



MANAJEMEN EMPATI KONSELOR

(Analisis Problematika Koselor dalam Menghadapi Emosi Negatif Klien)

Mahdi NK, M.Kes

Dosen Prodi Bimbingan dan Konseling Islam

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, Banda Aceh

mahdink577@gmail.com

Abstrak

Empati adalah suatu keterampilan konselor yang mampu merasakan kondisi emosional kliennya, sehingga bisa membina *relationship* yang akrab baik secara kognitif maupun afektif. Dalam praktiknya, terdapat kontradiksi terkait empati. Terutama saat konselor menghadapi klien sedang meluapkan emosi negatifnya. Konselor dituntut untuk turut merasakan apa yang dirasakan kliennya sebagai wujud empatinya. Namun, di sisi lain konselor juga tidak mungkin menunjukkan perilaku yang merefleksikan pertimbangan untuk tidak mementingkan diri sendiri demi kebaikan orang lain dengan cara larut ke dalam emosi negatifnya klien. Kondisi seperti inilah yang harus dibedakan antara efektivitas penggunaan empatinya. Atas dasar asumsi tersebut, tulisan ini bermaksud untuk membedakan penggunaan empati yang efektif konselor saat menghadapi emosi negatif klien, dan bagaimana dalam proses layanan konseling.

Kata kunci : empati, layanan, konseling

A. Pendahuluan

Seseorang yang mampu mengatur kondisi batinnya dalam keadaan tenteram dan tenang merupakan salah satu ciri orang yang memiliki mental yang sehat. Dikatakan demikian karena ia mampu menikmati kehidupan sehari-hari dan menghargai orang lain di sekitar. Salah satu ciri lainnya adalah dapat menghadapi tantangan hidup dengan menggunakan segenap potensinya secara maksimal serta mampu menjalin hubungan positif dengan orang lain. Sebaliknya, orang yang kesehatan mentalnya terganggu akan mengalami gangguan suasana hati, kemampuan berpikir, serta kendali emosi yang pada akhirnya bisa mengarah pada perilaku buruk. Ciri

kondisi mental seperti inilah yang diharapkan mampu dimiliki serta dihindari oleh seorang konselor dalam diri pribadinya.

Leonard dalam Agung Slamet menyebut seorang konselor perlu melakukan suatu revolusi dan transformasi bidang kesehatan mental. Yaitu upaya preventif dan ekstensif menolong klien untuk meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas-tugas kehidupan pada tingkatan yang semakin tinggi, khususnya lewat penguasaan berbagai keterampilan hidup (*life skills*) bersama, komunikasi antar pribadi, dan pertumbuhan pribadi.¹ *Life skills* yang dimaksud antara lain mendengarkan dan memahami secara empatik dalam menyampaikan pesan, mengungkapkan pikiran dan perasaan, resolusi konflik, membuat perencanaan, pemecahan masalah, mengambil keputusan, *coping* terhadap aneka *stressor*, menjalani berbagai transisi hidup dan menyesuaikan diri dengan kehidupan di lingkungan ia berada.

Pada dasarnya, konselor dapat meningkatkan kepekaan perasaan tersebut sehingga memiliki tenggang rasa yang tinggi, yakni dengan membayangkan suatu keadaan dilihat dari sudut pandang kliennya. Sebagaimana yang diungkapkan Rogers dalam Darmiyati bahwa “menghargai perasaan klien seperti mengalaminya sendiri, dan memahami apa yang dikatakan oleh klien dari pandangannya maka itu adalah dua indikator utama empati”.² Dengan memiliki rasa empati konselor akan menjadi lebih peka terhadap reaksi klien, dapat merasakan apa yang dirasakan olehnya serta lebih memahami kliennya sehingga dapat memotivasinya untuk melakukan yang terbaik.

Empati adalah pondasi dari semua interaksi hubungan antar manusia. Dengan mampu merasakan kondisi emosional orang lain, maka kita bisa membina *relationship* yang akrab dengan orang lain. Gallo dalam Agung Slamet menyebut terdapat dua dimensi yang berperan

¹ Agung Slamet Kusmanto, “Empati sebagai Sarana untuk Memperkokoh Sikap Pro-Sosial Pelajar”, (*artikel*) dikutip dalam situs https://eprints.umk.ac.id/241/1/empati_sebagai_sarana_untuk_memperkokoh_sikap_prososial_pelajar.pdf diakses pada 14 Mei 2023.

² Darmiyati Zurich, “Empati dan Keterampilan Sosial”, (*Artikel*) dikutip dalam situs <https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/viewFile/8671/pdf> diakses pada 14 Mei 2023.

dalam respons empatik, yaitu aspek kognitif dan afektif.³ Biasanya istilah empati digunakan Respons kognitif digunakan untuk memahami bagaimana orang lain merasa. Sedangkan secara afektif, konselor lebih cenderung pada kemampuan untuk menyesuaikan dengan perasaan klien. Dengan demikian, empati di sini dipahami sebagai pemahaman yang intim bahwa perasaan-perasaan, pikiran-pikiran dan motif-motif seseorang dimengerti secara menyeluruh oleh orang lain, disertai ungkapan penerimaan terhadap keadaan orang lain.⁴ Kedua dimensi tersebut akhirnya bermuara pada bersambungannya empati dengan perilaku menolong konselor sebagai bentuk rasa kepedulian.

Dalam konteks layanan konseling, penulis tertarik mengkaji lebih lanjut pada aspek empatinya seorang konselor saat menghadapi emosi kliennya. Seyogyanya konselor dituntut memiliki keterampilan dalam mengendalikan empatinya ketika klien sedang meluapkan emosi negatifnya, seperti marah, benci, apatis, dendam, kecewa, maupun iri/dengki. Konselor harus memahami perasaan klien dengan membayangkan dan juga memikirkan suatu situasi dari sudut pandang klien. Untuk itu, dalam prosesnya konselor pastinya juga akan menghadapi luapan emosi negatif klien, dan kemungkinan hal tersebut dinilai dapat mempengaruhi diri konselor hingga memicu stres dan cemas serta mempengaruhi sesi konseling tersebut.

Berdasarkan keterangan di atas, penulis menganggap terdapat dua hal yang kontradiksi terkait empati yang harus dilakukan konselor ketika melangsungkan sesi konseling. Di satu sisi konselor dituntut untuk turut merasakan apa yang dirasakan kliennya sebagai wujud empatinya terhadap kondisi emosional klien. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kemampuan konselor untuk menyatu dengan klien dan memantulkan pemahaman ini kepada mereka. Namun, di sisi lain konselor juga tidak mungkin menunjukkan perilaku yang merefleksikan pertimbangan untuk tidak mementingkan diri sendiri demi kebaikan orang lain dengan cara larut ke dalam emosi negatifnya klien. Kondisi seperti inilah yang menarik bagi penulis untuk ditelaah lebih lanjut

³ Agung Slamet Kusmanto, "Empati sebagai Sarana untuk Memperkokoh Sikap Pro-Sosial Pelajar", (*Artikel*) dikutip dalam situs https://eprints.umk.ac.id/241/1/empati_sebagai_sarana_untuk_memperkokoh_sikap_prososial_pelajar.pdf diakses pada 14 mei 2023.

⁴ Panuntun, Jontas G., "Hubungan Antara Tipe Pola Asuh Authoritatif dengan Empati pada Siswa Kelas X SMKN 3 Salatiga Tahun 2012/2013", (*Skripsi*) Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP-UKSW (2012), hlm. 13-14.

agar dapat membedakan penggunaan empati yang efektif dalam proses layanan konseling. Sebab empati merupakan kemampuan (*skill*) yang harus dimiliki seorang konselor untuk dapat merasakan dan menempatkan dirinya di posisi klien. Atas dasar asumsi tersebut, tulisan ini bermaksud untuk mencari tahu tentang bagaimana bentuk empati yang dilakukan konselor saat menghadapi emosi negatif klien, dan bagaimana penggunaan empati yang efektif dalam proses layanan konseling.

B. Kajian Teoritis

1. Perspektif Teori tentang Empati

Empati adalah kemampuan untuk menghayati perasaan dan emosi orang lain. Sekilas definisi ini terambil dari sejarahnya kata empati tersebut. Dalam tulisannya, Silfiansari dan Susanti menuliskan bahwa di tahun 1880, psikolog asal Jerman Theodore Lipps menciptakan istilah “*Einfuhlung*” berarti perasaan yang digunakan untuk mengungkapkan apresiasi emosional perasaan orang lain.⁵ Empati juga dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan yang dirasakan seseorang untuk merasakan sesuatu yang dilakukan orang lain andaikan ia berada dalam situasi orang lain tersebut.⁶ Lebih lengkap Hurlock memberikan definisi bahwa empati adalah kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain.⁷ Meskipun hal ini tidak mudah tetapi sangat diperlukan jika seseorang ingin memiliki rasa kasih kepada orang lain serta ingin memahami dan memperhatikan orang lain. Pendapat lain menyebut bahwa empati merupakan suatu keterampilan yang dipelajari atau sikap hidup yang dapat digunakan untuk masuk ke dalam dunia orang lain dengan tujuan untuk dapat memahami dan mengerti perasaan orang tersebut.⁸

⁵ Silfiasari, Susanti Prasetyaningrum, “Empati dan Pemaafan dalam Hubungan Pertemanan Siswa Regular kepada Siswa Berkebutuhan Khusus (ABK) di Sekolah Inklusif”, *Jurnal ilmiah Psikologi Terapan Vol 05 No. 01* (2017).

⁶ Umar, M., dan Ali, Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1992), hal. 68.

⁷ Hurlock, EB., *Perkembangan Anak, Jilid I*, (Jakarta: Erlangga, 1978), hal. 243.

⁸ Silfiasari, Susanti Prasetyaningrum, “Empati dan Pemaafan dalam Hubungan Pertemanan Siswa Regular kepada Siswa Berkebutuhan Khusus (ABK) di Sekolah Inklusif”, *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, Vol 05 No. 01* (2017).

Lebih lanjut Goleman menambahkan bahwa empati merupakan kemampuan merasakan emosi orang lain baik secara fisiologis maupun mental yang terbangun pada berbagai keadaan batin orang lain. Perubahan biologi ini akan muncul ketika individu berempati dengan orang lain. Prinsip umumnya, semakin sama keadaan fisiologis dua orang pada momen tertentu, maka akan semakin mudah pula mereka bisa merasakan perasaannya satu sama lain.⁹

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa empati adalah suatu keterampilan pada diri seseorang untuk dapat memahami perasaan orang lain, ikut larut ke dalam emosional orang lain, serta dapat menempatkan diri sendiri sebagaimana ketika berada di posisi orang tersebut.

2. Komponen-Komponen Empati

Untuk memahami tentang empati, perlu untuk diketahui bahwa terdapat karakteristik dari empati itu sendiri. Menurut Safaria terdapat setidaknya lima karakteristik empati, antara lain; a) ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain; b) dibangun berdasarkan kesadaran diri, ada kemauan dalam diri seseorang untuk peka terhadap perasaan orang lain; c) peka terhadap bahasa non-verbal yang diperlihatkan orang lain; d) mengambil peran, artinya mampu mengambil tindakan atas permasalahan yang sedang dihadapinya; dan e) tidak larut atau tetap kontrol emosi diri, artinya seseorang dapat mengendalikan diri dalam membantu memecahkan masalah.¹⁰

Dalam redaksi lain, Taufik menyebutkan beberapa komponen yang terdapat dalam empati, antara lain kognitif, afektif, dan komunikatif.¹¹ Komponen kognitif yang dimaksud di sini adalah komponen yang menimbulkan pemahaman bagaimana perasaan orang lain, komponen yang bertugas untuk mengerti cara berpikir orang lain sehingga menimbulkan perasaan empati. Selanjutnya adalah komponen afektif yaitu melihat empati sebagai pengamatan emosional yang merespon adanya afektif lain yang muncul. Tingkat empati afektif ini berbeda-beda, meski beberapa individu yang akurasinya baik. Maksudnya adalah individu tersebut bisa

⁹ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi untuk mencapai Puncak Prestasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), hal. 34.

¹⁰ Safaria, T., *Interpersonal Intelligence*, (Yogyakarta: Amara Books, 2005), hal. 105.

¹¹ Silfiasari, Susanti Prasetyaningrum, "Empati dan Pemaafan dalam Hubungan Pertemanan Siswa Regular kepada Siswa Berkebutuhan Khusus (ABK) di Sekolah Inklusif", (*Jurnal ilmiah Psikologi Terapan Vol 05 No. 01* (2017)).

merasakan dengan baik bagaimana perasaan orang lain. Sebagian juga ada yang akurasi kurang baik. Maksudnya adalah individu tersebut kurang bisa merasakan bagaimana perasaan dari orang lain tersebut. Sedangkan komponen komunikatif muncul karena adanya hubungan antara komponen afektif dan komponen kognitif. Komponen ini sangat penting karena dengan adanya komunikasi maka individu dapat mengeksplorasi pikiran-pikiran dan perasaannya kepada orang lain sehingga menimbulkan rasa empati.

Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa empati terdiri dari tiga komponen, yaitu komponen kognitif berupa pemahaman atas kondisi orang lain, komponen afektif yang berarti kemampuan menyelaraskan pengalaman emosional pada orang lain, dan komponen komunikatif yang menjembatani antara komponen kognitif dan afektif. Kesimpulan ini sejalan dengan pendapatnya Eisenberg dalam Panuntun yang menyatakan bahwa dalam proses individu berempati melibatkan aspek afektif dan kognitif.¹² Secara kognitif, konselor harus memahami perasaan klien dengan membayangkan dan juga memikirkan suatu situasi dari sudut pandang klien. Sedangkan secara afektif, konselor lebih cenderung pada kemampuan untuk menyesuaikan perasaan klien dengan perasaan si konselor sendiri yang pada akhirnya menghubungkan empati dengan perilaku menolong sebagai bentuk rasa kepedulian pada perasaan orang lain.

3. Pentingnya Empati dalam Konseling

Dalam konseling, empati adalah syarat utama untuk memberikan konseling yang efektif. Empati digambarkan sebagai kemampuan konselor untuk memasuki realitas klien, dan merasakan perasaan klien. Sebagaimana Goleman menyebutkan manfaat empati dalam layanan konseling, yaitu:¹³ a) kesadaran bahwa tiap orang memiliki sudut pandang berbeda akan mendorong seseorang mampu menyesuaikan diri sesuai dengan lingkungan sosialnya. Dengan menggunakan mobilitas pikirannya konselor dapat menempatkan diri pada posisi perannya sendiri maupun peran kliennya sehingga akan terjalin komunikasi efektif. b) Mampu berempati

¹² Panuntun, Jontas G., "Hubungan Antara Tipe Pola Asuh Autoritatif dengan Empati pada Siswa Kelas X SMKN 3 Salatiga Tahun 2012/2013", (*Skripsi*) Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP-UKSW (2012), hlm. 13-14.

¹³ Goleman, Daniel, *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa. EI Lebih Penting daripada IQ*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hal. 89.

mendorong konselor untuk tidak hanya mengurangi atau menghilangkan penderitaan kliennya, tetapi juga ketidaknyamanan perasaan melihat penderitaan orang lain. Merasakan apa yang dirasakan individu lain akan menghambat kecenderungan perilaku agresif terhadap individu itu.

c) Kemampuan untuk memahami perspektif klien membuat konselor menyadari bahwa kliennya dapat membuat penilaian berdasarkan perilakunya. Kemampuan ini membuat konselor lebih melihat ke dalam diri dan lebih menyadari serta memperhatikan pendapat klien mengenai dirinya. Sejalan dengan itu, Safaria menegaskan bahwa apabila konselor memiliki kemampuan berempati, maka manfaat yang didapat olehnya terwujud ke dalam kehidupan pribadi dan sosialnya, seperti; mampu menghilangkan sikap egois, menghilangkan kesombongan, dan mampu mengembangkan kemampuan evaluasi dan kontrol diri.¹⁴

Dengan demikian, diketahui bahwa betapa pentingnya konsep empati dalam proses layanan konseling. Dengan adanya keterampilan empati yang dimiliki, dapat dipastikan bahwa konselor mampu menghilangkan sikap egois (mementingkan diri sendiri), sifat sombong, serta mampu mengembangkan kemampuan evaluasi dan kontrol diri. Hal ini juga merupakan salah satu usaha untuk melakukan evaluasi diri sekaligus mengembangkan kontrol diri yang positif.

4. Metode Meningkatkan Empati

Mahsudi dalam Yunita menjelaskan bahwa dua cara yang dapat dilakukan oleh konselor pemula untuk menampilkan empati kepada orang lain antara lain:¹⁵

a. Berlatih Empati

- 1) Adapun cara yang dapat dilakukan adalah dengan mencatat perasaan baik atau negatif. Jika mengalami perasaan yang baik atau buruk, segera catat dengan menuangkannya di jurnal. Suatu saat, hal tersebut dapat membuka rekaman ketika seseorang mengalami hal yang persis sama. Lagi pula, rekaman itu bisa berharga bagi orang lain yang membacanya ketika dia menghadapi hal yang persis sama.

¹⁴ Safaria, T., *Interpersonal Intelligence...*, hal. 78.

¹⁵ Yunita, "Pentingnya Teknik Empati dalam Proses Konseling Individual", *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan*, Vol. 2 No. 3 (2021).

- 2) Memperhatikan curhatan. Biasakan mendengar curhat orang lain sampai selesai dan penuh perhatian. Semakin memperhatikan cerita, masalah, dan perasaan orang lain, maka semakin kaya emosi yang akan dikuasai. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mengetahui cara memahami kekhawatiran dan perasaan orang lain.
 - 3) Membayangkan kejadian dalam diri. Mencoba membayangkan sesuatu yang akan dirasakan saat menghadapi perasaan atau kondisi yang sedang dimiliki oleh orang lain. Sehingga, perasaan serupa muncul, baik yang positif maupun yang negatif, terlepas dari apakah itu marah, sengsara, atau gembira. Itulah cara yang dapat dilakukan dalam melihat situasi dari sudut pandang orang lain.
- b. Lakukan dengan tulus agar bisa bersimpati
- 1) Berhati-hatilah dalam ucapan dan aktivitas. Renungkan perilaku dan kata-kata sebelum melakukan atau mengatakannya kepada orang lain. Mungkin perilaku dan kata-kata bisa menyakiti orang lain, dan mungkin juga bisa mengeluarkan kata-kata yang bijak dan diresapi oleh orang lain.
 - 2) Mulailah dengan diri sendiri. Cobalah untuk tidak menasihati orang lain yang mana diri sendiri tidak mau melakukannya.
 - 3) Memberi bantuan dengan kegiatan menanyakan sesuatu yang bisa kita lakukan untuk membantu seseorang. Bila tidak dapat memberikan sesuatu yang diminta, cari opsi lain yang berbeda atau mintalah orang lain juga dapat membantunya.

Timpe dalam Darmiyati menawarkan tiga metode yang dapat digunakan untuk menambah kepekaan perasaan sehingga empati seseorang meningkat,¹⁶ a) melakukan introspeksi dan menggunakan teman terpercaya sebagai tempat berkaca diri, b) mencari bantuan dari orang-orang profesional, dan melalui interaksi dengan kelompok yang mengikuti pelatihan kepekaan perasaan. Selanjutnya Abidah Ayu menambahkan, berdasarkan hasil penelitiannya, salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan empati selama proses konseling ialah

¹⁶ Darmiyati Zurich, "Empati dan Keterampilan Sosial", (artikel) dikutip dalam situs <https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/viewFile/8671/pdf> diakses pada 14 Mei 2023.

dengan menerapkan model *creative art*.¹⁷ Penerapan model ini dapat mengatasi permasalahan kurangnya empati pada konselor yang dapat berdampak pada sulitnya menjalin hubungan interpersonal dengan klien. Sebab efek jangka panjang yang diperoleh dari penerapan model *creative art* ini ialah akan memperkaya konselor untuk lebih peka terhadap kreatifitas yang dilakukan oleh klien sehingga menciptakan kesadaran dan empati terhadap yang dirasakan klien.

C. Pembahasan

1. Bentuk Empati Konselor Menghadapi Emosi Negatif Klien

Terdapat banyak tantangan yang dialami konselor ketika menjalani sesi konseling, salah satunya adalah menghadapi muatan emosi, terutama emosi negatif (seperti; marah, benci, kecewa, dsb) yang diluapkan pada konselor. Terdapat klien bisa meluapkan berbagai ungkapan emosi ke konselor secara langsung, namun ada juga klien yang tidak secara langsung mengungkapkan perasaan tentang dirinya. Dua kondisi inilah yang umumnya terjadi dalam proses sesi konseling berlangsung. Oleh karena itu, konselor perlu manajemen sikap empatinya. Hal ini dirasa penting mengingat empati di sini bukan hanya sekedar memahami perasaan klien semata, melainkan benar-benar larut ke dalam “dunia klien” serta ikut merasakan apa yang ia rasakan tanpa adanya *penghakiman*. Monika menambahkan bahwa untuk menghadapi hal tersebut, maka konselor harus mempunyai rasa percaya diri (*self confident*) agar terhindarnya *judgment* mengenai apa yang dirasakan klien.¹⁸

Beragamnya permasalahan yang dialami klien, tentu bentuk penyelesaiannya pun semakin beragam pula. Semua tergantung perspektif masing-masing dalam menghadapi permasalahan tersebut. Tentu hal ini memunculkan sebuah kebutuhan, kesadaran dan tanggung jawab yang tinggi dalam rangka membantu orang lain secara teori maupun praktiknya. Pelayanan dalam bentuk formal dan profesional ini merupakan wacana yang logis untuk diterapkan guna membantu, membimbing dan memfasilitasi seorang individu untuk berkembang

¹⁷ Abidah Ayu, “Model Creative Art dalam Konseling untuk Meningkatkan Quality of Work Life dan Coping Stress pada Karyawan di Politeknik LP3I Kampus Medan Baru”, *Skripsi Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan*, (2018).

¹⁸ Monika Windriya Satyajati, “Menerjemahkan Empati dan Penerimaan dalam sesi Konseling”, *Jurnal PRAXIS Vol.2 No.1* (2019).

menghadapi berbagai permasalahan dalam hidupnya dan mengikuti perkembangan yang terjadi. Jika ada permasalahan yang muncul, maka hal tersebut akibat dari seorang individu yang tidak mampu mengoptimalkan potensi yang dimilikinya secara efisien.¹⁹ Maka demikian, masalah konsep layanan konseling sebagai sarana dan solusi untuk menjembatani seorang klien yang memiliki suatu permasalahan, dibimbing oleh konselor menuju cita-cita yang ingin dicapainya.

Pada dasarnya, ekspektasi kinerja konselor dalam menyelenggarakan pelayanan konseling senantiasa digerakkan oleh motif altruistik, sikap empatik, menghormati keragaman, serta mengutamakan kepentingan klien dengan selalu mencermati dampak jangka panjang dari pelayanan yang diberikan. Kompetensi akademik dan profesionalitas konselor merupakan landasan ilmiah dari kiat pelaksanaan pelayanan konseling yang terintegrasi dalam membangun keutuhan kompetensi pedagogik, kepribadian, dan sosial.²⁰ Sejumlah kompetensi yang dimiliki tersebut, dipastikan dapat membuat konselor peka terhadap perasaan klien, memahami pikirannya, dan mampu merasakan perasaan dan pengalaman klien. Untuk mencapai hal tersebut maka konselor perlu melatih dirinya untuk menguasai teknik empati yang efektif. Latihan tersebut mencakup cara untuk mengungkapkan perasaan konselor mengenai perasaan, pengalaman, pikiran (keadaan dunia dalam klien) baik dengan cara biasa maupun dengan cara yang lebih mendalam.

Latihan empati bertujuan agar konselor mampu memasuki dunia terdalam klien melalui ungkapan-ungkapan yang menyentuh perasaan klien. Jika demikian keadaannya, maka klien akan terbuka dan mau mengungkapkan “dunia dalamnya” lebih jauh baik berbentuk perasaan, pengalaman, maupun pikiran. Dengan menampilkan sikap empati, konselor menciptakan suatu kondisi yang membuat klien merasa lebih didengar, dihargai dan merasa turut merasakan apa yang dialami klien pada saat itu. Di samping penguasaan teknik tersebut, menurut Pujiyanti dalam Hengki dan kawan-kawan, seorang konselor harus memiliki karakteristik kepribadian yang beriman, bertakwa, menyenangkan, komunikator yang terampil dan mampu menjadi

¹⁹ Sai Handari, “Empati sebagai Pengembangan Seni Konseling untuk Efektivitas Pelayanan Konseling”, *Jurnal Lentera Prodi Bimbingan dan Konseling Islam pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Samarinda*, Vol. XVIII, No. 1, (2016).

²⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*, (Jakarta: Depdiknas, 2008), hal. 142.

pendengar yang baik, memiliki ilmu dan wawasan, fleksibel, tenang, sabar, menguasai keterampilan teknik, memiliki intuisi, memahami etika profesional, respek, jujur, asli, menghargai, empati, memahami, menerima, hangat, bersahabat, fasilitator dan motivator, mempunyai pikiran jernih, cepat dan tanggap, objektif, rasional, logis dan konkrit serta konsisten dan bertanggung jawab.²¹ Kriteria-kriteria kepribadian konselor seperti inilah yang menunjukkan mental seorang yang sehat. Sehingga dengan kepribadiannya tersebut ia mampu menciptakan suasana yang nyaman, terpercaya dan penuh kejujuran dalam proses konseling. Substansi dari keterampilan empati yang dimiliki konselor adalah mampu membuat klien dengan secara terbuka menceritakan permasalahan yang dihadapinya dan mencurahkan isi hatinya. Selanjutnya konselor hanya menanggapi dengan mendengarkan secara seksama.

Jika konselor dihadapkan pada kondisi klien yang sedang meluapkan emosi-emosi negatifnya, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menerima keadaan klien demikian adanya. Dalam hal ini penulis mengacu pada pendekatan yang dirancang oleh Carl Rogers, yaitu melalui pendekatan *Person-Centered*. Pendekatan ini mengenal sebuah istilah *acceptance* atau penerimaan,²² yaitu konselor menerima klien secara utuh. Bukanlah sekedar menerima kondisi klien saja, tetapi juga tetap memberikan penghargaan pada klien, terlepas dari apa pun kondisinya. Konselor harus selalu bersikap positif terhadap klien sebagai manusia secara utuh, meskipun tetap memberikan intervensi terhadap permasalahan yang mengganggu.

Langkah kedua adalah konselor memberikan sikap penerimaan tanpa syarat. Di sini konselor perlu benar-benar bebas dari prasangka pada setiap perilaku atau pandangan klien yang seringkali dianggap buruk atau tidak tepat oleh orang lain. Pada tahap ini, konselor dituntut memahami perilaku klien yang mengganjal (misalnya; menunjukkan aksi anarkis, membenci dan kecewa secara berlebihan, dan sebagainya) tersebut sebenarnya merupakan usaha klien untuk menjadi individu yang lebih baik. Namun memang klien belum menemukan *role model* yang tepat dari lingkungannya mengenai perilaku yang sebaiknya dilakukan. Sampai di sini, konselor

²¹ Hengki Yandri, dkk., “Penerapan Perilaku Altruistik dalam Layanan Konseling Individu oleh Guru BK di Sekolah”, *Jurnal Tarbawi: Ilmu Pendidikan*, Vol.15 No.01, (2019).

²² Monika Windriya Satyajati, “Menerjemahkan Empati dan Penerimaan dalam sesi Konseling”, *Jurnal PRAXIS Vol.2 No.1* (2019).

pun dapat memberikan empatinya dan kemudian dikembangkan ke arah penerimaan terhadap klien sebagai individu yang utuh meskipun ia masih menunjukkan perilaku yang dianggap bertentangan dengan moral dan etika.

Langkah selanjutnya adalah penggunaan bahasa yang tepat untuk mengidentifikasi klien tentang permasalahan yang dialaminya. Mengacu pada pendapatnya May Rollo yang menyebutkan bahwa memiliki kemampuan menggunakan bahasa orang lain adalah salah satu prinsip dalam pencapaian hubungan baik dengan orang lain.²³ Oleh karena bahasa merupakan saluran yang umum dalam berempati, maka dalam penggunaannya diperlukan *skill* bagi konselor untuk mengidentifikasi kliennya.

Untuk itu, dengan berpartisipasi langsung ke dalam “dunia” klien, maka konselor akan memberikan pemahaman yang lebih intim dan berarti kepada klien tentang perasaannya sehingga akan lahir rasa empati untuk memahami masalahnya. Cara kerja seperti ini berusaha memahami pikiran dan perasaan klien dengan cara klien tersebut berpikir, serta merasakan atau melihat dirinya sendiri. Dengan menonjolkan sikap empatinya konselor, maka inilah yang akhirnya menjadikan proses konseling berjalan secara lebih efektif. Klien mempercayakan kepada konselor sepenuhnya untuk mengungkapkan segala permasalahan yang dihadapinya. Di sisi lain, klien pun merasa bahwa dirinya menemukan seseorang yang tepat secara utuh ikut dan larut merasakan apa yang sedang dihadapi olehnya.

2. Penggunaan Empati yang Efektif dalam Layanan Konseling

Dalam pengaplikasian keterampilan empati bagi seorang konselor, bukanlah merupakan hal yang mudah. Konsep ini terkesan masih abstrak sehingga seringkali disalahpahami bagi sebagian pemahaman. Sebagai contoh, konselor yang biasanya memahami adanya keterampilan untuk melakukan refleksi emosi dalam sesi konseling. Frankel dalam Monika menyebutkan bahwa jika dilihat dari contohnya, Rogers kerap mengulang kata-kata klien.²⁴ Hal ini membuat suatu pemahaman bahwa berempati dapat dilakukan dengan mengulang perkataan klien. Sebenarnya pemahaman yang demikian tidak sepenuhnya keliru. Justru dengan melakukan hal

²³ May Rollo, *Seni Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hal.81.

²⁴ May Rollo, *Seni Konseling...*, hal.81.

tersebut, Rogers mempertegas bahwa ia dapat mengenal dunia klien lebih luas sehingga ia mampu mengambil makna yang tersirat dari apa yang diungkapkan klien, serta mampu memahami apa saja yang tidak sanggup diungkapkan klien secara langsung. Komponen dari “dunia dalam” diri klien ini dapat berbentuk isi pikiran, emosi, maupun pengalaman hidupnya yang tersembunyi dan bahkan sisi kelam dalam dirinya.

Dalam sesi konseling, konselor yang menampilkan sikap empati akan membuat klien merasa lebih didengar, dihargai dan menganggap bahwa ada orang lain yang benar-benar paham tentang apa yang dirasakan oleh dirinya pada saat itu. Dengan melakukan hal tersebut, konselor harus mampu memosisikan dirinya secara utuh dengan posisi yang dihadapi oleh klien. Pada konteks ini, konselor tidak hanya berperan sebagai seorang konselor, namun juga harus mampu memosisikan dirinya sebagai klien dan mencoba untuk memberikan pemahaman lebih kepada klien melalui serangkaian intervensi.²⁵ Berdasarkan hal tersebut, empati menjadi penting untuk dikembangkan oleh konselor yang akan memfasilitasi klien dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Diperlukan pula latihan yang rutin untuk menampilkan sikap empati sehingga pelayanan konseling yang dilakukan menjadi lebih efektif. Empati secara akurat akan membantu konselor untuk mampu secara utuh menempatkan dirinya dalam proses konseling.

Merujuk pada pendapatnya May Rollo yang menawarkan solusi lain agar konselor dapat melakukan empati secara tepat, yaitu dengan menunjukkan empati dasar dan secara mendalam.²⁶ Cara pertama yaitu dengan menunjukkan empati dasar. Contoh dari pernyataan konselor yang tengah menunjukkan empati dasar adalah dengan mengucapkan; “*ya, saya paham kenapa kamu sampai marah seperti itu*” atau “*kamu merasa kecewa karena sudah berjuang keras, namun tetap tidak lulus tes*”. Empati dasar semacam ini merupakan tanggapan atas pemahaman dan penemuan konselor pada emosi klien secara tepat. Cara yang kedua adalah empati yang lebih mendalam dan menyentuh, konselor mengatakan “*aduh, saya ikut sakit hati atas apa yang telah*

²⁵ Sai Handari, “Empati sebagai Pengembangan Seni Konseling untuk Efektivitas Pelayanan Konseling”, *Jurnal Lentera Prodi Bimbingan dan Konseling Islam pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Samarinda*, Vol. XVIII, No. 1, (2016).

²⁶ May Rollo, *Seni Konseling...*, hal. 81.

mereka lakukan padamu. Tapi saya juga bangga kamu bisa menjalani cobaan ini dengan setabah ini” atau “tentunya menyakitkan jika kamu sudah berusaha keras untuk lolos tes tapi tetap saja gagal”, ataupun ungkapan seperti “kamu merasa tertekan, dan bahkan mengasihani dirimu sendiri atas kegagalanmu ini”. Ungkapan-ungkapan empati semacam ini merupakan tingkatan lebih tinggi dalam menggali diri dan emosi klien serta memberikan arti terhadap ekspresi klien.

Idealnya, penggunaan empati yang efektif dalam proses layanan konseling adalah dengan terjalannya empati yang saling bersambut, baik dari konselor maupun klien. Empati diantara keduanya dibawa keluar dari dalam dirinya masing-masing dan bergabung ke dalam kesatuan psikis yang sama sehingga terbentuklah emosi dan keinginan keduanya menjadi bagian dari kesatuan psikis yang baru. Di sinilah seorang konselor dituntut untuk mampu mengatur manajemen empati, baik empati dasar maupun empati yang mendalam. Dengan demikian, keberhasilan manajemen empati konselor adalah jika konselor bisa melihat kerangka rujukan dunia dalam klien atau kehidupan internal klien, menempatkan diri ke dalam persepsi internal klien, merasakan apa yang dirasakan klien, berpikir bersama klien, bukan berpikir tentang atau untuk klien, serta dapat menjadi cerminan perasaan klien. Dengan usaha yang dilakukan di atas maka konselor akan dapat memberikan kenyamanan kepada klien, dan setelah itu klien pun akan leluasa memberikan atau mencurahkan isi hatinya.

D. Kesimpulan

Empati merupakan suatu keterampilan yang harus dimiliki konselor dalam melakukan sesi konseling untuk dapat memasuki “dunia klien” lebih dalam dan menyeluruh. Empati juga termasuk latihan yang sangat penting bagi konselor agar dapat memiliki kepribadian yang mampu menjalin komunikasi secara baik dengan klien, merasakan, memikirkan dan mengalami apa yang dirasakan klien. Dalam sesi konseling, konselor yang efektif adalah konselor yang dapat menguasai keterampilan mempengaruhi (*influencing skill*). Keterampilan tersebut merupakan seni yang dapat meningkatkan efektifitas pelayanan konseling. Empati digunakan untuk meningkatkan kepekaan konselor agar memunculkan sikap ketulusan dan kejujuran selama

berlangsungnya proses konseling. Empati juga dapat dijadikan alat dalam mengidentifikasi diri klien. Cara demikian dilakukan agar konselor dapat menyingkarkan dirinya sendiri untuk membantu klien. Dengan adanya sikap empati tersebut, konselor secara utuh ikut serta dalam pelaksanaan konseling sehingga proses konseling pun menjadi lebih efektif.

Daftar Pustaka

- Abidah Ayu. 2018. “Model Creative Art dalam Konseling untuk Meningkatkan Quality of Work Life dan Coping Stress pada Karyawan di Politeknik LP3I Kampus Medan Baru”, (*Skripsi*) Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.
- Agung Slamet Kusmanto. “Empati sebagai Sarana untuk Memperkokoh Sikap Pro-Sosial Pelajar”. (*Artikel*) dalam situs https://eprints.umk.ac.id/241/1/empati_sebagai_sarana_untuk_memperkokoh_sikap_prososial_pelajaR.pdf
- Daniel Goleman. 2007. *Kecerdasan Emosi untuk mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmiyati Zurich. “Empati dan Keterampilan Sosial”. (*Artikel*) dalam situs <https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/viewFile/8671/pdf>
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jakarta: Depdiknas.
- Goleman, Daniel. 1997. *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa. EI Lebih Penting daripada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hengki Yandri, dkk. 2019. “Penerapan Perilaku Altruistik dalam Layanan Konseling Individu oleh Guru BK di Sekolah” (*Jurnal*) Tarbawi: Ilmu Pendidikan, Vol.15 No.01, (2019).
- Hurlock, EB. 1987. *Perkembangan Anak, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- May Rollo. 2003). *Seni Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Monika Windriya Satyajati. 2019. “Menerjemahkan Empati dan Penerimaan dalam sesi Konseling”, *Jurnal PRAXIS* Vol.2 No.1.
- Panuntun, Jontas G. 2012. “Hubungan Antara Tipe Pola Asuh Authoritatif dengan Empati pada Siswa Kelas X SMKN 3 Salatiga Tahun 2012/2013”, (*Skripsi*) Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP-UKSW.
- Safaria, T. 2005. *Interpersonal Intelligence*. Yogyakarta: Amara Books.
- Sai Handari. 2016. “Empati sebagai Pengembangan Seni Konseling untuk Efektivitas Pelayanan Konseling”, *Jurnal Lentera Prodi Bimbingan dan Konseling Islam pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Samarinda*, Vol. XVIII, No. 1.
- Silfiasari, Susanti Prasetyaningrum. 2017. “Empati dan Pemaafan dalam Hubungan Pertemanan Siswa Regular kepada Siswa Berkebutuhan Khusus (ABK) di Sekolah Inklusif”, (*Jurnal ilmiah Psikologi Terapan* Vol. 05 No. 01.
- Umar, M., dan Ali, Ahmadi. 1992. *Psikologi Umum*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Yunita. 2021. “Pentingnya Teknik Empati dalam Proses Konseling Individual”, *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan*, Vol. 2 No. 3.