



Peran Kecerdasan Emotional (*Emotional Intelligence*) Dalam Meningkatkan Empati Multibudaya (*Multicultural Empathy*) Pembimbing Haji

Tuti Alawiyah^{1*}, Rima Irmayanti¹ Devy Sekar Ayu Ningrum¹, Maya
Masyita Suherman¹

¹Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, IKIP Siliwangi-Cimahi

*tutialawiyabrahman@gmail.com

ABSTRAK

Empati multibudaya merupakan hal penting yang perlu dimiliki oleh pembimbing haji mengingat kondisi jama'ah yang heterogen. Hal ini memungkinkan pembimbing untuk menciptakan suasana interaksi yang inklusif, memahami kebutuhan jamaah yang beragam dan membangun hubungan yang positif. Sikap empati ini dapat membantu pembimbing haji untuk lebih memahami dan menghargai perspektif, nilai, dan norma individu dari berbagai latar belakang budaya, selain memperoleh wawasan tentang faktor-faktor yang membentuk perilaku, kepercayaan, dan gaya komunikasi mereka. Pemahaman ini membantu mengurangi asumsi dan stereotip yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Artikel ini mengkaji konsep tentang peran kecerdasan emosional dalam meningkatkan empati multibudaya pembimbing haji. Artikel ini mengidentifikasi tema-tema umum yang berkaitan dengan empati multikultural berdasarkan tinjauan komprehensif terhadap berbagai literatur. Secara keseluruhan, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang empati multibudaya serta memberikan wawasan praktis bagi pembimbing haji berkaitan dengan aspek dan indikator empati multibudaya yang dapat dijadikan patokan untuk menilai tingkat empati multibudaya seseorang.

Kata Kunci: Kecerdasan emotional; empati multibudaya; pembimbing haji.

ABSTRACT

Multicultural empathy is an important thing that Hajj counselors need to have given the heterogeneous conditions of the congregation. It allows the mentor to create an inclusive atmosphere of interaction, understand the needs of diverse pilgrims and build positive relationships. This

empathetic attitude can help pilgrims to better understand and appreciate the perspectives, values, and norms of individuals from different cultural backgrounds, in addition to gaining insight into the factors that shape their behaviors, beliefs, and communication styles. This understanding helps reduce assumptions and stereotypes that can lead to misunderstandings. This article examines the concept of the role of emotional intelligence in enhancing the multicultural empathy of Hajj counselors. It identifies common themes related to multicultural empathy based on a comprehensive review of the literature. Overall, this article is expected to contribute to a better understanding of multicultural empathy as well as provide practical insights for Hajj counselors with regard to aspects and indicators of multicultural empathy that can be used as benchmarks to assess a person's level of multicultural empathy.

Keywords : Emotional Intelligence; Multicultural Empathy; Hajj Mentor.

PENDAHULUAN

Kecerdasan emosional (Emotional Quotient), adalah aspek penting dari perilaku manusia yang mencakup kemampuan untuk memahami, mengidentifikasi mengelola, dan mengekspresikan emosi secara efektif. Kecerdasan ini melibatkan serangkaian keterampilan dan sifat yang memungkinkan individu untuk menavigasi kompleksitas sosial, berkomunikasi secara efisien, berempati dengan orang lain, dan mengurangi konflik. Tidak seperti kecerdasan kognitif (IQ), yang terutama berhubungan dengan penalaran logis dan kemampuan memecahkan masalah, kecerdasan emosional berfokus pada aspek interpersonal dan intrapersonal dari interaksi manusia.

Kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk hubungan pribadi, dinamika di tempat kerja, efektivitas kepemimpinan, dan kesejahteraan mental. Penelitian menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mengalami kesuksesan yang lebih besar dalam karier mereka, memiliki hubungan interpersonal yang lebih sehat, dan menunjukkan penyesuaian psikologis yang lebih baik secara keseluruhan.

Salah satu aspek dari kecerdasan emosional adalah empati. Kecerdasan emosional dan empati adalah konsep yang saling terkait erat yang keduanya memainkan peran penting dalam memahami dan mengelola emosi, serta dalam membina hubungan interpersonal yang positif. Meskipun keduanya saling berkaitan, keduanya merupakan konstruksi yang berbeda yang berkontribusi terhadap kompetensi sosial dan emosional seseorang secara keseluruhan.

Kecerdasan emosional mencakup serangkaian keterampilan yang lebih luas yang berkaitan dengan mengenali, memahami, mengelola, dan mengekspresikan emosi. Kecerdasan emosional melibatkan komponen-komponen seperti kesadaran diri, pengaturan diri, kesadaran sosial, dan manajemen hubungan.

Sementara empati di sisi lain, secara khusus mengacu pada kemampuan untuk memahami, berbagi, dan merasakan pikiran, perasaan, dan perspektif orang lain. Hal ini melibatkan kemampuan untuk mengenali dan beresonansi dengan emosi dan pengalaman orang lain, tanpa harus mengalami emosi yang sama. Empati mencakup komponen kognitif dan afektif, termasuk kapasitas untuk mengambil perspektif, resonansi emosional, dan kepedulian yang penuh kasih terhadap kesejahteraan orang lain.

Dalam implementasinya, cakupan empati meliputi semua aspek kehidupan manusia termasuk dalam konteks keragaman budaya atau sering diistilahkan sebagai empati multikultural (*multicultural empathy*). Empati multikultural mencakup pemahaman dan kepekaan terhadap latar belakang budaya dan pengalaman individu dari beragam latar belakang budaya. Hubungan antara empati dan empati multikultural melibatkan pengakuan dan penghargaan terhadap perspektif, nilai, dan pengalaman unik dari orang-orang yang memiliki latar belakang yang berbeda.

Dalam konteks pembimbingan haji, empati multikultural sangat penting dimiliki oleh pembimbing haji dengan pertimbangan bahwa para calon jamaah haji berasal dari beragam latar belakang yang berbeda sehingga pembimbing haji perlu membangun hubungan yang positif dengan jama'ah yang dibimbingnya. Hubungan yang positif dengan jama'ah sangat penting untuk menciptakan interaksi yang efektif dan sehat baik secara sosial maupun emosional.

Interaksi yang sehat secara sosial dan emosional ditandai dengan rasa saling menghormati, komunikasi yang efektif, empati, bahasa tubuh yang positif, kemampuan resolusi konflik, kolaborasi, regulasi emosi, rasa saling memiliki, penguatan positif, dan kemampuan beradaptasi. Indikator-indikator ini mencerminkan lingkungan sosial yang mendukung dan mengayomi di mana individu dapat berkembang secara emosional, sosial, dan interpersonal.

Meskipun penelitian ini melibatkan peninjauan pengetahuan yang sudah ada, namun diharapkan penelitian ini dapat menjadi batu loncatan untuk menghasilkan pengetahuan baru dan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan empati multibudaya pembimbing haji yang akan berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme pembimbing haji di Indonesia.

LANDASAN TEORITIS

Landasan teoritis empati multikultural diambil dari berbagai teori psikologi, sosiologi, dan pendidikan yang menekankan pentingnya memahami dan menghargai keragaman budaya. Berikut ini adalah beberapa perspektif teoretis utama yang mendukung empati multikultural:

Pertama, teori identitas sosial (*social identity theory*) yang dikembangkan oleh Henri Tajfel dan John Turner (1986) menyatakan bahwa konsep diri seseorang diperoleh dari interaksi mereka dalam kelompok sosial seperti kelompok budaya, etnis, atau ras. Merujuk pada teori ini, maka empati multibudaya dalam pembimbingan haji yaitu mengakui pengaruh identitas sosial terhadap pengalaman, persepsi, dan perilaku jamaah, sehingga mendorong para pembimbing haji untuk memahami dan berempati terhadap latar belakang jamaah yang beragam.

Kedua, teori kompetensi antarbudaya (*intercultural competence theory*) yang dipopulerkan oleh Milton Bennett (1993) menekankan pada kemampuan untuk menavigasi dan berkomunikasi secara efektif dalam perbedaan budaya. Teori ini menyoroti pentingnya pemahaman empati sebagai keterampilan dasar untuk membangun kompetensi antar budaya. Pembimbing haji yang memiliki empati multikultural dapat terlibat dalam interaksi yang bermakna dengan jamaah dari berbagai latar belakang budaya, mempromosikan saling pengertian dan rasa hormat.

Ketiga, teori relevansi budaya (*cultural relevance theory*) dikembangkan oleh Gloria Ladson-Billings (1995) yang menekankan pentingnya memasukkan latar belakang dan pengalaman budaya ke dalam proses pendidikan/ pembimbingan. Empati multikultural berakar pada pengakuan akan perbedaan budaya dan kemampuan untuk berempati dengan perspektif dan pengalaman hidup setiap orang yang unik.

Keempat, teori-teori pengembangan empati (*theories of empathy development*) seperti yang dikembangkan oleh Carl Rogers (1961) yang berpusat pada manusia dan teori Daniel Goleman (2007) tentang kecerdasan emosional, menyoroti pentingnya empati dalam hubungan antarpribadi dan pengembangan pribadi. Empati multikultural dalam proses pembimbingan haji merupakan perluasan dari teori-teori tersebut dengan menekankan pentingnya pemahaman empati yang melintasi batas-batas budaya. Pembimbing yang mengembangkan empati multikultural tidak hanya mendorong hubungan positif antara pembimbing dan jamaah, namun juga berkontribusi terhadap perkembangan sosio-emosional dan kesejahteraan psikologis jamaah yang dibimbingnya.

Empati multikultural mencakup beberapa aspek utama yang berkontribusi untuk memahami, menghargai, dan berempati terhadap keragaman budaya setiap orang. Aspek-aspek ini sangat penting untuk membina lingkungan yang inklusif dan mendorong interaksi lintas budaya yang bermakna. Berikut ini adalah beberapa aspek kunci dari empati multikultural:

Pertama, kesadaran budaya (*cultural awareness*) yang melibatkan pengenalan

dan pengakuan terhadap beragam latar belakang budaya, tradisi, kepercayaan, dan nilai-nilai yang membentuk identitas dan pengalaman individu. pembimbing yang memiliki empati multikultural berusaha untuk menumbuhkan pemahaman tentang keragaman budaya di antara mereka sendiri dan jamaah yang mereka bimbing, menumbuhkan lingkungan di mana perbedaan budaya patut dihormati.

Kedua, pengambilan perspektif (*Perspective Taking*) adalah kemampuan untuk memahami dan melihat pengalaman, pikiran dan perasaan orang lain dari sudut pandang orang tersebut. Dalam konteks pembimbingan haji, pembimbing mempraktikkan pengambilan perspektif dengan secara aktif berusaha memahami perspektif budaya dan pengalaman hidup jamaah mereka. Hal ini membantu membangun empati dan mendorong hubungan yang lebih bermakna.

Ketiga, kepekaan budaya meliputi kepekaan terhadap norma-norma budaya, adat istiadat, dan kepekaan individu dan komunitas yang beragam. pembimbing yang memiliki empati multikultural menunjukkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dalam interaksinya dengan jamaah, menghindari stereotip, bias, dan agresi mikro yang dapat merugikan atau meminggirkan individu dari budaya minoritas.

Keempat, **komunikasi yang efektif (*effective communication*) yang penting** untuk membangun hubungan baik dan saling pengertian melintasi batas-batas budaya. Pembimbing yang memiliki empati multikultural menggunakan strategi komunikasi yang jelas, penuh rasa hormat, dan peka terhadap budaya untuk memastikan bahwa semua orang merasa didengar, dipahami, dan dihargai.

Kelima, kerendahan hati budaya (*Cultural Humility*) yang melibatkan pengakuan akan keterbatasan perspektif budaya sendiri dan terbuka untuk belajar dari orang lain. Pembimbing yang memiliki empati multikultural mendekati perbedaan budaya dengan kerendahan hati, mengakui bahwa mereka harus banyak belajar dari latar belakang dan pengalaman orang yang beragam. Kerendahan hati ini menumbuhkan lingkungan yang kolaboratif dan saling menghormati di mana setiap orang merasa diberdayakan untuk berbagi perspektif mereka dan berkontribusi pada proses pembimbingan.

Keenam, **Dukungan Empati (*Empathic Support*)** yang melibatkan pemberian dukungan emosional dan peka terhadap kebutuhan dan pengalaman budaya orang lain. Pembimbing yang memiliki empati multikultural berusaha untuk menciptakan lingkungan yang suportif di mana setiap orang merasa nyaman untuk mengekspresikan diri mereka dan mencari bantuan ketika dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Para ahli telah menawarkan berbagai definisi dan konseptualisasi empati multikultural. Empati multikultural umumnya dipahami sebagai kemampuan untuk memahami, menghargai, dan berempati terhadap pikiran, perasaan dan pengalaman orang lain dan tidak melihat semua itu dari sudut pandang dirinya sendiri melainkan dari sudut pandang yang bersangkutan. Tingkat empati multibudaya seseorang dapat dilihat dari seberapa banyak indikator dari aspek-aspek empati multibudaya yang termanifestasikan dalam perilakunya sehari-sehari. Berikut penjelasan spesifik untuk setiap indikator tersebut.

No	Aspek	Indikator
1	Kesadaran kultural (cultural awareness)	Pengakuan atas Keberagaman (Recognition of Diversity)
		Hal ini mencakup perbedaan bahasa, agama, adat istiadat, tradisi, struktur keluarga, norma-norma sosial, dan banyak lagi.
		Memahami Pengaruh Budaya (Understanding Cultural Influences)
		Kesadaran ini mengakui bahwa latar belakang budaya memainkan peran penting dalam membentuk pandangan dan persepsi seseorang terhadap dunia di sekitarnya.
		Refleksi Diri (Self-Reflection)
		Menyadari bahwa latar belakang budaya mereka sendiri memengaruhi cara mereka memandang orang lain dan berinteraksi dengan mereka.
		Menghormati Perbedaan (Respect for Differences)
		Alih-alih melihat perbedaan budaya sebagai hambatan, individu yang sadar budaya melihatnya sebagai peluang untuk belajar dan berkembang.
		Komunikasi Lintas Budaya yang Efektif (Effective cross-cultural Communication)
		Mampu menyesuaikan gaya komunikasi, bahasa, dan perilaku mereka untuk mengakomodasi perbedaan budaya dan menghindari kesalahpahaman. Menyadari pentingnya isyarat nonverbal, gerak tubuh, dan norma-norma budaya dalam komunikasi.
Promosi Inklusi dan Kesenjangan (Promotion of Inclusion and Equity)		
Hal ini membantu individu mengenali dan menantang bias, stereotip, dan diskriminasi berdasarkan perbedaan budaya.		

Peran Kecerdasan Emotional (Emotional Intelligence) Dalam Meningkatkan Empati Multibudaya (Multicultural Empathy) Pembimbing Haji

	<p>Individu yang sadar budaya secara aktif bekerja untuk menciptakan ruang di mana setiap orang merasa dilibatkan dan diberdayakan untuk berkontribusi.</p>
Pengambilan Perspektif (Perspective Taking)	<p>Memahami Pandangan Orang Lain (Understanding Others' Views)</p> <p>Pengambilan perspektif melibatkan upaya aktif untuk memahami bagaimana orang lain melihat dan menafsirkan suatu situasi. Hal ini membutuhkan empati dan kepekaan terhadap emosi, keyakinan, dan perspektif orang lain</p>
2	<p>Mengurangi Konflik dan Kesalah pahaman (Reduce Conflict and Misunderstanding)</p> <p>Ketika individu mempertimbangkan sudut pandang orang lain, mereka lebih mungkin menemukan kesamaan, menegosiasikan perbedaan, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.</p> <p>Meningkatkan Keterampilan Sosial(Improves Social Skills)</p> <p>Pengambilan perspektif adalah keterampilan sosial mendasar yang memfasilitasi komunikasi, kerja sama, dan kolaborasi yang efektif dengan orang lain.</p> <p>Fleksibilitas Kognitif (Cognitive Flexibility)</p> <p>Keterampilan kognitif ini memungkinkan individu untuk menyesuaikan pemikiran dan perilaku mereka dalam berbagai konteks sosial dan menghargai kompleksitas pengalaman manusia.</p> <p>Memfasilitasi Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan (Facilitates Problem Solving and Decision Making)</p> <p>Memperluas pemahaman individu terhadap suatu situasi dan mempertimbangkan beragam sudut pandang dan solusi potensial. Hal ini mendorong keterbukaan pikiran dan kreativitas dalam menghasilkan strategi dan pendekatan alternatif.</p>
Kepekaan Budaya	<p>Kesadaran akan Keragaman Budaya</p> <p>Kepekaan budaya dimulai dengan menyadari bahwa individu dan masyarakat berasal dari latar belakang budaya yang beragam, masing-masing dengan adat istiadat, norma, dan tradisi yang unik.</p> <p>Menghormati Perbedaan Budaya</p>

(Cultural Sensitivity)	<p>Penghormatan dan penghargaan terhadap kepercayaan, praktik, dan identitas budaya orang lain, meskipun berbeda dengan budaya sendiri. Hal ini mencakup menahan diri untuk tidak membuat asumsi atau penilaian berdasarkan perspektif budaya sendiri dan sebaliknya melakukan pendekatan interaksi dengan pikiran terbuka dan kemauan untuk belajar dari orang lain.</p> <p>Keterbukaan untuk Belajar</p> <p>Mencari kesempatan untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman budaya mereka melalui paparan terhadap beragam perspektif, pengalaman, dan tradisi.</p> <p>Kejelasan (Clarity)</p> <p>Menggunakan bahasa yang sederhana, mengorganisasikan pikiran secara logis, dan menghindari jargon atau istilah teknis kecuali jika diperlukan akan membantu memastikan kejelasan dalam komunikasi.</p> <p>Mendengarkan secara aktif (Active Listening)</p> <p>Mendengarkan dan menghargai pendapat orang lain, memahami pesan mereka, dan merespons dengan tepat. Mendengarkan secara aktif membutuhkan perhatian penuh dari pembicara, menjaga kontak mata, mengajukan pertanyaan klarifikasi, dan memberikan umpan balik untuk menunjukkan pemahaman.</p> <p>Komunikasi Nonverbal (Nonverbal communication)</p> <p>Isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, bahasa tubuh, nada suara, dan kontak mata memainkan peran penting dalam komunikasi.</p> <p>Umpan balik (Feedback)</p> <p>Meminta umpan balik dari audiens mereka untuk memastikan pemahaman, mengatasi kesalahpahaman, dan menyesuaikan komunikasi mereka sesuai kebutuhan.</p> <p>Kemampuan beradaptasi (adaptability)</p> <p>Menyesuaikan gaya komunikasi, nada, dan metode penyampaian berdasarkan faktor-faktor seperti latar belakang budaya, kemahiran bahasa, kepribadian, dan konteks.</p> <p>Rasa Hormat dan Sopan Santun (Respect and courtesy)</p> <p>Menjunjung tinggi sopan santun ketika berkomunikasi dengan orang lain serta memperlakukan orang lain dengan rasa hormat serta selalu berusaha untuk menciptakan</p>
------------------------	--

hubungan yang positif dan kondusif untuk komunikasi yang
terbuka dan jujur.

Berdasarkan kajian terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu, diperoleh gambaran bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi empati multikultural, termasuk kesadaran budaya, kemampuan komunikasi antarbudaya, paparan terhadap pengalaman yang beragam, pelatihan empati, dan konteks sosio-budaya. Individu yang memiliki tingkat kompetensi budaya dan kepekaan antarbudaya yang lebih tinggi lebih mungkin menunjukkan empati multikultural.

Empati multikultural memainkan peran penting dalam membina hubungan interpersonal yang positif melintasi batas-batas budaya. Penelitian telah menunjukkan bahwa individu yang menunjukkan empati multikultural lebih mampu menjalin hubungan baik, membangun kepercayaan, dan menavigasi perbedaan budaya dalam interaksi mereka dengan orang lain.

Temuan dari beberapa penelitian menggarisbawahi pentingnya empati multikultural dalam mempromosikan pemahaman dan keharmonisan dalam masyarakat yang beragam. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya menumbuhkan empati multikultural melalui intervensi yang ditargetkan dan inisiatif pendidikan. Program pelatihan empati bagi para pendidik atau pembimbing, pengalaman lintas budaya, dan peningkatan kurikulum yang mempromosikan keragaman dan inklusi, semuanya dapat berkontribusi pada pengembangan empati multikultural.

PENUTUP

Empati multikultural merupakan landasan untuk membina komunitas yang inklusif, membina hubungan yang bermakna, dan memajukan kemajuan masyarakat. Ketika kita sampai pada kesadaran akan keragaman yang ada didunia ini, merangkul empati melintasi batas-batas budaya tidak hanya menjadi keharusan moral tetapi juga kebutuhan pragmatis. Dengan menumbuhkan pemahaman yang mendalam dan apresiasi terhadap beragam perspektif, pengalaman, dan identitas, kita meletakkan dasar untuk membangun jembatan pemahaman dan solidaritas. Empati multikultural memperkaya kehidupan kita, memberdayakan interaksi kita, dan membuka jalan bagi masa depan di mana rasa saling menghormati, kasih sayang, dan kolaborasi berkembang.

Empati multikultural memungkinkan individu untuk memahami dan menghargai perspektif, kepercayaan, dan nilai-nilai setiap orang terlepas dari latar belakang budayanya. Pemahaman ini mendorong toleransi dan penghargaan terhadap keragaman, sehingga mengurangi kemungkinan

terjadinya kesalahpahaman atau konflik dalam interaksi sosial serta mendorong individu untuk melihat melampaui perbedaan di permukaan dan mengenali kemanusiaan yang dimiliki orang lain. Melalui interaksi empati, individu dapat mengatasi bias dan mengembangkan persepsi yang lebih bernuansa dan akurat tentang orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Baruth, Leroy G. & Manning, M. Lee. (2007). *Multicultural Counseling and Psychotherapy; A Lifespan Approach*. New Jersey: Pearson.
- Bennett, M. J. (1993). *Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity*. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (pp. 21-71). Intercultural Press.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113– 126. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>.
- Ekman, P. (1972). *Universal and Cultural Differences in Facial Expression of Emotions*. In J.Cole (Ed.), Nebraska.
- Goleman, D. (2007). *Emotional Intelligence* (10th ed.). Bantam Books.
- Hays, Danica G. & Erford, Bradley T. (2010). *Developing Multicultural Counseling Competence: A Systems Approach*. New Jersey: Pearson.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge University Press.
- Lázaro-Pérez, C., Sánchez, B., & de la Rubia, J. M. (2021). *The relationship between empathy and emotional intelligence in diverse populations: A systematic review*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3766.
- Ladson-Billings, G. (1995). *Toward a theory of culturally relevant pedagogy*. *American Educational Research Journal*, 32(3), 465-491.
- Myers, M. W., & Hodges, S. D. (2013). *Empathy: Perspective taking and prosocial behavior: Caring for others like we care for the self*. <https://doi.org/10.1037/14042-013>
- Mestre, M. V., & Samper, P. (2010). *The role of empathy in the formation and maintenance of social relationships*. In A. Abello & J. L. Oliver (Eds.), *Handbook of social psychology* (pp. 207-230). Editorial UOC.
- Rogers, CR. (1961) *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Houghton Mifflin, Boston.
- Nugraha, A & Sulstiana, D (2017). *Kepekaan Multibudaya Bagi Konselor Dalam Layanan*
- Ng, S. H., & Bradac, J. J. (1993). *Power in language use: Verbal communication and social influence*. Sage.

Peran Kecerdasan Emotional (Emotional Intellegence) Dalam Meningkatkan Empati
Multibudaya (Multicultural Empathy) Pembimbing Haji

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). *The social identity theory of intergroup behavior*. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Nelson-Hall.