

# MEMAHAMI ORANG LAIN MELALUI KETERAMPILAN MENDENGAR SECARA EMPATIK

**Sukron Makmun**

Character Building Development Center, BINUS University  
Jln. Kemanggisian Ilir III No. 45, Kemanggisian-Palmerah, Jakarta Barat 11480  
sukronmakmun\_aladhwa@yahoo.co.id

## ABSTRACT

*This paper discusses how to develop empathic listening skill to understand others. The purposes of writing this paper are: exploring of the concept of empathic listening and its urgency in the communication process, describing the barriers that are often experienced by a person to listen in the communication process, and describing how to develop empathic listening skills. In this paper the author uses descriptive-analytical method. The procedures are: 1) data collection, 2) classification of data, 3) data analysis, and 4) drawing conclusions. Source of the data was gained from information available in the literatures. The data analysis was done by using content analysis method (content analysis), which is an attempt to explore the symbolic meaning of the message or the contents of a book or other writings products. The results showed that one of the skills currently needed by humans and often escaped the attention is empathic listening skill. It can be said that the failure in communication may be caused by lack of adequate skills in this regard. Therefore, by developing the skill of empathic listening communication failure can be revealed, misunderstandings can be avoided and disputes can be eliminated.*

**Keywords:** *understanding people, listening skill, empathy*

## ABSTRAK

*Makalah ini membahas tentang cara mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik untuk memahami orang lain. Tujuan dari penulisan makalah ini adalah: melakukan eksplorasi terhadap konsep mendengar secara empatik dan urgensinya dalam proses komunikasi, menjelaskan hambatan-hambatan yang sering kali dialami oleh seseorang untuk mendengar dalam proses komunikasi, dan menjelaskan cara mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik. Dalam pembahasan makalah ini penulis menggunakan metode deskriptif-analitis, dengan prosedur: 1) pengumpulan data; 2) klasifikasi data; 3) analisis data; dan 4) pengambilan simpulan. Sumber data didasarkan atas informasi yang dimuat dalam literatur-literatur kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan metode analisis isi, yaitu usaha untuk menggali isi atau makna pesan simbolik dari sebuah buku atau karya tulis lainnya. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa salah satu keterampilan yang saat ini dibutuhkan oleh manusia dan sering luput dari perhatian mereka adalah keterampilan mendengar secara empatik. Dapat dikatakan bahwa kegagalan dalam berkomunikasi salah satunya disebabkan oleh kurang memadainya keterampilan dalam hal ini. Oleh karena itu, dengan mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik maka kegagalan komunikasi akan bisa terurai, kesalah pahaman akan dapat dihindari dan perselisihan dapat dihilangkan.*

**Kata kunci:** *memahami orang, keterampilan mendengar, empati*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi adalah salah satu faktor yang penting dalam perkembangan hidup manusia sebagai makhluk sosial. Tanpa mengadakan komunikasi, manusia tidak mungkin dapat berkembang dengan normal dalam lingkungan sosialnya. Oleh karena itu, tidak ada manusia yang hidup berkembang tanpa berkomunikasi dengan manusia lainnya.

Komunikasi merupakan aktivitas yang mendapatkan porsi terbesar dalam hidup manusia. Aktivitas manusia mulai dari bangun tidur sampai tidur kembali tidak bisa lepas dari aktivitas komunikasi. Meskipun komunikasi sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia, dalam praktiknya tidaklah mudah karena sering kali maksud seseorang yang sedang berbicara tidak atau kurang dipahami oleh orang lain sebagai lawan bicaranya. Tidak jarang, konflik antarmanusia terjadi akibat komunikasi yang kurang baik.

Menurut Covey (1997: 235), ada empat jenis dasar komunikasi, yakni: membaca, menulis, berbicara, dan mendengar. Berdasarkan fakta, bahwa seseorang cukup banyak menghabiskan waktu belajar untuk membaca dan menulis, begitu pula dengan berbicara. Akan tetapi, jarang atau bahkan tidak sama sekali mereka memerhatikan bagaimana cara mendengar yang baik. Oleh karena itu, sama seperti keterampilan yang lain, maka keterampilan mendengar juga mutlak diperlukan agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif dan konflik bisa dihindari.

Beberapa survei dan penelitian menguatkan bahwa betapa penting kemampuan untuk bisa mendengar, bahkan banyak penelitian yang menyimpulkan bahwa kemampuan seseorang untuk mendengar jauh lebih penting dan berharga daripada kemampuan berbicara (Bramantyo & Prasetyo, 2007: 31). Walaupun banyak survei menempatkan kemampuan untuk mendengar sebagai kemampuan yang wajib dimiliki, ternyata banyak orang yang tidak menyadarinya. Kalaupun mereka menyadarinya, jarang di antara mereka yang berusaha untuk meningkatkan kemampuan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pokok permasalahan dalam makalah ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “bagaimana cara mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik untuk memahami orang lain?” Dari rumusan masalah tersebut kemudian dijabarkan beberapa pertanyaan sebagai berikut: 1) Apa pengertian mendengar secara empatik dan urgensinya dalam proses komunikasi? 2) Apa saja hambatan-hambatan yang sering kali dialami oleh seseorang untuk mendengar dalam proses komunikasi? 3) Bagaimana cara mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik?

Adapun tujuan dari penulisan makalah ini adalah sebagai berikut. Pertama, melakukan eksplorasi terhadap konsep mendengar secara empatik dan urgensinya dalam proses komunikasi. Kedua, menjelaskan hambatan-hambatan yang sering kali dialami oleh seseorang untuk mendengar dalam proses komunikasi. Ketiga, menjelaskan cara mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik. Penulis berharap pembahasan-pembahasan dalam makalah ini berguna untuk mengurai kesalahpahaman dan kegagalan dalam berkomunikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam pembahasan makalah ini, penulis menggunakan metode deskriptif-analitis. Ini berarti penulis membuat deskripsi (gambaran) secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki (Nazir, 2005: 54). Kemudian dilakukan

analisis terhadap fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang ada, dengan prosedur sebagai berikut: 1) pengumpulan data, 2) klasifikasi data, 3) analisis data, dan 4) pengambilan simpulan.

Sumber data didasarkan atas informasi yang dimuat dalam literatur-literatur kepustakaan. Data primer diperoleh dari buku-buku yang membahas tentang empati dan komunikasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku yang relevan dengan konsep empati dan komunikasi.

Analisis data dilakukan dengan metode *content analysis* (analisis isi), yaitu usaha untuk menggali isi atau makna pesan simbolik dari sebuah buku atau karya tulis lainnya. Metode ini memiliki tiga syarat yaitu: objektivitas, sistematis, dan generalisasi. Objektivitas dengan berlandaskan aturan yang dirumuskan secara eksplisit. Sistematis, karena kategorisasi isi harus menggunakan kriteria tertentu, sedangkan generalisasi, memiliki maksud bahwa temuan yang diperoleh harus mempunyai sumbangan teoretis (Muhajir, 1996: 49).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Mendengar secara Empatik

Istilah empati berasal dari bahasa Yunani yakni *empathia*, yang berarti “ikut merasakan”. Istilah ini pada awalnya digunakan oleh para teoretikus estetika untuk menjelaskan tentang kemampuan untuk memahami pengalaman subjektif orang lain. Pada 1920-an, istilah empati dikenalkan kembali dalam bahasa Inggris oleh E.B. Titchener, seorang ahli psikologi Amerika, dengan makna yang sedikit berbeda. Pada teori Titchener dikatakan, bahwa empati berasal dari semacam peniruan secara fisik atas beban orang lain yang kemudian menimbulkan perasaan yang serupa dalam diri seseorang. Ia mencoba menggunakan kata empati untuk membedakan dengan kata simpati yang bermakna lebih dekat sebagai bentuk perhatian terhadap “kemalangan” orang lain tanpa ikut merasakan apapun yang dirasakan oleh orang lain itu (Goleman, 1997: 135).

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” (Brooks & Goldstein, 2009: 121-122). Menurut Goleman (1997), kemampuan berempati adalah kemampuan untuk mengetahui perasaan orang lain. Empati merupakan akar kepedulian dan kasih sayang dalam setiap hubungan emosional seseorang dalam upayanya untuk menyesuaikan emosionalnya dengan emosional orang lain. Menurutnya, kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non-verbal seperti nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya. Ia menggambarkan empati sebagai sebuah ciri penting dari kecerdasan emosional dan itu dapat dipelajari. Mempunyai rasa empati tidak berarti bahwa seseorang setuju dengan orang lain, tetapi hal ini semata-mata menunjukkan bahwa seseorang menghargai dan mendukung sudut pandang orang itu.

Mendengar secara empatik adalah mendengar dengan maksud untuk mengerti, baik secara emosional maupun intelektual, bukan dengan maksud untuk menjawab, mengendalikan atau memanipulasi orang lain. Kita masuk ke dalam kerangka acuan orang lain. Melihat dunia dengan cara mereka melihat dunia, mengerti paradigma mereka dan mengerti perasaan mereka. Kita memerlukan jauh lebih banyak energi dari sekedar merekam pembicaraan, merenungkan bahkan mengerti kata-kata yang mereka ucapkan. Para ahli komunikasi memperkirakan bahwa hanya 10% komunikasi kita diwakili dengan kata-kata yang kita ucapkan, 30% diwakili oleh suara kita, dan 60% oleh bahasa tubuh kita. Oleh karena itu, mendengar secara empatik tidak terbatas pada mendengar dengan telinga, namun mendengar dengan mata dan hati. Hati kita merasakan, memahami, menyelami, dan berintuisi.

Mata kita mengamati pesan-pesan non-verbal pembicara. Dalam hal ini, kita tidak hanya menggunakan otak kanan, tetapi sekaligus juga mengasah kemampuan otak kiri (Covey, 1997).

Mendengar secara empatik merupakan deposito luar biasa dalam rekening bank emosi. Ia memberi terapi dan menyembuhkan karena memberi udara psikologis pada seseorang. Sama halnya dengan udara yang merupakan kebutuhan fisiologis bagi manusia, maka keinginan untuk dimengerti, diteguhkan, diakui, dan dihargai merupakan kebutuhan psikologis bagi manusia. Jika kebutuhan ini sudah terpenuhi, komunikasi dapat berjalan dengan mudah, lancar, dan efektif. Sebaliknya, jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, kegagalan komunikasi akan terjadi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa empati adalah kunci untuk mendengar secara efektif sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif pula (Covey, 1997).

## **Urgensi Mendengar secara Empatik**

Berusaha benar-benar mengerti orang lain adalah dasar apa yang disebut dengan mendengar secara empatik. Ketika orang lain sedang berbicara, terkadang kita meletakkan proses mendengar dalam salah satu dari empat tingkat komunikasi tidak empatik. Pertama, kita mungkin mengabaikan, dengan tidak benar-benar mendengarkan. Kedua, kita mungkin berpura-pura, kita sebenarnya tidak mendengarkan yang diucapkan. Ketiga, kita mungkin selektif, kita mendengarkan hanya bagian-bagian tertentu dari percakapan. Keempat, kita mungkin atentif, yakni kita hanya menaruh perhatian dan memfokuskan energi pada kata-kata yang diucapkan. Oleh karena itu dalam hal berkomunikasi, mungkin masih sedikit dari kita yang mempraktikkan bentuk tertinggi dari mendengar yaitu empati, kita benar-benar mendengar untuk mengerti dan memahami orang lain (Covey, 1997).

Mendengar secara empatik merupakan salah satu keterampilan berkomunikasi untuk mendukung pencapaian tujuan komunikasi, baik dari sisi persuasif maupun informatif. Banyak orang merasa yakin bahwa mereka berkomunikasi secara efektif. Namun, ketika orang lain tidak merespons dengan cara yang dikehendaki, mereka cenderung menyalahkannya. Kita mungkin pernah mendengar seseorang berkomentar: “Saya tidak bisa mengerti anak saya. Ia benar-benar tidak mau mendengarkan saya” atau “Mereka sama sekali tidak mengindahkan saya ketika saya berusaha memberi tahu sesuatu pada mereka.” Ketika orang lain tampaknya tidak mendengarkan pesan-pesan yang disampaikan, maka sebagai seorang yang kritis, kita harus bertanya pada diri sendiri: “Bagaimana saya mengubah cara saya dalam menyampaikan sesuatu agar orang lain lebih mau menerima apa yang saya katakan?” (Brooks & Goldstein, 2009).

Menurut Carl Rogers dalam Masturi (2010), “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.

Dalam menjelaskan hubungan antarmanusia, Covey (1997: 236) menekankan konsep saling ketergantungan (*interdependency*). Unsur yang terpenting dalam komunikasi bukan sekadar yang kita tuliskan atau yang kita katakan, tetapi bagaimana karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan sebagai lawan bicara kita. Jika tulisan atau kata-kata dapat dibangun dari teknik hubungan manusia yang dangkal (etika kepribadian) dan bukan dari diri kita yang paling dalam (etika karakter), orang lain akan melihat atau membaca sikap kita. Jadi, syarat utama dalam berkomunikasi efektif adalah karakter yang kokoh yang dibangun dari pondasi integritas pribadi yang kuat, baik pembicara maupun orang yang diajak bicara.

Melalui mendengar dan memahami orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang memang mutlak dibutuhkan dalam membangun kerja sama dengan

orang lain. Rasa empati akan dapat membuat kita mampu untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan lawan bicara untuk menerima pesan yang disampaikan. Oleh karena itu, berusaha untuk mengerti adalah prinsip yang benar yang dimanifestasikan di banyak bidang kehidupan. Dalam ilmu pemasaran, memahami perilaku konsumen merupakan suatu keharusan. Dengan memahami perilaku konsumen, maka penjual dapat berempati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan bagi konsumen. Empati begitu sangat penting, seperti halnya dalam bidang kesehatan, kita tidak mungkin menaruh kepercayaan pada resep yang dokter berikan jika kita tidak percaya akan diagnosis dokter tersebut (Covey, 1997: 242).

Mendiagnosis sebelum membuat resep juga merupakan hal yang mendasar di bidang hukum. Pengacara profesional lebih dahulu mengumpulkan fakta-fakta untuk mengerti situasinya, untuk mengerti hukum dan presedennya, sebelum menyiapkan kasus. Pengacara yang baik hampir selalu menulis kasus pengacara lawan sebelum menulis kasusnya sendiri. Jadi, berusaha mengerti terlebih dahulu adalah prinsip yang benar dan jelas dalam semua bidang kehidupan. Ia adalah prinsip *denominator* yang lazim dan generik, tetapi memiliki kekuatan bagi hubungan antarpribadi.

Mendengar secara empatik berarti mendengar yang dilandasi kesadaran untuk memahami dengan perasaan, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang berbicara. Dalam hal ini, yang perlu diperhatikan adalah cara memahami orang lain. Jangan melakukan hal yang sebaliknya, yakni mengharapkan orang lain yang harus lebih dahulu memahami kita. Sikap mau memahami tentu saja harus timbal balik, barulah kemudian akan muncul saling pemahaman. Dengan dasar berpikir ini, tidak terlalu sulit bagi pihak-pihak yang saling berhubungan untuk menumbuhkan pengertian dan saling menghormati dalam tindakan komunikasi.

## **Hambatan-hambatan dalam Mendengar secara Empatik**

Kemampuan mendengar secara empatik tidak muncul begitu saja dalam diri seseorang. Ia harus berangkat dari sebuah kesadaran akan kebutuhan psikologis dan kebutuhan untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif kepada orang lain. Mendengar secara empatik memerlukan perubahan paradigma yang sangat mendalam, karena pada umumnya kita berusaha terlebih dahulu untuk minta didengarkan dan dimengerti. Jika kita ingin berkomunikasi secara efektif untuk memengaruhi orang lain seperti pasangan kita, anak-anak kita, tetangga kita, rekan kerja kita, atau atasan kita maka kita harus terlebih dahulu mendengarkan dan mengerti mereka.

Berdasarkan hasil penelitian Goleman (1997), sebenarnya akar empati itu sudah ada pada seseorang sejak mereka masih bayi atau sejak mereka lahir. Tanda-tanda awal empati ini dicontohkan sebagaimana bayi akan menangis ketika mereka mendengar bayi lain menangis. Seorang anak umur satu tahun akan mengulum jarinya sendiri untuk mengetahui apakah ia juga terluka, ketika melihat bayi lain terluka jarinya. Dan seorang anak akan menghapus matanya meskipun ia tak menangis, ketika melihat ibunya menangis. Kepekaan empati anak ini akan mulai lenyap saat anak berusia sekitar dua setengah tahun, ketika mereka mulai menyadari bahwa kepedihan orang lain berbeda dengan kepedihan mereka sendiri, dan mereka sudah pintar mencari penghiburan. Pada tahap ini dalam perkembangannya, anak-anak mulai berbeda kepekaan empatinya terhadap orang lain. Ada anak-anak yang amat peduli terhadap kondisi orang lain, namun anak-anak lain tidak demikian. Adanya perbedaan dalam kepekaan empati pada anak ini, ada kaitannya dengan pola asuh orangtua dalam menerapkan disiplin pada anak-anaknya.

Dari realitas yang ada, kita akan banyak menyaksikan bahwa banyak orang yang tidak dapat memaksimalkan kemampuan mendengar secara empatik. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut.

## **Faktor Lingkungan**

Sikap empati sulit bagi orang yang tumbuh dalam lingkungan yang tidak punya empatik. Apabila orangtua terus-menerus gagal memperlihatkan empati apapun dalam bentuk emosi tertentu pada anak (misalkan dalam kebahagiaan, kesedihan, kebutuhan membela), anak pun akan mulai menghindar untuk mengungkapkan, dan barangkali bahkan untuk merasakan emosi-emosi yang sama dari orangtua maupun orang lain. Penganiayaan emosi pada anak dari lingkungan sekitar mereka, akan dapat menumpulkan empati dalam diri anak. Menurut Goleman (1997: 139), anak-anak yang secara terus menerus mengalami penganiayaan emosi, termasuk perlakuan kejam, sadis, penghinaan, dan kekasaran, maka ia dapat menjadi hiperwaspada akan emosi orang di sekitar mereka. Dalam pertumbuhannya, anak-anak yang sering mengalami penganiayaan psikologis, ada kemungkinan kelak pada saat dewasa nanti akan menderita pola perubahan emosi yang hebat dan berubah-ubah yang sering didiagnosis sebagai “kepribadian di ambang batas”.

## **Faktor Adanya Kebiasaan Buruk dalam Proses Mendengarkan**

(Bramantyo & Prasetyo, 2007: 48-49)

Kebiasaan buruk yang terjadi dalam sebuah komunikasi, antara lain: a) *Pseudo Listening*; menunjukkan kepalsuan, orang yang terlihat seolah-olah mendengarkan pembicaraan, mengangguk setuju dan memahami apa yang disampaikan padahal semua itu palsu. Pada hakikatnya, ia tidak setuju dan tidak mau melakukan sesuatu yang disampaikan pembicara. b) *Stage Hogging*; hanya tertarik pada ide dan konsep pemikiran diri sendiri dan tidak peduli pada apa yang disampaikan orang lain. c) *Selective Listening*; hanya memberikan respons terhadap apa yang menjadi perhatiannya dan mengabaikan yang lain. d) *Filling in Gaps*; orang dengan tipe seperti ini mendengarkan sedikit dan selanjutnya merekayasa informasinya sendiri berdasarkan konsep yang ada pada dirinya. e) *Insulated Listening*; kebiasaan ini hampir merupakan kebalikan dari *selective listening*. Orang dengan tipe seperti ini memiliki kebiasaan jika mendapatkan topik yang tidak menarik baginya maka ia cenderung untuk tidak mendengar keseluruhan informasi yang disampaikan. f) *Defensive Listening*; orang yang tidak percaya diri atau merasa tidak aman. Orang ini cenderung menyampaikan komentar-komentar yang menyerang untuk mempertahankan dirinya. g) *Ambushing*; kebiasaan mendengarkan pembicara secara saksama dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang dapat dipergunakan olehnya untuk menyerang kembali apa yang disampaikan oleh pembicara. Kebiasaan ini juga sebagai bentuk untuk mempertahankan diri.

## **Faktor Kecewa dan Marah**

Ada orang yang mudah sekali berempati terutama kepada orang yang bersikap dan berperilaku baik padanya. Namun apabila sikap temannya tidak sesuai dengan keinginannya, ia pun kurang berempati kepadanya. Rasa marah dan kecewa yang tersembunyi dapat meredupkan empati dan membutakan dari dampak negatif perkataan serta perbuatan seseorang.

## **Faktor Prasangka dan Terlalu Berempati**

Disadari atau tidak, seseorang sering menilai motif perilaku orang lain berupa prasangka negatif. Prasangka adalah sikap negatif terhadap kelompok tertentu atau seseorang. Hal ini karena semata-mata “keanggotaannya” dalam kelompok tertentu (Sarwono, 1999: 267). Meskipun prasangka tidak selalu salah atau irasional, ia dapat juga positif. Hanya saja prasangka yang positif tidak menimbulkan masalah dalam hubungan sosial. Perasaan empati berkurang bila prasangka (negatif) muncul dalam komunikasi. Hal ini akan mendistorsi hubungan dan mengakibatkan komunikasi menjadi rusak.

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. 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 tidak nyaman dan akan menutup berbagai kemungkinan tindakan yang seharusnya dilakukan. Sebaliknya, empati berarti mempertimbangkan secara mendalam perasaan orang lain dan kemudian membuat keputusan-keputusan cerdas sebagai keberhasilan merespons perasaan-perasaan itu (Masturi, 2010).

## **Mengembangkan Keterampilan Mendengar secara Empatik**

Untuk memiliki kemampuan mendengarkan secara empatik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi, antara lain:

### **Membuat Kontak Mata dengan Pembicara**

Agar pembicaraan yang sedang berlangsung dapat berlanjut terus maka tataplah mata lawan bicara kita. Tatapan mata juga dapat mengurangi kemungkinan perhatian kita teralihkan. Tampilkan komunikasi nonverbal, seperti anggukan atau gelengan kepala dan ekspresi wajah yang sesuai untuk menunjukkan kepada pembicara bahwa kita menaruh perhatian terhadap pembicaraan tersebut.

Kontak mata dengan lawan bicara akan memberi kesan dan pesan kepada orang tersebut bahwa kita sungguh-sungguh terhadap sesuatu yang dikomunikasikan. Kesungguhan ini akan menciptakan suasana keakraban dan rasa saling percaya sehingga akan lebih mudah baginya memberikan dukungan ataupun memberikan jawaban "ya", atau melakukan apapun yang kita harapkan.

### **Hindari Gerakan atau Komunikasi Nonverbal yang Justru Mengganggu atau Tidak Sesuai dengan Maksud Kita untuk Mendengarkan**

Pada saat mendengarkan, hindari gerakan-gerakan yang dapat mengganggu proses mendengarkan itu sendiri, seperti: melihat-lihat jam, memutar-mutar pensil atau pulpen, merobek-robek kertas, melihat-lihat pemandangan atau melakukan aktivitas lainnya. Dengan melakukan hal seperti itu, pembicara akan mengartikan bahwa kita tidak tertarik, bosan dan tidak peduli sehingga akhirnya topik pembicaraan tidak sesuai dengan maksud komunikasi tersebut. Bersikaplah yang wajar dan tidak berlebih-lebihan.

### **Mengungkapkan Kembali dan Mengajukan Pertanyaan**

Apabila memang perlu, ulangi apa yang disampaikan pembicara dengan menggunakan bahasa sendiri. Ini merupakan tahap perkembangan mendengar secara empatik. Proses ini selain merupakan proses untuk memperjelas makna, juga merupakan cara terbaik untuk mengetahui jika kita benar-benar mengerti atau tidak.

Pendengar yang empatik akan menganalisis yang dia dengar dan akan mengajukan pertanyaan. Dengan mengajukan pertanyaan, akan memperjelas maksud yang dibicarakan dan meyakinkan pembicara bahwa kita mengerti, sekaligus memberikan dukungan kepada pembicara untuk berbicara lebih lanjut karena kita benar-benar memerhatikan dan mendengarkan secara serius.

### **Buat Transisi yang Baik Antara Menjadi Pendengar yang Baik dan Pembicara yang Baik**

Kita memiliki kecenderungan untuk berbicara daripada mendengarkan. Dan kita juga memiliki kecenderungan untuk berbicara sambil mendengarkan. Pendengar yang empatik tidak akan melakukan hal tersebut. Sebuah proses komunikasi adalah proses antara mendengarkan dan berbicara, dan dalam

proses komunikasi yang efektif, kita melakukan peran tersebut secara bergantian. Lakukan peran transisi antara peran mendengarkan dan peran berbicara secara baik.

### **Berusaha Mengerti, kemudian Dimengerti**

Usaha untuk mengerti orang lain tidak terbatas pada mengerti kata-kata yang diucapkannya. Kalau kita mengerti orang lain seperti itu, berarti kita masih melihat orang lain melalui kaca mata kita sendiri. Kita harus melangkah lebih jauh lagi masuk ke diri orang itu, untuk melihat dunia sebagaimana ia memandangnya, mengerti keadaannya, dan juga harus bisa merasakan emosi kejiwaannya.

Seorang manajer pemasaran produk elektronik berteknologi tinggi sedang menawarkan produknya kepada calon pelanggan. Supaya terkesan canggih, dalam menjelaskan spesifikasi produk yang ditawarkan, manajer tersebut 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 sesudahnya, calon pelanggan tidak mau membeli produk yang ditawarkan (Masturi, 2010).

Mengapa terjadi kegagalan seperti itu? Itu terjadi karena manajer tersebut tidak terlebih dahulu mencoba mengerti calon pembeli jika mereka cukup paham dengan penggunaan istilah teknis, dan mengerti akan kebutuhan calon pembeli. Maka dalam mengkomunikasikan produk yang akan dijualnya, ia bisa menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami dan memulai dengan pendekatan solusi bagi calon pembeli, bukan solusi yang diasumsikan dibutuhkan oleh calon pembeli tersebut.

### **Diagnosis sebelum Respons**

Mendiagnosis terlebih dahulu sebelum membuat resep merupakan prinsip yang penting bagi semua profesional. Pendengar yang empatik akan melakukan diagnosis terlebih dahulu untuk meneliti permasalahan yang dihadapi oleh lawan bicaranya sebelum memberikan pendapat, masukan, atau jawaban. Setelah menemukan akar permasalahannya, akan lebih mudah untuk membantu memberikan jawaban, solusi ataupun masukan yang diperlukan lawan bicara. Mungkin ada orang yang protes bahwa melakukan hal itu akan menghabiskan terlalu banyak waktu. Memang hal itu akan menghabiskan banyak waktu pada awalnya, tetapi akan menghemat waktu nantinya.

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 (Masturi, 2010).

### **Tunjukkan Minat, Perhatian, dan Kepedulian**

Dalam berkomunikasi kita bisa menunjukkan minat kita yang begitu besar kepada lawan bicara kita dengan perhatian dan kepedulian kepadanya. Apabila ia merasakan bahwa ia mendapatkan perhatian, kepedulian, dan rasa hormat ketika berbicara ataupun menyampaikan pendapat, maka ia juga akan bersedia mendengarkan dengan penuh perhatian sesuatu yang kita komunikasikan kepadanya.



Dengan fokus perhatian kita kepada orang lain akan bisa lebih mudah memahami dan mengetahui keadaannya, apakah seputar tentang keinginan, permasalahan atau apa yang ia perlukan dari kita. Jika telah dipahami dengan baik, kita tentu bisa mengomunikasikan hal yang mungkin dapat menarik perhatiannya dan sesuatu yang mungkin mereka mau terima atau dukung.

## SIMPULAN

Salah satu keterampilan yang saat ini dibutuhkan oleh manusia dan sering kali luput dari perhatian mereka adalah keterampilan mendengarkan secara empatik. Meskipun untuk mempraktikkannya membutuhkan waktu, tidak sebanyak waktu yang dibutuhkan untuk mundur dan memperbaiki kesalahpahaman, atau untuk mengerjakan ulang, untuk hidup dengan masalah yang tidak terungkap dan terpecahkan.

Kegagalan dalam berkomunikasi salah satunya disebabkan oleh kemampuan yang kurang memadai dalam mendengarkan secara empatik. Sehingga jika kita mau sedikit bersabar untuk mendengarkan secara empatik, siapa pun yang menjadi lawan bicara kita, kegagalan komunikasi akan bisa terurai, kesalahpahaman akan dapat dihindari dan perselisihan dapat diminimalkan.

Seorang pendengar yang empatik dapat membaca hal yang sedang terjadi secara mendalam dan cepat. Ia dapat menerima dan mengerti orang lain sehingga orang lain merasa aman untuk membuka lapis demi lapis tirai yang menutupi permasalahan mereka sebenarnya. Usaha untuk mengerti orang lain adalah satu investasi yang akan membawa keberuntungan yang besar buat kita.

## Rekomendasi

Mengingat akar empati sudah ada dalam diri manusia sejak mereka lahir, maka sebenarnya setiap manusia memiliki potensi untuk mendengar secara empatik. Namun, disebabkan oleh faktor lingkungan yang tidak mendukung, kebiasaan-kebiasaan buruk saat mendengar dan kondisi psikologis seseorang menyebabkan sikap empati itu hilang atau berkurang. Oleh sebab itu sudah saatnya bagi para orangtua, pendidik dan pemerhati komunikasi untuk memerhatikan dan mengembangkan keterampilan mendengar secara empatik melalui penelitian lebih lanjut dan pelatihan-pelatihan. Jika selama ini orang lebih banyak tahu dan mengikuti pelatihan-pelatihan komunikasi seperti pelatihan menulis, berbicara, atau membaca, sudah saatnya untuk melengkapi keterampilan komunikasi mereka dengan mengikuti pelatihan komunikasi mendengar secara empatik. Dengan demikian, keterampilan komunikasi mereka menjadi lengkap dan sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bramantyo, R., dan Prasetyo, A. T. (2007). *Interpersonal skill*, Modul, Bogor: Pusdiklatwas BPKP.
- Brooks, R., dan Goldstein, S. (2009). *Rahasia Tahan Banting Memandu Anda Menjadi Pribadi Tangguh dan Mudah Sukses*. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.
- Covey, S. (1997). *Tujuh Kebiasaan yang Sangat Efektif*. Jakarta: Gramedia.
- Goleman, D. (1997). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Masturi, A. (2010). Membangun Relasi Sosial, Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi). *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Komunika*. Vol. 4 No. 1 Januari-Juni. Purwokerto: STAIN Purwokerto.
- Muhajir, N. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif*. edisi ketiga. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Cetakan ke-6. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sarwono, S. W. (1999). *Psikologi Sosial, Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Cetakan kedua. Jakarta: Balai Pustaka.