

Empathy Training: Penguatan Keterampilan Manajemen Emosi bagi Konselor ULT PPKS

Alfin Miftahul Khairi¹, Isnanita Noviya Andriyani²

Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

¹alfin.mk@staff.uinsaid.ac.id, ²isnanita.na@staff.uinsaid.ac.id

Abstract

Empathy training is a crucial approach in enhancing the emotional management skills of counselors, particularly those working in the Technical Service Unit for the Prevention and Handling of Sexual Violence (ULT PPKS). Counselors frequently encounter emotionally complex situations while assisting victims of sexual violence, making effective emotion regulation an essential skill. This study aims to develop and implement an empathy training program specifically designed to strengthen the emotional competencies of ULT PPKS counselors. Using a **Community-Based Participatory Research (CBPR)** approach, this study conducted pre- and post-training assessments to evaluate changes in participants' empathy and emotional regulation skills. The training program incorporated theoretical sessions on empathy and emotional management, case simulations, and individual reflections. Findings indicate that the program significantly improved counselors' understanding of empathy, enhanced their stress management abilities, and refined their emotional responses in challenging situations. These results highlight the importance of integrating empathy training into professional development strategies to support counselors in their critical roles at ULT PPKS.

Keywords: *Empathy Training, Emotional Management, Counselors, Sexual Violence*

Abstrak

Pelatihan empati untuk menguatkan keterampilan mengelola emosi konselor Unit Layanan Teknis Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual. Pelatihan empati menjadi salah satu pendekatan penting dalam menguatkan keterampilan mengelola emosi, terutama bagi konselor yang berperan di Unit Pelayanan Teknis Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (ULT PPKS). Konselor sering menghadapi situasi emosional yang kompleks saat mendampingi korban kekerasan seksual, sehingga kemampuan mengelola emosi dengan baik menjadi kebutuhan utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan program pelatihan empati yang dirancang khusus untuk memperkuat keterampilan emosional konselor di ULT PPKS. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan Community Based Participatory Research (CBPR),

melibatkan pengukuran awal dan akhir untuk menilai tingkat empati dan keterampilan emosi peserta sebelum dan setelah pelatihan. Program pelatihan meliputi sesi teori tentang empati dan pengelolaan emosi, simulasi kasus, serta refleksi individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan ini secara signifikan meningkatkan pemahaman konselor tentang empati, kemampuan mengelola stress, serta memperbaiki respons emosional mereka dalam menghadapi situasi sulit. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan empati sebagai bagian dari strategi pengembangan profesional untuk konselor di ULT PPKS.

Kata Kunci: Pelatihan Empati; Pengelolaan Emosi; Konselor; Kekerasan Seksual

PENDAHULUAN

Empati adalah batu penjurus dari konseling yang efektif, memungkinkan konselor untuk membangun kepercayaan dan menciptakan hubungan yang bermakna dengan klien mereka. Namun, proses mengelola emosi, baik emosi mereka sendiri maupun emosi klien mereka dapat menjadi tantangan bagi konselor, terutama dalam situasi yang penuh emosi. Di sinilah pelatihan empati menjadi sangat penting. Pelatihan empati membekali konselor dengan keterampilan untuk mengenali, memahami, dan mengatur emosi dalam lingkungan profesional. Ini menjembatani kesenjangan antara resonansi emosional dan batasan profesional, memastikan bahwa konselor tetap penuh kasih sayang namun tenang. Dalam artikel ini, kami mengeksplorasi pentingnya pelatihan empati sebagai alat untuk meningkatkan keterampilan manajemen emosi konselor, serta menjelaskan dampaknya terhadap kesejahteraan pribadi dan efektivitas profesional mereka. Dengan menguasai keterampilan ini, konselor dapat menciptakan lingkungan yang mendukung yang mendorong penyembuhan dan pertumbuhan sambil mempertahankan ketahanan emosional mereka sendiri. Dalam dunia konseling, kemampuan untuk memahami dan merespons emosi klien secara efektif adalah inti dari hubungan terapeutik yang sukses. Salah satu keterampilan penting yang mendasari hal ini adalah empati, kemampuan untuk merasakan dan memahami perspektif serta emosi orang lain. Namun, empati bukan hanya bawaan, tetapi keterampilan yang dapat dikembangkan dan dilatih. Pelatihan empati bertujuan untuk meningkatkan kapasitas konselor dalam mengelola emosi mereka sendiri sambil tetap hadir secara emosional untuk klien. Ini penting karena, tanpa manajemen emosi yang baik, konselor berisiko mengalami kelelahan emosional atau kehilangan objektivitas dalam interaksi mereka. Oleh karena itu, memahami bagaimana pelatihan empati dapat memperkuat keterampilan manajemen emosi konselor adalah bagian penting dari peningkatan kualitas layanan konseling. Artikel ini akan membahas pentingnya pelatihan empati dalam konteks konseling, strategi manajemen emosi yang relevan, dan implikasi praktisnya bagi para profesional di bidang ini.

METODE PENELITIAN/PENGABDIAN

Metode yang digunakan adalah metode CBPR, singkatan dari Community Based Participatory Research. CBPR adalah metode yang digunakan untuk mewujudkan apa yang ingin dicapai oleh komunitas dan masyarakat. Selain itu, ini juga mengundang kolaborasi dengan pemangku kepentingan dalam merencanakan dan melaksanakan tindakan dengan hati-hati. Tahapan penelitian CBR yang akan dilaksanakan oleh para peneliti meliputi: Melibatkan pemangku kepentingan dalam mengidentifikasi pelatihan yang dibutuhkan oleh konselor di ULT untuk pencegahan dan penanganan kekerasan seksual di universitas-universitas di kota Surakarta, Mempersiapkan kegiatan yang akan dilaksanakan bersama tim, Menentukan konselor yang akan diberikan upaya pendampingan, Menentukan model yang akan digunakan, Melaksanakan proses pendampingan dengan melibatkan institusi dan pemangku kepentingan, Mengambil tindakan nyata dengan melibatkan semua elemen, dan Memberikan proses pelatihan terjadwal terkait upaya untuk meningkatkan empati konselor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain, serta merespons dengan penuh perhatian terhadap perasaan dan kebutuhan mereka. Dalam masyarakat yang semakin beragam, empati tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memperkuat hubungan antarpribadi, tetapi juga sebagai dasar untuk membangun hubungan sosial yang inklusif dalam lingkungan multikultural. Perspektif multikultural mengakui dan menghargai keberagaman budaya, etnis, agama, dan identitas individu dalam suatu masyarakat. Oleh karena itu, empati dalam perspektif multikultural memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan harmoni dan mengurangi ketegangan antara kelompok-kelompok yang berbeda.

Analisis ini bertujuan untuk mengeksplorasi aspek-aspek yang perlu dipertimbangkan sebelum penerapan kebijakan atau program yang bertujuan untuk mengembangkan empati dalam masyarakat multikultural. Fokus utama dari analisis ini adalah untuk memahami tantangan, peluang, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pengembangan empati di masyarakat yang beragam. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan pengalaman orang lain, baik secara kognitif (pemahaman intelektual) maupun afektif (perasaan). Multikulturalisme adalah sebuah konsep yang mengakui dan merayakan keragaman dalam masyarakat, serta menghormati hak-hak individu dari berbagai kelompok budaya, etnis, dan agama. Interaksi Sosial adalah proses di mana individu dari latar belakang budaya yang berbeda berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan dalam masyarakat.

Gambar 1. Pengenalan Materi Empati oleh Prof. Dr. Muslihati, M.Pd.



Desain pelatihan empati yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Pembelajaran interaktif: melibatkan karyawan melalui permainan peran dan kegiatan kelompok sangat berperan dalam mendorong pemahaman yang lebih mendalam.
2. Inklusi pengalaman nyata: mendorong peserta untuk berbagi pengalaman pribadi terkait empati budaya memperkaya diskusi dan pembelajaran.
3. Kompetensi budaya: pelatihan tidak hanya berfokus pada empati; tetapi juga menekankan pemahaman isu-isu sistemik dan bias di tempat kerja.

Tabel 1. Silabus Fase Pertama Pelatihan Empati

Bagian	Topi	Aktivitas	Materi
1	Faktor Sosial Budaya	Keragaman Budaya	Masyarakat multikultural terdiri dari berbagai kelompok yang memiliki norma, nilai, bahasa, dan praktik budaya yang berbeda. Perbedaan-perbedaan ini dapat menjadi tantangan dalam pengembangan empati karena individu mungkin kesulitan untuk memahami perspektif dan perasaan orang lain yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda.
2	Faktor Sosial Budaya	Stereotip dan Prasangka	Pengaruh stereotip dan prasangka negatif terhadap kelompok tertentu dapat menghambat pembentukan empati. Dalam masyarakat multikultural, stereotip sering kali berakar dari kurangnya pemahaman

			tentang budaya lain, yang dapat memperburuk hubungan antar kelompok.
3	Faktor Pendidikan dan Literasi Budaya	Pendidikan Multikultural	Pendidikan memainkan peran penting dalam membentuk sikap empati. Program pendidikan yang menekankan pemahaman budaya, penghormatan terhadap perbedaan, dan pelatihan empati dapat membantu menciptakan rasa saling pengertian di antara individu dari latar belakang yang berbeda.
4	Faktor Pendidikan dan Literasi Budaya	Kecerdasan Budaya	Individu yang memiliki lebih banyak pengetahuan tentang budaya lain cenderung lebih terbuka dan mampu berinteraksi dengan orang-orang dari kelompok yang berbeda. Kurangnya literasi budaya dapat menghambat pembentukan empati dalam konteks multikultural.
5	Faktor Psikologis dan Emosional	Kesiapan Emosional	Kemampuan individu untuk mengelola perasaan mereka, seperti ketakutan atau ketidaknyamanan terhadap perbedaan, sangat mempengaruhi sejauh mana mereka dapat mengembangkan empati terhadap orang lain.
6	Faktor Psikologis dan Emosional	Pengalaman Interpersonal	Individu yang telah berinteraksi langsung dengan orang-orang dari budaya atau latar belakang yang berbeda cenderung memiliki pengalaman emosional yang lebih mendalam, yang dapat memfasilitasi perkembangan empati.

Tabel 2. Silabus Fase Kedua Pelatihan Empati

Bagian	Topik	Aktivitas	Nilai Islam
1	Tantangan dalam Membangun Empati di Masyarakat Multikultural	Polarisasi Sosial	Dalam masyarakat yang terpolarisasi, kelompok-kelompok tertentu mungkin merasa bahwa nilai-nilai mereka tidak dihargai atau dipahami oleh kelompok-kelompok lain. Polarisasi ini dapat

			membatasi ruang untuk empati dan dialog lintas budaya.
2	Tantangan dalam Membangun Empati di Masyarakat Multikultural	Hubungan Antargenerasi	Perbedaan pandangan antara generasi muda dan generasi tua, terutama dalam hal nilai-nilai budaya dan sosial, dapat menghambat pembentukan empati. Generasi muda mungkin lebih terbuka terhadap keberagaman, sementara generasi tua mungkin lebih konservatif.
3	Tantangan dalam Membangun Empati di Masyarakat Multikultural	Kurangnya Fasilitas Dialog	Untuk membangun empati, dibutuhkan ruang bagi individu dari latar belakang yang berbeda untuk berbicara, berdiskusi, dan memahami perspektif masing-masing. Tanpa cara-cara ini, empati sulit untuk dikembangkan.
4	Peluang dalam Membangun Empati di Masyarakat Multikultural	Dialog Antarbudaya	Memfasilitasi dialog antarbudaya yang berfokus pada pertukaran pengalaman dan pemahaman dapat menciptakan ikatan empatik yang kuat antara kelompok-kelompok yang berbeda.
5	Peluang dalam Membangun Empati di Masyarakat Multikultural	Pemanfaatan Teknologi	Teknologi dapat memainkan peran penting dalam memfasilitasi pertukaran budaya, dengan media sosial, kursus online, dan platform pembelajaran lainnya yang memungkinkan individu untuk mempelajari berbagai budaya.
6	Peluang dalam Membangun Empati di Masyarakat Multikultural	Pendidikan Inklusif	Program pendidikan yang mempromosikan nilai-nilai inklusivitas dan penghormatan terhadap perbedaan dapat mendorong kaum muda untuk membangun empati sejak usia dini.

Pengembangan empati dalam masyarakat multikultural memiliki potensi besar untuk menciptakan masyarakat yang lebih inklusif, harmonis, dan adil. Namun, untuk mewujudkannya, diperlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari individu, lembaga pendidikan, pemerintah, hingga masyarakat luas. Mengatasi tantangan, memanfaatkan peluang, dan

menyiapkan sumber daya yang tepat adalah langkah-langkah penting yang harus dipertimbangkan sebelum pelaksanaan program atau kebijakan yang bertujuan untuk membangun empati dalam perspektif multikultural.

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan empati dalam perspektif multikultural mencakup faktor sosial-politik dan ekonomi, termasuk; Ketimpangan yang terjadi dalam masyarakat multikultural, baik dalam hal akses ekonomi, pendidikan, atau hak politik, dapat menciptakan ketegangan yang menghalangi pembentukan hubungan empatik. Ketegangan antarkelompok sering kali berasal dari ketidakadilan sosial yang tidak dipahami oleh kelompok yang lebih dominan, dan kebijakan pemerintah yang mendukung hak-hak setara serta menghormati keragaman dapat membantu menciptakan ruang bagi empati untuk berkembang. Sebaliknya, kebijakan diskriminatif atau eksklusif dapat memperburuk jarak antara kelompok-kelompok dalam masyarakat.

Dalam dunia yang saling terhubung secara global, memahami nuansa dan perspektif budaya sangatlah penting. Program pelatihan empati dari perspektif multikultural bertujuan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, penghormatan terhadap keragaman, dan kecerdasan emosional di antara karyawan di tempat kerja yang beragam. Analisis ini mengevaluasi pelaksanaan dan hasil dari program ini. Tujuan dari pelatihan empati multikultural meliputi meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang perbedaan budaya, meningkatkan komunikasi dan kolaborasi di antara tim yang beragam, membudayakan tempat kerja yang inklusif yang menghormati dan menghargai keberagaman, serta meningkatkan interaksi dengan pelanggan dengan memahami konteks budaya yang berbeda.

Proses implementasi terdiri dari fase persiapan: Mengidentifikasi kompetensi inti yang dibutuhkan untuk empati multikultural, memilih pelatih yang beragam secara budaya, dan membuat konten pelatihan yang disesuaikan, sesi pelatihan: melaksanakan lokakarya yang menggabungkan skenario kehidupan nyata, refleksi budaya, dan diskusi tentang bias implisit, serta tindak lanjut: terlibat dalam penilaian berkelanjutan melalui survei umpan balik dan diskusi kelompok fokus untuk mengukur pemahaman dan penerapan.

Penilaian indikator kinerja utama adalah umpan balik karyawan: survei pasca-pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kesadaran akan perbedaan budaya dan keinginan untuk berinteraksi dengan rekan kerja dari berbagai latar belakang, kolaborasi tim: pengamatan menunjukkan dinamika yang lebih baik dan pengurangan kesalahpahaman di antara tim multikultural, dan keterlibatan pelanggan: metrik layanan pelanggan yang ditingkatkan menunjukkan penanganan yang lebih baik terhadap klien yang beragam secara budaya.

Tantangan yang dihadapi oleh konselor termasuk gaya belajar yang beragam: karyawan memiliki tingkat kenyamanan dan gaya belajar yang berbeda-

beda, sehingga keterlibatan yang seragam menjadi sulit, sensitivitas budaya: menavigasi topik sensitif memerlukan fasilitasi yang hati-hati untuk menghindari ketidaknyamanan atau kesalahpahaman di antara peserta, dan menyeimbangkan perspektif: memastikan bahwa semua perspektif budaya diwakili dan dihormati selama pelatihan sering kali menimbulkan tantangan logistik.

Gambar 2. Materi Pemahaman terhadap Empati oleh Prof. Dr. Muslihati, M.Pd.



Analisis komprehensif ini bertujuan untuk mencerminkan elemen-elemen penting dalam menerapkan pelatihan empati dalam konteks multikultural, dengan menekankan perlunya perbaikan berkelanjutan dalam mendorong budaya organisasi yang inklusif. Sebelum menerapkan program atau kebijakan terkait empati dalam masyarakat multikultural, perlu untuk mengevaluasi kesiapan komunitas dan institusi terkait. Hal-hal yang perlu dievaluasi meliputi; 1) Pemahaman masyarakat tentang multikulturalisme: sejauh mana masyarakat memahami dan menerima konsep multikulturalisme?, 2) Keberagaman yang ada: apakah keberagaman budaya yang ada tercermin dalam berbagai aspek kehidupan sosial, seperti pendidikan, pekerjaan, dan budaya?, 3) Kesiapan untuk beradaptasi: sejauh mana individu dan kelompok orang siap untuk beradaptasi dengan budaya dan norma yang berbeda?

Rekomendasi untuk pelatihan mendatang antara lain fasilitator yang beragam secara budaya: pastikan bahwa fasilitator mewakili berbagai latar belakang budaya untuk memberikan perspektif yang beragam, konten yang disesuaikan: mengembangkan modul pelatihan yang disesuaikan dengan konteks budaya tertentu dan komposisi demografis tenaga kerja, serta dukungan berkelanjutan: menciptakan platform untuk dialog berkelanjutan tentang keberagaman dan inklusi, memungkinkan berbagi pengalaman dan praktik terbaik.

PENUTUP

Program pelatihan empati multikultural telah terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang perbedaan budaya. Meskipun tantangan muncul, inisiatif secara keseluruhan menghasilkan hubungan dan kerjasama yang lebih baik di antara karyawan. Dengan belajar dari pengalaman implementasi awal, iterasi mendatang dapat meningkatkan efektivitas mereka dan lebih mendukung tempat kerja yang inklusif. Untuk mendukung pengembangan empati dalam masyarakat multikultural, berbagai sumber daya diperlukan, yakni:

1. Pelatihan dan Lokakarya: Program pelatihan untuk mengembangkan keterampilan empati dan keterampilan komunikasi antarbudaya.
2. Pendanaan: Dana yang cukup untuk mendukung program-program yang mempromosikan empati, seperti festival budaya, proyek bersama antar kelompok, atau kursus multikultural.
3. Pendampingan dan Dukungan Psikologis: Dukungan dari para profesional di bidang psikologi untuk membantu individu mengatasi kesulitan emosional atau mental dalam menghadapi perbedaan budaya.

Langkah selanjutnya untuk program pelatihan empati multikultural adalah memantau dampak jangka panjang dari pelatihan terhadap budaya kerja dan kepuasan karyawan, merencanakan sesi tindak lanjut untuk menangani masalah budaya spesifik yang mungkin muncul di tempat kerja, dan membentuk gugus tugas keberagaman untuk lebih mempromosikan pemahaman dan inklusi multikultural dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Corey, G. 2007. Teori dan Praktik Konseling dan Psikoterapi. Bandung: PT. Rafika Aditama
- Davis, Mark. 1980. A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. Texas: JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology, 1980, 10, p. 85.
- Gladding, S. 2012. Konseling Profesi yang Menyeluruh. Jakarta : Indeks
- Goleman, Daniel. 2004. Emotional Intelligence. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Haryani.(2013). Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling untuk Mengembangkan Empati Siswa Sekolah Dasar (Studi Kasus di SD Negeri Nogotirto Sleman Yogyakarta Tahun Ajaran 2011/2012). Tesis Magister pada PSBK SPS UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Hude, D. (2006). Emosi Penjelajahan Religio Psikologis tentang Emosi Manusia Dalam Al Qur'an. Jakarta: Erlangga.
- Iskandar Azri, Dadang, Narsim. 2015. Penelitian Tindakan Kelas. Bandung:Alfabeta.
- Kemenag, D. P. (2022). Metodologi Pengabdian Masyarakat (Suwendi, ed.).

Jakarta: Kemenag.

- Li Chen-Bouck, Meagan M Patterson, Bixi Qiao, Anqi Peng. 2023. Evaluation of The Effectiveness of an Empathy Training on Empathy Skills, Life Satisfaction, and Relationship Quality for Chinese Adolescents and Their Mothers: A Mixed Methods. *Journal Of Adolescent Research* 38 (4), 591-631.
- Linus Vanlaere, Trees Coucke, Chris Gastmans, 2010. Experiential Learning of Empathy in a Care-Ethics Lab. *Journal of NursEthics* 17 (3).
- Mathieu Lajante, Marzia Del Prete, Beatrice Sassevile, Genevieve Rouleau. 2013. Empathy Training for Service Employees: A Mixed Methods Systematic Review. *Journal Plos One* 18 (8).
- Mudjijanti, Fransisca. 2014. Pengaruh kualitas Kepribadian Konselor terhadap Efektivitas Layanan Konseling di Sekolah. *Widya warta No.02/Tahun XXXVIII/Juli 2014*, 260- 280.
- Ryan, K & Grotian-Ryan, S. (2012). Linking Emphaty to Character Via a Service Learning Endeavor. *Journal of Civic Commitment*, Vol 18.
- Strongman, K. T. (2003). *The Psychology of Emotion*. New Zealand: Department of Psychology University of Canterbury Christchurch.
- Sukri, S. S. (2004). *Islam Menentang Kekerasan Terhadap Istri*. Yogyakarta: Gema Media.
- Susilaningsih, Chaterina. 2015. Pengembangan Model Bimbingan Kelompok Berbantuan Film Edukasi untuk Meningkatkan Empati Siswa SMA. *Widya warta No.01/Tahun XXXIX/Januari 2015*, 13-24.
- Taufik. 2012. *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- VandenBos, G. R. (2015). *APA Dictionary Of Psychology*. Washington DC: American Psychological Association.
- Wied, Minet De. Et. all. 2007. Empathy and Conflict Resolution in Friendship Relations Among Adolescents. *Journal of Aggressive Behavior*, Vol. 33. Hal. 48-55.
- Willis, Sofyan. 2007. *Konseling Individual; Teori dan Praktik*. Bandung : Alfabeta.