

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka (Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan)

1. Penelitian berjudul “Kajian Psikologi Sastra, Nilai Pendidikan Karakter dalam Cerita Anak Kecil-Kecil Punya Karya (KKPK)” oleh Nita Wahyu Tyastiti (2015)

Penelitian ini membahas penggambaran psikologi tokoh utama dan nilai pendidikan karakter cerita anak Kecil-Kecil Punya Karya (KKPK) karya Wanda Amyra Mayshara. Objek yang diteliti adalah semua cerita anak Kecil-Kecil Punya Karya (KKPK) karya Wanda Amyra Mayshara.

Dari hasil penelitian, tema dalam cerita anak KKPK karya Wanda Amyra Mayshara terdiri atas sepuluh di antaranya memprioritaskan waktu, kepedulian, persahabatan, kegigihan, kreativitas, selalu ingin bersaing, kemandirian, keinginan menjadi penulis, percaya diri, dan keinginan berlibur ke Desa Sentanu. Semua karya Wanda Amyra Mayshara menggunakan sudut pandang orang ketiga.

Psikologi tokoh utama digambarkan dengan psikologi perkembangan kognitif Jean Piaget bahwa tokoh utama berusia 7-11 tahun memasuki masa operasional konkret. Pemikiran terus berkembang dalam menghadapi masalah dan mencari cara pemecahannya. Berdasarkan aspek psikologi kepribadian Abraham Maslow, tokoh utama menunjukkan 5 aspek kebutuhan, yaitu kebutuhan fisiologi,

kebutuhan keamanan, kebutuhan dicintai dan memiliki, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Cerita anak KKPK karya Wanda Amyra Mayshara mengandung 12 nilai pendidikan karakter antara lain: religius, toleransi, kerja keras, kreatif, rasa ingin tahu, cinta tanah air, menghargai prestasi, bersahabat/komunikatif, peduli sosial, peduli lingkungan, mandiri, dan gemar membaca.

2. Penelitian berjudul “Mistifikasi Mitos Psikologis Perempuan Dalam Cerita Kecil-Kecil Punya Karya (KKPK) Karya Penulis Perempuan Anak” oleh Ari Ambarwati (2016)

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana perempuan anak menokohkan perempuan dalam cerita KKPK. Lebih detail lagi, penelitian ini mendeskripsikan mistifikasi mitos psikologis perempuan dalam cerita KKPK. Penelitian tersebut membahas tentang stereotipe karakter tokoh perempuan anak yang dianalisis berdasarkan teori *demistifikasi Simone de Beauvoir*, yang menyatakan bahwa perempuan dibuat dan bukan dilahirkan. Penelitian tersebut mengungkapkan mitos-mitos tentang perempuan dilanggengkan dalam cerita-cerita KKPK melalui stereotipe karakter tokoh perempuan.

3. Penelitian oleh Haftihah seorang mahasiswa Kajian Amerika Universitas Gadjah Mada (2011)

Penelitian yang dilakukannya berkaitan dengan peran pionir dan warga keturunan China Amerika dalam pembentukan karakter Nasional Amerika. Penelitian tersebut mengkaji novel *Little House on the Praire* karya Laura Ingalls Widler dan *Hundred Secret Senses* karya Amy Tan dengan menggunakan perspektif psikonalisis Carl S. Jung menggunakan teori *collective unconscious*. Penelitian tersebut berjudul *American National Character as Portrayed in LauraIngalls Widler's Little House on the Praire and Amy Tan's Hundred Secret Senses*.

4. Penelitian Berjudul *Konstruksi Identitas Remaja dalam Karya Sastra KKPK* oleh Wening Udasmoro (tahun 2014)

Penelitian ini mengambil sampel karya sastra remaja dengan mengambil karya-karya yang ditulis oleh anak berusia 12 dan 13 tahun. Mengingat pada definisi anak pada usia 12 dan 13 tahun memang berada pada titik kebimbangan, sebab anak pada usia ini berada pada fase peralihan dari anak menuju dewasa. Inti dari tulisan tersebut adalah untuk melihat wacana yang tersebar dalam novel-novel remaja yang tentunya dikonsumsi oleh remaja. Penelitian tersebut memang tidak melihat apakah kemudian novel-novel tersebut dengan wacana-wacana yang diusungnya akan memengaruhi remaja atau tidak, sebab penelitian tersebut hanya

melihat bagaimana wacana-wacana yang ada dalam novel remaja dikonstruksi (Udasmoro, 2014: v).

Beberapa penelitian di atas memberikan referensi pada penelitian ini. Meskipun demikian, penelitian yang berfokus pada proses empati dalam karya sastra anak belum ditemukan sekalipun sama-sama membahas aspek psikologi. Segala sesuatu yang ada di sosial itu terikat dengan sosial itu sendiri, sehingga penelitian ini melihat dari aspek yang tidak terlihat dari penelitian-penelitian sebelumnya.

B. Kerangka Teori

1. Hakikat Empati

Empati diartikan sebagai kemampuan untuk menempatkan diri dalam perasaan atau pikiran orang lain, tanpa secara nyata harus terlibat dalam perasaan atau tanggapan orang itu. (Powell : 1983, Feshbach dan Roe : 1968, Hoffman : 1977). Dalam perkembangannya, empati sudah ada sejak usia awal, yang ditunjukkan melalui reaksi fasial, kemudian mengalami perkembangan sejalan dengan pertambahan usia (Levine dan Hoffman, 1975), elaborasi kognisi (Hoffman, 1976). Jika dalam perjalanannya ternyata antara satu orang dengan yang lainnya memiliki perbedaan dalam memberikan atau menerima reaksi empati, hal itu dikarenakan oleh (a) perbedaan jenis kelamin, (b) perbedaan *self esteem* dan (c) tuntutan keluarga.

Penelitian yang dilakukan oleh Maccoby dan Jacklin (dalam taufik, 2012:39) menunjukkan bahwa pada usia awal perkembangan anak laki- laki lebih banyak menunjukkan sikap empati dari pada anak perempuan. Namun demikian, seiring dengan perkembangannya perempuan lebih banyak menunjukkan empati dari pada laki-laki.

“Empathy is the ability to take another’s emotional perspective and to ‘feel with’ that person, or respond emotionally in a similar way” (Berk, 2009). Selain itu, empati juga diartikan sebagai kemampuan untuk mendalami emosi individu lain, merasai apa yang dirasainya dan kemampuan untuk respon dalam keadaan diri mempunyai perasaan/emosi yang sama seperti individu berkenaan. Menurut Hoffman (dalam Taufik, 2012:40), perkembangan moral ditandai juga dengan adanya perkembangan perilaku prososial dan empati dalam diri seorang anak. Hoffman mengemukakan bahwa dalam perkembangannya, empati memiliki dua dimensi yaitu dimensi kognitif dan dimensi afektif, selain itu dalam perkembangan empati memiliki korelasi dengan perkembangan kemampuan kognitif. Empati banyak disebut sebagai motif dasar bagi seseorang untuk bertindak prososial, namun demikian banyak penelitian hanya mendapatkan hubungan antara empati dengan perkembangan perilaku prososial.

Allport dalam Taufik (2012: 39) mendefinisikan empati sebagai perubahan imajinasi seseorang ke dalam pikiran, perasaan, dan perilaku orang lain. Dia percaya bahwa empati berada di antara kesimpulan (inference) pada satu sisi, dan intuisi di sisi lain. Allport juga menitikberatkan pada peranan imitasi di dalam

empati. Dia menyatakan bahwa empati adalah “*the imaginative transposing of oneself into the thinking, feeling, and action another.*”

Sementara itu, Carl Roger (1951) dalam Taufik (2012:41) yang sangat aktif menggeluti dunia terapi menawarkan dua konsepsi. *Pertama*, dia menulis empati adalah melihat kerangka berpikir internal orang lain secara akurat. *Kedua*, dalam memahami orang tersebut individu seolah-olah masuk dalam diri orang lain sehingga bisa merasakan dan mengalami sebagaimana yang dirasakan dan dialami oleh orang lain itu, tetapi tanpa kehilangan identitas dirinya sendiri.

Pengertian lainnya disampaikan oleh Taufik (2012:42), bahwa empati merupakan suatu aktivitas untuk memahami apa yang sedang dipikirkan dan dirasakan orang lain, serta apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh yang bersangkutan (observer, perceiver) terhadap kondisi yang sedang dialami orang lain, tanpa bersangkutan kehilangan control dirinya.

2. Komponen-komponen Empati

Komponen adalah bagian dari suatu sistem yang mempunyai peran penting di dalam keseluruhan aspek berlangsungnya suatu proses dalam pencapaian suatu tujuan di dalam sistem (Tataart Study, 2012: 17). Dari pengertian tersebut, komponen-komponen empati dapat diartikan bagian bagian yang mempunyai peran penting di dalam keseluruhan aspek berlangsungnya suatu proses empati.

Para teoritikus kontemporer (Eiseberg, 1987; Batson, 1991; Davis, 1996; Fesbach, 1997; Hoffman, 2000) dalam Taufik (2012) menyatakan bahwa empati terdiri atas dua komponen, kognitif dan afektif.

a. Komponen Kognitif

Istilah “*Cognitive*” berasal dari kata cognition artinya adalah pengertian, mengerti. Pengertian yang luasnya cognition (kognisi) adalah perolehan, penataan, dan penggunaan pengetahuan.

(dalam <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2016/01/pengertian-teori-kognitif-menurut-para.html>, diakses pada 8 Februari 2018 05.17). Menurut pengertian tersebut kognitif pada intinya penggunaan kognisi/pengetahuan.

Komponen kognitif merupakan komponen yang menimbulkan pemahaman terhadap perasaan orang lain. Hal ini diperkuat oleh pernyataan beberapa ilmuwan bahwa proses kognitif sangat berperan penting dalam proses empati (Hoffman, 2000), selanjutnya Hoffman mendefinisikan komponen kognitif sebagai kemampuan untuk memperoleh kembali pengalaman-pengalaman masa lalu dari memori dan kemampuan untuk memproses informasi semantic melalui pengalaman-pengalaman. Feshbach (1997) mendefinisikan aspek kognitif sebagai kemampuan untuk membedakan dan mengenali kondisi emosional yang berbeda. Eisenberg & Strayer (1987) menyatakan bahwa salah satu yang paling mendasar pada proses empati adalah pemahaman adanya perbedaan antara individu (*perceiver*) dan Gundy (2000) mencirikan bahwa seseorang yang empatik memiliki keahlian-keahlian yang terkait dengan persoalan komunikasi, perspektif dan kepekaan dalam pemahaman sosio-emosional orang lain. Secara garis besar bahwa aspek kognitif dari empati meliputi aspek *pemahaman atas kondisi orang lain*.

Dalam pernyataan-pernyataan di atas tersirat bahwa komponen-komponen kognitif merupakan perwujudan dari *multiple dimensions*, seperti kemampuan seseorang dalam menjelaskan suatu perilaku, kemampuan untuk mengingat jejak-jejak intelektual dan verbal tentang orang lain, dan kemampuan untuk membedakan atau menselaraskan kondisi emosional dirinya dengan orang lain. Selain itu, konsep-konsep dasar tentang komponen kognitif tersebut menjadi referensi bahwa komponen *perceptual* atau kognitif sangat berperan penting dalam berempati. Tanpa kemampuan kognitif yang memadai seseorang akan selalu meleset dalam memahami kondisi orang lain (*incongruence*). Karena realitas-realitas sosial yang dia tangkap tidak sesuai dengan realitas yang sebenarnya.

b. Komponen Afektif

Afektif adalah yang berkaitan dengan sikap dan nilai. afektif mencakup watak perilaku seperti perasaan, minat, sikap, emosi, dan nilai. Beberapa pakar mengatakan bahwa sikap seseorang dapat diramalkan perubahannya bila seseorang telah memiliki kekuasaan kognitif tingkat tinggi.

(dalam <http://adidilib88.blogspot.co.id/2013/09/definisi-kognitif-afektif-dan.html>, diakses pada 8 Februari 15.29 WIB).

Dua komponen afektif diperlukan untuk terjadinya pengalaman empati, yaitu kemampuan untuk mengalami secara emosi (Feshbach, 1997) dan tingkat reaktivitas emosional yang memadai (Eisenberg, dkk., 1998), yaitu

kecenderungan individu untuk bereaksi secara emosional terhadap situasi-situasi yang dihadapi, termasuk emosi yang tampak pada orang lain.

Empati sebagai aspek afektif merujuk pada kemampuan menselaraskan pengalaman emosional pada orang lain. Aspek empati ini terdiri atas simpati, sensitivitas, dan *sharing* penderitaan yang dialami orang lain yang diimajinasikan seakan-akan dialami oleh diri sendiri (Colley, 1998). Selanjutnya dia menambahkan, empati afektif merupakan suatu kondisi di mana pengalaman emosi seseorang sama dengan pengalaman emosi yang sedang dirasakan oleh orang lain, atau perasaan mengalami bersama orang lain.

3. Proses Empati

Davis (1996) dalam Taufik (2012) menggolongkan proses empati ke dalam empat tahapan, yaitu *antecedents*, *processes*, *interpersonal outcomes*, dan *intrapersonal outcomes*.

a. *Antecedents*

Yang dimaksud *antecedents*, yaitu kondisi-kondisi yang mendahului sebelum terjadinya proses empati. Meliputi karakteristik observer (*personal*), target atau situasi yang terjadi saat itu. Empati sangat dipengaruhi oleh kapasitas pribadi observer. Ada individu-individu yang memiliki kapasitas berempati tinggi adapula yang rendah. Kemampuan empati yang tinggi, salah satunya dipengaruhi oleh kapasitas intelektual untuk memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain, atau kemampuan untuk memahami apa yang terjadi dengan orang lain. Juga dipengaruhi oleh riwayat pembelajaran individu sebelumnya termasuk

sosialisasi terhadap nilai-nilai yang terkait dengan empati. Namun, karakteristik yang paling penting adalah perbedaan individual, di mana ada individu-individu yang secara natural cenderung untuk berempati terhadap situasi yang dihadapi.

Seluruh respons terhadap orang lain, baik itu respons afektif maupun kognitif, berasal dari beberapa konteks situasional khusus. Terdapat dua kondisi, yaitu *pertama*, kekuatan situasi (*strength of the situation*), dan tingkat persamaan antara observer dan target (*the degree of similarity between observer and target*). Kekuatan situasi sangat mempengaruhi kita untuk berempati. Misalnya ketika kita mengunjungi para korban bencana kita dihadapkan pada situasi yang menyedihkan, ketika itu ada diskusi dalam perasaan dan pikiran tentang situasi tersebut, tidak hanya diskusi tentang apa yang sedang terjadi, melainkan juga apa yang bisa kita lakukan. Dan *kedua*, sejauhmana persamaan antara observer dan target, semakin tinggi tingkat persamaannya, maka akan semakin besar peluang observer untuk berempati. Misalnya persamaan tempat tinggal, etnis, agama, bangsa, dan sebagainya. Kalau kita berkunjung atau tinggal di Negara lain lalu kita bertemu dengan orang-orang yang senegara dengan kita, maka akan mudah bagi kita menjalin komunikasi dan berempati dengan persoalan-persoalan orang tersebut meskipun kita tidak mengenal benar siapa mereka, dari wilayah Indonesia mana mereka berasal.

Contoh dari *antecedents* adalah ada seorang anak yang selalu dibekali empati oleh lingkungannya terutama keluarga. Selain itu, anak tersebut pun memiliki kemampuan kognitif yang mampu berempati dengan baik terhadap

orang-orang di sekitarnya, maka idealnya ia akan dapat melakukan empati dengan baik daripada anak lain yang kondisinya tidak mendukung untuk berempati.

b. *Processes*

Terdapat tiga jenis proses empati, yaitu *non-cognitive processes*, *simple cognitive processes*, dan *advance cognitive processes*. Pertama, *non-cognitive processes*. Pada proses ini terjadi empati disebabkan oleh proses-proses non kognitif, artinya tanpa memerlukan pemahaman terhadap situasi yang terjadi. Misalnya di ruangan bayi di suatu rumah sakit, terdapat beberapa bayi yang baru lahir. Ketika satu bayi (A) menangis, selanjutnya akan diiringi oleh tangisan bayi lainnya (B). menurut Hoffman (1984), tangisan bayi yang kedua (B) merupakan kecenderungan alami (*innate tendency*) yang dinamakan dengan *a primary circular reaction*. Sedangkan McDougall menyebutnya dengan *perceptual inlets* atau *non cognitive mechanism*. Dengan demikian, terjadinya tangisan bayi yang kedua (B) merupakan bentuk dari empati bayi B terhadap kondisi bayi A. Empati jenis ini hanya melibatkan proses emosi.

Kedua, *simple cognitive processes*. Pada jenis empati hanya membutuhkan sedikit proses kognitif. Misalnya bila seseorang melihat tanda-tanda kurang nyaman pada orang lain atau juga pada saat itu antara observer dan target keduanya sama-sama berada pada situasi yang kurang nyaman akan membuat observer mudah berempati. Atau ketika kita menghadiri upacara wisuda atau pesta pernikahan, kita akan datang dengan menunjukkan sikap bahagia. Atau sebaliknya ketika kita menghadiri pemakaman kita akan menunjukkan perasaan duka cita.

Empati yang kita munculkan tidak membutuhkan proses yang mendalam, karena situasi-situasi tersebut mudah dipahami. Dengan kata lain, jenis empati ini adalah normal dilakukan oleh kita. Namun pada anak-anak kecil, situasi-situasi bahagia seperti dalam pesta pernikahan ataupun situasi sedih dalam suasana berkabung belum bisa dipahami dengan baik, sehingga dalam kondisi duka cita anak-anak bisa tertawa, dan dalam situasi bahagia mereka bisa merengek-rengok tanpa memedulikan suasana pada waktu itu.

Ketiga, *advance cognitive processes*. Berbeda halnya dengan proses yang pertama dan kedua, pada proses ini kita dituntut untuk mengerahkan kemampuan kognitif kita. Hoffman (1984) menyebutnya dengan *language mediated association*, di mana munculnya empati merupakan akibat dari ucapan atau bahasa yang disampaikan oleh target. Misalnya ketika target (seorang istri) mengatakan “saya telah dicerai oleh suami”. Barangkali ketika mengatakan kalimat itu, target tidak menunjukkan wajah sedih atau terlihat menderita, ia datar-datar saja mengatakannya. Namun observer meresponsnya dengan sikap empatik. Sikap empatik ditunjukkan oleh observer merupakan proses yang dalam, membutuhkan pemahaman yang tinggi terhadap situasi yang terjadi. Adapun menurut Davis (dalam Taufik, 2012: 54), proses empati yang paling tinggi adalah *role-taking* atau *perspektive taking*, yaitu individu mencoba memahami orang lain dari sudut pandang orang tersebut. Berbeda halnya dengan *simple cognitive processes* yang secara mudah bisa dilakukan oleh kita, pada *advance cognitive processes* membutuhkan upaya ekstra, sehingga proses ini disebut juga dengan *a scientific processes*.

c. *Intrapersonal Outcomes*

Hasil dari proses berempati salah satunya adalah hasil intrapersonal, terdiri atas dua macam: *affective outcomes* dan *non affective outcomes*. *Affective outcomes* terdiri atas reaksi-reaksi emosional yang dialami oleh observer dalam merespons pengalaman-pengalaman target.

Affective outcomes dibagi lagi ke dalam dua bentuk, yaitu *parallel outcomes* dan *reactive outcomes*. *Parallel outcomes* sering disebut dengan *emotion matching*, yaitu adanya keselarasan antara yang kita rasakan dengan yang dirasakan atau dialami oleh orang lain. Misalnya kita dapat memahami masalah sesungguhnya yang dialami oleh target. Kita melakukan protes atau marah ketika melihat target diperlakukan secara tidak adil. Menurut Batson & Ahmad (2009), *emotion matching* dapat meningkatkan sikap positif terhadap anggota-anggota kelompok di mana target adalah salah satu dari anggotanya. Sebagai ilustrasi kita mempunyai teman dari kampung lain yang diperlakukan secara tidak adil oleh penguasa. Kondisi itu membuat kita tidak nyaman, selanjutnya muncul dorongan untuk menjalin hubungan dengan seluruh warga kampung tersebut.

Reactive outcomes didefinisikan sebagai reaksi-reaksi afektif terhadap pengalaman-pengalaman orang lain yang berbeda. Dalam banyak kasus *reactive outcomes* cenderung mengarah kepada *cognitive proses* dibandingkan dengan *parallel outcomes*. Menurut Davis (dalam Taufik, 2012: 55), *parallel outcomes* dapat terjadi dari pengalaman-pengalaman primitif (*inate*) atau pengalaman-pengalaman sebelumnya, sedangkan *reactive outcomes* target melakukan diskusi untuk mencerna kondisi orang lain. *Parallel outcomes* cenderung memfokuskan

pada kondisi diri si observer. Dengan kata lain, hasil-hasil paralel lebih berorientasi pada kepentingan si observer dibandingkan dengan kepentingan-kepentingan target. Sementara *reactive outcomes* lebih berorientasi kepada kepentingan-kepentingan target.

Tidak semua hasil-hasil intrapersonal berupa *affective outcomes*. Dalam beberapa kasus juga berbentuk *non affective outcomes* atau *cognitive outcomes*. Misalnya akurasi empati, empati yang akurat banyak didasarkan pada proses-proses kognitif, karena observer secara cermat menangkap dan menganalisis situasi-situasi yang dihadapinya.

d. *Interpersonal Outcomes*

Bila *intrapersonal outcomes* berefek pada diri observer, maka *interpersonal outcomes* berdampak kepada hubungan antara observer dan target. Salah satu bentuk dari *interpersonal outcomes* adalah munculnya helping behavior (perilaku menolong). *Interpersonal outcomes* tidak sekedar mendiskusikan apa yang dialami oleh orang lain, sebagaimana pada *parallel* dan *reactives outcomes*, lebih jauh dari itu *interpersonal outcomes* dapat menimbulkan perilaku monolog. Selain perilaku monolog, empati juga dihubungkan dengan perilaku agresif. Menurut Davis empati berhubungan negatif dengan perilaku agresif. Semakin baik akurasi empati maka akan semakin kecil terjadinya perilaku agresif.

Dalam kehidupan ini banyak peristiwa yang lepas dari pandangan kita yang sejatinya dapat memberikan banyak pelajaran bagi perjalanan hidup kita. Peristiwa yang mengharukan maupun membahagiakan tetap memiliki arti dalam

kehidupan setiap orang. Kemampuan kita untuk memahami dan mengalami suatu perasaan positif dan negatif akan membantu kita memahami makna kehidupan yang sebenarnya. Kemampuan ini sering disebut sebagai *social competency* (kemampuan social) yang kita kenal dengan atribut empati. Kemampuan berempati akan mampu menjadi kunci dalam keberhasilan bergaul dan bersosialisasi di masyarakat. Seseorang dapat diterima oleh orang lain jika ia mampu memahami kondisi (perasaan) orang lain dan memberikan perlakuan yang semestinya sesuai dengan harapan orang tersebut. Kemampuan empati perlu diasah setiap orang agar dirinya dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya.

Empati merupakan kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut. Dengan bahasa yang lain empati adalah kemampuan seseorang dalam ikut merasakan atau menghayati perasaan dan pengalaman orang lain dengan tidak hanyut dalam suasana orang lain melainkan memahami apa yang dirasakan orang lain. Disamping itu empati bisa berarti kemampuan untuk mendeteksi perbedaan-perbedaan dalam diri orang lain dan memiliki kapasitas untuk menerima sudut pandang orang lain dengan tujuan untuk memahami keadaan emosional orang tersebut.

Secara lebih luas empati diartikan sebagai ketrampilan social yang dimiliki oleh seseorang untuk ikut merasakan pengalaman orang lain (*vicarious affect response*) dan mampu melakukan respon kepedulian (*concern*) terhadap perasaan dan perilaku orang tersebut. Kemampuan menyelami perasaan orang lain tersebut tidak mensyaratkan kita tenggalam dan larut dalam situasi perasaannya tetapi kita

mampu memahami perasaan negatif atau positif seolah-olah emosi itu dialami sendiri (resonansi perasaan).

Empati akan membantu kita bisa cepat memisahkan antara masalah dengan orangnya. Kemampuan empati akan mendorong kita mampu melihat permasalahan dengan lebih jernih dan menempatkan objektivitas dalam memecahkan masalah. Banyak alternatif yang memungkinkan dapat diambil manakala kita dapat berempati dengan orang lain dalam menghadapi masalah. Tanpa adanya empati sulit rasanya kita tahu apa yang sedang dihadapi seseorang karena kita tidak dapat memasuki perasaannya dan memahami kondisi yang sedang dialami.

Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non verbal, nada bicara, ekspresi wajah dan sebagainya. Penelitian Rosenthal membuktikan bahwa anak yang mampu membaca perasaan orang lain melalui isyarat non verbal lebih pandai menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul dan lebih peka. Kemampuan membaca pesan non verbal akan membantu seseorang melihat apa yang sebenarnya sedang terjadi yang tidak dapat disampaikan secara verbal. Pesan non verbal memberikan banyak peluang kita memahami apa yang sebenarnya terjadi dalam diri seseorang karena pesan tersebut sulit untuk direkayasa. Begitu pula dengan nada bicara, ekspresi wajah dan gerak-gerik tubuhnya. Seseorang yang mampu membaca pesan ini akan menjadi mudah untuk memahami perasaan orang lain.

Goleman (1997) menyatakan ada 3 (tiga) karakteristik kemampuan empati yaitu:

1) Mampu menerima sudut pandang orang lain

Individu mampu membedakan antara apa yang dikatakan atau dilakukan orang lain dengan reaksi dan penilaian individu itu sendiri. Dengan perkembangan aspek kognitif seseorang, kemampuan untuk menerima sudut pandang orang lain dan pemahaman terhadap perasaan orang lain akan lebih lengkap dan akurat sehingga ia akan mampu memberikan perlakuan dengan cara yang tepat.

2) Memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain

Individu mampu mengidentifikasi perasaan-perasaan orang lain dan peka terhadap hadirnya emosi dalam diri orang lain melalui pesan non verbal yang ditampakkan, misalnya nada bicara, gerak-gerik dan ekspresi wajah. Kepekaan yang sering diasah akan dapat membangkitkan reaksi spontan terhadap kondisi orang lain, bukan sekedar pengakuan saja.

3) Mampu mendengarkan orang lain

Mendengarkan merupakan sebuah ketrampilan yang perlu dimiliki untuk mengasah kemampuan empati. Sikap mau mendengar memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap perasaan orang lain dan mampu membangkitkan penerimaan terhadap perbedaan yang terjadi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses empati, antara lain :

1) Sosialisasi

Dengan adanya sosialisasi memungkinkan seseorang dapat mengalami sejumlah emosi, mengarahkan seseorang untuk melihat keadaan orang lain dan berpikir tentang orang lain.

2) Perkembangan kognitif

Empati dapat berkembang seiring dengan perkembangan kognitif yang mengarah kepada kematangan kognitif, sehingga dapat melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain (berbeda).

3) Mood dan Feeling

Situasi perasaan seseorang ketika berinteraksi dengan lingkungannya akan mempengaruhi cara seseorang dalam memberikan respon terhadap perasaan dan perilaku orang lain

4) Situasi dan tempat

Situasi dan tempat tertentu dapat memberikan pengaruh terhadap proses empati seseorang. Pada situasi tertentu seseorang dapat berempati lebih baik dibanding situasi yang lain.

5) Komunikasi

Pengungkapan empati dipengaruhi oleh komunikasi (bahasa) yang digunakan seseorang. Perbedaan bahasa dan ketidakpahaman tentang komunikasi yang terjadi akan menjadi hambatan dalam proses empati. Kemampuan empati dapat dilatih atau diasah meskipun usia seseorang telah beranjak dewasa.