan pengalaman komunikasi empatik yang saya alami sendiri. Dua belas tahun lalu dalam pemeriksaan kesehatan rutin yang saya lakukan setiap tahun, dari pemindaian USG terlihat ada tonjolan di ginjal kiri saya. Dokter internis yang memeriksa saya mencurigai bahwa ini merupakan indikasi kanker. Untuk lebih yakin lagi, saya diminta melakukan pemindaian CT-scan.

**Noke Kiroyan**Chairman & Chief Consultant
KIROYAN Partners

Setelah melihat kedua hasil tersebut internis yakin bahwa tonjolan di ginjal saya adalah kanker. Sekalipun demikian, untuk lebih yakin lagi saya dirujuk kepada dokter ahli urologi (saluran kemih), karena ginjal merupakan organ tubuh yang masuk dalam bidang keahlian ini. Dokter ahli urologi melihat hasil USG dan CT-scan dan mendukung pendapat internis bahwa tonjolan di ginjal saya adalah kanker.

Bagaikan disambar petir mendengar vonis ini dari seorang spesialis, tetapi yang sama mengejutkannya adalah apa yang disampaikan berikutnya, “Ginjal kiri Bapak harus diangkat. Kebetulan minggu depan saya ada jadwal kosong. Silakan menghubungi bagian administrasi untuk pendaftarannya.” Saya mencoba menawar. Tonjolan itu terlihat di ujung bawah ginjal kiri, apa tidak bisa dipotong bagian itu saja? Dokter bergeming, “Tidak bisa. Seluruh ginjal kiri harus diangkat.” Dalam benak saya terpikir, dokter ini bicara mau mengambil ginjal saya seperti mau mengangkat bungkusannya saja.

Sangat Manusiawi

Saya pun memutuskan untuk minta pendapat dari dokter di Singapura, atas saran kenalan dokter lain di Jakarta yang punya hubungan di negara tetangga. Di sana, saya diterima oleh Kepala Bagian Urologi di rumah sakit yang terkait dengan fakultas kedokteran negeri terkemuka di negara tersebut. Ia mengatakan bahwa pendapatnya cenderung sama dengan diagnosa rekan-rekannya di Indonesia. Namun, agar lebih yakin, ia akan melakukan pemindaian satu kali lagi dengan zat kontras. Hasilnya pun menguatkan diagnosis kanker.



Kembali saya menanyakan, apakah perlu seluruh ginjal diangkat? Beliau mengatakan, “Saya tidak bisa menjawab sekarang. Ahli patologi akan hadir dalam operasi, Dia yang berwenang memutuskan apakah cukup dipotong sebagian saja. Tetapi, yakinlah bahwa kami akan mengupayakan semaksimal mungkin agar ginjal Anda tidak perlu diangkat seluruhnya.”

Minggu malam sebelum operasi, Kepala Bagian Urologi berkunjung ke ruangan saya di rumah sakit bersama Kepala Bagian Anestesi. Mereka menanyakan keadaan saya dan juga mengatakan bahwa merekalah yang keesokan harinya akan melakukan operasi.

Setelah saya siaman dari operasi yang berlangsung 6 jam, pertanyaan pertama yang saya tanyakan kepada dokter bedah yang juga Kepala Bagian Urologi adalah,



Foto: Dok Istimewa

Pandemi COVID-19 menimbulkan situasi kepercayaan rendah dan tingkat kekhawatiran yang tinggi, jadi komunikasi empatik sangat diperlukan.

Komunikasi Krisis dan Risiko diuraikan ada tujuh pedoman utama untuk Komunikasi Risiko. Pedoman keenam secara eksplisit menyatakan perlunya empati dalam berkomunikasi.

Terjemahannya sebagai berikut: “Bahasa teknis sangat berguna untuk komunikasi di antara para ahli karena mempersingkat proses, akan tetapi dalam komunikasi dengan masyarakat awam, bahasa teknis menjadi penghambat komunikasi. Dalam kondisi di mana kepercayaan masyarakat rendah dan tingkat kekhawatiran sangat tinggi, empati dan kepedulian akan jauh lebih efektif daripada angka-angka dan fakta-fakta yang bersifat teknis.”

Pandemi COVID-19 menimbulkan situasi kepercayaan rendah dan tingkat kekhawatiran yang tinggi, jadi komunikasi empatik sangat diperlukan. Faktor ini juga sangat diperhatikan di Cleveland Clinic, lembaga kesehatan swasta nirlaba terkemuka di Amerika Serikat. Dengan merebaknya wabah COVID-19, Cleveland Clinic membentuk Center for Excellence in Healthcare Communication. Tugasnya, memastikan semua perawat berkomunikasi dengan berempati. Dan, untuk itu menerbitkan buku panduan, selain memberikan pelatihan kepada para perawatnya. Komunikasi empatik dalam urusan kesehatan kiranya dapat menjadi contoh untuk kita di Indonesia juga, baik bagi para pejabat publik maupun tenaga kesehatan. ●

“Ginjal saya masih lengkap, Dok?” Beliau tersenyum dan mengatakan, “Ya, masih lengkap. Perlu waktu lama karena kami sangat berhati-hati. Saya memotong hanya 1 mm di bawah sel kankernya. Anda beruntung karena ada deteksi dini. Ternyata kanker ini adalah jenis *carcinoma* yang sangat mematikan, tetapi belum terjadi *metastase* (pecah dan menyebar). Kalau sudah *metastase*, kemoterapi sekalipun tidak akan menolong.” Besoknya, saya mendapat surat dari rumah sakit minta persetujuan sel kanker disumbangkan kepada universitas terkait untuk penelitian ilmiah dan langsung saya setuju.

Setelah 3 tahun, saya dinyatakan bebas dari kanker karena memang belum terjadi penyebaran. Yang sangat berkesan bagi saya, bukan fisik rumah sakit pemerintah tersebut yang interiornya sederhana. Perlakuan yang sangat manusiawi kedua

dokter tadi yang begitu berempati meninggalkan kesan mendalam. Mereka memahami bahwa operasi kanker sangat menakutkan untuk pasien. Di Minggu malam sekalipun, mereka menyempatkan diri berkunjung guna memberikan ketenangan dan perasaan tenteram kepada pasien. Sehingga, saya sama sekali tidak ragu-ragu menjalani operasi. Sesudah diberi obat anestesi, saya diminta menghitung sampai sepuluh. Rasanya, baru sampai angka lima, saya sudah tidak sadar.

Komunikasi Risiko

Pusat Pengendalian dan Pencegahan Penyakit (Center for Disease Control and Prevention) di Amerika Serikat adalah badan pemerintah pusat yang bertugas memelihara kesehatan masyarakat, terutama dengan mencegah dan mitigasi penyakit menular. Dalam buku panduannya untuk penanganan