

BERSIKAP EMPATI

Dr. Muqowim, M.Ag.

Dalam konteks *interpersonal relation*, terutama dalam sebuah kelompok atau organisasi, munculnya *misperception*, *miscommunication*, dan *misunderstanding* di antara anggota merupakan hal yang biasa. Hal ini tidak dapat dihindarkan sebab setiap “kepala” mempunyai pemikiran dan perasaan berbeda-beda sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman masing-masing. Kesadaran tentang keragaman ini seharusnya disadari bersama oleh setiap anggota agar ketika berhadapan dengan orang lain, baik ketika berbicara, menulis, maupun bertindak lebih hati-hati dan melangkah dengan penuh perhitungan agar tidak menimbulkan masalah bagi organisasi dan orang lain. Di antara sikap positif yang perlu dibiasakan dalam konteks lingkungan yang beragam tersebut adalah empati. Secara garis besar, empati dapat dimaknai sebagai kemampuan kita dalam memahami apa pun yang dirasakan dan dipikirkan oleh orang lain menurut sudut pandang orang tersebut. Dengan sikap empati ini ketika berhadapan dengan orang lain kita diharapkan dapat menempatkan diri dalam posisi orang lain tersebut baik terkait dengan apa yang dipikirkan maupun yang dirasakan.

Secara bahasa kata empati pada dasarnya berasal dari Yunani kuno “*empathia*” yang bermakna kasih sayang fisik atau gairah. Kata empati berasal dari kata “*em*” yang berarti di dalam, dan “*pathos*”, yang berarti gairah atau penderitaan. Hermann Lotze dan Robert Vischer mengambil terma tersebut untuk menciptakan kata dalam bahasa Jerman “*Einfühlung*” yang berarti “*feeling into*”, merasakan [perasaan] orang lain. Edward B. Titchener kemudian menerjemahkan kata *Einfühlung* tersebut kedalam bahasa Inggris dengan istilah empati pada tahun 1909. Dalam konteks bahasa Yunani modern kata “*empathia*” lebih bermakna prasangka, kedengkian atau kebencian, tergantung pada konteks pemakaian. Dalam hal ini, empati lebih diartikan sebagai kemampuan menempatkan diri pada posisi orang lain terkait apa yang dirasakan dan dipikirkan. Empati kita terhadap orang lain secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu empati kognitif, empati emosional (afektif), empati somatik atau kinestetik, dan empati spiritual.

Bersikap empati sebagai sebuah tindakan menempatkan diri dalam posisi orang lain menuntut kesadaran dan kepekaan terhadap perasaan, pemikiran dan pengalaman orang lain, baik yang terjadi saat ini maupun yang terjadi di masa lalu. Selain itu, empati menuntut kita untuk menahan diri, *self-control*, dari tindakan menghakimi perasaan, pemikiran dan pengalaman orang lain tersebut berdasarkan apa yang kita alami, ketahui, dan pahami. Karena itu, kita dituntut membiasakan diri untuk berkomunikasi sepenuh hati dengan cara yang efektif. Menurut Daniel Goleman, dalam *Emotional Intelligence*, sikap empati ini merupakan tahapan keempat setelah kita mampu melewati tiga tahapan sebelumnya yaitu *self-awareness* (kemampuan menyadari diri sendiri terkait semua emosi yang kita rasakan baik positif maupun negatif), *self-regulation* (kemampuan mengelola emosi yang kita alami, terutama emosi yang negatif agar), dan *motivation* (motivasi yang dilandasi oleh kesadaran tentang semua potensi yang telah

berhasil kita sadari dan petakan melalui kesadaran diri dan pengaturan diri). Tiga tahapan pertama dalam pemikiran Goleman tersebut termasuk *intrapersonal skill* dalam konteks *softskill*. Karena itu, sikap empati tidak akan dapat kita miliki jika kita tidak mampu melewati tiga tahapan tersebut sebab empati merupakan tahap *interpersonal skill* dalam *softskill*.

Kata empati sering dikaitkan dengan kata simpati. Kedua terma tersebut mempunyai hubungan namun berbeda dalam hal penekanan. Secara historis, istilah simpati lebih dahulu dikenal daripada kata empati. Kata simpati lebih dimaknai “feelings of loyalty”, perasaan kesetiaan, atau “unity or harmony in action or effect”, perasaan bersatu atau selaras dalam tindakan. Dengan demikian, simpati lebih dimaknai sebagai kemampuan berbagi perasaan dengan orang lain, sedangkan empati diartikan sebagai kemampuan membayangkan berada pada posisi orang lain baik terkait pemikiran maupun perasaan yang dialami. Karena itu, di antara tanda kita mempunyai sikap empati adalah mempunyai kepedulian tinggi terhadap orang lain, mampu menjadi pendengar yang baik (*active listener*), pandai memahami perasaan orang lain, berusaha membantu orang lain yang sedang menderita atau kesusahan, dan mampu mengenali perasaan orang lain. Dalam konteks berkelompok, berbagai kemampuan ini sangat dibutuhkan ketika kita berkomunikasi dengan anggota kelompok lain.

Di sisi lain, ada beberapa indikator orang yang tidak mempunyai sikap empati. Pertama, dia sering berargumen atau berdebat dengan orang lain tentang persoalan tertentu. Ketika diajak berdialog lebih senang mempertahankan pandangan atau pendapatnya sendiri dan cenderung tidak mau mengalah sehingga berbagai argumen dimunculkan untuk mempertahankan pendapatnya. Kedua, suka membangun opini lebih awal dan mempertahankan pendapat dengan penuh semangat. Orang yang tidak mempunyai empati lebih senang membangun opini tentang orang lain di sekitarnya dengan asumsi yang dimiliki, bahkan jika perlu mengajak orang lain agar mengikuti pendapatnya. Ketiga, berpikir bahwa orang lain lebih sensitif daripada dirinya. Orang tipikal ini lebih senang menghakimi atau menganalisis perasaan orang lain, kadang menganggap orang lain sebagai “baperan” dibandingkan dirinya. Keempat, menolak untuk mendengarkan sudut pandang orang lain. Tipe orang ini cenderung egois dan tidak mau tahu pendapat orang lain meskipun orang tersebut benar.

Indikator selanjutnya dari orang yang tidak empati adalah senang menyalahkan orang lain. Ketika dihadapkan pada sebuah pendapat yang berbeda cenderung menyalahkan orang lain. Dengan kata lain, orang yang tidak berempati cenderung menganggap dirinya paling benar. Keenam, tidak mau mendengar ketika diajak berbicara. Orang yang tidak berempati tidak mempunyai perhatian dengan orang lain yang diajak berbicara. Secara fisik mungkin saja dia berada di depan kita tetapi dia sebenarnya tidak konsentrasi, pikiran dan hatinya tidak berada di tempat *alias* berada di tempat lain. Ketujuh, orang yang tidak mempunyai empati lebih senang memendam sakit hati. Bahkan, jika ada kesempatan, dia akan membalas sakit hatinya kepada orang lain yang pernah menyakitinya meskipun boleh jadi orang lain tersebut tidak sengaja menyakiti. Sikap orang yang berempati seharusnya lebih mengingat kesalahan yang pernah dilakukan kepada orang lain, sedangkan orang yang tidak mempunyai empati cenderung selalu

mengingat kesalahan orang lain terhadap dirinya. Akhirnya, orang yang tidak mempunyai empati cenderung tidak mampu bekerja dalam tim atau kelompok.

Jika kita termasuk orang yang belum mampu bersikap empati, maka ada beberapa hal yang dapat kita lakukan, terlebih ketika berada dalam sebuah kelompok atau organisasi, agar kita lebih bersikap empatik. Pertama, kita perlu memperbanyak pergaulan dengan orang lain yang berlatar belakang beragam. Hal ini penting sebab kesediaan dan kesadaran membangun hubungan dengan banyak orang tanpa memandang latar belakang mereka merupakan kunci memahami beragam identitas orang lain termasuk pemikiran dan perasaan mereka. Kedua, kita perlu membiasakan diri untuk memperhatikan *body language* orang lain yang kita ajak bicara. Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain, kita perlu menyadari bahwa setiap orang mempunyai keunikan dalam mengekspresikan pemikiran dan perasaan mereka. Hal ini antara lain tampak dari *mimic* atau raut muka, gerakan tangan, pandangan mata, dan bentuk komunikasi non-verbal lainnya. Selain itu, intonasi orang lain ketika berbicara juga perlu diperhatikan sebab boleh jadi ada sesuatu yang sedang ditekankan atau minta perhatian dari orang lain.

Selanjutnya, kita perlu berlatih menjadi seorang pendengar aktif (*active listener*). Pendengar aktif mempunyai perbedaan dengan pendengar pasif dan pendengar agresif. Di antara karakteristik pendengar pasif adalah tidak konsentrasi ketika diajak berbicara, cenderung mengalihkan pembicaraan, dan acuh tak acuh. Sementara itu, pendengar agresif cenderung senang menghakimi dan menuduh orang lain, menyimpulkan dan menganalisis isi pembicaraan berdasarkan sudut pandanganya sendiri. Seorang pendengar agresif juga lebih senang memberikan solusi menurut perspektifnya. Bahkan, dia lebih senang jika solusinya diterapkan oleh orang lain. Hal ini berbeda dengan seorang pendengar aktif, sebab ketika mendengarkan orang lain yang sedang berbicara dilakukan dengan sepenuh hati, terlibat secara lahir dan batin. Jika dia sedang sibuk atau beraktifitas dan diajak dijadikan tempat curhat maka dia akan menawarkan waktu khusus untuk mendengarkan daripada “disambi” beraktifitas lain sehingga kurang fokus. Seorang pendengar aktif akan banyak memberikan pertanyaan terbuka, mengambil posisi berbicara secara tepat, mengulangi isi pembicaraan tanpa menafsirkan dan menganalisis, serta mengulangi isi perasaan.

Akhirnya, untuk mampu bersikap empati kita perlu belajar memahami orang lain meskipun orang tersebut berbeda dengan pandangan kita. Kita perlu mengedepankan menghargai pandangan dan perasaan orang lain meskipun kita kurang setuju dengan apa yang disampaikan. Dalam hal ini kemampuan mengendalikan diri untuk tidak mendebat pendapat dan perasaan orang lain penting sebab kita dilatih untuk menempatkan diri dalam posisi orang lain baik dalam hal pemikiran maupun perasaan. Kemampuan mengendalikan diri ini pada dasarnya bertujuan untuk lebih memahami dan menggali sebanyak mungkin pandangan dan perasaan orang lain agar kita mempunyai gambaran yang utuh dan mendalam tentang orang lain tersebut. Hal ini mengingatkan kita pada konteks penelitian kualitatif dengan pendekatan antropologi atau etnografi yang lebih menggambarkan apa adanya. Mungkin kita pernah mendengar istilah *emik*, sebagai lawan dari

etik. Emik artinya menggambarkan sesuatu berdasarkan data asli di lapangan secara *verbatim*, apa adanya, tidak banyak ditafsirkan dengan sudut pandang peneliti. Sementara itu, etik lebih banyak menganalisis data yang ada di lapangan dengan menggunakan teori yang dimiliki peneliti.

Rumah Kearifan, 28 Januari 2022