

Pelatihan Komunikasi Empatik Pada Yayasan Al Kahfi Jakarta Selatan

Dwi Kartikawati¹, Nurhasanah²

^{1,2}Program Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nasional

Correspondence Email: dookartika@yahoo.com

Abstrak

Pemahaman dan praktik komunikasi empati sangat penting untuk diajarkan kepada para remaja. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari terjadinya kegagalan komunikasi dan juga meminimalisir konflik yang terjadi. Komunikasi empatik merupakan komunikasi yang didasarkan pada kesadaran diri untuk saling memahami perasaan dan perhatian pada orang lain yang kita ajak berbicara. Untuk itu pelatihan komunikasi empatik sangat dibutuhkan. Adapun peserta dalam kegiatan ini adalah anak-anak remaja dari Yayasan Al Kahfi Jakarta Selatan. Pada hasil evaluasi akhir dari kegiatan ini adalah para remaja menunjukkan antusiasme tinggi, bisa menyerap esensi isi pelatihan dan menunjukkan bahwa keberhasilan secara kognitif atas pemahaman empati tercapai. Program kegiatan pengabdian masyarakat ini selaras dengan pembelajaran di Yayasan Al Kahfi pada anak didiknya, salah satunya adalah mengajarkan empati. Akhirnya dengan pelatihan ini diharapkan para remaja ini memahami dan nantinya memiliki daya empati tinggi yang bermanfaat dalam kehidupan mereka nantinya.

Katakunci: Pelatihan; Komunikasi; Empati.

Abstract

Empathy communication skills are very urgent to be taught to teenagers so that communication failures do not occur and trigger conflicts. Empathic communication is communication that is based on awareness to understand each other's feelings, and pay attention to whoever is spoken to. Thus, it is very important to teach empathy communication training. The participants of this training are teenagers from the Al Kahfi Foundation, South Jakarta. The result of this training activity is that the teenagers are very enthusiastic, can understand the essence of this training and when evaluated show that cognitively they understand this empathic communication well. The hope for the future is that teenagers will have high empathy in their lives later.

Keywords: Training; Communication; Empathy

Pendahuluan

Pada masyarakat sekarang ini, kemampuan untuk melakukan komunikasi empati semakin menipis di era kontemporer ini. Bahkan yang terjadi adalah komunikasi menyuburkan adanya perselisihan, memperkuat permusuhan, menanamkan kebencian pada orang lain, menghambat kemajuan dan menghambat pemikiran. Terkadang seperti sepele, tetapi justru hal tersebut membuat hubungan komunikasi kita dengan orang lain menjadi mengalami kegagalan. Kemampuan komunikasi empatik sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kegagalan komunikasi. Tidak jarang konflik yang terjadi semakin panjang akibat kurangnya memahami komunikasi empatik ini sehingga pada akhirnya mempengaruhi kualitas kehidupan dalam komunikasi sosial yang ada. Dalam komunikasi sosial berlangsung interaksi pada proses penyampaian amanat pesan pada orang lain. Hal ini dimanfaatkan untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk juga kelangsungan hidup (Raharjo & Kartika, 2019).

Empathy implies feeling with someone rather than for them (Cooper, 2011). Empati melibatkan perasaan Bersama orang lain. Seseorang memiliki empati dapat ditandai dengan 3 hal yaitu (Yaqin. Ainul, 2021): (1) memiliki kemampuan dalam mengenal dan membedakan perasaan orang lain. (2). Memiliki kemampuan dalam mengambil peran yang dimiliki orang lain tersebut atau bisa memosisikan dirinya pada posisi orang lain. (3). Memiliki respon emosional yaitu memiliki kemampuan merasakan dan memiliki sikap peduli pada perasaan orang lain.

Terkadang orang merasa sudah melakukan komunikasi yang efektif tetapi respon yang diperoleh tidak seperti yang dikehendaki. Terkadang yang di dapat adalah justru saling menyalahkan yang akhirnya memicu pertengkaran dan lain-lain. Dengan komunikasi empati dapat memfasilitasi kerjasama, hormat menghormati, dan kasih sayang. Kemampuan komunikasi empati ini justru sangat diperlukan untuk memperbaiki kegagalan komunikasi. Komunikasi empati dapat diwujudkan dengan memiliki kecakapan empatik.

Dalam kecakapan empatik ini tercakup kemampuan dalam melakukan persepsi social yaitu seorang individu dapat melakukan prediksi atas respon dari orang lain. Sebagai contoh misalnya kemampuan seseorang yaitu individu A melaporkan kondisi emosional orang lain yaitu B. maka Ketika penilaian individu A mengenai individu B sesuai dengan penilaian individu B mengenai dirinya, maka bisa dikatakan individu A memiliki empati yang tinggi terhadap individu B tersebut. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk melakukan empati ini antara lain (Devito, 2007) : (1). Kita mampu menaham diri untuk mengevaluasi, menilai atau mengkritik orang lain, (2). Kemudian kita perlu semakin mengenal orang lain mulai dari keinginannya, kemampuannya, ketakutannya dan lain sebagainya sehingga kita mampu melihat apa yang orang lain lihat dan juga kita bisa merasakan apa yang orang lain rasakan, (3). Mencoba merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang mereka.

Kemampuan empati kognitif mulai dirasakan di masa kanak-kanak yaitu awal usia 6 tahun. Pada usia ini mulai mampu memandang sesuatu dengan perspektif dari orang lain. Dengan kata lain kemampuan mengindera perasaan dari perspektif orang lain. Komunikasi yang dilandasi dengan saling memahami perasaan orang lain ini merupakan definisi komunikasi empatik (Ibrahim, 2004: xxv). Kebiasaan dalam melakukan komunikasi empatik sekarang ini semakin terkikis. Hal tersebut sering terjadi, orang semakin jarang mempertimbangkan perasaan orang lain. Dalam

berkomunikasi lebih mengutamakan dimensi isi pesan dengan melupakan proses yang terjadi. Sehingga empati semakin terkikis seiring dengan penyampaian kebebasan ekspresi tanpa rasa tanggungjawab pada perasaan orang lain. Banyak terjadi kegagalan komunikasi. Kegagalan komunikasi dianggap antara lain karena kurangnya kemampuan mendengarkan dengan empati. Untuk menghasilkan komunikasi yang efektif ini dibutuhkan kecakapan empatik dengan melalui kemampuan mendengarkan secara efektif (Ibrahim, 2004: xxiii). Dalam kehidupan sehari-hari kita sering menemui banyaknya ujaran-ujaran kebencian yang disebarkan melalui media sosial twitter, facebook, Instagram dan lain-lain.

Untuk itu pelatihan komunikasi empati sangat diperlukan, apalagi kehidupan kita tidak bisa lepas dari interaksi sosial yang kita jalin dengan orang lain. Komunikasi dapat menghubungkan antar berbagai komponen masyarakat yang dalam kehidupannya dibutuhkan keharmonisan, dengan empati maka kita bisa berpikir mengenai kondisi orang lain yang seakan akan kita berada pada sisi orang lain tersebut. Dengan pemahaman tersebut maka kita akan memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain tanpa kehilangan control diri kita.

Untuk itu menurut penulis perlu dilakukan kegiatan pelatihan untuk memahami komunikasi empatik ini melalui kegiatan pengabdian masyarakat. Adapun kegiatan ini dilakukan di Yayasan Al Kahfi di Jakarta Selatan dengan pertimbangan bahwa anak-anak remaja dalam Yayasan ini perlu diberikan pelatihan ini karena supaya mereka dapat mempraktekan dalam kehidupannya nanti dan juga dapat terbiasa melakukan komunikasi empatik baik secara lisan ataupun tulisan. Sasaran remaja di pilih karena, pada masa remaja ini mengalami masa-masa keadaan emosi yang disebut periode badai dan tekanan (*storm and stress*), merupakan masa ketegangan emosi yang biasanya meninggi diakibatkan oleh perubahan fisik dan kelenjar sehingga di usia-usia inilah diperlukan upaya empati untuk pengendalian emosi (Annisa & Maretih, 2016). Remaja adalah masa di mana individu mulai mengalami permasalahan yang kompleks berupa konflik dengan orangtua, konsep diri, dan penyesuaian sosial yang rendah (Panewaty, Destyantita Fairuz, 2018). Masa remaja adalah masa pencarian jati diri dan juga masa-masa beraktualisasi mencari pengakuan dan pembuktian dari orang lain (Setianto et al., 2021). Remaja sering melakukan komunikasi dengan menggunakan media sosial dan pada prakteknya seringkali terjadi pertentangan antar teman akibat dari komunikasi yang tidak lancar dan salah persepsi. Untuk itu dengan menggunakan komunikasi empati ini maka para remaja akan terlatih untuk bisa memahami satu sama lain baik secara lisan dan tulisan. Untuk itu kegiatan pelatihan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini diberikan kepada para remaja tersebut agar dapat memperoleh efek positif bagi mereka dalam kehidupannya kelak. Berdasarkan pengamatan pada kondisi Anak-anak di Yayasan Al Kahfi Jakarta Selatan, rata-rata hampir seluruhnya menggunakan media komunikasi langsung ataupun tidak langsung di lingkungan Yayasan. Media langsung disampaikan dengan dialog langsung dan media tidak langsung adalah menggunakan media seluler. Para remaja di Yayasan Al Kahfi Jakarta Selatan sangat perlu di berikan pengetahuan tentang komunikasi empatik ini supaya mereka terbiasa memiliki perasaan empati pada orang lain dan menjadi pribadi yang bertanggungjawab. Adapun tujuan kegiatan ini adalah: mengenalkan komunikasi empati, mengenalkan teknik melakukan komunikasi empati secara lisan atau tulisan, Memberikan contoh bagaimana mempraktekannya.

Metode

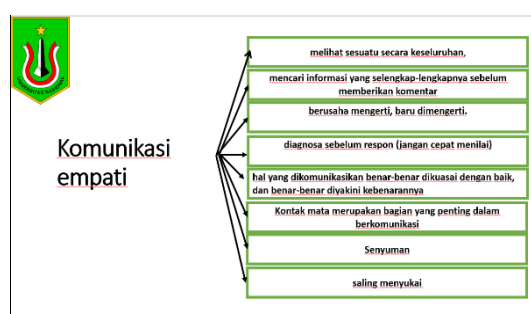
Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tiga tahapan, di mana tahap pertama merupakan tahap persiapan. Pada tahapan ini tim pengabdian berkoordinasi dengan Yayasan Al Kahfi untuk mempersiapkan anak-anak dalam pemberian materi. Pada tahap pertama ini tim pengabdian berkomunikasi melalui whatsapp. Tahap berikutnya adalah tahap pelaksanaan, dalam tahap ini tim pengabdian melakukan *pretest* terlebih dahulu terhadap anak-anak mengenai komunikasi empati dan juga pengenalan mengenai komunikasi empatik secara teoritis dan praktis. Setelah mendapatkan materi teoritis, para peserta diajarkan bagaimana mempraktekkan cara menumbuhkan komunikasi empati dengan melalui contoh kasus dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian tahap terakhir adalah evaluasi. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan dengan melakukan secara online dengan melalui media *Google meeting* dan *WhatsApp Group* mengingat situasi Jakarta masih dalam situasi Pandemi Covid 19.

Hasil dan Diskusi

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan dengan *zoom meeting* dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2021 selama 2.5 jam. Peserta kegiatan berjumlah 25 anak-anak didampingi perwakilan pengurus Yayasan Al Kahfi (Mas Rachmad Sukarno) serta 2 (dua) tim pengabdian dari Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional Jakarta.

Pada tahapan survei awal atau *pretest*, diketahui bahwa para remaja di Yayasan yang menjadi peserta kegiatan pelatihan komunikasi empati ini memahami makna empati dan menurut mereka pembelajaran empati selalu menjadi materi utama juga di dalam pembelajaran Yayasan Al Kahfi sehari-hari.

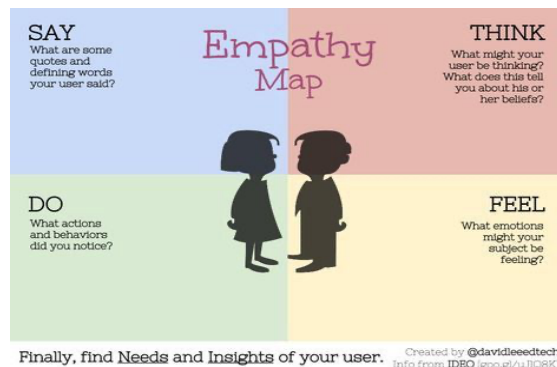
Pada tahapan pelaksanaan di berikan materi mengenai pemahaman mengenai komunikasi, konsep dasar empati, pengenalan tentang komunikasi empati, mengenalkan teknik melakukan komunikasi empati secara lisan atau tulisan dengan memberikan contoh secara oral, kemudian memberikan contoh bagaimana mempraktekannya dalam wujud perilaku, menerapkan praktek empati dalam berbagai bidang misal komunikasi sosial, komunikasi pemasaran, dan lain-lain. Kemudian pada tahap akhir adalah melakukan evaluasi, evaluasi ini dilakukan di awal sebelum kegiatan pengabdian dan sesudah kegiatan pengabdian.



Gambar 2. Dasar komunikasi empati

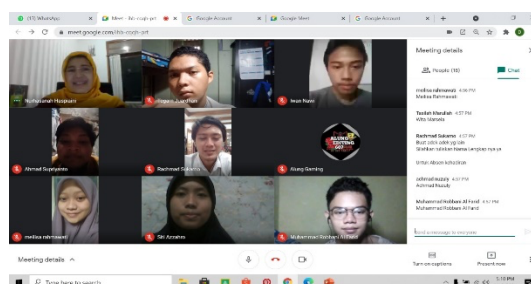
Para peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi pada saat pembahasan mengenai empati map (Annisa & Maretih, 2016). Dengan empati map ini menjadi *tools* yang dapat membantu kita dalam menganalisa bagaimana kita dapat mengetahui apa yang dirasakan, dipikirkan, dan apa yang dilakukan oleh orang yang menjadi tujuan

akhir kita, missal pelanggan kita, khalayak kita, murid kita dan lain-lain dalam berbagai konteks komunikasi.



Gambar 3. Map Empati

Dalam pembahasan empati map ini, ada minat antusiasme tersendiri bagi remaja yang aktif. Walaupun memang tidak semua aktif bertanya, namun apabila tim pengabdian meminta pendapat atas suatu masalah yang berkenaan dengan empati ini, maka para peserta remaja disini cukup aktif menjawabnya. Salah satu pertanyaan penting dari peserta adalah bagaimana mengembangkan empati itu sendiri yang saat sekarang makin menipis. Bagaimana supaya bisa menumbuhkan empati penuh dengan kesadaran. Bagaimana komunikasi melalui media sosial yang baik yang bisa menunjukkan komunikasi empati. Kemudian pertanyaan tentang bagaimana menumbuhkan empati di tengah tengah kesulitan ekonomi dan apakah empati bisa digunakan juga untuk mendukung bisnis atau pemasaran. Tim pengabdian memberikan penjelasan penting berkenaan dengan berkomunikasi secara tulisan di media sosial dan juga bagaimana praktek berkomunikasi empati di dunia komunikasi sosial dan komunikasi pemasaran. Untuk komunikasi secara tulisan di media sosial maka harus menghindari kata-kata yang menyakiti, menyinggung perasaan, dengan bahasa yang etis dan juga menerapkannya apabila kita yang diajak berkomunikasi sehingga kita bisa merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Praktek komunikasi empati ini bisa diterapkan juga dalam pengembangan komunikasi pemasaran seperti yang ditanyakan oleh peserta, karena ada 6 (enam) langkah yang bisa dilakukan yaitu: mencari tahu apa yang dipikirkan oleh pelanggan kita atas produk kita, mencari tahu apa yang didengarkan pelanggan atas produk kita, mencari tahu apa yang dilihat pelanggan atas produk kita, mencari tahu apa yang dikatakan dan dilakukan oleh pelanggan kita atas produk kita, dan mencari tahu apa yang pelanggan rasakan atas produk kita. Para remaja peserta kegiatan pelatihan ini merasa semakin memahami praktek empati dalam dunia komunikasi pemasaran karena para remaja ini juga banyak yang memiliki usaha seperti menjual makanan dan lain-lain dan mereka merasa bahwa materi komunikasi empati ini perlu dipraktikkan demi untuk keberhasilan pemasaran usaha mereka.



Gambar 4. Sebagian para peserta dan Tim Pengabdian

Ketercapaian tujuan pendampingan secara umum sudah baik, walaupun masih ada kekurangan, terutama dalam hal waktu karena mereka harus membagi antara waktu sekolah mereka secara daring dengan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Apabila dilihat dari hasil pelatihan, maka para peserta yang antusias dan aktif serta banyak yang mengajukan pertanyaan-pertanyaan kritis maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kegiatan ini dapat tercapai dan berhasil. Bahkan pihak Yayasan menginginkan untuk dilakukan kegiatan serupa secara berkala. Ketercapaian target materi pada kegiatan pengabdian masyarakat ini cukup baik. Secara keseluruhan kegiatan di rasa memberikan manfaat. Lancarnya pelaksanaan kegiatan pengabdian bukan berarti tanpa hambatan. Selama pengabdian ada beberapa hal yang diidentifikasi sebagai faktor penghambat kegiatan pengabdian diantaranya adalah membagi antara waktu sekolah mereka secara daring dengan kegiatan pengabdian ini dan kendala jaringan internet sehingga tidak seluruh peserta dapat ikut serta. Akan tetapi berkat kerjasama yang baik dengan pihak Yayasan maka kegiatan ini dapat selesai tepat waktu dan bermanfaat.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk membuat para remaja dapat memahami tentang komunikasi empati dan mempraktekannya. Data-data yang dikumpulkan selama pelaksanaan kegiatan ini, menunjukkan hasil yang positif karena menunjukkan bahwa semua peserta antusias mengikuti kegiatan ini yang dibawakan oleh tim pengabdian walaupun. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini masih sangat terbatas. Diharapkan ke depan nantinya bisa dilakukan kegiatan serupa yang sangat bermanfaat. Kendala-kendala tersebut nantinya diupayakan untuk bisa dihilangkan dan pihak Yayasan Al Kahfi juga menyambut baik untuk diadakan kegiatan serupa dengan tema yang berbeda untuk ke depannya, supaya para remaja di Yayasan Al Kahfi memiliki bekal yang diperoleh tidak hanya dari internal Yayasan tetapi juga dari pihak eksternal yang bermanfaat..

Ucapan Terimakasih

Penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Ernawati Sinaga, M.Si selaku Ketua LPPM Universitas Nasional Jakarta berikut jajarannya yang selalu memberikan dukungan moril dan finansial pada kegiatan pengabdian ini sehingga dapat terselenggara dengan baik dan lancar.

Referensi

Annisa, R., & Marettih, A. K. E. (2016). Empathy Care Training Untuk Meningkatkan Perilaku Memafkan Dalam Melakukan Hubungan Sosial, Individu Kadang-Kadang Berbuat Salah Kepada Individu Lain. Pada Sisi Lain, Individu Tentu Pernah Mengalami Perlakuan Dan Situasi Yang Mengecewakan Atau Men. *Journal Of Behavioral Medicine*, 8(2), 285–303.

- Devito, Joseph A. (2007) . The Interpersonal Communication Book.Edisi 11. Pearson Educations, Inc
- Cooper, B. (2011). *Empathy in Education: Engagement, Values and Achievement*. London & New York: Continuum
- Ibrahim, Idi Subandy. (2004). Komunikasi Empatik. Bandung:Pustaka Any Quraisy.
- Masturi, Ade. (2010). Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi) Komunikasi.Jurnal Komunika: Jurnal Dakwah dan Komunikasi. 4(1): 14-31. <https://doi.org/10.24090/komunika.v4i1> .135
- Panewaty, D. F. & E. S. I. (2018). Hubungan Antara Dukungan Sosial Orangtua Dengan Penyesuaian Sosial Pada Siswa Dalam Asuhan Nenek Di Smp Negeri 1 Ngraho Kabupaten Bojonegoro. *Empati*, 7(1):145-154
- Raharjo, Teguh Budi& Tina Kartika.(2012). Komunikasi Sosial Dan Pembangunan (Sebuah Kajian tentang Masyarakat Perambah Hutan Di Kawasan TNBBS.Bandar Lampung: Pusaka Media.
<http://repository.lppm.unila.ac.id/17291/1/KOMUNIKASI%20SOSIAL%20DAN%20PEMBANGUNAN.pdf>
- Rifka Annisa, Anggia K.E. Maretih. (2016). Empathy Care Training Untuk Meningkatkan Perilaku Memaafkan Pada Remaja Akhir. *Jurnal Intervensi Psikologi*. 8 (2) :285-303
- Setianto, Y. P., Nurjuman, H., & Handaningtias, U. R. (2021). Penyuluhan Literasi Digital Pada Konten Keagamaan Bagi Remaja di Banten. *Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 42-53.
<https://doi.org/10.31506/komunitas:jpkm.v1i1.11676>
- Yaqin. Ainul. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Empati Peserta Didik Dan Metode Pengembangannya. 11(2013), 1-10.
<http://ejurnal.unim.ac.id/index.php/tarbiya/article/view/1080>