

KOMUNIKASI EMPATI DALAM MEMBANGUN RELASI SOSIAL TERHADAP PENGASUHAN ANAK DAN LANSIA

Dewi Chandra Hazani
STID Mustafa Ibrahim
dewichandrahazani@gmail.com

Abstract

Empathy is one of the important elements in communication. It is the basic mode of communication, especially for adults. Empathic communication is effective when it is based on the awareness for understanding, care and attention between the communicator and communicant. There are some principles that should be applied, such as entire, morals, trying to understand, belief, eye contact, smile, and understanding. Empathetic communication is also a process in which a person builds relationships with others through the ability to understand and feel the feelings and experiences of others. In the context of empathic communication, individuals can build better relationships with others through the use of good empathy skills, such as active listening, showing interest and concern, and expressing emotions honestly. In building social relationships through empathetic communication, individuals can improve the quality of their interpersonal relationships and create a more positive and cooperative environment.

Keywords: *Communication and Empathy, Social Relations, Child and Elderly Care*

Abstrak : Empati adalah salah satu unsur penting dalam komunikasi. Ini adalah cara dalam berkomunikasi, terutama untuk orang dewasa. Komunikasi empati efektif bila dilandasi oleh kesadaran akan pengertian, kepedulian dan perhatian antara komunikator dan komunikan. Ada beberapa prinsip yang harus diterapkan, seperti keseluruhan, moral, berusaha pengertian, keyakinan, kontak mata, senyuman, dan pengertian. komunikasi empati juga adalah suatu proses di mana seseorang membangun hubungan dengan orang lain melalui kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan dan pengalaman orang lain. Dalam konteks komunikasi empati, individu dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan orang lain melalui penggunaan keterampilan empati yang baik, seperti mendengarkan aktif, menunjukkan minat dan perhatian, serta mengungkapkan emosi dengan jujur. Dalam membangun relasi sosial melalui komunikasi empati, individu dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal mereka dan menciptakan lingkungan yang lebih positif dan kooperatif.

Kata Kunci: Komunikasi Empati, Relasi Sosial, Pengasuhan Anak dan Lansia

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan dasar dalam kehidupan sehari-hari untuk dapat berinteraksi sosial dalam suatu masyarakat. Komunikasi sangat penting untuk dibangun agar tidak pernah terjadi kesalahpahaman dalam kehidupan ini. Komunikasi adalah penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk tercapainya suatu tujuan. Hubungan dua arah yang terjadi antara komunikator dan komunikan harus mengedepankan prinsip saling memahami satu sama lain. Tercapainya fungsi komunikasi dan tujuan komunikasi akan menciptakan komunikasi yang efektif. Tujuan manusia berkomunikasi adalah memberikan informasi dan pengetahuan kepada orang lain sehingga dapat mempengaruhi orang tersebut untuk melakukan hal tertentu.

Manusia dalam berkomunikasi tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi untuk menyatukan, menyamakan persepsinya agar tercapainya suatu tujuan dan juga dalam membangun relasi sosial yang luas. Dalam komunikasi kita juga sangat membutuhkan empati. Empati dalam komunikasi juga dapat menjadi dasar untuk komunikasi yang terbuka, saling menghargai dan membangun hubungan sosial yang positif dalam suatu masyarakat.

Komunikasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dari dulu hingga sekarang, terlebih lagi di era globalisasi dan modern seperti saat ini, dimana teknologi telah mengalami perkembangan dengan sangat pesat, hal ini berpengaruh pada Komunikasi dan Lingkupnya. Alhasil dalam berkomunikasi manusia banyak mengalami atau mendapati sebuah problem dikarenakan masyarakat di jaman sekarang itu masih banyak yang kurang mengerti tentang teknologi. Menurut hasil penelitian, banyak terjadi kesalah pahaman, pertengkaran ataupun kegagalan karena ketidak efektifan komunikasi media sosial. Maka dari itu sangat diperlukan sebuah pengajaran terhadap masyarakat.(Nurhalija dkk, 2022)

Melalui komunikasi dan interaksi sosial kita dapat mengembangkan rasa saling pengertian, menimbulkan persahabatan, memupuk rasa kasih sayang, menyebarkan pengetahuan dan melestarikan peradaban. Namun komunikasi juga bisa menimbulkan perpecahan, permusuhan, menanamkan kebencian dan juga

menghambat pemikiran. Tidak jarang juga konflik interpersonal terjadi karena kurangnya komunikasi yang empati. Kualitas hidup dan hubungan sesama manusia dapat ditingkatkan dengan memperbaiki dan memahami komunikasi yang diterapkan. Tidak sedikit orang yang menganggap komunikasi itu mudah, semudah menghembuskan napas, namun mereka akan sadar ketika seseorang sudah merasa komunikasi yang biasa dia lakukan terganggu atau macet, maka disana mereka akan menyadari bahwa komunikasi itu tidak mudah, apalagi komunikasi antar manusia.(Masturi 2010)

Kemampuan manusia dalam berkomunikasi secara empati kelihatan mulai sirna dari individu-individu dalam masyarakat kontemporer. Saat ini kemampuan dalam berkomunikasi empati sangat di butuhkan untuk memperbaiki berbagai kegagalan dan permasalahan dalam komunikasi interpersonal, komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, komunikasi antar organisai, komunikasi sosial dan komunikasi antarbudaya, yang tidak jarang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Komunikasi dengan empati penting untuk diterapkan dalam proses membangun hubungan sosial khususnya bagi pengasuhan anak, remaja dan lansia untuk menciptakan rasa penghargaan terhadap lawan bicara ketika berkomunikasi dengan orang lain. Jika mereka mampu mengimplementasikannya maka mereka juga akan mendapatkan manfaat yaitu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki jejaring sosial yang luas, serta mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan baru yang dapat diterapkan di masa depan, namun untuk mengimplementasikannya itulah seluruh kendala yang harus diatasi dalam menyikapi hal tersebut. respon yang buruk, karakter orang yang berbeda, kondisi yang tidak stabil dan kecanggihan teknologi.

Cara mengimplementasikan komunikasi empati adalah pengungkapan dengan banyak orang, membangun hubungan berkelanjutan, melakukan persiapan sebelum berkomunikasi, mengidentifikasi orang yang menjadi lawan bicara, menjadi pendengar yang baik serta memiliki sikap keterbukaan dan menghargai keterbukaan lawan bicara. Jika dapat mengimplementasikannya maka akan mendapatkan manfaat juga yaitu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki jaringan sosial yang luas dan mendapatkan informasi serta ilmu baru yang dapat diterapkan di masa yang

akan datang namun dalam mengimplementasikannya ada berbagai kendala yang harus dilalui yaitu mendapatkan respon yang kurang baik karena karakter orang yang berbeda-beda, kondisi diri yang tidak stabil dan kecanggihan teknologi di zaman modern ini.

PEMBAHASAN

Pengertian Komunikasi Empati

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris adalah *communication*, yang berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis*, yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna. Dalam hal ini, apabila dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai hal yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Hal itu dikarenakan setiap orang mempunyai maksud dari sesuatu yang dikatakan, dan maksud itu kadang dapat dipahami dan kadang tidak. Hal itu tergantung situasi dan kondisi kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

Secara umum, titik tekan komunikasi tidak dapat lepas dari model komunikasi klasik yang pernah diungkapkan Aristoteles bahwa inti dari komunikasi adalah adanya komunikator yang bertugas menyampaikan pesan sehingga pesan juga harus ada sebagai muatan dalam komunikasi, dan adanya penerima pesan atau komunikan. Adapun diantara komunikator, pesan, dan komunikan muncul istilah-istilah lain tergantung dari pendekatan tiap-tiap ilmuwan termasuk tingkat khazanah berpikir para peminat ilmu komunikasi. (Hikmat, 2011)

Hal terpenting dalam berkomunikasi ialah caranya agar pesan yang disampaikan komunikator dapat menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikan. Dampak itu bisa berupa kognitif yaitu menjadi tahu dan mengerti, afektif maksudnya bisa tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu misalnya perasaan iba, terharu sedih, gembira, marah dan sebagainya serta behavioral yaitu berupa perilaku atau tindakan.

Menurut Siti Aisyah Boediarja (2009) Empati sebagaimana dikemukakan kali pertama pada 1909 berasal dari bahasa latin *em* dan *pathos* yang artinya *feeling into*. Lima puluh tahun kemudian hal tersebut dibahas pada ilmu psikososial dan psikonaltik, bagaimana seseorang dapat meraba-rasakan dirinya sebagai orang lain dengan tetap obyektif tanpa menyertakan emosi diri. Sebagai pelayan masyarakat (publik) setiap orang wajib berempati, mau dan mampu merabarasakan perasaan, pikiran, sikap dan perilaku masyarakat, tanpa melibatkan emosi diri.

Empati adalah “suatu kualitas atau proses memasuki secara penuh melalui imaginasi ke dalam perasaan-perasaan atau motif-motif orang lain”. Istilah empati diperkenalkan pertama kalinya oleh seorang psikolog Jerman bernama Theodore Lipps, sekitar tahun 1880 an dalam istilah “*einfulbung*” atau “*in-feeling*” yang menjabarkan apresiasi emosional terhadap perasaan-perasaan orang lain. Maka Komunikasi Empati ialah pengetahuan tentang cara-cara untuk memperoleh atau menyerap informasi dari orang lain tentang kebutuhan, keinginan, pemahaman, pengetahuan, dan kondisi afektif yang tersimpan dalam “memori kolektif” dari orang tersebut baik secara disengaja maupun tidak, baik yang mencakup simbol-simbol yang telah disepakati maupun belum, baik dalam bentuk bahasa biasa maupun para bahasa, dan yang mungkin terjadi melalui sarana wacana vocal maupun sarana lain-lainnya yang bersifat nonvokal.

Dari pengertian empati diatas, secara gamblang dapat kita tarik suatu kesimpulan bahwa salah satu cara pengenalan dan pemahaman terhadap kondisi orang lain bisa kita dapatkan melalui komunikasi. Komunikasi yang baik, ditambah rasa peka akan sesuatu yang dialami atau dirasakan oleh orang lain dapat menciptakan sebuah empati yang baik pula.

Wilbur Schramm, seorang ahli komunikasi kenamaan, dalam karyanya, *Communication Research in the United States* menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok atau sepadan dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan. Menurut Schramm, bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor yang penting dalam komunikasi. Komunikasi akan berlangsung lancar bila komunikator dan komunikan memiliki

banyak kesamaan dalam hal pengalaman. Sementara itu, Lasswell merumuskan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. (Masturi 2010).

komunikasi sebagai proses interaksi di antara orang untuk tujuan integrasi intrapersonal dan interpersonal. Komunikasi adalah peristiwa sosial yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain. Secara umum, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. (Harnack, fest 1964).

Dalam pengertian paradigmatik, komunikasi mengandung tujuan tertentu, yang bersifat informatif dan persuasif. Komunikasi persuasif (*persuasive communication*) lebih sulit daripada komunikasi informatif (*informative communication*) karena tidak mudah untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang atau sejumlah orang. Hal penting dalam komunikasi ialah caranya agar pesan yang disampaikan komunikator dapat menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikan. Dampak itu bisa berupa kognitif (menjadi tau dan mengerti), afektif (tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu misalnya perasaan iba, terharu sedih, gembira, marah dan sebagainya) dan behavioral (berupa perilaku atau tindakan).

Kata empati (*empathy*) sendiri berasal dari kata *einfulbung* yang semula digunakan oleh seorang psikolog Jerman. Kata ini secara harfiah berarti merasa terlibat (*feeling into*). Empati (*empathy*) menurut Onong Uchjana Effendy adalah kemampuan memproyeksikan diri kepada orang lain. Dengan kata lain, empati adalah kemampuan menghayati perasaan orang lain atau merasakan sesuatu yang dirasakan orang lain.

Empati didefinisikan sebagai kemampuan atau kecakapan untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan, pikiran, atau sikap orang lain. Empati dihubungkan dengan ungkapan-ungkapan seperti berjalan dengan memakai sepatu orang lain atau memandang dunia melalui mata orang lain. Empati secara signifikan memengaruhi kualitas kehidupan pribadi dan profesional manusia, terutama aktivitas-aktivitas yang terkait dengan hubungan sosial. Empati memfasilitasi komunikasi, kerjasama, sikap menghormati, dan sifat

kasih sayang. Empati memberikan kekuatan untuk mengubah kondisi-kondisi negatif ketika seseorang berusaha meningkatkan interaksi-interaksi dengan orang lain. Empati bukan sekadar komponen penting, tetapi juga merupakan komponen paling mendasar dari sebuah mindset berdaya tahan. Daniel Goleman menggambarkan empati sebagai sebuah ciri penting dari kecerdasan emosional dan itu dapat dipelajari. Empati tidak berarti bahwa seseorang setuju dengan orang lain, tetapi semata menunjukkan bahwa seseorang menghargai dan mendukung sudut pandang orang itu.

Seseorang lebih mudah untuk berempati terhadap orang yang sepemikiran dengannya dan bersikap kooperatif. Hal itu jauh lebih sulit untuk berempati pada saat seseorang sedang bingung, marah, jengkel atau kecewa pada orang lain. Pentingnya empati atau merasa terlibat dalam komunikasi ini dihubungkan dengan pembahasan mengenai persepsi dan kemampuan dalam mendengarkan. Apapun tujuan yang hendak dicapai keberhasilan pendidikan, sosial, atau profesi, bahkan untuk memelihara penghargaan diri seseorang, kemampuan mendengarkan sangat diperlukan. Penyair sufistik Jalaluddin Rumi pernah berkata "Karena untuk berbicara, orang harus lebih dulu mendengarkan, belajarlh bicara dengan mendengarkan". Ali kw. berkata: "Siapa yang paling baik mendengarkannya, dialah yang paling cepat memperoleh manfaat".

Empati juga merupakan perasaan haru atau iba manakala seseorang melihat orang lain mengalami sesuatu yang menarik perhatian, perasaan haru ini akan berbeda dengan orang yang satu dengan orang yang lain. Orang yang mudah merasa iba melihat kesedihan orang lain dapat digolongkan kepada orang yang memiliki rasa empati tinggi. Orang tersebut biasanya memiliki perasaan yang halus dan peka terhadap ketidakadilan. Sisi lain kita dapat melihat orang yang kurang peka dan tidak mudah merasa haru jika melihat kesedihan orang lain. Orang yang seperti ini biasanya orang yang perilakunya agak kejam, acuh tak acuh, dan perasaannya tidak mudah merasa iba. Orang yang seperti ini termasuk orang yang rendah tingkat empatinya.

Empati dan simpati memiliki hubungan yang sangat erat. Dapat dikatakan bahwa empati merupakan kelanjutan dari simpati. Simpati berhenti hanya sampai perasaan tertarik saja, tetapi empati sudah sampai tindakan nyata yang dilakukan

eseorang kepada orang lain yang menderita. Mengis sebagai wujud iba dan haru atau membeikan sesuatu untuk mereka yang membutuhkan adalah wujud dari pembuatan empati yang ada. Empati ini tidak mengenal setatus ekonomi seseorang. Ada orang yang miskin, tetapi memiliki empati yang tinggi. Sebalknya, ada orang yang kaya, tetapi rendah empatinya. Kelihatanya, empati merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sifat kepribadian.(Soeroso 2008)

Empati mempunyai hubungan dengan komunikasi, karena empati dapat dibangun dari komunikasi yang efektif. Namun cakupan pengaruh empati lebih luas dari komunikasi. Jika komunikasi hanya terbatas pada dua jenis saja, yaitu verbal dan non verbal, maka empati bisa terbentuk meski hanya melalui perasaan, pengetahuan dan juga keyakinan seseorang akan sesuatu.

Pengertian empati itu sendiri dibahasakan sebagai “Suatu pengenalan dan pemahaman status pikiran, keyakinan, keinginan, dan khususnya perasaan dari orang lain; yaitu kemampuan menempatkan diri seperti yang dialami pada keadaan orang lain atau mengalami pandangan, harapan atau emosi orang lain dalam dirinya, dan bisa dikatakan pula sebagai resonansi emosi.

Dalam berkomunikasi, manusia sering mengalami atau menyaksikan orang-orang yang sepertinya mendengarkan, tetapi hakikatnya tidak mendengarkan. Menurut hasil penelitian, banyak terjadi kesalahpahaman, pertengkaran, atau kegagalan karena salah mendengarkan. Karena itu, perlu membiasakan untuk melatih pendengaran. Ada beberapa teknik mendengar yang baik: Pertama, belajar mendengarkan pembicaraan yang tidak menyenangkan hati. Mendengarkan pembicaraan yang mengenakan hati itu mudah, tidak perlu dilatih. Misalnya, kalau datang seseorang, kemudian memuji-muji, telinga langsung mendengarkan dengan baik, tetapi ketika seseorang datang dan memberi nasihat atau mengingatkan perbuatan yang salah, maka telinga segera menjadi disfungsi (kurang berfungsi). Dengan demikian, latihan pertama untuk melatih pendengaran ialah belajar mendengarkan pembicaraan yang tidak dikehendaki.

Kedua, belajar mendengarkan orang yang membicarakan tentang dirinya sendiri. Kalau ada orang yang membicarakan dirinya, itu kadang tidak menarik, tetapi menarik bagi orang yang berbicara. Oleh karena itu, perlu dihargai. Ketika

mendengarkan secara aktif, berusaha memahami dan menyokong hal yang sedang dikomunikasikan orang lain. Sokongan tidak berarti kesepakatan, melainkan memahami tanpa meremehkan. Empati berarti mempunyai kesanggupan dapat meneliti dengan baik kesulitan-kesulitan yang dialami orang lain.

Dengan demikian, komunikasi empatik berarti mendengarkan dengan mata, telinga, dan hati Anda untuk memahami, berintuisi, dan merasa. Mendengarkan di sini adalah mendengarkan untuk mengerti, bukan untuk menjawab dan mendengarkan isi pembicaraan dan bukan siapa yang berbicara. Respon yang tepat juga menjadi kunci komunikasi empatik, maka berikanlah respon seperti baru pertama kali mendengarkan topik pembicaraan. Kegagalan komunikasi salah satunya karena kurangnya kemampuan mendengarkan dengan empati. Jadi empati adalah *“the key to effective listening and therefore to communication.”* Empati adalah kunci untuk mendengarkan secara efektif sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif pula. (Floyd 1985).

Pentingnya Empati Dalam Komunikasi

Komunikasi mempunyai hubungan yang erat dengan empati. Empati dapat dibangun dari komunikasi efektif. Namun dibandingkan dengan komunikasi saja empati dapat memberikan pengaruh yang lebih jauh cakupannya dan luas jangkauannya. Komunikasi hanya terbatas pada dua jenis saja, yaitu verbal dan nonverbal, berbeda halnya dengan empati. Ia bisa terbentuk meski melalui perasaan, pengetahuan dan juga keyakinan seseorang akan sebuah objek. Empati mengenalkan dan memberi pemahaman pada status pikiran, keyakinan, keinginan, dan khususnya perasaan dari orang lain; yaitu kemampuan menempatkan diri seperti yang dialami pada keadaan orang lain atau mengalami pandangan, harapan atau emosi orang lain dalam dirinya, dan bisa dikatakan pula sebagai resonansi emosi. Dengan demikian komunikasi empati melibatkan emosi dari subjek dan objek penerima komunikasi.

Komunikasi empatik merupakan salah satu keterampilan berkomunikasi untuk mendukung pencapaian tujuan komunikasi dari sisi persuasif maupun informatif. Banyak orang merasa yakin bahwa mereka berkomunikasi secara efektif. Namun, ketika orang lain tidak merespons dengan cara yang mereka kehendaki, mereka cenderung menyalahkannya. Anda mungkin pernah mendengar seseorang

berkomentar ”Suami saya tidak pernah mendengarkan saya”; atau ”Mereka benar-benar tidak memahami saya”; atau ”Mereka sama sekali tidak mengindahkan saya ketika saya berusaha memberi tahu sesuatu pada mereka.” Ketika orang lain tampaknya tidak mendengarkan pesan-pesan, maka sebagai seorang yang kritis harus bertanya: “Bagaimana saya mengubah cara saya dalam menyampaikan sesuatu agar orang lain lebih mau menerima apa yang saya katakan?”.

Komunikasi empatik mengacu pada komunikasi yang didasarkan pada kesadaran akan perasaan, perhatian, dan perhatian komunikator. Oleh karena itu, yang perlu diperhatikan dalam komunikasi empatik adalah bagaimana memahami orang lain. Jangan sebaliknya, mengharapkan orang lain mengerti terlebih dahulu. Tentunya sikap ini harus bersifat timbal balik agar dapat menghasilkan saling pengertian. Berdasarkan premis ini, pihak terkait akan berkomunikasi dengan empati, sehingga tidak sulit untuk menumbuhkan sikap memahami perasaan pihak lain dengan pemikiran dalam bentuk komunikasi.

Komunikasi dengan komunikasi empati bisa menyampaikan informasi secara utuh tentang kebijakan-kebijakan pemberi pelayanan sehingga masyarakat memahami problem pelayanan secara menyeluruh jika dalam proses pelayanan terjadi sesuatu dan lain hal yang tidak diinginkan. Saluran komunikasi perlu dijaga dengan baik, jika tidak, akan menjadi pemicu terjadinya konflik yang luas. Seringkali terjadi berbagai konflik dalam pemberian dan penerimaan pelayanan yang disebabkan kendala komunikasi. Namun keberadaan komunikasi empati diyakini akan dapat memberikan ruang penyegaran dalam pelayanan publik.

Masyarakat sekarang makin cerdas, masyarakat bisa memilih dan memilah informasi sedemikian rupa. Bahkan ada kecenderungan publik kurang mendapatkan informasi tentang kebijakan-kebijakan pemerintah atau pada tingkat minimal terjadi ketimpangan yang mengakibatkan adanya bias informasi yang sampai kepada masyarakat.

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, telah mendorong perluasan jaringan akses informasi dan komunikasi dalam lingkup global, sehingga komunikasi antar individu dan unit terjadi tanpa batas jarak dan waktu. Namun, secara faktual di Indonesia masih terdapat adanya digital divide, kesenjangan

teknologi. Sehingga pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam batas-batas tertentu bisa mengubah paradigma dan cara pelayanan publik. Akan tetapi, tidak bisa sepenuhnya menggantikan pelayanan dan proses pengambilan keputusan yang biasanya dilakukan birokrat pelayanan publik dalam bentuk manual.

Dalam konteks ini bisa dipahami bahwa teknologi informasi dan komunikasi hanyalah sarana bantu pembuatan keputusan dan penyajian informasi tentang berbagai aspek dalam pelayanan publik yang ada. Di titik inilah, pengembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk harus dilakukan secara terarah, terkoordinasi, dan terintegrasi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, pemberi pelayanan tidak dapat semata-mata mengandalkan teknologi. Keberadaan mereka sebagai pemberi informasi harus tetap mengedepankan *good quality*. Pencapaian kualitas maksimal tetap didorong oleh pemanfaatan komunikasi empati yang baik.

Masalah empati mendapatkan tempat yang penting dalam dunia komunikasi. Empati adalah "modus dasar bagi komunikasi" yang penting bagi orang-orang dewasa. Menurut Carl Rogers, "kendala utama bagi komunikasi antarpribadi satu sama lain adalah kecenderungan alamiah kita untuk menghakimi, menilai, menyetujui atau membantah pernyataan orang lain ataupun pernyataan kelompok." Setiap kali melakukan komunikasi, sesungguhnya bukan hanya sekadar menyampaikan isi pesan, tetapi menentukan kadar hubungan interpersonal.

Komunikasi dengan empati berarti komunikasi yang dilandasi kesadaran untuk memahami dengan perasaan, kepedulian dan perhatian terhadap komunikan. Karena itu, dalam komunikasi empatik yang perlu diperhatikan adalah cara memahami orang lain. Jangan lakukan sebaliknya, yakni mengharapkan orang lain yang harus lebih dahulu memahami. Sikap ini tentu saja harus timbal balik, barulah kemudian akan muncul saling pemahaman. Dengan dasar berpikir ini, pihak-pihak yang saling berhubungan akan menerapkan komunikasi empatik sehingga tidak terlalu sulit untuk menumbuhkan sikap saling memahami dan saling menghormati dalam tindakan komunikasi.

Ada *empat* alasan yang membuat komunikasi empatik itu menjadi penting. *Pertama*, komunikasi empatik dapat menumbuhkan rasa saling percaya, dukungan, kedekatan, loyalitas dari anggota tim. *Kedua*, komunikasi empatik juga dapat mengurangi konflik. Dengan komunikasi empatik, pemimpin dapat melihat dan memahami masalah dari berbagai perspektif. *Ketiga*, komunikasi empatik dapat membantu memecahkan masalah. Menurut perempuan yang juga merupakan Direktur Komunikasi dan Hubungan Alumni SBM ITB tersebut, dengan memahami perspektif dari anggota tim, pemimpin akan dapat lebih efektif dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan. *Terakhir*, komunikasi empatik juga dapat menumbuhkan keterlibatan karyawan atau anggota tim. Mereka merasa dipahami dan dihargai, hingga tercipta lingkungan kerja yang positif.

komunikasi empatik perlu didukung oleh kepekaan atau sensitivitas. Caranya, dengan aktif mendengar. Untuk menunjukkan sikap tersebut, ujar perempuan yang sebelumnya menjabat sebagai Head of Corporate Communications Department Biofarma tersebut, dapat dilakukan dengan melakukan kontak mata, mendekatkan posisi duduk, dan mengulang pernyataan yang disampaikan anggota tim. Komunikasi empatik juga dapat digunakan untuk memvalidasi perasaan dan pengalaman anggota tim, menawarkan bantuan, dan memahami mereka. Contoh, ketika menerima keluhan dari anggota tim, pemimpin dapat merespons dengan kalimat, “Saya memahami?”, “Saya turut prihatin”, atau “Saya percaya kamu bisa”. (Nurlaelaarif, 2023)

Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Komunikasi Empati

Dalam berkomunikasi empati jelas sangat mempunyai kendala atau tantangan yang harus kita hadapi, kendala antar pribadi atau kendala khusus menyangkut beberapa hal yaitu: kesulitan dalam memahami perasaan dan pengalaman orang lain, kurangnya keterampilan mendengarkan aktif, kesulitan dalam mengungkapkan emosi dengan jujur, dan juga kesulitan dalam menunjukkan minat dan perhatian pada orang lain. Oleh karena itu, penting untuk terus mengasah keterampilan empati dan terus berlatih untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan orang lain.

Semakin luas seseorang dalam memahami kendala-kendala empatik, maka semakin baik orang tersebut dalam menghadapi kendala-kendala itu. Berikut kendala-kendala atau rintangan dalam berempati yaitu:

1. Lingkungan Keluarga

Empati memang sulit bagi orang yang tumbuh dalam keluarga yang orangtuanya tidak punya empati. Dalam keluarga semacam itu, anak sering kali diberi tahu cara mereka harus berperasaan dan berpikir. Tentu saja, anak dari orangtua yang punya empati tidak serta-merta tumbuh menjadi orang yang bisa berempati. Ada banyak faktor yang turut memengaruhi kepribadian dan perilakunya. Namun, lebih mudah untuk memiliki rasa empati apabila seseorang dalam sehari-hari menyaksikan praktik empati dari orangtua dan orang-orang yang merawatnya.

2. Membuat Asumsi tentang Motivasi Orang Lain

Disadari atau tidak, seseorang sering menilai motif perilaku orang lain berupa prasangka negatif. Dalam pengutipan Sarlito, prasangka adalah sikap yang negatif terhadap kelompok tertentu atau seseorang. Hal ini semata-mata karena keanggotaannya dalam kelompok tertentu. Prasangka juga tidak selalu salah dan irasional. Ia dapat juga positif. Hanya saja, prasangka yang positif biasanya tidak menimbulkan masalah dalam hubungan sosial. Perasaan empati berkurang bila prasangka (negatif) muncul dalam komunikasi. Hal ini akan mendistorsi hubungan dan mengakibatkan rusaknya komunikasi. (Baron dan Byrne 1994).

3. Menyembunyikan Kekecewaan atau Kemarahan

Kebanyakan orang menilai diri sendiri punya empati. Empati lebih kentara ketika orang lain berperilaku dan bersikap sesuai dengan preferensi. Misalnya, orang lebih mudah untuk berempati kepada temannya yang bersikap dan berperilaku baik kepadanya. Namun, apabila sikap temannya tidak sesuai dengan keinginannya, maka sering kurang berempati kepadanya.

Dalam hal ini, jauh lebih sulit untuk berempati ketika tindakan teman, kerabat, dan kolega tidak sesuai dengan harapan orang tersebut. Rasa marah dan kecewa yang tersembunyi dapat meredupkan empati dan membutuhkan

dari dampak negatif perkataan serta perbuatan seseorang. Ketika marah atau kecewa, seseorang jarang berhenti sejenak untuk merenungkan pertanyaan-pertanyaan berikut: Bagaimana orang ini menggambarkan diri saya sekarang, ketika saya membentakinya? Apakah cara saya mengatakan atau melakukan sesuatu bisa membuat orang lain benar-benar mau mendengarkan dan merespons saya? Secara teoretis, tim peneliti di rumah sakit Lehigh Valley Pennsylvania, Amerika Serikat, menemukan bahwa orang yang gampang marah, menyimpan perasaan bermusuhan, suka bersikap sinis, dan agresif, berkaitan erat dengan peningkatan kematian akibat penyakit infark jantung.

4. Terlalu Berempati

Salah satu keberatan yang kadang terdengar jika terlalu berempati adalah menjadi mudah dimanfaatkan oleh orang lain. Orang tua menyuarakan keberatan ini terkait dengan anak-anak mereka. Para majikan menyuarakannya terkait dengan karyawan. Para suami menyuarakannya terkait dengan istri. Sementara itu, para istri menyuarakannya terkait dengan suami.

Sikap empati sering dirancukan dengan sikap mengalah, tidak jujur mengutarakan perasaan, tidak tegas atau tidak terus terang. Orang yang empati tidak menahan diri dari memberikan umpan balik kepada orang lain atau menahan diri dari menetapkan batasan-batasan yang tepat.

Menurut Goleman, Boyatzis dan McKee, empati bukanlah sikap sentimental *"saya oke, kamu oke."* Hal itu tidak berarti bahwa setiap komunikator memakai perasaan orang lain dan berusaha menyenangkan setiap orang. Hal itu akan menjadi pengalaman yang mengerikan dan akan menutup berbagai kemungkinan tindakan yang seharusnya dilakukan. Sebaliknya, empati berarti mempertimbangkan secara mendalam perasaan orang lain dan kemudian membuat keputusan-keputusan cerdas yang berhasil merespons perasaan-perasaan itu.

Ada beberapa tantangan juga dalam berempati yang mungkin membuat sebagian dari kita belum berhasil bersikap empati terhadap orang lain meskipun sudah kita berusaha keras.

1. Kesalahan Memaknai Empati

Poin pertama adalah banyak orang yang salah memaknai empati. Empati bukan lah simpati. Jika simpati hanya menggambarkan belas kasih dan sayang terhadap suatu kejadian yang menimpa seseorang, maka empati jauh lebih dalam dari itu. Empati yaitu dapat menempatkan diri kita pada posisi orang lain dan tentu saja itu tidak mudah. Ada skil yang dibutuhkan di dalamnya, termasuk perasaan ada di dalam situasi yang sama meskipun kenyataannya berbeda. Empati membutuhkan telinga untuk mendengar dan hati untuk merasa dan tentu saja berbeda dengan simpati yang hanya dipermukaan saja. Karena kesalahan kita dalam memaknai empati ini, maka wajar, banyak orang seolah susah sekali melakukan empati kepada orang lain, ini tidak lepas karena kesalahannya dalam memaknai dan menempatkan empati pada maqam seharusnya.

2. Perioritasmu Mengganggu waktu Empatimu

Pilihan terhadap prioritas ini bisa menjadi penghambat dalam menunjukkan empati kepada lingkungan, semakin kita memilih dalam menentukan prioritas terhadap sebuah situasi, maka jiwa empati terhadap banyak hal secara perlahan akan semakin tajam atau memilih dan meningkat. Pada saat itu kita bisa merasakan esensi dari kehidupan seutuhnya yaitu tidak selalu tentang kita dan kehidupan kita, akan tetapi banyak aspek yang juga perlu menjadi sumber perhatian kita.

3. Rasa Sakit Masa Lalu

Jim Boneau, mengatakan pengalaman pahit masa lalu, apalagi yang sangat sering berulang, bisa jadi akan menghambat untuk bersimpati terhadap oranglain. Karena termasuk dalam katagori trauma.

Sikap Suportif Dan Defensif Dalam Komunikasi Empati

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defenisif dalam komunikasi. Defenisif di ambil dari kata defensive yang artinya bertahan atau melindungi diri. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Sudah jelas, dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. (Jalaluddin Rakhmat, 2012). Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional.

Salah satu faktor yang menumbuhkan hubungan sosial yang baik dalam komunikasi empatik adalah sikap suportif, yakni sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional.

Jack R. Gibb menyebut enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif yaitu sebagai berikut.

1. Evaluasi

Evaluasi artinya penilaian terhadap orang lain, baik memuji maupun mengecam. Dalam mengevaluasi, seseorang cenderung mempersoalkan nilai dan motif orang lain. Bila seseorang menyebutkan kelemahan orang lain, mengungkapkan betapa jelek perilakunya, dan meruntuhkan harga dirinya, maka akan melahirkan sikap defensif. Kebalikan dari evaluasi adalah deskripsi. Deskripsi artinya penyampaian perasaan dan persepsi tanpa menilai. Pada evaluasi, umumnya menggunakan kata-kata sifat (salah, ngawur, bodoh dan ungkapan lainnya yang negatif). Pada deskripsi, biasanya, seseorang menggunakan kata-kata kerja misalnya: "Anda seringkali berpindah dari satu persoalan ke persoalan lain"; atau

”Anda tidak mengikuti perkembangan terakhir dalam bidang ini”. Sebenarnya, hal ini dapat dievaluasi pada gagasan, bukan pada pribadi (walaupun banyak orang merasa dirinya diserang ketika gagasannya dipersoalkan). Deskripsi dapat terjadi juga ketika seseorang mengevaluasi gagasan orang lain,”merasa” bahwa dia menghargai diri mereka (menerima mereka sebagai individu yang patut dihargai).

2. Kontrol

Perilaku kontrol artinya berusaha untuk mengubah orang lain, mengendalikan orang perilakunya, mengubah sikap, pendapat, dan tindakannya. Melakukan kontrol berarti mengevaluasi orang lain sebagai orang yang jelek sehingga perlu diubah. Dalam hal ini, setiap orang tidak ingin didominasi orang lain. Orang ingin menentukan perilaku yang dia senangi. Oleh karena itu, kontrol orang lain akan dia tolak. Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya orientasi masalah dengan mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama dan mencari pemecahan masalah. Solusi konkretnya, mengajak orang lain bersamasama untuk menetapkan tujuan dan memutuskan cara mencapainya.

3. Strategi

Strategi adalah penggunaan tipuan-tipuan atau manipulasi untuk memengaruhi orang lain. Seseorang menggunakan strategi bila orang lain menduga ada motif-motif tersembunyi. Lawan dari strategi adalah spontanitas, yaitu sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam.

4. Netralitas

Netralitas adalah sikap impersonal—memperlakukan orang lain tidak sebagai personal, melainkan sebagai objek. Bersikap netral bukan berarti objektif, melainkan menunjukkan sikap tak acuh serta tidak menghiraukan perasaan dan pengalaman orang lain. Kebalikan sifat ini adalah sikap empati. Tanpa empati, orang seakan-akan ”mesin” yang hampa perasaan dan tanpa perhatian.

5. Superioritas

Superioritas artinya sikap menunjukkan diri lebih tinggi atau lebih baik daripada orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan, atau kecantikan. Superioritas akan melahirkan sikap defensif. Sifat sebaliknya adalah bersikap merasa sama atau setara dan tidak menggurui. Dengan persamaan, manusia mengomunikasikan penghargaan dan rasa hormat kepada perbedaan pandangan dan keyakinan.

6. Kepastian

Orang yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, ingin menang sendiri, dan melihat pendapatnya sebagai kebenaran mutlak yang tidak dapat diganggu-gugat. Dalam hal ini, harus dikembangkan sikap provisionalisme, yakni kesediaan untuk meninjau kembali pendapat, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan. Dengan demikian, wajar juga kalau satu saat pendapat dan keyakinannya bisa berubah.

Selain sikap suportif, sikap yang perlu dikembangkan dalam komunikasi empatik adalah sikap terbuka. Sikap terbuka (open-mindedness) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi yang empatik. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatik. Orang dogmatis bersikap tertutup. Ciri-ciri orang dogmatis adalah: *Pertama*, menilai pesan berdasarkan motif pribadi. Setiap pesan akan dievaluasi berdasarkan desakan dari dalam diri individu. Rokeach menyebut desakan ini, antara lain, kebiasaan, kepercayaan, petunjuk perseptual, motif ego irasional, hasrat berkuasa, dan kebutuhan untuk membesarkan diri. Orang dogmatis sukar menyesuaikan dirinya dengan perubahan lingkungan.

Kedua, berpikir simplistis. Bagi orang dogmatis, kalau tidak salah, maka benar. Dunia dibagi dua; yang pro (sudah pasti benar), dan yang kontra (di mana segala kejelekan berada). *Ketiga*, berorientasi pada sumber. Bagi orang dogmatis, yang paling penting adalah orang yang berbicara, bukan hal yang dibicarakan. Hal ini terikat sekali pada otoritas yang mutlak. *Keempat*, mencari informasi dari sumber sendiri. Orang dogmatis hanya mempercayai sumber informasi mereka sendiri, dan kurang

memerhatikan sumber-sumber lainnya yang tidak sejalan dengan pemahaman dan keyakinannya. *Kelima*, secara kaku mempertahankan dan membela sistem kepercayaannya. Orang dogmatis tidak tahan hidup dalam suasana inkonsisten. Ia menghindari kontradiksi atau benturan gagasan. Informasi yang tidak konsisten akan ditolak, didistorsi, atau tidak dihiraukan sama sekali.

Agar komunikasi interpersonal melahirkan hubungan yang baik, dogmatisme harus digantikan dengan sikap terbuka. Bersama-sama dengan sikap percaya dan sikap suportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.

Menurut William D. Brooks dan Philip Emmert, ada empat tanda orang yang memiliki konsep diri negatif. *Pertama*, ia peka terhadap kritik. Orang ini sangat tidak tahan kritik yang diterimanya, dan mudah marah atau naik pitam. Bagi orang ini, koreksi sering kali dipersepsi sebagai usaha untuk menjatuhkan harga dirinya. Dalam komunikasi, orang yang memiliki konsep diri negatif cenderung menghindari dialog yang terbuka, dan bersikeras mempertahankan pendapatnya dengan berbagai justifikasi atau logika yang keliru. *Kedua*, responsif sekali terhadap pujian. Buat orang seperti ini, segala macam embel-embel yang menunjang harga dirinya menjadi pusat perhatiannya.

Ketiga, mereka bersikap hiperkritis terhadap orang lain. Ia selalu mengeluh, mencela, atau meremehkan apapun dan siapapun. Mereka tidak pandai dan tidak sanggup mengungkapkan penghargaan atau pengakuan pada kelebihan orang lain. *Keempat*, cenderung merasa tidak disenangi orang lain. Ia merasa tidak diperhatikan. Karena itulah, ia bereaksi pada orang lain sebagai musuh sehingga tidak melahirkan kehangatan dan keakraban persahabatan. Ia tidak akan pernah mempersalahkan dirinya, tetapi akan menganggap dirinya sebagai korban dari sistem sosial yang tidak beres. *Kelima*, orang yang konsep dirinya negatif, bersikap pesimis terhadap kompetisi seperti terungkap dalam keengganannya untuk bersaing dengan orang lain dalam membuat prestasi. Ia menganggap tidak akan berdaya melawan persaingan yang merugikan dirinya.

Sementara itu, orang yang memiliki konsep diri positif ditandai dengan lima hal: 1) Ia yakin akan kemampuannya mengatasi masalah; 2) Ia merasa setara dengan orang lain; 3) Ia menerima pujian tanpa rasa malu; 4) Ia menyadari bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan dan perilaku yang tidak seluruhnya disetujui masyarakat; dan 5) Ia mampu memperbaiki dirinya karena ia sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenanginya dan berusaha mengubahnya.

Jadi dalam kenyataan, tidak ada orang yang sepenuhnya berkonsep diri negatif atau positif, tetapi untuk efektivitas komunikasi empatik, sebaiknya seseorang memperoleh tanda-tanda konsep diri positif.

Komunikasi Empati Dalam Pembelajaran

Heri Susanto dalam buku *Profesi Keguruan* menjelaskan, Sebagai suatu profesi, guru idealnya memenuhi syarat- syarat khusus, memerlukan kompetensi khusus untuk menjadi seorang guru. Sedangkan orang tua murid pada umumnya tidak memiliki kompetensi tersebut. Kondisi ini yang membuat guru menaruh empati terhadap keterbatasan orang tua, sehingga dapat memaklumi serta tetap berusaha memberi layanan yang baik sebagai pendidik. Untuk menjalin kerjasama yang baik antara guru dan orang tua diperlukan sikap saling memahami antara keduanya.

Komunikasi empati bisa di fahami dari kata empati tersebut. Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang dan perspektif orang lain tersebut. Jadi, komunikasi empatik dapat menjadi sarana untuk menjalin saling pengertian antara dua pihak yaitu guru dan siswa. Jika guru berhasil mengembangkan komunikasi empatik, diharapkan siswa dapat menyelesaikan tanggung jawabnya secara lebih efektif.

C. Rogers mendefinisikan empati sebagai cara hidup berdampingan dengan orang lain, memasuki dunia batinnya dan merasa nyaman di dalamnya. Itu berarti peka terhadap perubahan perasaan yang terus-menerus terjadi pada orang lain. (Osadcha, 2015). Guru serta orang tua mempunyai tujuan yang sama. Oleh karena itu memerlukan empati agar dapat saling mengerti dan bersama-sama mendampingi

siswa dalam pembelajaran tehususnya dalam pembelajaran daring. Dalam suatu penelitian komunikasi empatik tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk, yaitu:

- 1) Guru bersedia melayani, menanggapi berbagai keluhan orang tua berkaitan dengan proses pembelajaran daring. Baik yang disampaikan melalui telepon, WA maupun datang kerumah tanpa mengenal waktu.
- 2) Memaklumi keterlambatan pengumpulan tugas atau pengumpulan tugas di luar waktu yang ditentukan.
- 3) Berusaha untuk mengembangkan kemampuan membuat materi, misalnya dengan membuat game, video termasuk animasi yang bergerak walaupun baru beberapa.

Kemampuan komunikasi empati adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Kemampuan ini sangat diperlukan agar guru dapat mengelola siswanya sekaligus tugas keguruannya, agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Mengelola siswa, ataupun orang lain dengan mengenali emosinya berarti mengelola dengan rasa empati terhadap apa yang dirasakan oleh orang lain, yang akhirnya akan membuat komunikasi lebih efektif. Komunikasi semacam ini oleh Stephen Covey (1997) disebut sebagai komunikasi empatik.

Dalam pembelajaran, guru berusaha mengerti siswanya terlebih dahulu sebelum dimengerti. Dari segi tugas, guru berfungsi memberikan dorongan kepada siswa untuk dapat belajar lebih giat, dan memberikan tugas kepada siswa sesuai dengan kemampuan dan perbedaan individual siswanya. Untuk itu, dasar dari komunikasi empatik adalah keterampilan mendengarkan empatik, dimana setiap pasangan (dalam hal ini guru) berusaha mendengarkan secara intensif apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh siswanya.

Empati memiliki makna yang lebih mendalam dibandingkan dengan simpati, karena dalam mendengarkan empatik, kita bukan hanya mendengarkan dengan telinga, namun juga mendengarkan dengan mata dan hati kita. Pada situasi sekarang ini, kemampuan komunikasi empatik makin dibutuhkan untuk memperbaiki berbagai kegagalan komunikasi, termasuk komunikasi dalam pembelajaran. Mendengarkan secara empatik memerlukan latihan yang terus menerus dan kontinu. Tidak mudah

mewujudkannya dalam pola komunikasi kita, terutama karena kita terbelenggu dengan kebiasaan mendengarkan yang diakhiri dengan menilai dan mengevaluasi pasangan kita.

Saat kita mendengarkan orang lain dalam hal ini pasangan kita, serta berusaha membenamkan diri kita untuk memahami mereka, sebenarnya kita tengah membuka jalan agar pasangan kita pun memahami kita. Dengan bekal pemahaman terhadap pikiran dan perasaan pasangan kita, kemudian kita berusaha mendiagnosa dan bersama-sama merumuskan solusi untuk setiap permasalahan yang dihadapi. Pemahaman yang tumbuh dari komunikasi yang empatik akan mampu menumbuhkan kepercayaan dan kasih sayang yang mendalam. Inilah makna dari konsep berusaha mengerti terlebih dahulu baru dimengerti.

guru memiliki empati yang tinggi terhadap orang tua, namun belum sebaliknya empati orang tua terhadap guru. Contohnya dalam masa pandemi jam kerja guru tidak jelas batasnya. Karena selain menyiapkan materi guru juga harus memberi layanan kepada orang tua yang berkonsultasi baik secara daring maupun luring. Dalam situasi yang sulit seperti di saat pandemi guru dan orang tua dapat mengembangkan komunikasi empatik karena sesungguhnya kedua pihak berada dalam kondisi yang sama-sama berat.

Dengan demikian guru dan orang tua dapat saling memahami sehingga tujuan terbaik bagi anak dapat tercapai. Ada sepuluh tips untuk komunikasi empatik yang dapat dijadikan panduan, yaitu:

1. Tahan keinginan memberi saran dan meyakinkan. Walau keduanya lahir sebagai bentuk kepedulian, namun bisa jadi seseorang sedang tidak ingin mendengar saran dari orang lain.
2. Gunakan pertanyaan terbuka, yang mendorong berbagi pikiran dan perasaan mereka. Pertanyaan tertutup cenderung menutup percakapan.
3. Tidak perlu berlebihan memberi semangat. Terlalu banyak kalimat penyemangat seperti "itu hebat!" atau "betapa hebatnya kamu!"-walau bermaksud baik, justru membuat orang lain tidak nyaman.

4. Pahami perasaan orang lain sebelum mencoba 'memperbaiki' apa pun. Hal ini untuk menciptakan ikatan positif. Kadangkala jika kita melakukannya dengan baik, kita tidak perlu "memperbaiki" apa pun!.
5. Hindari kata-kata “kontrol”, seperti “seharusnya”, “perlu”. Sebagai manusia, kita memiliki kecenderungan alami untuk melindungi otonomi kita. Ketika mendengar kata-kata yang memberi tahu kita apa yang 'harus' dilakukan, kita cenderung menolak.
6. Berlatih fokus pada kekuatan yang mendorong seseorang mengungkapkan perasaannya. Ini merupakan cara yang sangat penting untuk menunjukkan empati dan niat baik.
7. Hindari tanggapan bersyarat dengan kata "tetapi" karena ini akan sering menandakan perubahan dari tanggapan empati ke penilaian atau pemberian nasihat.
8. Secara sadar gunakan bahasa tubuh dan nada suara untuk menyampaikan empati. Bahasa tubuh dan nada suara menyampaikan lebih banyak pesan daripada yang kita komunikasikan secara verbal.
9. Mendengarkan secara reflektif. Ini memungkinkan orang lain mengetahui bahwa pikiran dan perasaan mereka penting bagi kita, dan bahwa kita benar-benar mendengarkan mereka.
10. Berlatih, perbaiki dan berlatih lagi! Meningkatkan komunikasi empatik memperkaya pasien kita, orang yang kita cintai, dan diri kita sendiri.

Mamfaat komunikasi empatik bagi guru dan peseerta didik. Mamfaat adalah sebagai sarana pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi, informasi, bahan diskusi, sosialisasi, hiburan, integrasi pendidikan, dan kebudayaan. Mamfat-mamfaat tersebut adalah:

1. Pengendalian

Komunikasi berfungsi sebagai pengendalian dalam pembelajaran, artinya bahwa komunikasi berfungsi untuk mengendalikan perilaku peserta didik dalam proses pembelajaran sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai dengan efektif.

2. Motifasi

Komunikasi dapat memperkuat motivasi peserta didik dalam pembelajaran dengan cara menjelaskan kepada peserta didik mengenai apa yang harus di pelajari. Bagaimana cara mempelajarinya, apa yang harus di pelajari, guru berperan sebagai strategis untuk mengembangkan motivasi peserta didik dalam proses pembelajaran yang dilakukan.

3. Pengungkap emosi

Komunikasi merupakan sarana untuk mengungkapkan emosi dalam proses pembelajaran. Seperti kita pahami proses pembelajaran di sekolah merupakan proses yang terjadi interaksi dari berbagai macam karakter orang.

Komunikasi Empati Dalam Mengasuh Anak

Berkenaan dengan keluarga sebagai institusi sosial dan lembaga pendidikan paling awal, secara teoretis banyak definisi keluarga yang pernah dikemukakan, diantaranya oleh George Murdock. Ia adalah salah satu antropolog yang pertama mengkaji dan melakukan studi tentang keluarga dalam sebuah struktur sosial. Murdock (2015) dalam *Social Structure*, mendefinisikan keluarga dengan kelompok sosial yang memiliki karakteristik tinggal bersama, terdapat kerjasama ekonomi dan terjadi proses reproduksi. Selanjutnya Murdock mengemukakan, bahwa ada tiga tipe keluarga, yaitu: nuclear family (keluarga inti), polygamous family (keluarga poligami) dan extended family (keluarga batih). Menurut Murdock, secara spesifik pada keluarga inti (nuclear family) memiliki empat fungsi yakni seksual, reproduksi, pendidikan dan ekonomi (Lestari, 2016). Keluarga inti itu sendiri, secara praktis adalah sebuah keluarga yang terdiri dari Ayah, Ibu dan Anak, yakni anggota inti dari keluarga (Halilah et al, 2018).

Didasarkan atas uraian tentang definisi dan tipe keluarga yang dikemukakan oleh Murdock tersebut, maka dapat diketahui bahwa keluarga inti, yang terdiri dari orang tua dan anak di dalamnya, mempunyai peran penting bagi tumbuh kembang seorang anak, terutama dalam aspek pembentukan karakter (character building) dan pendidikan dini (early education). Masa depan seorang anak sangat ditentukan oleh lingkungan keluarganya. Orang tua dalam sebuah keluarga, tidak hanya mempunyai

tugas untuk mencukupi kebutuhan anak dari aspek jasmani dan rohani, tetapi harus dipenuhi juga kebutuhannya dalam aspek komunikasi dan edukasi.

Pendidikan bagi anak dalam sebuah keluarga akan terlaksana secara baik, jika gaya dan pola asuh yang diterapkannyapun juga baik. Maka dari itu, pola pengasuhan yang diterapkan orang tua kepada anaknya merupakan faktor utama dari keberhasilan suatu pendidikan dalam keluarga. Pola pengasuhan anak yang dilakukan orang tua dalam sebuah keluarga, secara populer sering disebut dengan “Parenting”. Pada berbagai literatur, akan banyak ditemukan makna dan pengertian ‘parenting’. Namun secara praktis, parenting adalah suatu proses dan tata cara yang dilakukan oleh orang tua dalam mengasuh anaknya. Parenting tersebut dilakukan agar anak tumbuh menjadi orang dewasa yang produktif, bertanggung jawab serta memegang nilai-nilai positif yang diwariskan oleh orang tuanya.

Mempertautkan antara komunikasi dan parenting, maka secara teoretis ada beberapa teori, strategi, teknik atau prinsip komunikasi yang bisa diterapkan dalam proses pelaksanaan parenting. Diantara sekian banyak teori komunikasi yang bisa digunakan untuk parenting ini, ialah komunikasi empatik. Komunikasi empatik adalah teori yang dirasa paling relevan untuk diterapkan secara praktis pada proses pelaksanaan parenting. Komunikasi empatik sendiri, pada tataran praktisnya adalah komunikasi yang dibangun atas dasar saling mengerti dan memahami kondisi serta perasaan orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

Menurut Zulvianti (2012) agar komunikasi empatik ini berjalan secara efektif, maka harus ada kesetaraan di dalamnya. Masturi (2010) menyatakan bahwa salah satu fungsi penting penerapan komunikasi empatik dalam kehidupan secara empiris, ialah dapat membangun relasi sosial. Mengacu pada definisi dan fungsi komunikasi empatik tersebut, maka dalam konteks parenting ini komunikasi empatik dapat diterapkan untuk membangun komunikasi antara orang tua dan anak agar saling memahami dan mengerti satu sama lain.

Dengan komunikasi empatik ini, maka akan tumbuh kesetaraan antara orang tua dan anak sehingga pesan komunikasi yang dipertukarkan berjalan secara lancar. Kesetaraan di sini bukan dalam arti status hubungan struktural orang tua dan anak, tetapi lebih pada hubungan sosial dan emosional yang terjadi dalam proses

komunikasi tersebut. Berdasarkan realitas tersebut, maka pada posisi dan fungsi inilah penerapan komunikasi empatik menjadi penting dan perlu dalam pelaksanaan pengasuhan anak atau populer dengan istilah parenting.

Pola asuh intelektual-otoritatif-antentif, akan berjalan dengan efektif dan baik jika menerapkan teknik dan prinsip komunikasi yang relevan dan tepat. Maka dari itu, diperlukan teknik dan prinsip komunikasi khusus dalam melakukan pengasuhan dan pendidikan bagi anak. Penggunaan teknik dan prinsip komunikasi tersebut, akan membantu agar lebih mudah memetakan (mapping) tahapan yang perlu dilakukan dalam proses pelaksanaan pengasuhan anak, terutama dengan menerapkan pola asuh intelektual-otoritatif-antentif.

Parenting style dengan pola asuh intelektual-otoritatif-antentif ini akan lebih reliable dan praktis jika penerapannya menggunakan teknik atau prinsip komunikasi empatik. Maka dari itu, penerapan teknik atau prinsip komunikasi empatik ini dapat dikatakan sangat relevan dan sesuai dengan praktik pelaksanaan pola asuh intelektual-otoritatif-antentif. Pemilihan penerapan prinsip komunikasi empatik ini, didasarkan atas karakteristik dan tujuan akhir yang hendak dicapai dalam pola asuh intelektual-otoritatif-antentif ini. Berpijak pada karakter dan tujuan dari pola asuh intelektual-otoritatif-antentif tersebut, maka uraian selanjutnya akan mencoba mengulas dan pembahasan tentang penerapan komunikasi empati dalam pola pengasuhan anak.

komunikasi empati dapat terjadi jika komunikator dan komunikan yang terlibat dalam proses komunikasi berusaha saling mengerti dan memahami satu sama lain. Oleh karena itu, secara sederhana komunikasi empati berdasarkan pandangan Covey (2020) dapat didefinisikan dengan proses komunikasi yang dilakukan dengan cara saling mengerti dan memahami. Selanjutnya, DeVito (2013) menjelaskan bahwa komunikasi empatik akan terjadi jika komunikator memahami secara emosional dan intelektual mengenai sesuatu yang dialami oleh orang lain. Mengamati dari penejelasan tersebut, maka dapat diketahui bahwa pada dasarnya definisi komunikasi yang dikemukakan oleh DeVito sama dengan definisi komunikasi yang dipaparkan sebelumnya, yakni menekankan pada aspek “pemahaman” dari orang-orang yang terlibat dalam suatu proses komunikasi. Namun secara spesifik DeVito menegaskan bahwa dalam komunikasi empatik ini, seorang komunikator perlu memahami secara

emosional dan intelektual apa yang sedang dialami oleh komunikan ketika sedang melakukan komunikasi. Penegasan tersebut menyiratkan bahwa dalam komunikasi empati ini diperlukan aspek ‘perasaan’ dan ‘pemikiran’ untuk dapat mengerti dan memahami komunikan atau orang yang terlibat dalam sebuah proses komunikasi.

Kurniawan & Ihsan (2020) berdasarkan hasil risetnya mengungkapkan bahwa komunikasi empati adalah komunikasi yang dilakukan dengan cara ‘mendengarkan’ dengan mata, telinga dan hati untuk memahami, berempati dan merasa. ‘Mendengarkan’ dalam konteks tersebut, menurut Kurniawan & Ihsan adalah mendengarkan untuk mengerti, bukan untuk menjawab dan mendengarkan isi pembicaraan, bukan siapa yang berbicara. Terakhir, ada juga definisi komunikasi empati yang digagas oleh Kustiawan et.all (2022) berdasarkan hasil risetnya, mendefinisikan secara ringkas bahwa komunikasi empati adalah adanya komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan.

Itulah beberapa definisi komunikasi empati yang dapat dipaparkan dalam pembahasan studi ini. Pada dasarnya, masih banyak definisi komunikasi empati pada berbagai sumber literatur, hasil riset, referensi dan pendapat ahli, namun bukan di sini tempatnya untuk dapat memaparkan semua definisi komunikasi empati yang berhasil ditelusuri. Pemaparan definisi komunikasi empati pada bagian ini, pada tataran operasionalnya menjadi landasan teoretis dalam memetakan konsep dan praktik penerapan komunikasi empati dalam pola pengasuhan anak. Maka dari itu, penerapan komunikasi empati dalam pola asuh anak ini berpijak pada definisi praktis tentang komunikasi empati yang bisa dijadikan acuan dan panduan dalam melaksanakan pola asuh bagi anak.

Menganalisis dari beberapa definisi komunikasi empati yang telah diulas di atas, maka dapat diambil sebuah pengetahuan mendasar bahwa pada praktiknya komunikasi empati ini adalah sebuah proses komunikasi yang menekankan pada aspek “pengertian dan pemahaman” dari komunikator terhadap komunikan. Oleh karena itu, sampai pada bagian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi empati adalah proses komunikasi yang dilakukan dengan cara memahami kondisi emosi dan psikologi komunikan. Pada proses komunikasi empati ini, komunikator harus dapat mengerti dan memahami kondisi komunikannya, maka dari itu komunikator tidak

boleh egois dan harus bersikap empati terhadap komunikannya. Dengan cara tersebut, maka komunikasi akan dapat berjalan dengan baik, sehingga tujuan dari pesan komunikasi yang disampaikan bisa tercapai. Berdasarkan definisi praktis tentang komunikasi empati tersebut, maka secara esensial tujuan yang hendak dicapai dalam proses komunikasi empati ini ialah menyampaikan pesan komunikasi tanpa adanya pemaksaan kehendak terhadap siapapun.

Komunikasi empati ini dirasa sangat relevan untuk diterapkan dalam pola pengasuhan anak, terutama jika diaplikasikan pada pola asuh intelektual-otoritatifotentif. Penerapan komunikasi empati dalam pola pengasuhan anak ini akan dapat membantu dalam menyampaikan pengajaran dan pendidikan kepada anak sejak usia dini secara efektif dan komunikatif. Secara umum, penerapan komunikasi empati dalam pola pengasuhan anak ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan perhatian orang tua kepada anaknya, terutama dalam menyampaikan pesan komunikasi yang bermuatan nilai-nilai pendidikan dan pengajaran bagi anak. Selanjutnya, komunikasi empatik dalam pola pengasuhan anak ini dapat diterapkan dengan cara orang tua harus selalu mendengarkan dan menyimak ketika seorang anak sedang berkomunikasi untuk menyampaikan pendapat dan gagasannya. Karena permasalahannya saat ini, banyak orang tua yang 'superior' sehingga sudah tidak mau lagi mendengarkan pendapat atau opini anaknya. Padahal, menurut Covey (2020), 'mendengarkan' inilah merupakan tahap awal dalam membangun komunikasi yang baik dalam realita kehidupan sehari-hari.

Upaya praktis lainnya dalam menerapkan komunikasi empati dalam pola pengasuhan anak ialah orang tua jangan memaksakan kehendak kepada anak. Pada upaya ini, orang tua dituntut sebisa mungkin untuk tidak egois dengan cara memaksakan kehendaknya kepada anak. Karena pada dasarnya, setiap anak berhak menentukan sikap dan pilihannya masing-masing, maka tugas orang tua pada posisi ini ialah mengarahkan agar anak selalu dalam alur (*on the track*) yang positif, produktif dan progresif. Berdasarkan tugas tersebut, maka secara empiris orang tua harus dapat menghargai setiap pendapat dan pilihan anaknya. Orang tua jangan memaksakan kehendaknya secara berlebihan, terlebih lagi jika kehendak tersebut bertentangan dengan pilihan anak.

Itulah beberapa upaya praktis yang dapat diterapkan dalam pola pengasuhan anak agar alur komunikasi antara orang tua dan anak dapat terbangun dengan baik. Jika alur komunikasinya terlaksana secara efektif, maka pola pengasuhan anaknyapun akan terlaksana secara aplikatif, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, pada kondisi dan fungsi inilah orang tua perlu membangun komunikasi yang empatik dengan anak. Dengan praktik komunikasi empatik tersebut, maka secara tidak langsung anak juga belajar untuk berempati. Maka dari itu, penerapan komunikasi empatik ini dirasa sangat bermanfaat dalam pola pengasuhan anak, karena selain untuk dapat membangun komunikasi empatik antara orang tua dengan anak, dapat juga menumbuhkan sikap dan sifat empati kepada anak.

Berdasarkan uraian dan pembahasan tentang penerapan komunikasi empati dalam pola pengasuhan anak yang telah dipaparkan tersebut, maka secara sistematis dan praktis dapat dikatakan bahwa ada empat prinsip komunikasi empati yang dapat diterapkan dalam pola pengasuhan anak, yaitu:

1. **Memperhatikan Anak.** Prinsip ini dapat diterapkan dengan cara memperhatikan anak ketika sedang berkomunikasi. Orang tua harus memperhatikan secara penuh terhadap apa yang disampaikan oleh anaknya yang berposisi sebagai komunikan dalam alur dan suasana komunikasi dalam keluarga.
2. **Mendengarkan Anak.** Prinsip ini merupakan tahap lanjutan dari prinsip yang pertama. Secara praktis, prinsip ini dapat dilakukan dengan cara orang tua harus mendengarkan anaknya ketika sedang menyampaikan pendapat, opini bahkan pemikirannya. Orang tua harus menyimak dan mendengarkan dengan baik apa yang dikomunikasikan oleh anaknya. Orang tua jangan memotong pembicaraan dan komunikasi dari anak. Lebih baik tunggu sampai anak selesai mengungkapkan pendapatnya, baru kemudian dilakukan komunikasi dialogis.
3. **Memahami Anak.** Prinsip ini menjadi tujuan utama dari penerapan komunikasi empatik dalam pola pengasuhan. Mengerti dan memahami anak ini tentunya diperlukan cara dan upaya tertentu, oleh karena itu orang tua sebisa mungkin untuk selalu memperhatikan kondisi dan mendengarkan opini

anak. Dengan mengetahui kondisi dan opini anak, orang tua akan dapat memahami apa yang diinginkan dan dicitatakan oleh seorang anak. Jika orang tua telah berhasil mengerti dan memahami anak secara sepenuhnya, maka ruang-ruang komunikasi akan lebih terbuka sehingga alur komunikasi yang terjadi antara orang tua dengan anak akan terlaksanakan secara efektif.

4. Menghargai Anak. Prinsip ini merupakan tahapan terakhir pada penerapan komunikasi empatik dalam pola pengasuhan anak. Setelah memperhatikan, mendengarkan, dan memahami anak, orang tua harus bisa menghargai pendapat dan pilihan anak. Pada dasarnya setiap anak mempunyai pendapat dan berhak menentukan pilihannya sendiri, oleh karena itu orang tua dituntut untuk tidak egois dan jangan terlalu memaksakan kehendak. Pada tahap ini, orang tua harus bisa menghargai setiap pendapat, pemikiran dan pilihan anak, selama berada pada konteks yang positif dan produktif. Tugas orang tua pada tahap ini ialah mendukung dan mengarahkan setiap pilihan anak yang positif dan produktif. Oleh karena itu, hendaknya orang tua menghargai pilihan dan keputusan anak demi masa depan anak yang lebih baik.

Menurut Zulvianti (2012) agar komunikasi empatik ini berjalan secara efektif, maka harus ada kesetaraan di dalamnya. Komunikasi empatik adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan oleh setiap orang namun hanya sedikit yang bisa memberikan definisi pasti mengenai hal tersebut. Namun dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah proses tercapainya persepsi antara individu yang bertindak sebagai pemberi informasi dan individu yang bertindak sebagai penerima informasi, meliputi kemampuan berbicara, mendengar, melihat dan kemampuan kognitif. Komunikasi dibutuhkan oleh setiap orang sepanjang hayatnya baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi dibutuhkan untuk mengatur tata karma pergaulan antarmanusia, dan komunikasi yang baik akan berpengaruh langsung pada struktur keseimbangan individu dalam hidup bermasyarakat (Khotimah, 2020: 34). Selanjutnya menurut Masturi (2010: 4) dengan dasar berpikir ini, pihak-pihak yang saling berhubungan akan menerapkan komunikasi empatik sehingga tidak terlalu sulit untuk menumbuhkan sikap saling memahami dan saling menghormati dalam tindakan komunikasi.

Komunikasi Empatik Dalam Mengasuh Lansia

Komunikasi empati mampu memberikan kekuatan untuk mengubah kondisi-kondisi negatif ketika seseorang berusaha meningkatkan interaksi-interaksi dengan orang lain. Berkomunikasi secara empati juga berarti bersikap peka terhadap respon atau isyarat apapun yang muncul dari khalayak atau lawan bicara yang menerima pesan komunikasi kita, baik verbal dan non verbal. Berkomunikasi secara empati adalah berkomunikasi dengan rasa hati yang mendalam.

Komunikasi empati berarti mendengarkan dengan mata, telinga, dan hati untuk memahami dan merasakan. Mendengarkan di sini adalah mendengarkan untuk mengerti, bukan untuk menjawab dan mendengarkan isi pembicaraan dan bukan siapa yang berbicara. Komunikasi empati dibangun dengan adanya sikap ikut merasakan, kesadaran diri, peka bahasa nonverbal, mengambil peran dan tetap kontrol emosi. Dalam hal ini yang menjadi pihak dalam menjalin komunikasi yaitu antara pengasuh dengan lansia. Seseorang yang sudah memasuki masa lansia tentu saja memiliki perubahan psikologis yang tak menentu. Cepat tersinggung, marah, merasa cemas, ingin dipedulikan, bahkan depresi. Mereka kembali seperti masa kanak-kanakan.

Perubahan psikologis lansia dapat dilihat dari aspek-aspek biologi, ekonomi, sosial dan usia atau batas usia. Dalam aspek biologi dalam arti menurunnya daya tahan fisik yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Hal ini terjadi kerana seiring meningkatnya usia, sehingga terjadi penurunan struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ, seperti pikun dan lansia juga mudah sakit kerana penurunan daya imun yang semakin menurun. ditandai dengan penurunan kapasitas dan fungsi jaringan tubuh seiring dengan pertambahan usia.

Perubahan yang dialami tubuh meliputi beragam hal, diantaranya perubahan sistem integumen, sistem respirasi perubahan sistem muskuloskeletal, bahkan perubahan pada otak dalam menjalankan fungsinya. Yakni:

1. Perubahan sistem integument Seiring bertambahnya usia kulit akan kehilangan elastisitas sehingga akan mengendur dan keriput, terdapat flek-flek hitam dan penebalan keratin/keratosis.
2. Perubahan bagian kepala dan leher pada mata akan terjadi penurunan fungsi penglihatan dan rentan terhadap penyakit katarak, terjadi penurunan fungsi pendengaran dan penciuman, telinga dan hidung tampak lebih besar, penurunan indera pengecap sehingga lansia rentan terhadap penyakit diabetes.
3. Perubahan sistem respirasi/pernapasan pada lansia terjadi penurunan massa atau kekuatan otot pernapasan.
4. Perubahan sistem kardiovaskuler pada lansia terjadi penurunan dan pembengkakan otot jantung. Biasanya denyut nadi perifer atau denyut nadi ekstermitas bawah lebih lemah dibanding denyut nadi ekstermitas atas.
5. Perubahan gastrointestinal dan abdomen lansia akan kehilangan gigi sehingga intoleransi terhadap makanan, lebih sering BAB, mual dan muntah dan lebih sering cepat kenyang.
6. Perubahan sistem reproduksi pada wanita terjadi penurunan selaput lendir/telur yang sering dikenal dengan menopause sedangkan pada pria fungsi reproduksi masih tetap bagus hingga usia 90 tahun. Untuk perubahan payudara pada wanita akan terjadi kekenduran dan mengecil sedangkan pada pria akan terjadi pembesaran payudara.
7. Perubahan sistem perkemihan pada pria akan terjadi pembesaran prostat sehingga terjadi retensi urin dan ketidakmampuan dalam mengontrol pengeluaran urin, sedangkan pada wanita terjadi penurunan kekuatan otot sehingga terjadi ketidakmampuan dalam mengontrol pengeluaran urin.
8. Perubahan sistem musculoskeletal pada usia lanjut tulang menjadi lebih rapuh dan tipis sehingga memungkinkan terjadi osteoporosis. Kondisi ini meningkatkan resiko patah tulang. Bukan hanya itu pada lansia rentang terjadi pembungkukan/kifosis, gangguan mobilisasi, dan femur pada bagian leher.
9. Perubahan pada otak dan sistem saraf semakin bertambah usia terjadi penurunan ukuran saraf, Parkinson/tremor, penurunan reflex tubuh dan perubahan kualitas tidur. Pada lansia dapat terjadi kerusakan sel pada otak

dan saraf sehingga dapat menimbulkan suatu kondisi yang dikenal dengan demensia.

Aspek ekonomi menjelaskan bahwa lansia dipandang lebih sebagai beban dari pada potensi sumber daya bagi pembangunan. Lansia dianggap sebagai orang yang tidak produktif dan hidupnya perlu ditompang oleh generasi yang lebih muda seperti keluarga, anak, dan cucu. Lanjut usia yang masih memasuki lapangan pekerjaan, produktivitasnya sudah menurun dan pendapatannya lebih rendah dibandingkan pekerja usia produktif dengan begitu usia lanjut usia tidak boleh berkerja atau memasuki masa pensiun.

Aspek sosial lansia ketika di lingkungan masyarakat dengan berkurangnya fungsi indera pendengaran, penglihatan, gerak fisik dan sebagainya maka muncul gangguan fungsional atau bahkan kecacatan pada lansia. Misalnya badannya menjadi bungkuk, pendengaran sangat berkurang, penglihatan kabur dan sebagainya sehingga sering menimbulkan keterasingan.

Hal itu sebaiknya dicegah dengan selalu mengajak mereka melakukan aktivitas, selama yang bersangkutan masih sanggup, agar tidak merasa terasing atau diasingkan. Karena jika keterasingan terjadi akan semakin menolak untuk berkomunikasi dengan orang lain dan kadang-kadang terus muncul perilaku regresi seperti mudah menangis, mengurung diri, mengumpulkan barang-barang tak berguna serta merengek-rengok dan menangis bila ketemu orang lain sehingga perilakunya seperti anak kecil.

Jadi, tindakan yang seharusnya dilakukan oleh pengasuh adalah memberikan orientasi realitas, dengan begitu lansia akan berkurang rasa kecemasannya. dengan cara menghibur dan mendengarkan lansia yang ingin bercerita.

Rasa empati bisa dibangun karena adanya kesadaran dari dalam diri seseorang tanpa keterpaksaan. Begitu juga yang peneliti temukan yaitu adanya dua pengasuh yang mempunyai sifat berempati yang dibangun dengan kesadaran diri, mereka beranggapan bahwa lansia seperti orang tua sendiri maka empatinya dibangun dengan kesadaran diri dan ikhlas. Namun, hal tersebut belum bisa dirasakan oleh semua lansia di sana.

Memasuki usia yang renta, tak jarang seorang lansia mengalami depresi. Ketiga informan mengambil peran yang berbeda-beda dalam menghadapi lansia yang depresi. Informan yang pertama memberikan nasihat, dan pendekatan dengan berbicara pelan-pelan terhadap lansia agar lansia tidak tersinggung terhadap apa yang di sampaikan oleh pengasuh, kemudian informan kedua lebih memberikan perhatian terhadap lansia dan informan ketiga lebih memilih diam ketika lansia sedang depresi.

Selain itu, lansia juga tak jarang memiliki kecenderungan untuk bersikap agresif. Sebagai pengasuh sudah seharusnya memiliki sifat pengendalian diri ketika lansia yang sedang curiga dan agresif, supaya lansia tersebut lebih tenang dan bisa meredakan amarahnya. cara mengontrol emosi ketika lansia sedang marah yakni dengan cara bersifat lembut dan berbicara dengan lansia, informan kedua dengan cara biasabiasa saja, sedangkan infroman ketiga yakni dengan cara berbicara dengan perlahan-lahan dan menasehati lansia supaya mereka menyadari dengan kesalahan mereka. Namun, tetap saja lansia yang kondisinya sudah parah dia akan tetap bersikap agresif sulit dikendalikan.

Teori- teori psikoanalisis menggambarkan kemunculan konsep empati lebih pada konteks interaksi emosional antara ibu dan anak, yaitu bagaimana seorang ibu mampu meredakan kemarahan anak, memberikan pelukan kehangatan yang menenangkan, memberikan jalan keluar atas masalah yang dihadapi, dan seterusnya. Demikian pula tentang bagaimana anak bisa menempatkan diri dalam menanggapi senioritas dan otoritas peran orang tua dalam keluarga. Orang tua menyadari keragaman kapasitas pada diri anak- anaknya, implikasinya perhatian dan kasih sayang orangtua diberikan secara obyektif berdasarkan tingkat kebutuhan anak- anaknya dan bukan didasarkan pada faktor emosional orang tua, seperti suka atau tidak suka.

Empati berperan penting dalam hubungan interpersonal orang tua dan anak. Jadi menurut psikoanalisis, empati merupakan pusat dari hubungan interpersonal, landasan untuk perkembangan manusia yang mempengaruhi kualitas emosional dan sosial individu.

Para tokoh behaviourisme tertarik untuk menghubungkan empati dengan perilaku menolong yang berpijak pada teori classical conditioning dari Ivan Pavlov, yaitu perilaku menolong merupakan hasil dari pembelajaran sosial yang meliputi:

1. Conditioning (pembiasaan)

Menurut para ahli behavioris perilaku menolong terjadi karena pembiasaan yang dilakukan para orangtua agar anak-anaknya senantiasa memberikan pertolongan kepada orang lain atau individu membiasakan diri untuk melatihnya.

2. Modelling (keteladanan)

Para orang tua atau orang dewasa lainnya memberikan contoh kepada anak-anaknya untuk memberikan pertolongan, bukan memerintahkan anak untuk memberikan pertolongan sebagaimana hal ini bisa dilakukan pada pembelajaran dengan pembiasaan. Jadi tujuan dari keteladanan agar anak dapat mencontoh perilaku orang tua.

3. Insight (pemahaman)

Perilaku menolong muncul dari hasil pemahaman atas kondisi target. Individu memahami apa yang dirasakan dan dipikirkan orang lain yang membutuhkan pertolongan. Hasil dari pemahaman ini membawa individu untuk berempati yang selanjutnya menimbulkan keinginan untuk memberikan pertolongan. Pemberian pertolongan ini merupakan level tertinggi dari pembelajaran sosial, karena perilaku ini muncul dari hasil pemahaman dan kesadaran diri atas kondisi yang terjadi pada diri orang lain. Daniel Goleman mengatakan barangkali empati lebih penting daripada Intelligence Quotient (IQ) karena sejalan dengan pandangan ini sejumlah program-program yanadalah g signifikan telah dimulai untuk melatih kesadaran berempati pada anak-anak. Selain di dalam bidang psikoterapi, psikologi sosial, dan psikologi perkembangan, training- training empati juga telah menyebar luas sampai di bidang bisnis dan kedokteran, termasuk di dalamnya kebidanan dan khususnya keperawatan karena dari sejumlah riset yang telah dilakukan peran empati berkaitan erat dengan cepatnya kesembuhan pasien.

Faktor Yang Mempengaruhi Empatik Dalam Mengasuh Lansia (Keluarga)

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi perkembangan empati pada diri seseorang adalah pola asuh. Hubungan yang kuat antara pola asuh pada masa-masa awal dengan anak yang mempunyai ayah yang terlibat dalam pengasuhan serta ibu

yang sabar dalam menghadapi ketergantungan anak akan mempunyai empati yang lebih tinggi. Keterlibatan ayah dalam hal ini berhubungan dengan jumlah waktu yang diluangkan bersama anak, toleransi diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Besarnya tingkat intraksi ibu dan anak
2. Refleksi kelembutan, responsivitas dan penerimaan terhadap perasaan anak, yang semuanya berhubungan dengan perilaku prososial ibu. Ibu yang puas dengan perannya akan mampu menciptakan anak yang memiliki empati yang tinggi. Hal ini terjadi karena ibu mempunyai keyakinan akan kemampuannya dan tidak cemas dalam pengasuhan anak akan menciptakan hubungan kelekatan antara ibu dan anak secara aman. Ibu yang memiliki kepercayaan lebih juga dapat memberikan perhatian atau lebih peduli perasaan anak.

Hal lain yang mempengaruhi perkembangan empati adalah kehangatan orang tua. Orang tua yang hangat dan penuh perhatian cenderung menghargai dan jarang menggunakan hukuman dalam menilai perilaku anak. Orang tua akan lebih banyak menggunakan alasan- alasan yang dapat diterima anak dalam menjelaskan mengapa suatu perbuatan dinilai salah. Selanjutnya hal- hal di atas akan dijadikan model bagi anak dalam mengembangkan kepedulian empati atau dengan kata lain anak akan melakukan proses modelling pada ibu dalam berempati. Metode pendisiplinan yang diterapkan orang tua terhadap anak juga berhubungan dengan pola asuh. Metode ini diterapkan dengan memfokuskan perhatian pada perasaan dan reaksi orang lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi empati ialah :

a. Kepribadian

Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi akan mempunyai tingkat empati dan nilai prososial yang tinggi pula. Kebutuhan afiliasi adalah kehangatan dan sokongan dalam hubungan dengan orang lain. Aspek- aspek kebutuhan berafiliasi adalah, simpati yaitu rasa saling menghormati akan keadaan dan keberadaan orang lain, empati yaitu perasaan mendalam terhadap apa yang dialami orang lain, a. Kepribadian Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi akan mempunyai tingkat empati dan nilai prososial yang tinggi pula. Kebutuhan afiliasi adalah kehangatan dan sokongan dalam hubungan

dengan orang lain. Aspek- aspek kebutuhan beraffiliasi adalah, simpati yaitu rasa saling menghormati akan keadaan dan keberadaan orang lain, empati yaitu perasaan mendalam terhadap apa yang dialami orang lain,

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan beberapa penelitian diketahui bahwa perempuan mempunyai tingkat empati yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan laki-laki. Persepsi stereotip ini didasarkan pada kepercayaan bahwa perempuan nurturance (bersifat memelihara) dan lebih berorientasi interpersonal daripada laki-laki. Anak perempuan lebih empatik dalam merespon secara verbal keadaan distress orang lain. Perempuan lebih berorientasi eksternal (orientasi pada orang lain), sedangkan laki- laki lebih berorientasi internal (orientasi pada diri sendiri).

c. Usia

Kemampuan berempati akan semakin bertambah dengan meningkatnya usia. Hal ini dikarenakan bertambahnya pemahaman perspektif. Usia juga akan mempengaruhi proses kematangan kognitif dalam diri seseorang.

d. Derajat Kematangan

Empati dipengaruhi oleh derajat kematangan, yang dimaksud adalah besarnya kemampuan seseorang dalam memandang sesuatu secara proporsional.

e. Sosialisai

Semakin banyak dan semakin intensif seorang individu melakukan sosialisasi maka akan semakin terasah kepekaannya terhadap emosi orang lain. Beberapa hal yang menjadikan sosialisasi sebagai komponen yang berpengaruh terhadap empati, yaitu:

- 1). Sosialisasi membuat seseorang mengalami banyak emosi atau dengan kata lain melalui sosialisasi seseorang mendapat peluang untuk mengalami sejumlah emosi orang lain karena individu telah mengalami emosi tersebut.
- 2). Sosialisasi membuat seseorang dapat mengamati secara langsung situasi internal orang lain,
- 3). Sosialisasi membuka terjadinya proses role taking (mengambil peran),
- 4). Terdapat banyak afeksi sehingga seseorang akan lebih terbuka terhadap kebutuhan emosi orang

lain, 5). Ditemukan banyak model dalam sosialisasi yang dapat memberikan contoh kebiasaan prososial dan perasaan empati yang dinyatakan secara verbal.

Bentuk-bentuk Empati Dalam Mengasuh Lansia

Orang yang memiliki empati adalah seseorang yang dengan kondisi mental yang dapat mengetahui perasaan dan pikiran orang lain. Ada empat bentuk atau tipe empati yang dimiliki manusia, diantaranya:

a. Affective Empathy

Empati ini disebut juga dengan empati emosional, yaitu empati yang membuat seseorang dapat merasakan dan menanggapi emosi orang lain. Seseorang yang memiliki empati jenis ini akan sangat sensitif dengan sekitarnya dan sulit membatasi diri untuk tidak terlibat dengan orang lain.

b. Cognitive Empathy

Empati jenis ini disebut juga dengan empati intelektual, yaitu empati yang membuat seseorang dapat menempatkan dirinya dalam posisi orang lain. Seseorang yang memiliki empati jenis ini biasanya dapat memahami sesuatu atau orang lain dari berbagai sudut pandang sehingga dapat menyelesaikan masalah pada suatu kelompok.

c. Somatic Empathy

Empati jenis ini merupakan hal-hal yang diluar tubuh, yaitu empati yang membuat seseorang merasakan empati ketika melihat sesuatu terjadi diluar tubuhnya. Seseorang yang memiliki empati jenis ini biasanya orang yang cuek tapi berhati lembut karena harus benar-benar melihat kesulitan orang lain secara langsung baru merasakan empati.

d. Spiritual Empathy

Jenis empati ini merupakan tentang pencerahan yang didapatkan seseorang setelah melihat sesuatu. Empati spiritual membuat atau mendorong seseorang bertindak secara spontan.

Urgensi Empati Anggota Keluarga Bagi Lansia

Empati adalah pondasi dari semua interaksi hubungan antar manusia. Mampu merasakan kondisi emosional orang lain, maka kita bisa membina relasi yang akrab dengan orang lain. Untuk memahami empati juga bisa diperoleh dari beberapa pendekatan atau dalam perannya dalam hubungan antar pribadi. Secara sederhana, empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk membayangkan diri sendiri berada pada tempat dan pemahaman yang dimiliki orang lain, mencakup perasaan, hasrat, ide-ide, dan tindakan-tindakannya. Istilah ini awalnya biasa digunakan dengan rujukan khusus pengalaman estetis. Namun belakangan, hal ini diterapkan lebih luas dalam hubungan interpersonal. Empati dinilai penting dalam meningkatkan kualitas positif hubungan keluarga dengan lansia.

Dalam perkembangannya empati menjadi terbukti bagian penting juga anggota keluarga dalam berumah tangga dengan lansia. Untuk menjadi keluarga yang harmonis, utuh, dan nyaman orang yang sehari-hari berada dalam satu rumah dengan lansia perlu memiliki kemampuan empati yang baik kepada lansia. Keluarga memerlukan empati untuk memahami kondisi lansia untuk dapat membantu, mendukung, dan menyanyangi dalam keseharian lansia yang tidak sedikit pengorbanan yang harus diberikan.

Keluarga yang tidak memahami perasaan-perasaan, pikiran-pikiran, motif-motif dan tindakan orang tuanya atau lansia dirumah akan sulit untuk memfasilitasi dan melayani kebutuhan lansia. Empati keluarga pada lansia, semakin diperlukan dalam kehidupan rumah tangga. Jika kita bertanya apa karakteristik dari keluarga yang sukses maka banyak ahli psikologi menjawab yaitu keluarga berpengetahuan, mampu menciptakan kebahagiaan keluarga, strategis dan empatik.³³ Dari segi sosial, empati menjadi lebih penting lagi bagi keluarga terhadap lansia. Hilangnya empati dapat melahirkan kecenderungan keluarga melakukan eksploitasi terhadap orang tuanya. Tingkah laku agresif terhadap lansia banyak terjadi karena terhambatnya empati keluarga. Ucapan kasar dan sikap acuh pada lansia, serta ketidakpedulian keluarga terhadap apa yang dialami lansia merupakan tanda-tanda rendahnya empati oleh keluarga terhadap lansia.

Kuatnya empati anggota keluarga merupakan indikasi dari kesadaran diri, identitas diri yang sehat, penghargaan diri yang terkelola dengan baik, dan kecintaan terhadap diri sendiri dalam arti positif. Di sisi lain, empati menunjukkan juga adanya kematangan kognitif dan afektif dalam memahami orang lain, kemampuan mencintai dan menghargai orang lain, serta kesiapan untuk hidup bersama dan saling mengembangkan dengan orang lain. Empati merupakan tembok karang moralitas seorang anak kepada kedua orang tuanya, mengabdikan dirinya untuk berusaha selalu menghormati dan menyenangkan hati kedua orang tua, bukan untuk memanfaatkan dan mengambil untung dari mereka.

Empati lebih kuat jika kita pernah mengalami kejadian yang sama, atau minimal orang yang terdekat dengan kita. Lakukan dengan nyata bahwa kita berempati. Berhati-hati dalam ucapan dan perbuatan, pikirkan perilaku dan perkataan kita sebelum melakukan atau mengucapkannya kepada orang tua atau lansia. Mungkin saja perilaku dan perkataan kita menyakiti orang tua, dan bisa jadi kita cukup bijak. Mulailah dari diri-sendiri jangan menyuruh orang lain melakukan sesuatu yang kita sendiri malas atau tidak melakukannya, memberikan bantuan aksi nyata dengan menanyakan sesuatu yang bisa kita lakukan untuk membantu kedua orang tua atau lansia. Jika tidak bisa memberikan sesuatu yang di mintanya, cari cara lain lain atau menanyakan kepada orang lain. Keluarga sebagai unit terkecil dari tatanan masyarakat menjadi tempat yang paling strategis untuk menjaga sikap empati kepada kedua orang tua atau lansia, sehingga keluarga akan sangat mempengaruhi tinggi ataupun rendahnya kebahagiaan lansia.

Prinsip-Prinsip Dalam Komunikasi Empati

Agar komunikasi berjalan efektif, para pelaku komunikasi harus memperhatikan dan menerapkan prinsip komunikasi empatik, yaitu: *Pertama*, prinsip adalah keseluruhan, bukan sebagian. Tiga orang buta sedang berdiri mengelilingi seekor gajah dan mencoba memberikan gambaran mengenai Sang Gajah. Orang buta pertama yang memegang ekor gajah mengatakan gajah itu kurus dan panjang. Orang buta kedua yang memegang telinga gajah mengatakan gajah itu berkulit tipis dan lentur. Orang buta ketiga yang memegang perut kaki gajah mengatakan gajah itu

berkulit keras, dan berbentuk bulat. Kejadian itu harus dimaknai sebagai keseluruhan, bukan dipisah-pisah.

Kedua, moral. Cobalah terlebih dahulu mencari informasi yang selengkap-lengkapannya sebelum memberikan komentar. Jika hanya memiliki sepenggal informasi, maka jangan langsung membentuk opini dan menyatakan pendapat berdasarkan informasi yang belum lengkap tersebut. Untuk masalah ini, yang perlu dilakukan adalah melengkapi informasi yang ada dengan banyak bertanya kepada pihak-pihak yang terlibat, sebelum mengambil keputusan dan mengkomunikasikan keputusan yang kita ambil. Cara lain adalah aktif mencari informasi tambahan yang diperlukan sehingga mendapat gambaran yang lebih lengkap terhadap sesuatu yang akan kita komunikasikan.

Ketiga, berusaha mengerti, baru dimengerti. Seorang manager pemasaran produk elektronik berteknologi tinggi sedang menawarkan produknya kepada calon pelanggan. Supaya terkesan canggih, dalam menjelaskan spesifikasi produk yang ditawarkan, manajer menggunakan istilah-istilah teknis yang berhubungan dengan produk elektronik tersebut. Dia juga langsung menjelaskan pilihan unggulan dari produk ini serta mendemokan penggunaan produk tersebut. Namun demikian, karena bahasa yang digunakan terlalu canggih bagi calon pembeli, serta produk yang didemokan ternyata bukan produk yang dibutuhkan calon pembeli, maka bisa dibayangkan hal yang terjadi kemudian: calon pelanggan tidak mau membeli produk yang ditawarkan.

Habits of Highly Effective People mengatakan bahwa dalam berkomunikasi ada baiknya untuk terlebih dahulu mencoba mengerti, sebelum menuntut untuk dimengerti. Dengan mengerti duduk permasalahan yang sebenarnya, serta mengerti lawan bicara, akan lebih mudah bagi memahami sesuatu yang dikomunikasikan orang tersebut, dan akan lebih mudah pula bagi untuk memberikan pendapat, masukan yang mudah dimengerti lawan bicara. Dalam kasus di atas, jika manajer terlebih dahulu mencoba mengerti calon pembeli (apakah calon pembeli cukup paham dengan istilah teknis?) dan kebutuhan calon pembeli, maka dalam mengkomunikasikan produk yang akan dijualnya bisa menggunakan bahasa yang

lebih mudah dipahami, dan memulai dengan pendekatan solusi bagi calon pembeli, bukannya solusi yang diasumsikan dibutuhkan oleh calon pembeli tersebut.

Keempat, diagnosa sebelum respon. Bapak Salim pergi ke dokter mata. Kepada dokter, Pak Salim mengeluh ia tidak bisa menggunakan matanya untuk membaca. Dokter memeriksa mata Pak Salim, lalu memintanya membeli kaca mata yang sesuai dengan resep yang diberikan. Seminggu kemudian, Pak Salim kembali ke dokter mata yang sama. Ia mengeluh walaupun sudah membeli dan menggunakan kaca mata yang disarankan dokter, ia tetap tidak bisa membaca. Dokter menjadi bingung. Setelah diselidiki lebih jauh, ternyata permasalahannya bukan pada ukuran kaca mata, tetapi pada Bapak Salim sendiri karena Bapak Salim buta huruf. Dalam hal ini, walaupun dokter menyarankan menggunakan kaca mata yang paling canggih sekalipun, Pak Salim tetap tidak akan bisa membaca. Di sini, moral yang dapat dipelajari dari anekdot ini adalah, sebelum memberikan pendapat, masukan atau jawaban, diagnosis terlebih dahulu secara teliti permasalahan yang dihadapi lawan bicara. Setelah menemukan akar permasalahannya, akan lebih mudah untuk membantu memberikan jawaban, solusi ataupun masukan yang diperlukan lawan bicara.

Kelima, keyakinan. Jika seseorang tersesat dan bertanya kepada orang yang ditemui di jalan tentang alamat, orang tersebut memberikan informasi tetapi ia tidak terlihat yakin akan informasi yang diberikannya. Apa yang akan dilakukan? Apakah akan mengikuti petunjuk yang diberikan orang tersebut? Jika seseorang pergi ke toko obat, dan si Penjual menawarkan obat yang diperlukan. Akan tetapi, ketika ditanya apakah obat tersebut manjur, si Penjual tidak memberikan jawaban yang meyakinkan. Apakah akan dibeli obat yang ditawarkan tersebut? Jawaban dari kedua situasi di atas kemungkinan besar adalah *tidak*. Pada dasarnya, manusia akan cenderung lebih percaya kepada orang yang memiliki dan menunjukkan keyakinan diri tinggi. Dengan demikian, jika berkomunikasi, pastikan hal yang dikomunikasikan benar-benar dikuasai dengan baik, dan benar-benar diyakini kebenarannya. Jika sudah yakin, maka akan lebih mudah untuk meyakinkan orang lain. John Maxwell dalam buku Mengembangkan Kepemimpinan di Sekeliling Anda mengatakan pentingnya lebih memfokuskan perhatian pada orang yang diajak berkomunikasi, bukannya pada diri

sendiri. Dengan memberikan fokus perhatian kepada orang lain, maka mereka akan merasa dipedulikan.

Kalau orang merasakan memang memberikan perhatian, kepedulian, dan rasa hormat kepada mereka ketika berbicara ataupun menyampaikan pendapat, maka mereka akan juga bersedia mendengarkan dengan penuh perhatian sesuatu yang dikomunikasikan kepada mereka. Dengan memfokuskan perhatian kepada orang lain, manusia bisa lebih mudah memahami lawan bicaranya (apa keinginan mereka, apa permasalahan mereka, apa yang mereka perlukan dari kita). Jika telah dipahami mereka, tentunya bisa dikomunikasikan hal yang kiranya dapat menarik perhatian mereka, dan sesuatu yang kiranya mau mereka terima, beli, ataupun dukung.

Keenam, kontak mata. Kontak mata merupakan bagian yang penting dalam berkomunikasi. Dengan melibatkan kontak mata dengan orang yang diajak bicara, hal ini memberi kesan dan pesan kepada orang tersebut bahwa sungguh-sungguh terhadap sesuatu yang dikomunikasikan. Kesungguhan ini akan mendorong lawan bicara memperhatikan dengan seksama apapun yang komunikasikan. Mereka juga lebih percaya karena kesungguhan yang diperlihatkan sehingga akan lebih mudah bagi mereka memberikan dukungan ataupun memberikan jawaban "Ya", atau melakukan apapun yang dianjurkan kepada mereka.

Ketujuh, senyuman. Jika berpapasan dengan orang lain (yang tidak kenal sama sekalipun) di lift, di tangga, ataupun di koridor kantor, cobalah sapa orang tersebut (dengan mengucapkan: Selamat Pagi, Selamat Siang, atau sekadar sapaan sederhana "Hai") dan berilah senyuman hangat. Hampir bisa dipastikan orang tersebut akan tersenyum kembali. Senyuman, menurut Maxwell, memang merupakan senjata yang paling ampuh yang dapat digunakan untuk membuka komunikasi. Senyuman yang tulus dan hangat dapat mengatasi berbagai hambatan dalam komunikasi (misalnya: ketegangan, kecurigaan, kemarahan, kecemburuan). Senyuman merupakan indikasi adanya emosi positif terhadap orang yang diajak berkomunikasi. Jika lawan bicara merasa memang "suka" berkomunikasi dengannya, maka akan lebih mudah bagi orang tersebut menerima masukan, pendapat, ataupun solusi kepadanya.

Kedelapan, saling menyukai. Nasihat yang cenderung diterima musuh atau kawan, Pendapat siapa yang cenderung lebih didukung orang yang tidak kenal sama

sekali atau orang yang sudah sangat kenal dengan baik, pembicaraan siapa yang lebih cenderung dipercaya orang yang dihormati dan menghormati kita atau orang yang membenci? Intinya, komunikasi akan efektif, jika orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling menyukai. John C. Maxwell juga memiliki pendapat yang sama. Maxwell berpendapat menyukai orang lain yang diajak berkomunikasi merupakan awal kemampuan berkomunikasi yang efektif. Jika berjumpa dengan seseorang dan reaksinya bermusuhan, afek (emosi) yang akan ditimbulkan pada diri kita adalah marah, sedangkan jika reaksi awalnya menghargai dan menyenangkan, dan emosi yang ditimbulkan adalah positif.

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa ketika menjumpai seseorang yang disukai, dia terlihat sebagai orang yang menarik. Hal ini karena aspek terpenting dari perasaan menyenangkan adalah harapan yang memperkuat perasaan terhadapnya. Komunikasi baru dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Dapat dinyatakan pula bahwa komunikasi akan lebih efektif bila para komunikan saling menyukai. Seorang yang dikatakan berhasil dalam komunikasi empatik adalah seorang yang sanggup menumbuhkan dan memperkuat rasa harga diri komunikan. Kata-kata kunci yang bisa dijadikan pedoman dalam komunikasi empatik adalah memahami, kepedulian, penghargaan, dan perhatian terhadap orang lain. (anita, 2003)

KESIMPULAN

Komunikasi adalah hubungan dua arah yang mengedepankan prinsip saling memahami satu sama lain. Tercapainya fungsi komunikasi dan tujuan komunikasi akan menciptakan komunikasi efektif. Komunikasi adalah hubungan dua arah yang mengedepankan prinsip saling memahami satu sama lain. Tercapainya fungsi komunikasi dan tujuan komunikasi akan menciptakan komunikasi efektif.

Dengan demikian, komunikasi empatik berarti mendengarkan dengan mata, telinga, dan hati Anda untuk memahami, berintuisi, dan merasa. Mendengarkan di sini adalah mendengarkan untuk mengerti, bukan untuk menjawab dan mendengarkan isi pembicaraan dan bukan siapa yang berbicara. Respon yang tepat

juga menjadi kunci komunikasi empatik, maka berikanlah respon seperti baru pertama kali mendengarkan topik pembicaraan.

Pentingnya empatik dalam komunikasi, Komunikasi mempunyai hubungan yang erat dengan empati. Empati dapat dibangun dari komunikasi efektif. Namun dibandingkan dengan komunikasi saja empati dapat memberikan pengaruh yang lebih jauh cakupannya dan luas jangkauannya. Komunikasi hanya terbatas pada dua jenis saja, yaitu verbal dan nonverbal, berbeda halnya dengan empati. Ia bisa terbentuk meski melalui perasaan, pengetahuan dan juga keyakinan seseorang akan sebuah objek. Empati mengenalkan dan memberi pemahaman pada status pikiran, keyakinan, keinginan, dan khususnya perasaan dari orang lain; yaitu kemampuan menempatkan diri seperti yang dialami pada keadaan orang lain atau mengalami pandangan, harapan atau emosi orang lain dalam dirinya, dan bisa dikatakan pula sebagai resonansi emosi. Dengan demikian komunikasi empati melibatkan emosi dari subjek dan objek penerima komunikasi.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam komunikasi empati adalah

1. Lingkungan keluarga
2. Terlalu menyembunyikan kekecewaan atau kemarahan
3. Membuat Asumsi tentang Motivasi Orang Lain
4. Terlalu berempati.

Sikap supportif dan defensif dalam komunikasi, Salah satu faktor yang menumbuhkan hubungan sosial yang baik dalam komunikasi empatik adalah sikap supportif, yakni sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional.

Prinsip komunikasi empati terhadap mengasuh anak, Komunikasi empati ini dirasa sangat relevan untuk diterapkan dalam pola pengasuhan anak, terutama jika diaplikasikan pada pola asuh intelektual-otoritatifatif. Penerapan komunikasi empatik dalam pola pengasuhan anak ini akan dapat membantu dalam

menyampaikan pengajaran dan pendidikan kepada anak sejak usia dini secara efektif dan komunikatif. yang dapat di terapkan dalam mengasuh anak sebagai berikut:

1. Memperhatikan anak
2. Mendengarkan anak
3. Memahami anak
4. Menghargai dan mengapresiasi anak.

Komunikasi empati dalam mengasuh lansia, Perubahan psikologis lansia dapat dilihat dari aspek-aspek biologi, ekonomi, sosial dan usia atau batas usia. Dalam aspek biologi dalam arti menurunnya daya tahan fisik yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Hal ini terjadi kerana seiring meningkatnya usia, sehingga terjadi penurunan struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ, seperti pikun dan lansia juga mudah sakit kerana penurunan daya imun yang semakin menurun. ditandai dengan penurunan kapasitas dan fungsi jaringan tubuh seiring dengan penambahan usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Kusasi, *Hubungan Empati Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Hidup*, Kalimantan Timur:Kementrian Agama 2014.
- Winda Kustiawan, dkk, *Komunikasi Aserif Dan Empatik Dalam Psikologi Komunikasi, Medan*: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022.
- Seru Roji, *Penerapan Komunikasi Empatik Dalam Program Reality Show Orang Pinggiran Trans 7*, Semarang:Universitas Islam Negeri Walisong, 2018.
- Nora Zulvianti, *Komunikasi Empati Dalam Pelayanan Masyarakat*, Padang:IAN Imam Bonjol, 2012.
- Siswati Dan Sudilah, *Kemampuan Komunikasi Empati Merupakan Sarana Efektif Bagi Guru Dalam Melaksanakan Pembelajaran*, UPBJJ: Yogyakarta, 2016.
- Budastuti Wiratmo Dkk, *Komunikasi Empati Dalam Relasi Guru Dengan Orang Tua Pada Pembelajaran Daring Dimasa Pandemi*, Kota Semarang, 2021.
- Faisal Muzammi, *Parenting Communication: Penerapan Komunikasi Empati Dalam Pola Pengasuhan Anak*, Purwakarta, 2022.
- Sri Choiriyati, *Komunikasi Empati Pengasub Dalam Prubahan Psikologis Lansia*, Universitas Muhamadiyah:Lampung, 2021.
- Nurdin, *Urgensi EmpatiAnggota Keluarga Dalam Menyikapi Kehadiran Lansia Dalam Rumah Tangga*, IAIN Ponorogo, 2021.