

Program Pelatihan Untuk Meningkatkan Primary Empathy Pada Konselor

Yuli Widiningsih, Hendriati Agustiani, Indun Lestari Setyono

Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
email: yuli.widiningsih@uin-suska.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektifitas dari intervensi berupa program pelatihan primary empathy terhadap peningkatan primary empathy pada konselor. Pelatihan dibuat dengan mengacu pada konsep teori primary empathy dari Veach, LeRoy& Bartels dan konsep teori konseling dari Brammer. Subjek Penelitiannya adalah konselor di TPBK Unpad, berjumlah 4 orang (1 laki-laki dan 3 perempuan). Desain penelitian yang digunakan adalah Quasi Experimental, dengan rancangan one-group-pretest-posttest design. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kuantitatif dan kualitatif terjadi peningkatan primary empathy pada subjek penelitian. Dari delapan indikator yang digunakan untuk mengukur primary empathy, terdapat tiga indikator yang mengalami peningkatan paling besar yaitu pada perilaku mendengarkan tanpa penilaian, mendengarkan tanpa pengambilan keputusan dan mendengarkan tanpa memberikan nasehat. Sementara lima indikator yang lain yaitu kontak mata, diam, cara bicara, bahasa tubuh dan mendengarkan tanpa interupsi juga mengalami peningkatan, meskipun tidak terlalu besar dibandingkan tiga indikator yang disebutkan sebelumnya.

Kata kunci : *primary empathy, konselor*

Abstract

The purpose of this research is gain the information about effectiveness primary empathy training for improve primary empathy among counsellor. The training program was design according to the theoretical concept of primary empathy of Veach, LeRoy& Bartels and theoretical concept of counselling of Brammer. The subject were counsellor of TPBK Unpad, consisted of 4 counsellor (1 male and 3 female). Research design used quasiexperimental, with one-group-pretest-posttest design. The results showed an increase in primary empathy of the subject after training program. There were three indicators of primary empathy, showed high increased : listening without evaluation, listening without decession, listening without advice. The others indicator, also showed the increased at medium level : eye contact, silence, speech, body language, and listen without interruption.

Keywords : *primary empathy, counsellor*

Pendahuluan

Penyelenggaraan bimbingan konseling di dunia pendidikan pada saat ini, telah dilaksanakan di berbagai tingkatan, mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Pemberian layanan bimbingan konseling pada dasarnya harus diberikan oleh tenaga profesional, yaitu seorang konselor. Konselor perlu memiliki karakteristik berupa empati, kehangatan dan perhatian, keterbukaan, penghargaan, penerimaan kepada klien, kemampuan berkomunikasi dan memiliki intensionalitas. Karakteristik ini diperlukan sebagai dasar untuk dapat menampilkan serangkaian keterampilan untuk dapat mencapai relasi konseling yang sekaligus merupakan bentuk intervensi untuk membantu kliennya. Oleh karena itu, pada dasarnya pelayanan konseling di dunia pendidikan, termasuk juga di perguruan tinggi, idealnya dilakukan oleh konselor

yang memiliki latar belakang ilmu psikologi atau bimbingan konseling. Hanya saja, jumlah konselor dengan latar belakang ilmu psikologi maupun bimbingan konseling, masih sangat terbatas untuk dapat memberikan layanan konseling bagi seluruh mahasiswa.

UNPAD, sebagai salah satu perguruan tinggi yang memberikan layanan bimbingan konseling untuk mahasiswa membentuk Tim Pelaksana Bimbingan Konseling yang beranggotakan dosen-dosen dari berbagai disiplin ilmu. Selain faktor jumlah konselor dengan latar belakang ilmu psikologi ataupun bimbingan konseling, yang tidak mencukupi, terdapat pula pertimbangan lain yaitu apabila konselor adalah dosen yang memiliki keterkaitan disiplin ilmu yang sejalan dengan mahasiswa, maka diharapkan ia akan dapat membantu mahasiswa di fakultasnya masing-masing dalam proses belajar mengajar secara lebih efektif.

Permasalahan yang kemudian muncul adalah bahwa konselor-konselor di TPBK UNPAD dibentuk dari dosen-dosen yang tidak memiliki kaitan dengan ilmu konseling. Selain itu peran mereka sebagai dosen, membentuk karakter tersendiri di dalam dirinya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hildebrand & Feldman (dalam Pakki 2013) bahwa salah satu karakteristik dosen adalah mampu berkomunikasi dengan mahasiswa. Dalam kaitan dengan tugasnya sebagai pengajar maka komunikasi yang ditampilkan pada umumnya mengarah pada pemberian informasi kepada mahasiswa, menjawab pertanyaan, memberikan umpan balik, menjelaskan kritik yang diberikan kepada mahasiswa, memberikan nasehat-nasehat terkait dengan perkuliahan ataupun hal-hal di luar perkuliahan. Karakteristik tersebut sangat mungkin tetap terbawa ketika mereka menjalankan peran sebagai konselor. Dengan demikian tidak menutup kemungkinan bahwa proses konseling yang terjadi antara konselor dengan mahasiswa yang menjadi kliennya, lebih didominasi oleh pemberian informasi, umpan balik, kritik, nasehat ataupun arahan-arahan yang sifatnya direktif. Hal ini tentu saja kurang sejalan dengan upaya untuk membantu mahasiswa mengambangkan diri dan oleh fikirnya agar dapat secara mandiri mengatasi masalahnya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Brammer, (2003) bahwa seharusnya bantuan yang diberikan dalam konseling adalah bertujuan agar klien dapat meningkatkan kapasitasnya untuk dapat mengatasi sendiri masalahnya. Hal ini berarti bahwa konselor harus mampu berperan sebagai growth facilitator yang membantu klien untuk dapat mengembangkan diri dan kemampuannya guna menyelesaikan masalahnya. Untuk menjalankan peran tersebut dan mencapai suatu relasi konseling yang efektif, konselor harus lebih banyak mendengarkan kliennya, menunjukkan perhatian dan penerimaan terhadap kliennya.

Untuk dapat menampilkan respon tersebut secara tepat, maka seorang konselor perlu memiliki kemampuan empati. Empati adalah kemampuan memahami orang lain dan mengkomunikasikan pemahamannya tersebut kepada orang lain (Egan, 1994 dalam Veach, LeRoy & Bartels, 2003). Menurut Veach, LeRoy dan Bartels (2003), ada dua tipe empati yaitu primary empathy dan advance empathy. Primary empathy adalah kemampuan pemahaman tahap awal terhadap pengalaman klien. Tipe empati ini penting bagi untuk membangun rapport dan eksplorasi masalah. Primary empathy mendasari munculnya primary empathy responses. Primary empathy responses merupakan perilaku yang sifatnya kontinum, dari yang sederhana hingga yang kompleks. Diawali dari perilaku

silence, minimal encourage, paraphrase, summary, reflect content, reflect feeling hingga content and affect reflection. Bentuk primary empathy response ini identik dengan keterampilan konseling yang dijelaskan oleh Brammer (2003). Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa keterampilan attending yang diwujudkan dalam perilaku diam, mendengarkan klien, mendorong klien untuk melanjutkan pembicaraan merupakan perilaku yang identik dengan primary empathy responses, terutama respon-respon yang berada di awal kontinum dalam bentuk respon sederhana berupa diam mendengarkan dan minimal encourage.

Hasil pengukuran awal menunjukkan masih rendahnya keterampilan konseling pada indikator attending pada konselor-konselor di TPBK UNPAD yang menjadi responden pada penelitian ini. Dari analisis item yang menjadi indikator perilaku attending, terdapat konselor yang menyatakan bahwa ia terkadang merasa kurang siap untuk melakukan proses konseling, sehingga hal ini dapat mengurangi kemampuannya untuk benar-benar memfokuskan perhatiannya mahasiswa yang datang untuk konseling. Selain itu, diketahui pula bahwa terdapat pula konselor yang masih lebih menampilkan perilaku memberikan penilaian, opini, nasihat dan solusi kepada kliennya. Hal ini terlihat dari pernyataan konselor yang menganggap bahwa pemberian feedback, opini, nasihat dan solusi merupakan hal yang paling penting dalam proses konseling. Jika ditarik kesimpulan dari data di atas, tergambar suatu fenomena bahwa dalam melaksanakan konseling, para konselor di TPBK UNPAD, belum optimal dalam menampilkan perilaku attending dan masih lebih mengedepankan pemberian nasehat dan solusi kepada mahasiswa yang menjadi kliennya. Kecenderungan masih kurangnya kemampuan untuk fokus pada klien, mendengarkan, memahami masalah klien dan adanya tindakan untuk segera memberikan arahan/nasehat sebagai solusi masalah bagi kliennya, dapat membuat peran sebagai dosen menjadi lebih dominan dibandingkan perannya sebagai konselor. Kondisi ini dapat menghambat peran konselor sebagai growth facilitator, sehingga harapan untuk dapat mengembangkan kemampuan mahasiswa melatih olah fikirnya untuk dapat secara mandiri memahami dan menyelesaikan masalahnya, belum dapat tercapai.

Dari fenomena dan pemaparan secara teoritis yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa konselor-konselor di TPBK UNPAD belum sepenuhnya menampilkan primary empathy responses secara tepat. Sementara itu, untuk dapat menampilkan primary empathy responses secara tepat, maka konselor-konselor tersebut, perlu memiliki pri-

mary empathy yang tinggi. Dengan demikian maka peneliti menganggap perlu untuk memberikan intervensi kepada konselor-konselor tersebut, guna meningkatkan primary empathynya. Diharapkan dengan primary empathy yang lebih tinggi, maka konselor akan dapat menampilkan respon yang lebih tepat untuk dapat membangun rapport dan melakukan eksplorasi terhadap masalah klien, secara lebih efektif. Untuk dapat meningkatkan primary empathy dapat dilakukan melalui suatu pelatihan. Hal ini didasarkan pada pendapat Rogers (1992) bahwa empati adalah kualitas dari suatu pengalaman, bukan sekedar informasi secara intelektual. Oleh karena itu, empati hanya dapat dimiliki melalui suatu experiential training. (Veach, LeRoy & Bartels, 2003).

Metode

Desain

Penelitian ini menggunakan data kualitatif maupun kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah Quasi Experimental, yaitu sebuah desain eksperimental yang tidak perlu memenuhi persyaratan untuk mengontrol pengaruh extraneous variable. Dengan demikian dalam Quasi Experimental penentuan partisipan pada sebuah kelompok tidak dilakukan secara acak atau random (Christensen, 2013). Rancangan kuasi eksperimen yang digunakan dalam penelitian ini adalah one-group-pretest-posttest design (Graziano & Raulin, 2002). Pada rancangan ini variabel dependen diukur sebelum dan sesudah program intervensi. subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 orang. Empat orang yang terlibat dalam penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian

Subjek	AP	MN	AC	N
Jenis kelamin	Laki-laki	perempuan	perempuan	perempuan
umur	62	52	53	56
pendidikan	S1	S2	S2	S3
Pengalaman konselor	26 tahun	8 tahun	15 tahun	29 tahun

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variable bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas adalah pemberian perlakuan/ treatment berupa pelatihan peningkatan primary empathy pada konselor. Variabel terikat adalah primary empathy. Definisi konseptual ini didasarkan pada definisi mengenai primary empathy dari Veach, LeRoy & Bartels (2003). Primary empathy : adalah kemampuan pemahaman tahap awal dari seorang konselor terhadap pengalaman kliennya. Primary empathy penting untuk membangun rapport dan eksplorasi masalah. Primary empathy yang dikembangkan pada penelitian ini adalah primary empathy tahap awal yaitu kemampuan untuk merasakan dan memahami apa yang dialami oleh klien, diawali dengan cara mengembangkan aspek pertama yaitu kemampuan untuk fokus pada klien, menunjukkan perhatian dan penerimaan kepada klien, memfokuskan perhatian pada verbalisasi klien, dengan mendengarkan apa yang dikatakan klien, memperhatikan tingkah laku nonverbal klien dan menyadari reaksi verbal dan nonverbalnya pada saat mendengarkan klien.

Definisi operasional dari Primary empathy pada penelitian ini, dibatasi pada tahap pertama yaitu kemampuan konselor untuk merasakan dan memahami apa yang dialami

oleh klien. Untuk peningkatan tahap pertama dari primary empathy ini dilakukan dengan cara terlebih dahulu mengembangkan kemampuan untuk fokus pada klien dengan mendengarkan apa yang dikatakan klien (verbalisasi klien) dan memperhatikan tingkah laku nonverbal klien dan menyadari reaksi verbal dan nonverbalnya pada saat mendengarkan klien. Dari definisi operasional ini diturunkan menjadi indikator perilaku yang menunjukkan kemampuan tersebut yaitu sebagai berikut: kontak mata yang menunjukkan perhatian, diam mendengarkan klien bercerita, berbicara pada klien untuk menunjukkan perhatian, bahasa tubuh yang menunjukkan perhatian dan penerimaan, mendengarkan tanpa menginterupsi, mendengarkan tanpa memberi penilaian, mendengarkan tanpa mengambil keputusan, mendengarkan tanpa memberi arahan/nasehat.

Prosedur

Program pelatihan disusun berdasarkan metode experiential learning dengan terlebih dahulu menetapkan tujuan pelatihan, kemudian memilih aktivitas yang sesuai untuk memberikan pengalaman pada peserta pelatihan, menentukan arah debriefing dan membuat rancangan pembelajaran/rundown pelatihan. Tahap pelaksanaan intervensi dimulai dengan tahap pre-treatment yaitu peneliti

memberikan gambaran kepada subjek penelitian mengenai keseluruhan aktivitas yang akan dilakukan. Setelah subjek penelitian memahami penjelasan tersebut, peneliti kemudian mengajukan surat kesediaan untuk menjadi subjek penelitian, untuk ditandatangani oleh subjek penelitian. Kemudian peneliti bersama dengan subjek penelitian membuat kesepakatan mengenai waktu dan tempat untuk pengambilan data pre test. Pengambilan data pre test membutuhkan waktu 15 menit. Dalam waktu 15 menit diharapkan merupakan waktu yang diprediksi memadai bagi konselor untuk melakukan building relationship dengan klien dan memulai melakukan eksplorasi masalah. Dengan demikian, diharapkan perilaku yang ditampilkan konselor dapat memberikan gambaran mengenai kemampuan primary empathy yang ia miliki, khususnya kemampuan primary empathy pada tahap awal yaitu fokus kepada klien. Pengambilan data dilakukan dengan merekam aktivitas konselor ketika melakukan konseling dengan mahasiswanya di fakultas masing-masing, dengan permasalahan yang sifatnya aktual. Tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan treatment berupa pelatihan yang dilaksanakan dalam waktu dua hari (12 jam efektif). Selanjutnya pada tahap post treatment peneliti kembali merekam aktivitas konselor ketika melakukan konseling dengan mahasiswa, di fakultas masing-masing dalam kondisi aktual selama 15 menit. Analisa data dilakukan dengan bantuan statistika deskriptif.

Pengukuran

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu yang pertama berupa skala primary empathy, yang menjadi acuan untuk menilai tampilan perilaku yang menjadi indikator dari primary empathy pada diri konselor yang ia tampilkan ketika melakukan konseling dengan mahasiswanya. Alat ukur ini dibuat dengan menurunkannya dari

definisi operasional yang telah ditetapkan, mengacu dari definisi konseptual mengenai primary empathy dari Veach, LeRoy & Bartels (2003). Alat ukur dibuat dengan bentuk penilaian rating scale. Rating scale adalah penilaian numerik atau verbal yang menempatkan seseorang atau atributnya pada skala tertentu (Cohen, 1988 dalam Amelia, 2006). Rentang penilaian akan dibagi dalam 5 skala untuk tiap aspek dan masing-masing skala diberi nilai. Semakin tinggi nilai berarti semakin tinggi pula tingkat primary empathy yang dimiliki subyek. Alat ukur kedua adalah berupa kuesioner untuk mengevaluasi reaksi peserta pelatihan dengan mengukur reaksi peserta terhadap pelaksanaan pelatihan, aktivitas dan materi pelatihan serta fasilitator pelatihan. Alat ukur ini disusun berdasarkan teori dari Kirkpatrick (2006), terkait dengan beberapa hal dalam evaluasi pelatihan.

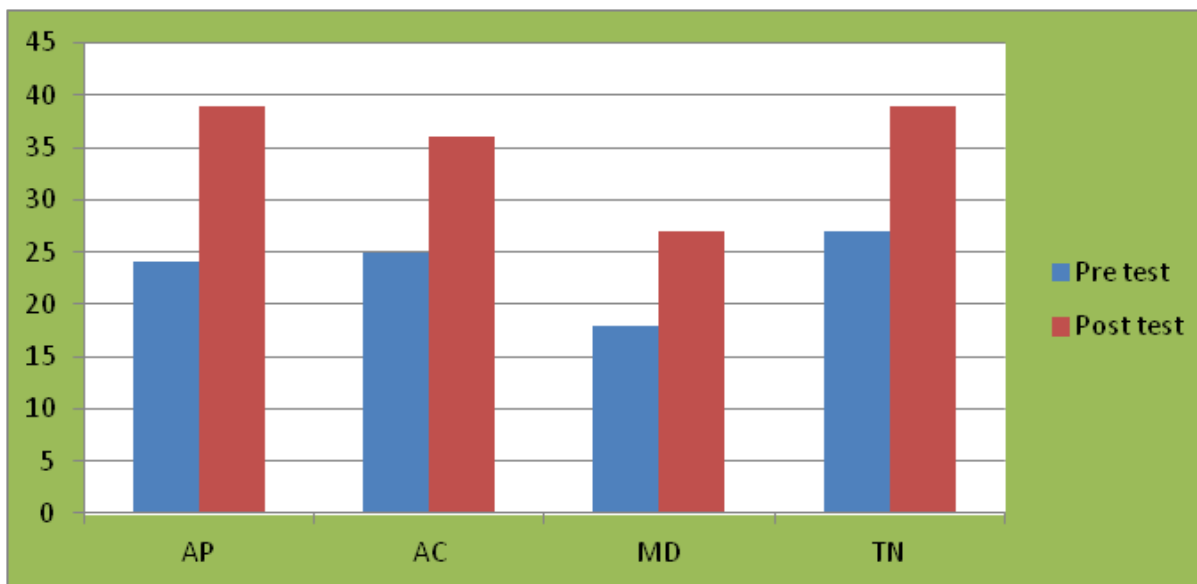
Selain data yang diperoleh dari dua alat ukur tersebut di atas, peneliti juga melakukan observasi terhadap perilaku peserta selama mengikuti pelatihan. Observasi perilaku peserta pelatihan digunakan sebagai data penunjang untuk membahas lebih rinci proses belajar dari setiap peserta pelatihan. Observasi dapat dilakukan oleh orang yang memiliki latar belakang pendidikan minimal sarjana psikologi. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung oleh dua orang Psikolog pada saat pelatihan berlangsung. Observasi meliputi perilaku peserta ketika menyampaikan pendapatnya, memberikan/menerima umpan balik dan ungkapan-ungkapan yang disampaikan, yang menunjukkan adanya insight yang ia dapatkan selama proses pelatihan berlangsung.

Hasil

Perbandingan tingkat primary empathy masing-masing subjek dapat dilihat dalam bentuk tabel dan grafik yang disajikan di bawah ini :

Tabel 2. Perbandingan Kategori Skor Primary Empathy Pre dan Post Test dari Setiap Subjek

Subjek	Pre test	Kategori	Post test	Kategori
AP	24	Sedang	39	Tinggi
AC	25	Sedang	36	Tinggi
MD	18	Rendah	27	Sedang
TN	27	Sedang	39	Tinggi

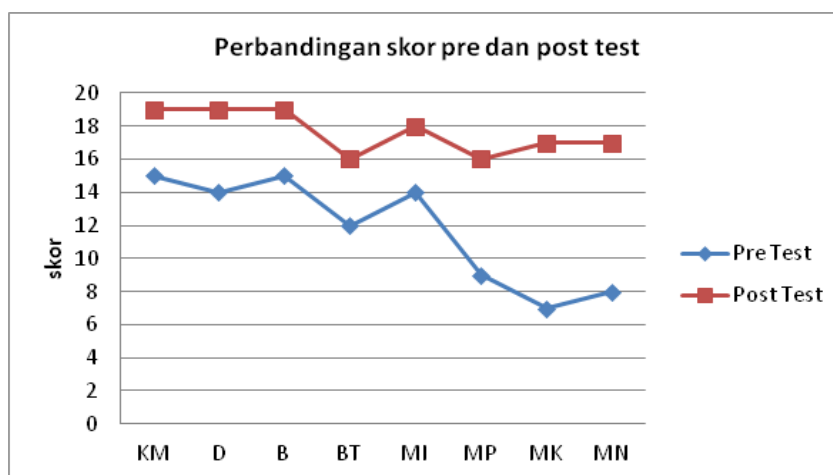


Grafik 1. Skor Total Primary Empathy Pre Test dan Post dari Setiap Subjek.

Dari data yang disajikan pada tabel 2 dan gambaran yang terlihat pada grafik 1 maka dapat dijelaskan bahwa setiap subjek mengalami peningkatan kategori primary empathy. Tiga subjek yaitu AP, AC dan TN mengalami peningkatan primary empathy dari kategori sedang menjadi tinggi, sedangkan satu subjek yaitu MN mengalami peningkatan primary empathy dari kategori rendah menjadi sedang. Peningkatan yang paling besar

terjadi pada subjek AP, dimana skor awalnya hanya 24 menjadi 39. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan primary empathy yang dilakukan dapat meningkatkan primary empathy pada diri konselor.

Berikut ini dijelaskan lebih lanjut mengenai peningkatan skor primary empathy pada setiap indikatornya. Gambaran peningkatan skor ini dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Grafik 2 Perbandingan Skor Total Primary Empathy Pada Setiap Aspek Hasil Pre Test dan Post Test

Keterangan :

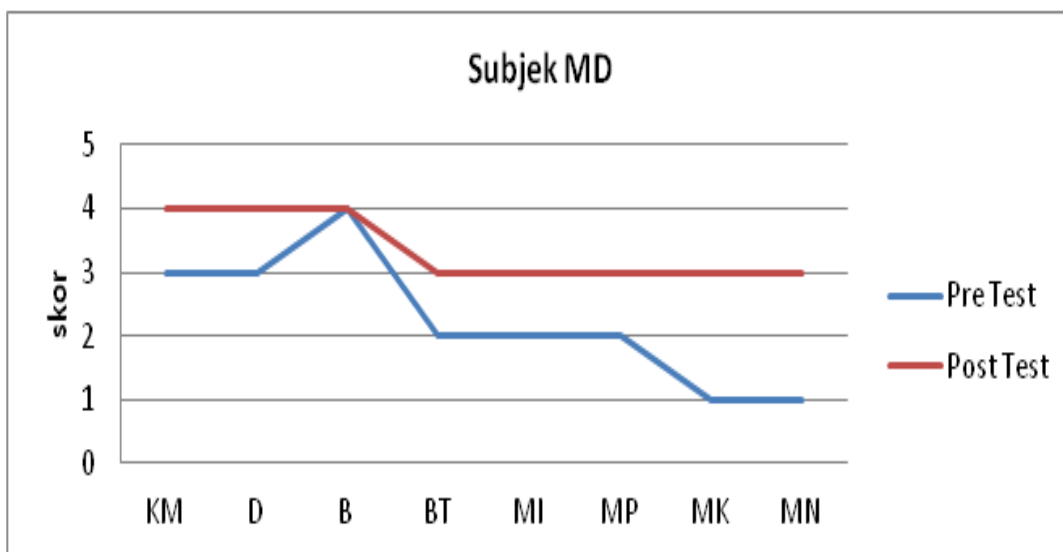
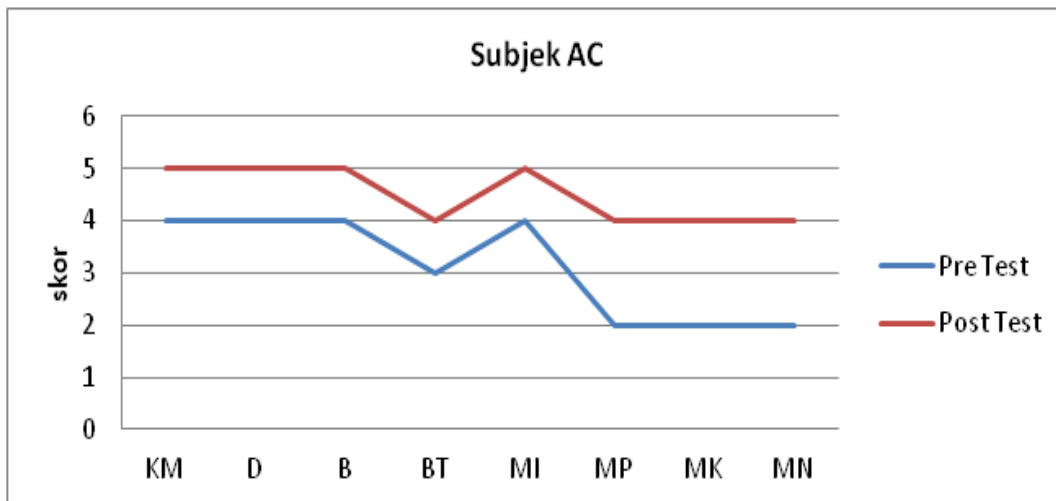
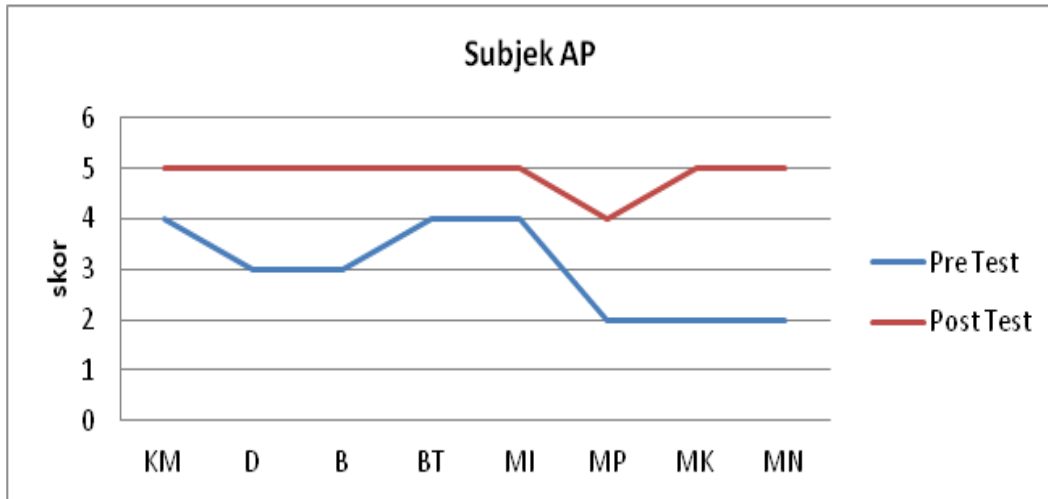
- KM : Kontak Mata
- D : Diam
- B : Cara Bicara
- BT : Bahasa Tubuh
- MI : Mendengarkan tanpa Interupsi
- MP : Mendengarkan tanpa Penilaian
- MK : Mendengarkan tanpa pengambilan

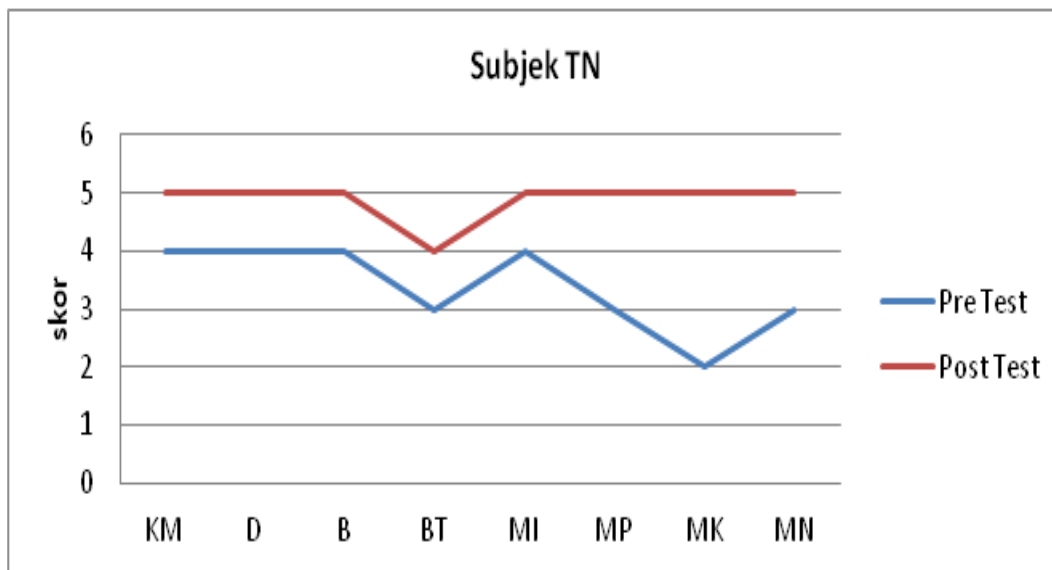
- Keputusan
- MN : Mendengar tanpa memberikan Nasehat

Dari grafik 2 dapat dilihat bahwa dari delapan indikator tersebut, terdapat tiga indikator yang secara umum mengalami peningkatan lebih besar dibandingkan lima indikator lainnya. Ketiga indikator tersebut

adalah mendengarkan tanpa memberikan penilaian (MP), mendengarkan tanpa memberikan pengambilan keputusan (MK) dan mendengarkan tanpa memberikan nasehat (MN). Dari data dapat dilihat beberapa jenis pernyataan yang diungkapkan konselor ketika

ia mendengarkan klien, yang disertai dengan penilaian, pengambilan keputusan maupun nasehat. Selanjutnya dijelaskan gambaran peningkatan primary empathy pada setiap subjek, dalam bentuk grafik sebagai berikut :





Keterangan :

- KM : Kontak Mata
- D : Diam
- B : Cara Bicara
- BT : Bahasa Tubuh
- MI : Mendengarkan tanpa Interupsi
- MP : Mendengarkan tanpa Penilaian
- MK : Mendengarkan tanpa pengambilan Keputusan
- MN : Mendengar tanpa memberikan Nasehat

Pembahasan

Dari hasil analisis deskriptif yang dibuat berdasarkan skor primary empathy yang diperoleh subjek penelitian, dari pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan dapat dijelaskan bahwa terjadi peningkatan primary empathy pada subjek penelitian. Peningkatan primary empathy yang dimaksud dalam penelitian ini adalah primary empathy tahap pertama yaitu kemampuan untuk merasakan dan memahami apa yang dialami oleh klien, yang ditunjukkan dengan cara fokus pada klien yaitu menunjukkan perhatian dan penerimaan kepada klien, memfokuskan perhatian pada verbalisasi klien, dengan mendengarkan apa yang dikatakan klien, memperhatikan tingkah laku nonverbal klien dan menyadari perilaku verbal dan non-verbalnya ketika mendengarkan klien. Indikator dari kemampuan memberikan perhatian dan mendengarkan klien dinyatakan dalam tingkah laku konselor dalam hal : 1) melakukan kontak mata 2) diam 3) cara berbicara 4) bahasa tubuh 5) mendengarkan tanpa interupsi 6) mendengarkan tanpa penilaian 7) mendengarkan tanpa mengambil keputusan 8) mendengarkan tanpa menasehati.

Berdasarkan skor primary empathy yang diperoleh subjek dari hasil pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan diketahui bahwa setiap subjek penelitian mengalami peningkatan primary empathy. Tiga orang subjek penelitian, mengalami peningkatan dari kategori sedang menjadi tinggi dan satu orang subjek penelitian, mengalami peningkatan dari kategori rendah menjadi sedang. Indikator yang terlihat menunjukkan peningkatan paling besar dan secara umum terjadi di semua subjek penelitian adalah pada kemampuan subjek penelitian untuk mendengarkan tanpa memberikan penilaian, mendengarkan tanpa memberikan keputusan dan mendengarkan tanpa memberikan arahan/nasehat. Lima indikator yang lain, yaitu kontak mata, diam mendengarkan, cara bicara, bahasa tubuh dan mendengarkan tanpa interupsi, juga mengalami peningkatan.

Selain adanya peningkatan pada kemampuan untuk memperhatikan klien, subjek penelitian juga mengalami peningkatan pada kemampuan untuk mendengarkan klien tanpa banyak memberikan penilaian, pengambilan keputusan maupun nasehat. Dengan ditampilkannya perilaku yang menunjukkan perhatian dan penerimaan terhadap klien, maka dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian mengalami peningkatan primary empathy. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Veach, LeRoy dan Bartels (2003), bahwa primary empathy tahap pertama dapat ditunjukkan dengan cara memfokuskan perhatian pada klien, dengan menunjukkan perhatian dan penerimaan, menyadari verbalisasi dan perilaku non verbal klien, serta memahami perilaku verbal dan non verbalnya ketika mendengarkan klien.

Pelatihan yang diberikan kepada subjek penelitian, mengacu pada prinsip belajar experiential learning. Dengan demikian, aktivitas yang dilakukan pada pelatihan ini diharap-

kan dapat memberikan suatu pengalaman belajar kepada klien. Hal ini sejalan dengan siklus experiential learning yang disampaikan oleh Pfeiffer dan Jones (1979). Siklus tersebut diawali dengan subjek penelitian mengalami sendiri (experiencing), menyampaikan pengalamannya (publishing), memaknakan pengalamannya (processing), menghubungkannya dengan situasi nyata (generalising) sehingga akhirnya dapat menerapkan pengalaman belajarnya tersebut dalam situasi nyata (applying).

Dari gambaran mengenai reaksi subjek penelitian pada setiap aktivitas pelatihan, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelatihan yang diberikan efektif untuk memberikan pengalaman belajar bagi subjek penelitian untuk dapat meningkatkan kemampuannya memberikan perhatian dan penerimaan kepada klien, sebagai bentuk dari adanya primary empathy di dalam dirinya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perubahan-perubahan perilaku verbal maupun non verbal yang ditampilkan oleh subjek penelitian, yang terukur melalui delapan indikator yang ditetapkan, yaitu : kontak mata, diam, cara bicara, bahasa tubuh, mendengarkan tanpa interupsi, mendengarkan tanpa penilaian, mendengarkan tanpa mengambil keputusan, mendengarkan tanpa nasehat.

Kesimpulan

Pelatihan primary empathy yang diberikan dapat meningkatkan primary empathy pada konselor di TPBK Unpad. Aktivitas pelatihan dengan menggunakan pendekatan experiential learning dan menggunakan metode studi kasus, role playing serta bantuan audiovisual merupakan metode yang tepat dan efektif untuk memfasilitasi proses perkembangan primary empathy bagi konselor

Program pelatihan primary empathy mampu meningkatkan primary empathy tahap pertama yaitu kemampuan untuk merasakan dan memahami apa yang dialami oleh klien, yang ditunjukkan dengan cara focus pada klien, menunjukkan perhatian dan penerimaan kepada klien, memfokuskan perhatian pada verbalisasi klien, dengan mendengarkan apa yang dikatakan klien, memperhatikan tingkah laku nonverbal klien dan menyadari perilaku verbal dan nonverbalnya ketika mendengarkan klien. Indikator yang menunjukkan peningkatan paling besar adalah pada perilaku mendengarkan tanpa penilaian, mendengarkan tanpa mengambil keputusan dan mendengarkan tanpa menasehati. Dari sisi pelaksanaan, materi dan fasilitator pelatihan ini, dinilai dapat memenuhi harapan peserta dan cukup efektif untuk memfasilitasi proses pembelajaran bagi subjek penelitian

Daftar Pustaka

- Amelia, EJ, (2006) Perancangan dan Pelaksanaan Pelatihan Keterampilan Dasar Wawancara pada Penyiar Stasiun Program 2 di RRI Cabang Bandung, tesis, Fakultas Psikologi, Universitas Padjadjaran.
- Barret-Lennard, GT, (1981), the Empathy Cycle Refinement of a Nuclear Concept, Rehabilitation Institute, Southern Illinois University, Journal of Counseling Psychology, vol 28 No.2 91-100
- Brammer, M Lawrence & MacDonald, Ginger,(2003).The Helping Relationship-Process and Skills, eighth edition, Pearson Education USA
- Budiningsih, A, (2008) Pembelajaran Moral Berpijak pada Karakteristik Siswa dan Budaya, Rineka Cipta Jakarta
- Christensen, L. B., R. B. Johnson, Dkk. (2013). Research Methods, Design, And Analysis, Pearson.
- Cozby, P. C. (2005). Methods In Behavioral Research. New York, Mcgraww Hill.
- Creswell, J. W. (2009). "Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approach."
- Davis, (1983) Measuring Individual Differences in Empathy : Evidence for a Multidimensional Approach, Journal of Personality and Social Psychology, 44, 113-126
- Graziano, Anthony. M, Raulin, Michael. L, (2000).Research Methods.A Process of Inquiry. Allyn & Bacon. A Pearson Education Company USA
- Gunawan,P (2013) Principles of College Teaching, [http : //lemjiantek.mil.id/article 343](http://lemjiantek.mil.id/article/343) Ciri-ciri Dosen Profesional. html
- Jones, R. N, (1988). Practical Counselling and Helping Skill, second edition, NSW 220 Y, Australia
- Kerlinger, F.N. (1986). Foundation of Behavioral Research, 3rd edition. Winston, Inc.
- Nahartyo, E. (2012). Desain Dan Implementasi Riset Eksperimen. Yogyakarta, Upp Stim Ykpn.
- Patricia, M; Veach, B.S; Le Roy, & Dianne. M.B,(2003), ebook. Facilitating the Genetic Counseling Process, A Practice Manual
- Pfeiffer, J.W & John E.J, (1979). The 1979 Annual Handbook For Group Facilitator. California : Univercity Associates Inc.
- Ponterotto, J. G., & Mathew, J.T(2013). The Value Of Mixed Methods Designs To Social Justice Research In Counseling And Psychology. Journal For Social

- Action In Counseling And Psychology 5(2).
- Pradini, M. R, (2013), Hubungan Pelatihan Orientasi Masa Depan dengan Sikap Peserta terhadap Pengembangan Diri. Studi Korelasional mengenai Pelatihan Orientasi Masa Depan Mahasiswa Berprestasi oleh Tim Pelaksana Bimbingan dan Konseling, Universitas Padjadjaran, Skripsi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran
- Shadish, W.R, Cook, T.D, & Cambell, D.T, (2002). Experiential and Quasi Experimental Design. Belmont : Wadsworth
- Shaghnessy, J.J, Zechmeisher, Eugene.B, Zechmeisher, & Jeanne. S, (2007). Metodologi Penelitian Psikologi, edisi bahasa Indonesia, cetakan pertama, Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Sutton & Stewart,(2009) Learning to Counsel, Bozboz Web Design Brighton
- Walter & Marks, (1981).Experiential Learning and Change, John Wiley & Sons, Inc Canada