

EMPATI SEBAGAI PENGEMBANGAN SENI KONSELING UNTUK EFEKTIVITAS PELAYANAN KONSELING

Sai Handari¹, Rosidah, dan Eva²

Abstract

Counselling aims at facilitating individuals in developing themselves optimally according to their stages of development and their environment. The implementation of certain techniques distinguishes counselling from merely giving wise advices. Skill of empathy is one of many techniques commonly found in counselling process. This technique is believed to be effective in increasing the positive impacts of counselling upon the recipients of counselling service. Empathy can be combined with other relevant skills including influencing skill, a particular technique consisting self-disclosure, directives, and interpretation. Through combination of those techniques, recipients of counselling service are expected to be open and honest in telling their problems and become more involved in the counselling process. Therefore, the process of counselling can be more effective.

Keywords: *Counselling, counselling technique, empathy, counsellor and recipients of counselling service.*

Abstrak

Konseling bertujuan untuk memfasilitasi individu dalam mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap-tahap perkembangan dan tuntutan lingkungan. Penerapan teknik-teknik tertentu membuat konseling menjadi berbeda dari sekedar memberikan nasehat-nasehat yang baik. Keterampilan empati merupakan salah satu teknik yang umumnya digunakan dalam proses konseling. Teknik ini dipercaya dapat meningkatkan efektifitas dari pelayanan konseling yang diberikan kepada konseli. Empati dapat dikombinasikan dengan berbagai keterampilan lain yang relevan termasuk keterampilan mempengaruhi (influencing skill) dengan komponen-komponennya seperti keterbukaan diri (self-disclosure), pengarahan (directive), dan penafsiran (interpretation). Melalui kombinasi dari teknik-teknik tersebut, konseli secara terbuka dan jujur akan menceritakan permasalahan yang dihadapi, dan secara utuh ikut serta dalam pelaksanaan konseling. Dengan demikian, proses konseling pun menjadi lebih efektif.

¹Sai Handari adalah Dosen pada Prodi Bimbingan dan Konseling Islam pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Samarinda. Korespondensi dengan penulis dapat dilakukan melalui email pada alamat saihandari7@gmail.com

² Eva dan Rosidah adalah mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Samarinda.

Kata Kunci: *Konseling, teknik konseling, empati, konselor dan konseli.*

PENDAHULUAN

Permasalahan-permasalahan yang dialami oleh individu sangat beragam dan kompleks. Banyak faktor dapat menjadi latar belakang timbulnya berbagai permasalahan yang terjadi. Penyelesaian masalah menjadi hal yang sangat krusial dalam membentuk kepribadian yang sehat bagi individu. Individu yang tidak mampu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi akan menghambat perkembangan dirinya.

Permasalahan dan bentuk penyelesaian pun semakin beragam, bergantung bagaimana perspektif individu dalam menangani permasalahan yang dihadapi. Tentu hal ini memunculkan sebuah kebutuhan yang sangat besar. Kesadaran atas bentuk bantuan orang lain yang secara teoritik dan praktisnya dapat dipertanggungjawabkan menjadi sangat besar. Pendidikan dalam jalur formal merupakan tempat yang logis untuk individu berkembang mendapatkan bantuan profesional bertujuan untuk memfasilitasi berbagai permasalahan dan perkembangan individu. Hal ini disebabkan permasalahan yang muncul menjadi hal yang secara substansi dialami setiap individu yang berkembang.

Konseling adalah suatu interaksi yang antara dua orang individu yang disebut konselor dan konseli, terjadi dalam situasi yang bersifat pribadi (profesional) diciptakan dan dibina sebagai suatu cara untuk memudahkan terjadi perubahan tingkah laku konseli yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh konseli. Bersifat profesional berarti bahwa konseli mengemukakan masalah yang dihadapi dan konselor menciptakan suasana hubungan yang akrab dengan menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik konseling sedemikian rupa, sehingga masalah konseli terjelajahi segenap seginya dan pribadi konseli terangsang untuk mengatasi masalah yang dihadapi dengan menggunakan kekuatannya sendiri³.

³ Prayitno & Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hlm.105.

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. Sosok utuh kompetensi konselor mencakup kompetensi akademik dan profesional sebagai satu keutuhan. Kompetensi akademik merupakan landasan ilmiah dari kiat pelaksanaan pelayanan profesional bimbingan dan konseling. Kompetensi akademik merupakan landasan bagi pengembangan kompetensi profesional, yang meliputi: (1) memahami secara mendalam konseli yang dilayani, (2) menguasai landasan dan kerangka teoretik bimbingan dan konseling, (3) menyelenggarakan pelayanan bimbingan dan konseling yang memandirikan, dan (4) mengembangkan pribadi dan profesionalitas konselor secara berkelanjutan. Unjuk kerja konselor sangat dipengaruhi oleh kualitas penguasaan ke-empat kompetensi tersebut yang dilandasi oleh sikap, nilai, dan kecenderungan pribadi yang mendukung. Kompetensi akademik dan profesional konselor secara terintegrasi membangun keutuhan kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional⁴.

Motif altruistik dalam pelayanan bimbingan dan konseling yang memandirikan ditunjukkan dengan salah satu sikap yaitu sikap empati. Empati menjadi hal yang sangat penting untuk awal mula membentuk komunikasi saat proses konseling dilakukan. Konselor dengan sikap empati akan menciptakan suasana yang nyaman, terpercaya dan penuh kejujuran dalam proses konseling untuk konseli. Sikap empati konselor yang tinggi inilah yang nantinya akan mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan.

Substansi dari keterampilan empati yaitu bahwa dengan adanya sikap ini, konseli akan secara terbuka menceritakan permasalahan yang dihadapi kepada konselor. Namun, empati menjadi hal yang sering diabaikan dalam proses konseling.

⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*, (Jakarta: Depdiknas, 2008), hlm. 142.

Konselor menganggap bahwa dengan mendengarkan dengan seksama kemudian memberikan sebuah tanggapan sudah sangat cukup mewakili untuk proses konseling tanpa mencoba untuk menempatkan dirinya lebih dalam pada posisi yang dihadapi oleh konseli. Mendengarkan dengan seksama berbeda dengan proses empati, walaupun awal mula terbentuknya sikap empati dari mendengarkan dengan seksama.

Menampilkan sikap empati pada proses konseling akan membuat pada satu kondisi yaitu bahwa konseli lebih didengar, dihargai dan merasakan bahwa ada orang lain yang mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh dirinya pada saat itu. Sehingga, konselor dengan sikap empati merupakan konselor yang mampu menempatkan dirinya lebih dalam menuju posisi yang dihadapi oleh konseli. Konselor secara utuh masuk dalam proses konseling, sehingga tidak hanya menganggap dirinya sebagai seorang konselor namun mampu memposisikan dirinya sebagai konseli dan mencoba untuk memberikan pemahaman lebih kepada konseli melalui berbagai macam intervensi yang dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, empati menjadi penting untuk dikembangkan oleh konselor yang akan membantu memfasilitasi konseli dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, dan diperlukan latihan 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.

MAKNA EMPATI DALAM KONSELING

Konsep empati merupakan istilah umum yang dapat digunakan untuk pertemuan, pengaruh dan interaksi di antara-antara kepribadian. Empati merupakan arti dari kata “*einfuhung*” yang digunakan oleh para psikolog Jerman. Secara harfiah berarti “merasakan ke dalam”. Empati berasal dari kata Yunani “*Pathos*”, yang berarti perasaan yang mendalam dan kuat yang mendekati penderitaan, dan kemudian diberi awalan “*in*”. Kata ini parallel dengan kata “*simpati*”. Tetapi antara keduanya terdapat perbedaan. Bila *simpati* berarti “merasakan bersama” dan mengarah pada keadaan

identifikasi kepribadian yang lebih mendalam kepada seseorang, sedemikian sehingga seseorang yang berempati sesaat melupakan atau kehilangan identitas dirinya. Proses empati yang mendalam dan misterius inilah berlangsung proses pengertian, pengaruh dan bentuk hubungan antarpribadi yang penting lainnya⁵.

Konsep empati tidak hanya mengulas suatu proses kunci menuju dan di dalam konseling efektif, tetapi juga termasuk pada pekerjaan guru, pemuka agama dan pekerjaan lain yang keseluruhan isi pekerjaan tersebut bergantung pada proses mempengaruhi orang lain. Empatik adalah kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang lain.

Empati dapat subjektif, antarpribadi, atau objektif (Clark, 2004; Rogers,1964)⁶. Seringkali empati adalah kombinasi ketiganya. Dalam situasi konseling, empati adalah kemampuan konselor untuk menyatu dengan konseli dan memantulkan pemahaman ini kepada mereka. Hal ini dilakukan dengan berbagai cara tetapi empati secara esensial adalah suatu upaya untuk berpikir dengan, alih-alih untuk atau mengenai, konseli dan untuk menyerap komunikasi, maksud, dan pengertian konseli tersebut (Brammer dkk.,1993; Clark,2007; Moon,2007)⁷.

Empati hadir saat konselor secara akurat dapat merasakan perasaan dari konseli mereka dan dapat mengkomunikasikan persepsi ini, supaya konseli mengetahui bahwa orang lain telah memasuki dunia perasaan tanpa prasangka, proyeksi ataupun evaluasi⁸. Empati berarti “untuk sementara hidup dalam kehidupan orang lain, bergerak di dalamnya dengan hati-hati tanpa menghakimi⁹”. Hal tersebut berarti

⁵ Rollo May, *Seni Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 72.

⁶ Gladding, *Konseling Profesi yang Menyeluruh*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 246.

⁷ Ibid.,

⁸ Feist & Feist, *Teori Kepribadian*, Edisi 7 Buku 2; Terjemah Sjahputri, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm. 19

⁹ Ibid.

dalam empati terjadi proses identifikasi berdampak pada pemahaman antar manusia yang sebenarnya dapat terjadi.

Seperti yang ditunjukkan oleh Adler, bahwa identifikasi kepada diri seseorang ini muncul sampai batas-batas tertentu dalam setiap percakapan. Empati merupakan proses mendasar dalam cinta. Dalam konseling, konselor yang efektif berusaha untuk melihat dan memahami masalah yang dihadapi konseli dari sudut pandang konseli itu. Adler mengenali empati sebagai salah satu fungsi kreatif dalam kepribadian, dengan menyatakan bahwa empati terjadi pada saat seorang manusia berbicara (satu sama lain). Tidak memungkinkan untuk memahami individu lain jika tidak memungkinkan pula untuk mengidentifikasikan diri dengan lawan bicara. Jika kita mencari asal usul kemampuan bertindak dan merasa seolah diri kita ini orang lain ini, kita dapat menemukannya dalam keberadaan perasaan sosial bawaan. Pada kenyataannya, ini merupakan perasaan kosmis dan refleksi dari keterkaitan kosmos seluruhnya yang ada dalam diri kita; karakteristik yang tak dapat dielakkan sebagai manusia¹⁰.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa makna empati dalam konseling adalah suatu proses dimana konselor secara mendasar melihat dan memahami permasalahan dan posisi yang dihadapi konseli dari sudut pandang konseli dimulai dengan mengidentifikasi perasaan dari posisi konseli. Empati dalam konseling menjadikan konselor menempatkan dirinya seperti yang dialami oleh konseli, namun tidak terlepas atas apa yang seharusnya dilakukan sebagai konselor.

EMPATI YANG AKURAT

Salah satu prinsip dalam pencapaian hubungan baik dengan orang lain adalah dengan memiliki kemampuan menggunakan bahasa orang lain. Bahasa merupakan saluran yang umum dalam berempati. Dalam berempati diperlukan kemampuan

¹⁰ Rollo May, *Seni Konseling...*, hlm. 76.

seorang konselor untuk mengidentifikasi dengan orang lain, hal tersebut akan mudah terjadi apabila konselor menggunakan bahasa konseli¹¹.

Berpartisipasi dalam kehidupan konseli akan memberikan konselor pemahaman yang lebih intim dan berarti tentang konseli sehingga akan memunculkan perasaan empati dalam membantu konseli memahami masalahnya. Tanpa empati, tidak mungkin ada pengertian. Memahami secara empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami cara pandang dan perasaan orang lain. Memahami secara empati bukanlah memahami orang lain secara objektif, tetapi sebaliknya dia berusaha memahami pikiran dan perasaan orang lain dengan cara orang lain tersebut berpikir dan merasakan atau melihat dirinya sendiri. Memahami konseli berdasarkan kerangka persepsi dan perasaan konseli sendiri oleh Rogers disebut *internal frame of reference*, artinya menggunakan kerangka pemikiran internal¹².

Menurut Rogers empati konselor sebagai salah satu faktor kunci yang membantu konseli untuk memecahkan masalah personalnya. Ketika seseorang berempati kepada orang lain, maka akan meletakkan dirinya “*in their shoes*”, melihat dunia dari mata mereka, membayangkan bagaimana bila menjadi mereka, dan berusaha merasakan apa yang mereka rasakan. Faktor sosial dan budaya (seperti gender, etnis, perbedaan kultur) mempunyai pengaruh dalam pengekspresian emosi. Faktor ini mempengaruhi cara bagaimana konselor merespon secara emosional. Jika konseli merasa dimengerti, maka mereka akan lebih mudah membuka diri untuk mengungkapkan pengalaman mereka dan berbagi pengalaman tersebut dengan orang lain. Konseli yang membagi pengalamannya secara mendalam memungkinkan untuk menilai kapan dan di mana mereka membutuhkan dukungan, dan potensi kesulitan yang membutuhkan fokus untuk rencana perubahan.

¹¹ Ibid

¹² Nelson-Jones, *Teori dan Praktik Konseling dan Terapi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 168.

Saat konseli melihat empati pada diri konselor, mereka akan lebih nyaman untuk dan tidak melakukan *defend* seperti penyangkalan, penarikan diri, dan lain-lain. Artinya empati konselor mampu memfasilitasi perubahan pada konseli. Sebaliknya akan lebih mau membuka diri terhadap dunia luar dengan cara yang lebih konstruktif. Zimmer menjelaskan bahwa konselor yang menggunakan empati cenderung menggunakan *attending* dimana komponen-komponennya termasuk didalam empati (kontak mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan). Empati dekat dengan perilaku *attending*, *paraphrasing*, dan *reflection of feeling*. Bahkan komponen-komponen *attending* amat besar perannya dalam empati. Dengan perkataan lain bahwa jika kita ingin memahami empati secara mendasar haruslah melalui perilaku *attending*. Sebab dengan perilaku *attending* maka konselor akan mudah melakukan empati. Dengan adanya empati dan *attending* maka konseli akan terlihat dan terbuka dalam hubungan konseling¹³.

Empati lebih dari sekedar refleksi perasaan¹⁴. Empati dilaksanakan konselor dengan menggunakan keterampilan mempengaruhi (*influencing skill*) dengan komponen-komponennya, keterbukaan diri (*self-disclosure*), pengarahan (*directive*), dan penafsiran (*interpretation*). Dengan adanya komponen-komponen itu maka empati akan menjadi mendalam dan akurat serta nilainya tinggi sehingga segera dapat mengubah perilaku konseli. Secara singkat bahwa pengertian empati yang akurat berada pada suatu kontinum. Semakin besar derajat empati konselor, maka akan semakin besar pula peluang yang dimiliki oleh konseli untuk dapat melangkah maju dalam konseling¹⁵.

¹³ Zimmer dalam Wilis, *Konseling Individual Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta. 2007), hlm. 127.

¹⁴ Gerald Corey, *Teori dan Praktek Konseling & Psikoterapi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), hlm.103

¹⁵ Ibid

Empati sebagai Pengembangan Seni Konseling untuk Efektifitas Pelayanan Konseling

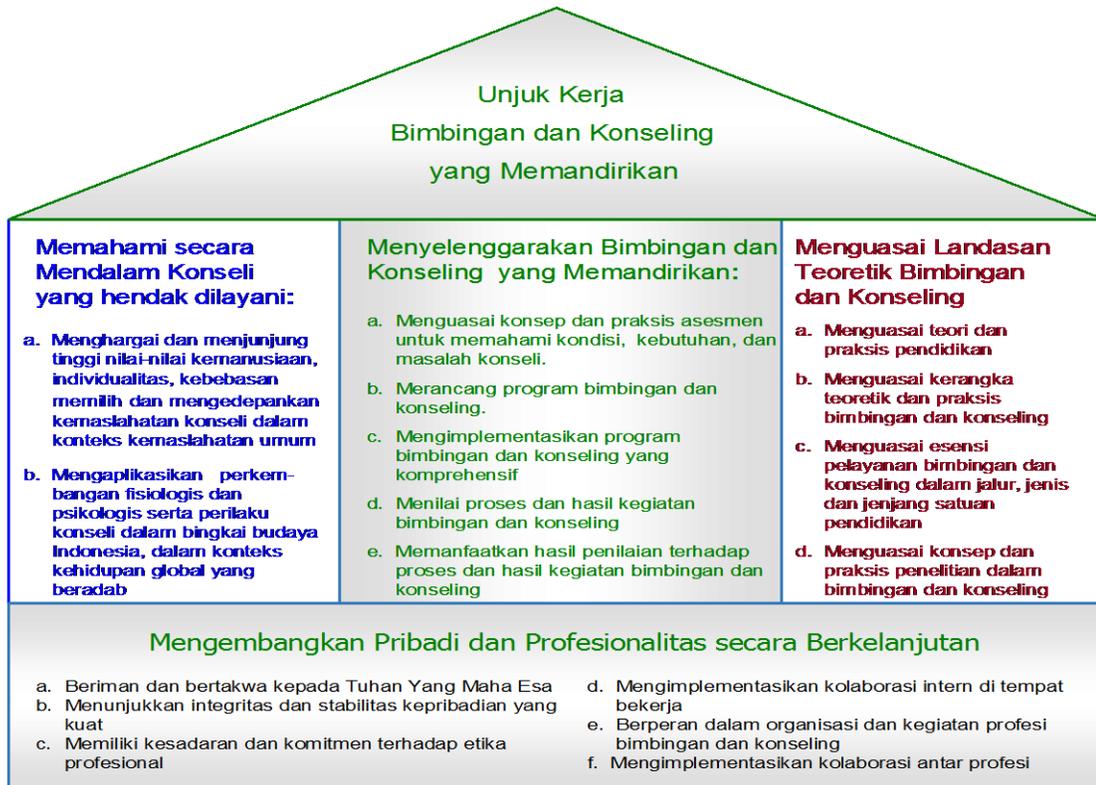
Konseling adalah sebuah “profesi yang mulia dan altruistik”. Pada umumnya, profesi ini menarik orang-orang yang peduli terhadap orang lain, ramah, bersahabat, dan sensitive (Myrick, 1997,p.4)¹⁶. Orang yang bercita-cita menjadi seorang konselor sebaiknya mengamati diri sendiri terlebih dahulu, sebelum benar-benar berkomitmen terhadap profesi ini. Secara rinci dijelaskan bahwa konseling merupakan suatu interaksi yang antara dua orang individu yang disebut konselor dan konseli, terjadi dalam situasi yang bersifat pribadi (profesional) diciptakan dan dibina sebagai suatu cara untuk memudahkan terjadi perubahan tingkah laku konseli yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh konseli¹⁷.

Peran konselor dalam konseling adalah sebagai fasilitator, sehingga segala keputusan apapun yang diambil tetap ditangan konseli. Akan tetapi, peran konselor dalam konseling tidak terlepas atas sosok utuh kompetensi profesional konselor sebagai unjuk kerja konseling yang memandirikan.

¹⁶ Myrick dalam Gladding, *Konseling Profesi yang Menyeluruh...*, hlm. 38.

¹⁷ Prayitno & Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling...* , hlm.105.

Secara lebih rinci akan terpapar sosok utuh kompetensi professional konselor¹⁸ pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Sosok Utuh Kompetensi Profesional Konselor

Sosok utuh kompetensi profesional konselor sebagai upaya untuk menampilkan unjuk kerja konseling yang memandirikan. Hal ini dikarenakan konseling sebagai sebuah profesi yang profesional secara terus-menerus untuk dikembangkan dan sebagai seorang konselor dituntut untuk memiliki sosok utuh kompetensi profesional tersebut. Menunjang kompetensi profesional tidak terlepas dari peningkatan kualitas kepribadian konselor yang efektif. Eriksen & McAuliffe (2006) mengemukakan bahwa karakteristik personal konselor ditunjukkan dengan

¹⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor ...*, hlm. 142. *Lentera*, Vol. XVIII, No. 1, 2016

sikap empati, toleransi, *a sense of well being*, kecerdasan sosial, *self-esteem* yang bertujuan untuk menjadi konselor yang efektif¹⁹.

Konselor yang efektif akan berdampak pada proses konseling yang dilakukan. Salah satu dari kualitas kepribadian konselor yang efektif yakni memiliki empati yang akurat. Empati yang akurat dapat menunjang proses konseling yang sedang berlangsung sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian sangat penting dan esensial bagi konselor bahwa dirinya (*self*) dapat menjadi instrumen yang efektif²⁰. Shechtman (2002) berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada siswa yang memiliki tingkat agresi tinggi dapat diberikan suatu perlakuan melalui konseling yang menonjolkan pada aspek kognitif dan bagaimana empati tersebut dapat mengurangi tingkat agresi siswa tersebut. Berdasarkan hal tersebut bahwa dapat ditarik kesimpulan, bahwa dengan adanya sikap empatik dapat mempengaruhi perilaku agresi seseorang dibuktikan bahwa sikap empati merupakan sikap yang berkembang dengan adanya peningkatan umur. Artinya semakin seseorang menginjak suatu perkembangan akan membuat tingkat empati yang lebih tinggi²¹.

Lebih lanjut, Lovell (1999) mengungkapkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mengambil survei dari 340 orang mahasiswa lulusan yang telah menjadi anggota asosiasi profesi konseling bahwa adanya indikasi dari bentuk tingkat kematangan pikiran (berdasarkan skema Perry) yang dihubungkan dengan tingkat empati yang lebih tinggi (Skala Hogan)²². Empati merupakan suatu dasar pengalaman

¹⁹ Karen P. Eriksen & Garrett J. McAuliffe (2006) *Constructive Development and Counselor Competence*. *Journal of Counselor Education & Supervision* Vol. 45 diakses di <http://ww2.odu.edu/~gmcaulif/documents/Articles/ConstrDevComp.pdf> 16 Maret 2016

²⁰ Rollo May, *Seni Konseling...* hlm. 165.

²¹ Shechtman (2002). *Cognitive and Affective Empathy in Aggressive Boys: Implications for Counseling*. *International Journal for the Advancement of Counseling* Vol. 24 diakses di <http://link.springer.com/article/10.1023/A:1023316712331> tgl 16 Maret 2016

²² Chris Lovell, *Empathic-Cognitive Development in Student of Counseling (Journal of Adult Development*, Vol.6: Issue 4, 1999), hlm 195-203 diakses pada <http://link.springer.com/article/10.1023%2FA%3A1021432310030> tgl 16 maret 2016.

artistik. Apabila ingin merasakan suatu objek suatu estetis, dengan cara tertentu orang harus mengidentifikasi diri dengan objek tersebut²³.

Jung menjadikan empati sebagai pusat teori tentang estetika²⁴. Dapat dijelaskan bahwa apabila orang memandang suatu objek artistik maka ia menjadi “objek tersebut, ia mengidentifikasi diri dengannya, dan dengan cara itu ia menyingkirkan dirinya sendiri”. Ini merupakan rahasia kekuatan katarsis dari suatu seni. Kualitas katarsis yang ditimbulkan dari empati muncul dalam percakapan yang baik dan dapat menilai manfaat dari suatu percakapan dengan menanyakan seberapa besar percakapan tersebut membawa seseorang keluar dari dalam dirinya. Konseling memiliki fungsi katarsis karena dalam konseling seorang konselor harus keluar dari dalam diri hampir sepenuhnya. Itulah sebabnya ada periode konseling yang murni dan insentif, konselor akan terlepas dari permasalahannya sendiri.

Berpartisipasi dalam kehidupan orang atau objek lain memberikan pemahaman yang lebih intim dan berarti, lebih daripada sekedar analisis ilmiah dan observasi empiris. Dalam dunia konseling, pada dasarnya konselor bekerja atas dasar dan melalui proses empati. Pada proses konseling, baik konselor ataupun konseli dibawa keluar dari dalam dirinya dan bergabung dalam kesatuan psikis yang sama. Emosi dan keinginan keduanya menjadi bagian dari kesatuan psikis yang baru ini. Sebagai konsekuensinya, masalah-masalah konseli akan ditimpakan kepada “manusia baru” yang dalam hal ini adalah konselor menanggung tengahnya. Stabilitas psikologis dari kejelasan pikiran, keberanian dan kekuatan keinginan yang dimiliki konselor akan menyusup ke dalam diri konseli, dan memberikan bantuan yang besar dalam perjuangan kepribadiannya.

Di dalam konseling, pengalaman konselor akan memberikan bantuan yang tak ternilai dalam memahami konseli, dalam hal ini pengalaman konselor sebelumnya sangat diperlukan. Tetapi pengalaman tersebut akan memberikan sumbangan secara

²³ Rollo May, *Seni Konseling...*, hlm. 75.

²⁴ Ibid.

tidak langsung. Secara teoritis, dapat dikatakan bahwa pada saat situasi konseling lebih baik konselor melupakan bahwa ia pernah alami hal yang serupa dengan permasalahan yang dihadapi oleh konseli. Fungsi konselor adalah untuk menyerahkan dirinya, menjadi hampir *tabula rasa* atau menyerah pada situasi empatik yang terbentuk dalam konseling.

Fungsi konselor yang menonjolkan sikap empati inilah yang akhirnya menjadikan proses konseling berjalan secara lebih efektif. Konseli tidak ragu untuk menimpakan segala permasalahan yang dihadapi kepada konselor, karena konseli merasakan bahwa dirinya menemukan seseorang yang secara utuh merasakan apa yang sedang dihadapi olehnya dan berbagi perasaan serta permasalahan menjadi salah satu solusi yang dipikirkan oleh konseli dalam situasi seperti itu. Situasi inilah yang dapat juga disebut sebagai transferensi psikis²⁵.

Transferensi psikis dalam konseling memiliki sisi etis yakni sebuah kejujuran. Seseorang yang menggunakan transferensi psikis akan membuat orang lain lebih jujur. Transferensi psikis terjadi dan muncul dengan cara-cara yang lebih halus dan lebih tidak teraba daripada kata dan isyarat dan menggunakan metode komunikasi yang lebih spesifik baik secara fisik maupun psikis. Pemahaman ini secara umum merupakan bentuk empati. Konselor yang mampu memiliki empati yang akurat kepada konseli akan membuat proses konseling lebih efektif untuk dilakukan dan tujuan konseling yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai.

Empati sebagai pengembangan keterampilan seni konseling dimaksudkan sebagai langkah awal untuk membina hubungan secara lebih mendalam pada proses konseling. Membina hubungan awal akan mempengaruhi proses konseling, konselor yang menggunakan empati secara akurat akan mampu untuk membina hubungan dengan konseli baik saat proses konseling ataupun di luar proses konseling.

²⁵ Rollo May, *Seni Konseling...*, hlm. 81.

Kesimpulan

Konseling merupakan upaya bantuan profesional konselor kepada konseli untuk memudahkan terjadinya perubahan perilaku konseli yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi. Hubungan profesional diawali dengan membentuk komunikasi yang efektif. Empati merupakan salah satu cara untuk membentuk komunikasi yang efektif.

Empati berasal dari Bahasa Jerman "*Einführung*" yang secara harfiah memiliki arti "merasakan ke dalam". Empati dapat dikembangkan dengan berbagai keterampilan yang mendukung. Keterampilan tersebut termasuk keterampilan mempengaruhi (*influencing skill*) dengan komponen-komponennya seperti keterbukaan diri (*self-disclosure*), pengarahan (*directive*), dan penafsiran (*interpretation*). Dengan adanya komponen-komponen itu maka empati akan menjadi mendalam dan akurat serta nilainya tinggi sehingga segera dapat mengubah perilaku konseli.

Keterampilan empati bagi konselor merupakan seni yang dapat meningkatkan efektifitas pelayanan konseling yang diberikan. Hal ini dimaksudkan bahwa empati merupakan pusat estetika dari pelayanan konseling, diperlukan berbagai keterampilan khusus untuk dapat memunculkan keterampilan empati. Selain itu, empati memerlukan rasa kepekaan yang tinggi yang berujung ketulusan dan kejujuran selama proses konseling. Ia menjadi "objek tersebut, ia mengidentifikasi diri dengannya, dan dengan cara itu ia menyingkarkan dirinya sendiri". Hal tersebutlah yang membantu untuk membentuk proses konseling yang efektif. Dengan adanya sikap empati konselor kepada konseli, konseli secara terbuka dan jujur akan menceritakan permasalahan yang dihadapi, dan secara utuh ikut-serta dalam pelaksanaan konseling. Proses konseling pun menjadi lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Corey, Gerald. 2013. *Teori dan Praktek Konseling & Psikoterapi*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Erford, Bradley. 2004. *Professional School Counseling: A Handbook of Theories, Programs & Practice*. Austin: CAPS Press.

Eriksen, Karen & McAuliffe, Garrett,. 2006. *Constructive Development and Counselor Competence*. *Journal of Counselor Education & Supervision* Vol. 45.

Feist & Feist. 2010. *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika

Gibson, R. L., Mitchell, M. H., 2011. *Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Gladding, Samuel. 2012. *Konseling: Profesi yang Menyeluruh*. Jakarta: PT. Indeks.

Lovell, Chris. 1999. *Empathic-Cognitive Development in Student of Counseling*. *Journal of Adult Development* Vol.6: Issue 4.

May, Rollo. 2010. *Seni Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nelson, R., Jones. 2011. *Teori dan Praktik Konseling dan Terapi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Prayitno & Amti, Erman. 2004. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Shechtman, Zipora. 2002. *Cognitive and Affective Empathy in Aggressive Boys: Implications for Counseling*. *International Journal for the Advancement of Counseling*, Vol. 24.

Surya, M. 2003. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Bani Qurasi

Willis, S. 2007. *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.

