

EMPATI DAN KETERAMPILAN SOSIAL

Oleh : Darmiyati Zuchdi *)

ABSTRACT

Empathy can only be developed if we understand ourselves. Empathy makes it possible for one to be involved in a good social relationship. There are three methods to increase empathy, i.e., self-introspection and the use of an intimate friend for self-reflection, asking for help from professional people, and interacting with some groups of people who are participating in emotional sensitivity training.

Wholeheartedness, doing something without an eye to reward, and empathy are the main human qualities to improve social interaction. A good communication skill without these three qualities will be worth nothing. So these three aspects should be integrated in one in order to create a satisfactory relationship.

There are two polarities in every person; the first one makes one have a desire to affiliate and the other makes one wish to isolate oneself. A leader of every institution, including an educational institution, should place the two motives in proportion. Human orientation, rather than job or commodity orientation, makes it possible for a leader to see others' perspectives as considerations in reaching a certain goal. This will lead to the development of a humanistic social interaction.

Key words: empathy, social skill

*) Penulis adalah dosen FBS Universitas Negeri Yogyakarta

PENDAHULUAN

“**B**ila kita tidak dapat mengerti diri-sendiri, kita akan terhambat pula untuk mengerti dan bekerja dengan orang lain” (Timpe, alihbahasa Budidharmo, 1999: 282). Pernyataan di atas menunjukkan betapa pentingnya kemampuan untuk mengenal diri-sendiri agar kita memiliki empati (tenggang rasa). Adanya empati memungkinkan seseorang dapat memotivasi orang lain sehingga dapat bekerja dengan baik.

Setiap orang dapat meningkatkan kepekaan perasaan sehingga memiliki tenggang rasa yang tinggi, yakni dengan membayangkan suatu keadaan dilihat dari sudut pandang orang lain. Dengan jalan demikian orang akan menjadi lebih peka terhadap reaksi orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Akibat selanjutnya orang tersebut dapat lebih memahami orang lain dan dapat memotivasinya untuk melakukan yang terbaik.

Hasil penelitian selama beberapa tahun menunjukkan bahwa tingkat empati yang tinggi dalam setiap hubungan antarmanusia merupakan faktor paling besar yang mendorong terjadinya perubahan dan proses belajar (Rogers, 1980: 139). Oleh karena itu, telah timbul kecenderungan dalam dunia pendidikan untuk lebih meningkatkan empati. Fokus pembelajaran yang semula berada pada pendidik kemudian dialihkan pada subjek didik agar hasil yang lebih baik dapat tercapai. Subjek didik dikondisikan agar lebih aktif berpartisipasi dalam pembelajaran, bahkan ditumbuhkan kesadarannya bahwa tanggung jawab untuk mencapai keberhasilan lebih banyak berada pada dirinya sendiri. Peningkatan empati merupakan roda penggerak bagi proses pendidikan.

Bagaimana metode untuk meningkatkan empati dan bagaimana kaitan antara empati dan keterampilan sosial? Dua persoalan inilah yang menjadi fokus pembahasan dalam tulisan ini. Pemahaman terhadap keduanya secara baik, disertai kesadaran untuk mengimplementasikannya dalam kehidupan sehari-hari, diharapkan dapat bermuara pada terciptanya hubungan sosial yang lebih manusiawi. Namun sebelum membahas kedua persoalan tersebut, perlu diutarakan pengertian empati, agar tidak terjadi salah konsep.

PENGERTIAN EMPATI

Definisi empati telah dikemukakan pertama kali oleh Rogers pada tahun 1959; seperti yang tertera di bawah ini (Rogers, 1980: 140).

The state of empathy, or being emphatic, is to perceive the internal frame of reference of another with accuracy and with the emotional components and meanings which pertain thereto as if one were the person, but without ever losing the "as if" condition. Thus it means to sense the hurt or the pleasure of another as he senses it and perceive the causes thereof as he perceive them, but without ever losing the recognition that it is as if I were hurt or pleased and so forth. If this "as if" quality is lost, then the state is one of identification.

Kata kunci pada definisi di atas ialah "as if" atau "andaikata". Dalam berempati kita mengandaikan diri kita sebagai orang lain, yang harus dapat merasakan penderitaan atau kesenangan yang dialami oleh orang tersebut, tanpa kehilangan jati diri kita sendiri.

Berdasarkan pengalamannya sebagai psikolog, Rogers (1980: 142) kemudian menghasilkan definisi baru mengenai empati, yang mengandung perbedaan dengan definisinya yang pertama. Dalam definisi yang kedua tersebut Rogers menekankan bahwa empati bukanlah suatu "state" yang memiliki sifat tetap, tetapi suatu proses. Dia menambahkan penjelasan bahwa empati memiliki beberapa faset, yakni bersifat pribadi, melibatkan sensitivitas, dan mengomunikasikan perasaan. Kita perlu mengesampingkan pandangan sendiri agar dapat memahami perasaan orang lain, namun tidak berarti bahwa kita harus kehilangan kepribadian.

Kemudian Rogers menawarkan definisi operasional yang berasal dari *Barret-Lennard Relationship Inventory*, guna memudahkan penggunaan konsep empati secara benar dalam penelitian. Dalam definisi operasional tersebut terkandung dua indikator utama, yakni "menghargai perasaan orang lain seperti mengalaminya sendiri" dan "memahami apa yang dikatakan oleh orang lain dari pandangan orang lain tersebut". Barret-Lennard memiliki formula konseptual yang khas mengenai empati, yang intinya sebagai berikut. Pemahaman empatik adalah suatu proses aktif dari keinginan untuk mengetahui orang lain secara utuh -- kesadaran yang kini dimilikinya dan perubahan yang terjadi -- untuk dapat menerimanya, memahami informasi dan makna yang disampaikannya, dan menerjemahkan kata-kata dan isyarat yang digunakannya.

Empati berbeda dengan simpati. Simpati merupakan suatu bentuk persetujuan, sedangkan empati tidak berhubungan dengan persetujuan, melainkan pemahaman sepenuhnya dan secara men-

dalam terhadap orang lain, baik secara intelektual maupun secara emosional.

METODE UNTUK MENINGKATKAN EMPATI

Menurut Timpe (1999: 283-284) ada tiga metode yang dapat digunakan untuk menambah kepekaan perasaan sehingga empati seseorang meningkat. Yang pertama dengan melakukan introspeksi dan menggunakan teman terpercaya sebagai tempat berkaca diri. Metode yang kedua dengan mencari bantuan dari orang-orang profesional, dan yang ketiga melalui interaksi dengan kelompok yang mengikuti pelatihan kepekaan perasaan.

PENGGUNAAN METODE INTROSPEKSI

Beberapa contoh pertanyaan di bawah ini dapat membantu para manajer, kepala sekolah, pimpinan organisasi, dan sebagainya, untuk meningkatkan empati melalui introspeksi. Lebih baik menjawabnya bersama teman dekat agar dapat diperoleh sudut pandang yang lain di samping sudut pandang sendiri.

- (1) Apakah saya tidak menyukai kritik konstruktif?
- (2) Bagaimana orang lain memandang saya? Apakah orang lain memandang saya sebagai manajer teori X atau Y (terlalu teoretis)?
- (3) Apakah saya menilai orang lain dengan standar saya tanpa mempelajari standar orang tersebut?
- (4) Apakah saya mengharapkan orang lain sama seperti diri saya?

- (5) Apakah saya mengakui keunikan setiap manusia tetapi tetap mengharapkan agar mereka persis seperti diri saya?

Dalam diri manusia ada kesadaran akan adanya dua polaritas, yaitu sisi yang menyebabkan afiliasi dan yang menyebabkan seseorang mengisolasi diri. Kita ingin menjadi bagian dan berada dalam kelompok (afiliasi) tetapi pada saat yang sama kita ingin menonjolkan diri di dalam kelompok itu (mengisolasi). Pertentangan kebutuhan ini ada dalam seluruh kehidupan, dalam kehidupan sosial, ekonomi, lebih-lebih dalam kehidupan politik. Para manajer (termasuk pimpinan lembaga pendidikan) harus siap untuk menghadapi hal itu. Kedua motif tersebut hendaknya dapat diberi tempat secara wajar.

Orang dapat termotivasi secara positif oleh peluang untuk menambah kepuasan, dan secara negatif oleh kekhawatiran bahwa kepuasannya akan berkurang. Seseorang yang sangat menghargai jaminan hidup akan termotivasi positif untuk mendapatkan pekerjaan yang menjanjikan kelangsungan pendapatan. Apabila yang bersangkutan telah memperoleh pekerjaan tersebut, ia akan termotivasi negatif oleh ancaman kehilangan pekerjaan. Oleh karena itu dalam bekerja sama dengan orang lain, kita harus memberikan insentif baik yang positif maupun yang negatif. Namun usaha yang maksimal harus diarahkan untuk menggunakan insentif positif.

Hal lain yang perlu diingat ialah bahwa ada orang yang memiliki dorongan yang kuat untuk mendominasi orang lain. Hal ini biasanya merupakan suatu reaksi terhadap perasaan tidak aman dan harga diri yang rendah. Orang yang memiliki hasrat untuk mendominasi sebaiknya tidak diberi tugas menjadi pengawas atau koordinator, karena ia cenderung mematikan inisiatif dan kreativitas.

Ada pula orang-orang yang ingin mencari kekuasaan tetapi dengan tujuan untuk mencapai target atau sasaran tertentu. Mereka lebih banyak bersaing dengan diri-sendiri dan lingkungan daripada dengan orang lain. Karena pencapaian target merupakan faktor kunci dalam diri orang-orang tersebut, mereka dapat menerima tugas tetapi juga dapat memberikan perintah. Mereka menerima wewenang karena kompetensi dan berkat kerja keras. Mereka menerima insentif lebih sebagai bukti pencapaian target daripada karena kebutuhan prestise. Orang-orang semacam ini seharusnya diberi pekerjaan yang menantang dan mengharuskan mereka untuk memulainya sendiri. Namun mereka harus mendapat informasi yang jelas mengenai tujuan jangka panjang yang harus diperhatikan dan dijadikan bagian dari tanggung jawab mereka.

Perlakuan seorang manajer (pemimpin pada umumnya) terhadap orang-orang yang dipimpinnya bergantung pada sikap dan asumsi manajer tersebut mengenai orang-orang yang dipimpinnya. Ada manajer yang berorientasi pada orang, pada tugas, ada pula yang berorientasi pada barang/komoditas. Manajer yang berorientasi pada orang melihat pekerjaan dengan dasar untuk mendapatkan hasil melalui orang lain. Manajer yang berorientasi pada tugas lebih dulu memikirkan tentang pekerjaan itu sendiri, baru kemudian memikirkan orangnya. Manajer yang berorientasi pada barang/komoditas menganggap pegawai dengan cara tidak manusiawi, sama seperti ketika ia memperlakukan mesin atau barang tidak bernyawa lainnya. Jika suatu mesin rusak, mesin tersebut harus diganti; jika pegawai tidak produktif lagi, maka ia dipecat. Manajer yang berorientasi pada tugas tidaklah kejam, namun tidak memiliki kemampuan untuk menempatkan diri dalam sepatu orang lain atau tidak

mengerti perasaan orang lain (tidak memiliki tenggang rasa atau empati). Sebaliknya manajer yang berorientasi pada orang tidak memanjakan pegawai, tetapi mampu melihat melalui cara pandang orang lain dan menggunakannya sebagai salah satu pertimbangan untuk mendapatkan hasil (Timpe, 1999:292).

Menurut Timpe, pertanyaan berikut ini dapat membantu seseorang menganalisis orientasi manajerial.

- (1) Apakah Anda memandang pegawai sebagai unit tenaga kerja yang identik (sama persis)? Apakah mereka melaksanakan kegiatan hanya sebagai pengganti mesin ?
- (2) Apakah Anda memandang pegawai sebagai unit tenaga kerja individual dan apakah Anda menyadari perbedaan individual mereka tetapi hanya sebatas pengertian bahwa perbedaan itu mempengaruhi tugas yang mereka kerjakan?
- (3) Apakah Anda memandang pegawai sebagai manusia individual dengan kebutuhan dan nilai yang berbeda, tetapi hanya dalam hubungan dengan pekerjaan dan dengan Anda sendiri? Apakah Anda tidak mempertimbangkan hubungan yang ada antara setiap pekerja dengan kawan atau kelompok kerjanya?
- (4) Apakah Anda bekerja sama dengan pegawai Anda dengan kesadaran penuh tentang hubungan tidak resmi yang mempengaruhi perilaku mereka dalam berhubungan dengan Anda?

Pertanyaan-pertanyaan di atas dapat Anda gunakan sebagai alat evaluasi diri, untuk menentukan apakah Anda termasuk manajer yang berorientasi pada orang, tugas, ataukah barang?

Metode khusus yang dapat meningkatkan pemahaman yang empatik terhadap orang-orang lain dan dapat menolong mengomunikasikan pemahaman tersebut kepada mereka ialah dengan “keterampilan menyimak” (mendengarkan dengan penuh pemahaman). Banyak segi-segi kehidupan kita yang dipengaruhi oleh terampil atau tidaknya kita menyimak. Kualitas persahabatan, keselarasan hubungan keluarga, dan keefektifan pekerjaan kita banyak ditentukan oleh kecakapan kita menyimak hal-hal yang diutarakan oleh orang lain (Bolton, 1979: 30).

Satu hal yang perlu disadari ialah bahwa dalam rangka meningkatkan empati, jangan sampai kita melakukan penilaian atau melontarkan kritikan. Tidak mungkin kita dapat memahami perasaan orang lain dengan baik apabila menanggapi ungkapan perasaan orang tersebut dengan memberikan penilaian. Empati yang sesungguhnya adalah yang bebas dari sifat evaluatif. Dengan demikian besar kemungkinan terjadinya penerimaan diri pada seseorang, misalnya subjek didik, yang memungkinkannya mempunyai gairah untuk belajar.

KAITAN ANTARA EMPATI DAN KETERAMPILAN SOSIAL

“Empati” merupakan kualitas utama yang ketiga untuk meningkatkan hubungan antarpribadi. Kualitas yang pertama dan kedua adalah “keikhlasan” dan “cinta tanpa *pamrih*”. “Empati” merupakan kemampuan untuk benar-benar melihat dan mendengar orang lain dan memahaminya dari perspektif orang lain tersebut. Menurut Carl Rogers ketiga kualitas tersebut sangat penting untuk membangun hubungan komunikasi yang konstruktif (lewat Bolton,

1979: 259). Dengan kata lain “keikhlasan”, “cinta tanpa *pamrih*”, dan “empati” merupakan keterampilan sosial yang perlu dikembangkan dalam setiap lingkungan kerja termasuk lingkungan pendidikan, supaya kinerja setiap individu dan bahkan seluruh anggota kelompok secara bersama-sama dapat efektif atau berhasil dengan baik.

Komunikasi atau hubungan sosial merupakan perwujudan dari sikap dasar melalui metode dan teknik yang khas. Teknik-teknik komunikasi hanya berguna selama teknik-teknik tersebut memudahkan pengungkapan kualitas manusia yang utama. Orang yang menguasai keterampilan komunikasi tetapi kurang memiliki “keikhlasan”, “cinta tanpa *pamrih*”, dan “empati” akan merasakan bahwa keterampilan tersebut tidak relevan atau bahkan membahayakan. Sebagai contoh orang yang sangat terampil berbicara tetapi kurang dapat memahami lawan bicara dari perspektif atau pandangan lawan bicara tersebut, kemungkinan besar akan dibenci oleh orang banyak. Jadi teknik komunikasi saja tidak dapat menciptakan hubungan sosial yang memuaskan.

Empati dapat dimaknai menyelami perasaan orang lain, namun masih tetap menjaga beberapa keterpisahan. Empati berarti dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, tanpa kehilangan jati diri. Untuk itu dibutuhkan kemampuan menanggapi secara tepat kebutuhan orang lain, tanpa dipengaruhi olehnya. Orang yang empatik dapat merasakan kepedihan perasaan orang lain tetapi tidak ikut terluka perasaannya. Ia dapat merasakan: kebingungan, kemarahan, ketakutan, atau cinta orang lain seolah-olah hal-hal

tersebut menimpa perasannya sendiri, tetapi ia tidak kehilangan kesadaran bahwa hal tersebut hanya “seolah-olah”.

Empati terdiri atas perpaduan tiga komponen. Komponen yang pertama adalah pemahaman terhadap orang lain dengan sensitif dan tepat, namun tetap menjaga keterpisahan dari orang lain tersebut, sedangkan komponen yang kedua ialah pemahaman keadaan yang mendorong munculnya perasaan tersebut. Milton Mayroff (lewat Bolton, 1979: 278) menggambarkan kedua komponen tersebut secara puitis sebagai berikut. Untuk memperhatikan orang lain, saya harus dapat memahami dunianya seolah-olah saya berada dalam dirinya. Saya harus dapat melihatnya, seolah-olah menggunakan matanya, seperti apa dunianya itu untuknya dan bagaimana dia melihat dirinya sendiri. Tidak hanya melihatnya secara terpisah dari luar, tetapi seolah-olah ia sebagai contoh, saya harus dapat bersamanya di dalam dunianya, “pergi” ke dalam dunianya agar dapat merasakan dari “dalam” seperti apa dunia ini baginya, apa yang diperjuangkan, dan apa yang dikehendakinya untuk berkembang.

Komponen empati yang ketiga ialah cara berkomunikasi dengan orang lain yang membuat orang lain merasa diterima atau dipahami. Mengenai hal ini Lewis dan Wigel (lewat Bolton, 1979: 272) menulis sebagai berikut. Jika kita bermaksud merangsang orang lain agar ia merasa dipahami, tidak begitu penting apakah kita mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai orang tersebut atau tidak, tetapi yang lebih penting ialah bahwa kita dapat menolongnya melihat bahwa kita dapat memandangi dirinya dan situasi yang dialaminya seperti pandangan orang lain tersebut.

Prinsip-prinsip komunikasi efektif menurut Covey (1990: 236-238) ada tiga. Yang pertama, "*seek first to understand then to be understood*" (pahami dulu orang lain, baru kemudian minta dipahami oleh orang lain). Prinsip ini merupakan kunci hubungan sosial yang efektif. Apabila kita ingin berinteraksi secara efektif, dapat mempengaruhi orang lain, pertama kali kita perlu memahami orang lain tersebut. Tanpa melakukan hal ini, orang lain akan merasa tidak aman ketika ingin mengutarakan sesuatu.

Prinsip berikutnya, "keteladanan" Kunci utama untuk dapat mempengaruhi orang lain adalah teladan yang kita berikan, sebagai aktualisasi watak kita. Teladan kita muncul secara alami dari kualitas akhlak kita yang sebenarnya, bukan dari anggapan orang lain mengenai diri kita. Apabila penampilan kita di depan umum berbeda dengan apa yang menjadi kebiasaan kita sehari-hari, tidak mungkin orang lain menaruh kepercayaan kepada diri kita. Hal ini berarti sudah tertutup kemungkinan bagi kita untuk mempengaruhinya

Prinsip yang terakhir untuk dapat menjalin hubungan sosial yang efektif ialah "menyimak empatik". Kita harus mengembangkan keterampilan menyimak (mendengarkan dengan penuh pemahaman), yang dilandasi oleh rasa percaya dan mengutamakan keterbukaan. Menyimak empatik bertujuan untuk memahami, yang memungkinkan penyimak mendalami kerangka acuan orang lain, melihat 'dunia' seperti halnya orang yang kita simak melakukannya.

Data penelitian menunjukkan bahwa empati merupakan kekuatan yang hebat untuk mencapai kebaikan. Guru-guru yang memiliki tingkat empati yang tinggi dapat mengembangkan kemampuan akademik yang lebih besar pada murid-murid daripada guru-guru yang tingkat empatinya rendah. Empati merupakan alat yang

paling efektif untuk membantu perkembangan pribadi dan meningkatkan hubungan serta komunikasi dengan orang lain (Rogers, 1980).

Empati seseorang tidak hanya membantu terjadinya perubahan yang konstruktif, tetapi juga menolong orang tersebut mengembangkan pribadinya ke arah yang positif. Cakrawalanya menjadi lebih luas dan sensitivitasnya menjadi lebih dalam karena melakukan hubungan yang empatik dengan orang-orang lain. Beberapa ahli ilmu jiwa percaya bahwa empati merupakan salah satu indikator yang paling baik untuk menentukan kematangan psikologis (Bolton, 1979: 273).

Empati, di samping keikhlasan dan cinta tanpa *pamrih*, merupakan sikap yang dapat meningkatkan hubungan sosial. Apabila satu dari ketiga sikap ini tidak ada, hubungan seseorang akan hancur. Apabila ketiga sikap ini ada, hubungan sosial akan tumbuh subur. Ketiga sikap ini merupakan kondisi yang perlu ada agar terjadi komunikasi yang optimal.

Namun, hanya memiliki ketiga sikap tersebut belumlah cukup. Keikhlasan, cinta tanpa *pamrih*, dan empati tidak memiliki dampak pada hubungan sosial sebelum dikomunikasikan kepada pihak lain. Sikap-sikap ini perlu diungkapkan dalam bentuk perilaku. Oleh karena itu diperlukan latihan untuk meningkatkan keterampilan sosial, untuk mewujudkan ketiga sikap tersebut dalam tindakan sehari-hari sehingga terbentuk kehidupan sosial, antara lain kehidupan dalam lingkungan pendidikan, yang diwarnai oleh kepedulian dan tenggang rasa.

Tidak banyak orang yang memiliki keterampilan yang cukup tinggi untuk mengungkapkan sikap ikhlas, cinta tanpa *pamrih*, dan

empati atau tenggang rasa, yang ketiganya merupakan elemen utama untuk mengadakan hubungan sosial yang baik. Latihan untuk mengungkapkan kualitas diri yang unik, cinta yang tulus, dan pemahaman terhadap orang lain sangatlah perlu. Keterampilan ini merupakan faktor yang penting untuk mencapai perkembangan kepribadian.

Petunjuk mengenai cara berkomunikasi memang perlu untuk membiasakan pengungkapan ketiga sikap penting tersebut, namun sikap dapat diungkapkan dengan cara-cara yang lain. Mengungkapkan sikap tidak hanya sekedar melaksanakan petunjuk yang menyarankan penggunaan cara tertentu untuk menanggapi orang lain. Yang perlu diingat ialah bahwa ada lebih dari satu cara untuk mengungkapkan keikhlasan, cinta tanpa *pamrih*, atau empati. Semakin banyak seseorang mengembangkan kemampuannya berkomunikasi, semakin besar jumlah alternatif perilaku konstruktif yang terbuka baginya. Tujuan utamanya adalah terciptanya hubungan yang lebih kreatif dan kebebasan yang bertanggung jawab.

Selanjutnya, apabila kita mengungkapkan sikap dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang efektif, sikap tersebut akan menjadi semakin kuat dan tumbuh dengan subur. Makin banyak kita mempraktikkan seni dan keterampilan empati, kita makin memiliki tenggang rasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman menggunakan keterampilan sosial akan meningkatkan keikhlasan, cinta tanpa *pamrih*, dan tenggang rasa.

Berikut ini beberapa hasil penelitian yang telah diidentifikasi oleh Rogers, 1980: 151).

- (1) Empati berkorelasi dengan eksplorasi diri (Riskin, 1974).
- (2) Penanganan kasus klien yang berpersepsi memiliki empati kebanyakan berhasil (van der Veen).

- (3) Semakin dekat hubungan antara penterapi dan klien, semakin tinggi tingkat empatinya (Aspy, 1972)
- (4) Suatu perilaku empatik dapat dipelajari dari orang-orang yang memiliki tingkat empati tinggi (Aspy & Roeboek, 1975).
- (5) Ada korelasi positif antara empati dan perubahan kemandirian (Rogers, 1980).
- (6) Empati berhubungan dengan capaian belajar. Semakin tinggi tingkat empati guru, semakin besar kemungkinan terjadinya pembelajaran dan perubahan yang konstruktif (Barret & Leonard, 1980).

Empati menimbulkan dampak positif karena dapat mengatasi rasa terasing pada diri seseorang sehingga ia merasa memiliki hubungan yang erat dengan orang-orang di lingkungannya dan menjadi bagian dari kehidupan sosialnya. Hal ini disebabkan dia memperoleh kesempatan untuk mengekspresikan perasaan atau hal-hal yang semula disembunyikannya. Lagi pula orang lain dapat memahami dengan baik perasaan orang tersebut. Sebab yang lain, empati membuat seseorang merasa dihargai, diperhatikan, dan diterima, dengan kata lain merasa "dimanusiakan".

KESIMPULAN

Empati memungkinkan seseorang memotivasi orang lain sehingga dapat bekerja dengan baik. Orang dapat termotivasi secara positif oleh peluang untuk menambah kepuasan dan secara negatif oleh kekhawatiran akan berkurangnya kepuasan. Oleh karena itu dalam bekerja sama dengan orang lain kita dapat menggunakan insentif positif dan negatif, namun yang terbanyak harus berupa insentif positif. Ada orang yang mempunyai hasrat mendominasi, ada

pula yang lebih banyak bersaing dengan diri-sendiri, dalam arti lebih berorientasi pada pencapaian target. Orang yang cenderung mendominasi sebaiknya tidak diberi tugas menjadi pengawas atau koordinator karena ia cenderung mematikan kreativitas. Sebaliknya orang yang berorientasi pada target seharusnya diberi pekerjaan yang menantang dan mengharuskan orang tersebut menilai pekerjaan sendiri, dengan diberi informasi mengenai tujuan jangka panjang dan tanggung jawab untuk mencapainya.

“Empati” merupakan kualitas utama yang ketiga untuk meningkatkan hubungan sosial, di samping “keikhlasan”, dan “cinta tanpa *pamrih*”. Ketiganya merupakan keterampilan sosial yang harus dikembangkan dalam setiap lingkungan kehidupan yang manusiawi. Orang yang menguasai keterampilan berkomunikasi tetapi kurang memiliki “keikhlasan”, “cinta tanpa *pamrih*”, dan “empati”, kurang bermanfaat bagi masyarakat, bahkan dapat berbahaya bagi kehidupan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Baron, Robert A. dan Byrne, Donn. (1984). *Social Psychology: Understanding Human Interaction*. Massachusetts: Allyn and Bacon, Inc.
- Bolton, R. (1979). *People Skills*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People*. New York: Simon & Schuster.
- Rogers, C. R. (1980). *A Way of Being*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Timpe, A. Dale. Alih bahasa Susanto Budidharma. (1999). *Seri- Manajemen Sumber Daya Manusia: Memotivasi Pegawai*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo (diterbitkan untuk PT Gramedia Asri Media)