

Penerapan Sikap Empati Konselor dalam Proses Konseling

Zulhelmi Narti¹, Rezki Hariko², Yeni Karneli³

Bimbingan dan Konseling, FIP, Universitas Negeri Padang, Indonesia^{1,2,3}

hariko.r@fip.unp.ac.id

Diterima: April 2023

Disetujui: Mei 2023

Dipublikasi: Mei 2023

Abstrak

Konseling merupakan sebuah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang konselor terhadap konseli dengan tujuan pengentasan permasalahan yang sedang dirasakan oleh konseli. Dalam hal ini seorang konselor dituntut memiliki kemampuan yang dapat meyakinkan konseli mengikuti proses konseling. Salah satu kemampuan yang mesti dimiliki konselor untuk mencapai keberhasilan konseling adalah sikap empati. Dimana sikap empati konselor sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan konseli dan juga menjadi kunci atas keberhasilan dari proses konseling. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap pentingnya penerapan sikap empati konselor dalam proses konseling. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan/ *library research*.

Kata Kunci: Konselor, empati, konseli, proses konseling

Abstract

The process of counseling is a providing assistance carried out by a counselor to the counselee with the aim of alleviating the problems that are being felt by the counselee. In this case a counselor is required to have the ability to convince the counselee to follow the process counseling. One of the abilities that a counselor must have to achieve success in counseling is empathy. Where the attitude of the counselor's empathy is very important to build a good relationship with the counselee and is also the key to the success the process of counseling. The purpose of this research is to reveal the importance of applying counselor empathy in the process of counseling. The methodology used in this research is library research.

Keywords: Counselor, empathy, counselee, process counselling

This is an open access article distributed under CC BY-SA 4.0 Attribution License, provided the original work is properly cited. ©2023 by Zulhelmi Narti, Reski Hariko, Yeni Karneli

PENDAHULUAN

Keberadaan guru bimbingan dan konseling atau konselor diatur melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 1 ayat 6 yang dinyatakan bahwa pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan (Nurrahmi(Alawiyah, Rahmat, and Pernanda 2020). Dilanjutkan dengan pendapat lain konselor adalah profesi yang didedikasikan untuk kemaslahatan umat manusia dan bekerja sesuai dengan keilmuan dan pengalamannya secara terbimbing (Ardimen (Alawiyah et al. 2020).

Konseling memiliki peranan yang penting dalam membantu individu atau kelompok dalam pengentasan permasalahan yang dihadapi, agar individu atau kelompok dapat menjadi pribadi yang mandiri dan bisa melaksanakan tugas perkembangannya dengan baik. Begitu juga dengan proses konseling, dimana proses konseling dilakukan oleh seorang konselor terhadap konseli dalam rangka memberikan bantuan dalam upaya pengentasan permasalahan yang dialami oleh konseli. Hal di atas didukung oleh pendapat yang menyatakan konseling merupakan pelayanan bantuan oleh tenaga professional konselor kepada konseli untuk pengembangan KES dan penanganan KES-T dengan fokus pribadi mandiri yang mampu mengendalikan diri melalui penyelenggaraan berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung dalam proses pembelajaran (Prayitno 2021). Kemudian, Rogers (Hifsy, Hariko, and Karneli 2022) mengemukakan bahwa konseling sebagai hubungan membantu dimana salah satu pihak (konselor) bertujuan meningkatkan kemampuan dan fungsi mental pihak lain (klien), agar dapat menghadapi persoalan atau konflik yang dihadapi dengan lebih baik.

Salah satu faktor pendukung dalam membangun proses konseling yang efektif, maka seorang konselor memerlukan sikap dan keterampilan khusus yang harus dimiliki dan kuasai. Salah satu sikap yang harus dimiliki konselor adalah sikap empati, dengan menerapkan sikap empati pada proses konseling maka hal ini dapat meningkatkan keyakinan kepada konselor dan ketertarikan konseli dalam menjalani proses konseling. Uraian di atas sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa hubungan professional diawali dengan membentuk komunikasi yang efektif, empati merupakan salah satu cara untuk membentuk komunikasi yang efektif. Konselor dengan sikap empati akan menciptakan suasana yang nyaman, terpercaya dan penuh kejujuran dalam proses konseling untuk konseli (Handari 2016). Senada dengan itu (Dwi Intan Septiani & dkk 2020) Keterampilan empati dibutuhkan oleh konselor agar proses konseling juga berjalan dengan efektif dan lancar, dengan kata lain konselor yang memiliki rasa empati dan dibarengi dengan karakteristik yang lain dapat mempengaruhi keefektivitasan pelayanan bimbingan dan konselingnya. Selanjutnya Rahmah (2021) mengemukakan pada saat bersosialisasi terhadap orang lain maka dibutuhkanlah kemampuan berempati. Bimbingan dan konseling sebagai sebuah profesi digambarkan dengan tampilnya konselor yang dapat memberikan ketenteraman, kenyamanan dan harapan baru bagi klien. Untuk menjadi seorang konselor professional haruslah menampilkan sikap hangat, empati, jujur, menghargai, dan yang paling penting dapat dipercaya/terjaga kerahsiaan konseli (Putri 2016).

Sedangkan empati adalah kemampuan untuk memahami secara emosional apa yang sedang dirasakan oleh orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang mereka, dan membayangkan diri sendiri berada di posisi mereka. Untuk lebih jelas definisi empati di atas sejalan dengan pendapat dibawah ini, yaitu Empati merupakan arti dari kata *einfuhlung* yang dipakai oleh para psikolog Jerman. Secara harfiah ia berarti merasakan ke dalam. Empati berasal dari kata Yunani *phatos*, yang berarti perasaan yang mendalam dan kuat yang mendekati penderitaan, maka empati mengacu pada keadaan identifikasi kepribadian yang lebih mendalam kepada seseorang, sehingga seseorang yang berempati sesaat melupakan atau kehilangan dirinya sendiri ((Byrne & Baron Fitriyanti) Solihatun, and

Ardianti 2020)). Menurut Hatch (Rosyida 2020) empati adalah memahami hati, pikiran, dan jiwa orang lain termasuk motif, latar belakang, dan perasaan mereka.

Selanjutnya pendapat lain juga menyatakan empati adalah unsur terpenting dalam berhubungan dengan orang pada umumnya, dan ia menjadi sangat vital ketika anda berada dalam peranan sebagai penolong (Saman and Harum 2021). Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami secara emosional atas apa yang orang lain sedang rasakan, dan juga merupakan unsur penting dalam membangun hubungan dengan orang lain ketika seseorang sedang berperan dalam membantu orang lain dalam pengentasan masalah yang dialami. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penerapan sikap empati konselor dalam proses konseling.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode studi kepustakaan (*library research*). Dimana *library research* merupakan usaha dalam pengumpulan data berdasarkan kajian kepustakaan/*literature* sebagai penyajian ilmiah yang dilakukan dengan memilih literatur yang berkaitan dengan penelitian (Hadi (Sagita 2022). Pendapat lain juga menyatakan bahwa studi literatur adalah sebuah metodologi penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan mengambil intisari dari beberapa penelitian sebelumnya serta menganalisis beberapa overview para ahli yang tertulis dalam bentuk teks (Snyder 2019). Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa metode kepustakaan/*literature* dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai referensi bacaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dengan tujuan mengambil intisari dari sumber bacaan tersebut dan dianalisis serta ditulis dalam bentuk teks.

HASIL TEMUAN

Hasil temuan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu menyatakan bahwa *empathic understanding plays a crucial role in establishing a therapeutic relationship* (Erdur-Baker, 2016) Dusunceli, Colak, and Koc: 2021). Berarti pemahaman empatik memainkan peran penting dalam membangun hubungan terapeutik atau konseling. *In a meta-analysis of 224 studies examining empathy and outcomes in 3,599 clients, empathy was found to account for more outcome variance than specific treatment methods* (Elliott, Bohart, Watson, & Greenberg, 2011). *The results further indicated empathy was a medium-sized predictor of psychotherapy outcome across therapists' theoretical orientation, treatment format, and severity of clients' presenting concerns* (Elliot et al., 2011). *The results of these studies identified client-perceived therapist empathy as the strongest predictor of therapeutic outcomes* (Litam 2019). Artinya dalam meta-analisis dari 224 studi yang meneliti empati dan hasil pada 3.599 klien, empati ditemukan menjelaskan lebih banyak varian hasil dari pada metode pengobatan khusus (Elliott, Bohart, Watson, & Greenberg, 2011). Hasil lebih lanjut menunjukkan empati adalah prediktor hasil psikoterapi berukuran sedang di seluruh orientasi teoretis terapis, format perawatan, dan tingkat keparahan kekhawatiran klien (Elliot et al., 2011). Hasil studi ini mengidentifikasi empati terapis yang dirasakan klien sebagai prediktor terkuat dari hasil terapi (Litam 2019).

Dalam hal ini empati telah ditekankan sebagai variabel kunci untuk keberhasilan konseling (Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom 1982), pendapat ini setara dengan *empathy is a hotly contested keyword for educational purposes, with the field of counseling recording over 27 different definitions. the term has its roots in aesthetic appreciation of artistic endeavour, although it has evolved into an appreciation of matters from another's perspective. as such, it is a powerful tool for anti-bullying and anti-oppression pedagogical discourses. as "empathy" involves a potentially non-consensual gaze on another individual, the term continues to be contested not only from its possible and potentially asymmetrical applications in teaching to a potential for gendered, racial, or cultural bias in what groups or people are seen to be empathic or worthy of empathy* (Palmer 2018). Dimana empati merupakan kata kunci yang sangat diperebutkan untuk tujuan pendidikan, dengan bidang konseling merekam lebih dari 27 definisi yang berbeda. Istilah ini berakar pada apresiasi estetik dari upaya artistik, meskipun telah berkembang menjadi apresiasi terhadap hal-hal dari sudut pandang orang lain. Dengan demikian, ini adalah alat yang ampuh untuk wacana pedagogis anti-intimidasi dan anti-penindasan. Karena "empati" melibatkan pandangan yang berpotensi non-konsensual pada individu lain, istilah tersebut terus diperebutkan tidak hanya dari penerapannya yang mungkin dan berpotensi asimetris dalam pengajaran hingga potensi bias gender, ras, atau budaya dalam kelompok atau orang yang dilihat. untuk menjadi empatik atau layak empati (Palmer 2018).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan di atas, maka penulis dapat menguraikan pembahasan terkait dengan sikap empati konselor dalam proses konseling. Sikap empati ditemukan dapat menimbulkan suasana konseling yang lebih fasilitatif, bahkan pada konselor yang masih belum berpengalaman sekalipun (DeStefano, Mann-Feder, & Gazola (Satyajati 2019)).

Kemudian pendapat lain mengungkapkan *In the counseling process, counselors use various therapeutic skills such as active listening, reflection, and empathy. These therapeutic skills strengthen the relationship between the client and the counselor* ((Nelson-Jones (Dusunceli and Colak, Tugba Seda Koc 2021). Maksudnya dalam proses konseling, konselor menggunakan berbagai keterampilan terapeutik seperti mendengarkan secara aktif, refleksi, dan empati. Keterampilan terapeutik ini memperkuat hubungan antara klien dan konselor.

Ekspektasi kinerja konselor dalam menyelenggarakan pelayanan ahli bimbingan dan konseling senantiasa digerakkan oleh motif altruistik, sikap empatik, menghormati keragaman, serta mengutamakan kepentingan konseli, dengan selalu mencermati dampak jangka panjang dari pelayanan yang diberikan (Handari 2016). Selain itu Latipun (Putra 2018) mengatakan bahwa "kemampuan konselor untuk dapat memberi empati sangat mutlak bagi keberhasilan konseling". Ketika konselor memiliki perasaan empati terhadap konselinya, maka konselor akan merasakan perasaan yang sama dengan apa yang dirasakan konselinya sehingga ia akan berusaha membantu konseli untuk keluar dari

masalah yang sedang dihadapinya. Hal ini dikarenakan dengan memiliki perasaan empati, konselor memahami bahwa permasalahan yang dialami konseli sangat tidak menyenangkan dan bagaimanapun harus segera dihilangkan agar tidak menghambat kehidupan sehari-hari konseli (Putra 2018). Mappiare (Yunita 2021) empati membingkai konseling yang kuat dengan kemampuan konselor untuk memasuki sudut pandang klien kadang-kadang dianggap *emphatic understanding*. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu sikap atau keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang konselor saat membantu konseli dalam proses konseling adalah empati.

Dalam konseling, empati adalah kondisi inti untuk memberikan konseling yang efektif. Empati telah digambarkan sebagai kemampuan konselor untuk memasuki dunia klien, merasakan perasaan klien (Capuzzi dan Gross (Amalia 2019). Maka dari itu, peran empati cukup esensial yang diakui dalam teori-teori konseling, sehingga empati yang diwujudkan-nyatakan dalam praktik konseling selama ini merupakan suatu keniscayaan untuk ditumbuh-kembangkan secara sistematis. Baron dan Byrne (Yunita 2021) mengungkapkan bahwa dalam empati juga terdapat aspek-aspek, yaitu: a) Kognitif, khususnya; Orang yang dapat mengidentifikasi mendapatkan apa yang orang lain rasakan dan mengapa hal itu dapat terjadi pada individu tersebut. b) Afektif, khususnya orang yang mengerti apa yang orang lain rasakan.

Empati membentuk konseling efektif dengan kemampuan konselor memasuki cara pandang klien kadang dipandang sama dengan *emphatic understanding* ((Mappiare, 2006) Amalia 2019). Berikutnya Egan dan Reese (Jenny Lukito Setiawan. dkk 2020) menjelaskan bahwa *empathic listening* adalah proses mendengarkan yang dijiwai oleh nilai empati (masuk dalam sudut pandang klien). Setelah mendengarkan menggunakan empati maka konselor dapat memahami klien secara empatik atau yang disebut sebagai *empathic understandin*. Setelah mendengarkan dan memahami klien dengan empati, konselor dapat memberikan respon yang tepat dengan nilai empati, yang juga biasa disebut sebagai *empathic responding*. Dengan kata lain *listening* adalah kunci untuk memahami, *understanding* adalah kunci untuk merespon dengan baik dan efektif.

Salah satu keterampilan dasar yang membentuk pribadi konselor yang berkualitas yaitu pencerminan perasaan-perasaan, pencerminan perasaan atau empati ini terkait dengan pembentukan parafrase fokusnya diarahkan pada keadaan perasaan klien. Dalam proses konseling empati dilakukan bersamaan dengan attending. Dengan kata lain, tanpa perilaku attending tidak akan ada empati. Empati ada dua macam yaitu: (1) empati primer yaitu suatu bentuk empati yang hanya memahami perasaan, pikiran, keinginan, dan pengalaman klien. Tujuannya adalah agar klien terlibat pembicaraan yang terbuka, (2) empati tingkat tinggi yaitu apabila kepekaan konselor terhadap perasaan, pikiran, keinginan serta pengalaman klien lebih mendalam dan menyentuh klien karena konselor ikut dengan perasaan tersebut (Novebriyanti 2017). Empati dianggap sebagai keterampilan yang dapat dikembangkan melalui pelatihan ((Karaca et al., 2013; Sargın, 1993; Yüksel, 2004) Dusunceli and Colak, Tugba Seda Koc 2021)). Empati menuntut kemampuan konselor untuk memahami secara tepat dan peka terhadap perasaan-perasaan klien dan menunjukkan pemahaman atas perasaan-perasaan ini dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan pengalaman klien (Hepworth dan Larsen (Amalia 2019).

Mulawarman. dkk (2019:51) mengemukakan karakteristik pribadi konselor untuk memberikan pemahaman empatik meliputi: (1) pengetahuan dan kesadaran akan nilai, sikap, keyakinan, emosi dan perilaku yang memiliki terhadap kehidupan seseorang, (2) pengetahuan dan kesadaran akan perasaan, respon emosional seseorang dan bagaimana mereka mewujudkan diri dalam pola interaktif, (3) pengetahuan dan kesadaran akan pengalaman hidup seseorang serta reaksi pribadi seseorang untuk pengalaman tersebut, (4) kapasitas dan kemajuan untuk mengkomunikasikan reaksi pribadi ini terhadap tindakan seseorang konseli.

Empati konselor dalam layanan konseling bertujuan agar konselor dapat menguasai klien dan menjadikan klien nyaman dan percaya kepada konselor serta mengembangkan keterbukaan klien dalam mengemukakan apa yang disakannya. Dengan demikian empati akan menjadi kunci dalam hubungan konseling yang profesional dan berkualitas, sehingga konselor dapat mengetahui sejauh mana konseli mengenali kebutuhannya untuk mendapatkan bantuan dan kesediaan melakukan komitmen (Sagita 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap empati konselor sangatlah penting dalam proses konseling. Empati tidak hanya sekedar penting, namun juga menjadi salah satu kunci dalam menentukan keberhasilan dari sebuah proses konseling yang dilakukan oleh konselor terhadap konseli. Dimana dengan sikap empati yang dimiliki oleh konselor dan dapat diterapkan dalam proses konseling mampu meningkatkan keyakinan konseli terhadap konselor dan menumbuhkan kemauan yang tinggi untuk melakukan proses konseling tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, Desi, Hayatul Khairul Rahmat, and Syahti Pernanda. 2020. "Menemukenali Konsep Etika Dan Sikap Konselor Profesional Dalam Bimbingan Dan Konseling." *Jurnal Mimbar: Media Intelektual Muslim Dan Bimbingan Rohani* 6(2):84–101. doi: 10.47435/mimbar.v6i2.457.
- Amalia, Rizki. 2019. "Empati Sebagai Dasar Kepribadian Konselor." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 1(1):56–58. doi: 10.31004/jpdk.v1i1.350.
- Dusunceli, Betul, and Mustafa Colak, Tugba Seda Koc. 2021. "Empathy Levels and Personal Meaning Profiles of Psychological Counselor Candidates: A Longitudinal Study." *Kuramsal Eğitimbilim* 14(3):373–88. doi: 10.30831/akueg.835056.
- Dwi Intan Septiani & dkk. 2020. "Pengembangan Profil Kepribadian Empati Konselor Dalam Pemberian Layanan Bimbingan Dan Konseling." 52–60.
- Fitriyanti, Evi, Solihatun Solihatun, and Tanti Ardianti. 2020. "Kontribusi Layanan Penguasaan Konten Dalam Meningkatkan Sikap Empati Siswa." *Consilium : Berkala Kajian Konseling Dan Ilmu Keagamaan* 6(2):63. doi: 10.37064/consilium.v6i2.6366.
- Handari, Sai. 2016. "Empati Sebagai Pengembangan Seni Konseling Untuk Efektivitas Pelayanan Konseling." *Lentera* 18(1):49–63.

- Hifsy, Ifrah, Rezki Hariko, and Yeni Karneli. 2022. "Menciptakan Konseling Yang Kondusif Melalui Teknik-Teknik Dasar Konseling (Attending, Listening Dan Structuring)." *Ristekdik: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 7(2):143. doi: 10.31604/ristekdik.2022.v7i2.143-149.
- Jenny Lukito Setiawan. dkk. 2020. *Buku Ajar Psikologi Konseling*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom. 1982. *Therapeutic Psychology: Fundamentals of Counseling and Psychotherapy*. Fourth. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Litam, Stacey Diane Aranez. 2019. "She's Just a Prostitute: The Effects of Labels on Counselor Attitudes, Empathy, and Rape Myth Acceptance." *The Professional Counselor* 9(4):396–415. doi: 10.15241/sdal.9.4.396.
- Mulawarman. dkk. 2019. *Psikologi Konseling: Sebuah Pengantar Bagi Konselor Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Novebriyanti, R. 2017. *Pengembangan Modul Teknik Dasar Konseling Bagi Mahasiswa Jurusan Pastoral Konseling Di STAKN Tana Toraja*. Toraja: Pascasarjana.
- Palmer, Jordan. 2018. "Empathy." *Brock Education Journal* 27(2):34–37.
- Prayitno. 2021. *Landasan Dan Arah Konseling Profesional: Konseling Adalah Pendidikan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Putra, Fernandi Yudha Andika. 2018. "Keberhasilan Konseling Ditinjau Dari Minat Siswa Mengikuti Proses Konseling Dan Sikap Empati Konselor." *Jurnal Pendidikan* 5(1):78–86.
- Putri, Amallia. 2016. "Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Konseling Untuk Membangun Hubungan Antar Konselor Dan Konseli." *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)* 1(1):10. doi: 10.26737/jbki.v1i1.99.
- Rahmah, Annisa. 2021. "Jurnal Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Program Studi Bimbingan Dan Konseling Fkip Universitas Lambung Mangkurat." *Jurnal Pelayanan Bimbingan Dan Konseling* 2(2):60–68.
- Rosyida, Afif Husniyatur. 2020. "Efektivitas Terapi Film Dalam Meningkatkan Empati." *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 8(2):211. doi: 10.30872/psikoborneo.v8i2.4904.
- Sagita, Dony Darma. 2022. "Kepribadian Konselor Hebat Menurut Pemikiran Hamka." 5(3):349–56. doi: 10.26539/terapeutik.53927.
- Saman, Abdul, and Akhmad Harum. 2021. "Pelatihan Keterampilan Empati Dan Bertanya

Sebagai Peningkatan Keterampilan Dasar Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah.” Pp. 1187–92 in. Makasar: Universitas Makasar.

Satyajati, Monika Windriya. 2019. “Menerjemahkan Empati Dan Penerimaan Dalam Sesi Konseling.” *Praxis* 2(1):80. doi: 10.24167/praxis.v2i1.2281.

Snyder, H. 2019. “Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines.” *Journal of Business Research* 104:333–39.

Yunita. 2021. “Pentingnya Teknik Empati Dalam Proses Konseling Individual The Importance of Empathy Techniques in the Individual Counseling Process.” *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan* 2(3):310–15.