



## Desain Pelatihan dan Pengembangan (Pelatihan Helping Skills untuk Meningkatkan Ethnocultural Empathy Konselor TRILOGI Fakultas Kedokteran Universitas Udayana)

### *Training and Development Design (Helping Skills Training to Enhance Ethnocultural Empathy for TRILOGI Counselors at the Faculty of Medicine, Udayana University)*

Ni Luh Kade Nadia Rastafary\*

Universitas Bali Internasional, Indonesia

\*Corresponding author: [nadiarastafary@iikmpbali.ac.id](mailto:nadiarastafary@iikmpbali.ac.id)

#### Abstrak

Trilogi (Tim Relawan Psikologi) Fakultas Kedokteran Universitas Udayana merupakan sebuah organisasi perkumpulan konselor mahasiswa yang awalnya didirikan sebagai garda Psychological First Aid untuk korban bencana erupsi Gunung Agung. Berdasarkan hasil Training Need Analysis yang dilakukan, diketahui sebagian besar konselor merasa kesulitan dalam menghadapi klien karena kurangnya pengembangan sikap empati terhadap perbedaan budaya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan ethnocultural empathy adalah pelatihan helping skills yang dikembangkan oleh Clara E. Hill. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kebutuhan peserta pada level pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill) dan sikap (attitude) terkait ethnocultural empathy. Pelatihan terdiri atas enam sesi yang diadakan selama tiga hari secara virtual dengan media Zoom Meeting kepada sepuluh orang konselor Trilogi FK UNUD berusia 19-21 tahun. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang terjadi antara pre-test dan post-test pada variabel ethnocultural empathy dengan nilai signifikansi sebesar 0.007 ( $p < 0.05$ ). Hasil evaluasi perilaku juga menunjukkan bahwa peserta pelatihan yang awalnya belum mampu memahami perasaan klien dan menunjukkan respon empatik, dapat memberikan respon yang sesuai, merasa lebih mampu memahami cerita klien, serta merefleksikan pikiran dan perasaan klien tanpa terpengaruh isu perbedaan budaya

**Kata Kunci:** Pelatihan dan Pengembangan; Helping Skills; Ethnocultural Empathy; Konselor.

#### Abstract

Trilogi (Psychology Volunteer Team) Faculty of Medicine, Udayana University is an organisation of student counsellors who were initially established as a Psychological First Aid for victims of the Mount Agung eruption disaster. Based on the results of the Training Need Analysis conducted, it is known that most counsellors find it difficult to deal with clients due to the lack of development of empathetic attitudes towards cultural differences. One of the efforts that can be made to increase ethnocultural empathy is the helping skills training developed by Clara E. Hill. This training aims to improve participants' needs at the knowledge, skill and attitude levels related to ethnocultural empathy. The training consisted of six sessions held for three days virtually with Zoom Meeting media to ten Trilogi FK UNUD counsellors aged 19-21 years. The statistical test results showed that there was a difference between the pre-test and post-test on the ethnocultural empathy variable with a significance value of 0.007 ( $p < 0.05$ ). The results of the behavioural evaluation also showed that trainees who were initially unable to understand the client's feelings and show an empathic response, could provide an appropriate response, felt more able to understand the client's story, and reflect the client's thoughts and feelings without being affected by the issue of cultural differences.

**Keywords:** Training and Development; Helping Skills; Ethnocultural Empathy; Counsellor.

**How to Cite:** Rastafary, N. L. K. N. (2024), Desain Pelatihan dan Pengembangan (Pelatihan Helping Skills untuk Meningkatkan Ethnocultural Empathy Konselor TRILOGI Fakultas Kedokteran Universitas Udayana), Jurnal Islamika Granada, 4 (3): 251-256.

## PENDAHULUAN

Empati merupakan sebuah unsur penting dalam konseling untuk membuat konseli merasa lebih didengar, dihargai dan divalidasi secara emosional. Rogers (dalam Feist & Feist, 2010) menjelaskan bahwa empati pada diri konselor merupakan salah satu faktor kunci yang membantu konseli untuk memecahkan masalah personal. Ketika konselor berempati kepada klien, ia akan meletakkan dirinya “in their shoes”, melihat dunia dari mata klien, membayangkan bagaimana bila menjadi mereka, dan berusaha merasakan apa yang mereka rasakan. Kurangnya rasa empati bisa menyebabkan kesalahpahaman interaksi komunikasi sehingga tidak ada manfaat yang dihasilkan dari proses konseling tersebut (Amalia, 2019).

Empati kultural atau *ethnocultural empathy* merupakan kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan, terlepas dari perbedaan nilai maupun budaya. Konselor perlu untuk memiliki *ethnocultural empathy* agar bisa membangun sikap berempati mendalam terkait perbedaan nilai dan pengalaman di luar empati secara umum (Lu, Hill, Hancock, dan Keum, 2020). Bali sebagai home-base Trilogi memiliki kebudayaan dan adat istiadat yang khas. Hal ini tentunya memengaruhi *belief system* dan persepsi masyarakat Bali dalam menghadapi masalah.

Berdasarkan hasil *Training Need Analysis* yang dilakukan, diketahui sebanyak 18 orang anggota Trilogi yang berasal dari luar Bali mengaku merasakan kesulitan dalam menghadapi klien dari segi perbedaan sikap dan kepercayaan, karena kurangnya kesadaran akan perbedaan budaya (*cultural differences*). Selain itu, sebagian besar konselor juga merasa kesulitan dalam menghadapi klien karena kurangnya pembekalan mengenai teknik konseling secara sistematis. Pembekalan materi teknik konseling diberikan secara formal oleh dosen psikologi di semester 5, sehingga biasanya ada pelatihan khusus yang diberikan untuk para mahasiswa yang ingin berpartisipasi menjadi konselor Trilogi FK UNUD. Pandemi Covid-19 membuat program pelatihan teknik konseling tahun ini tertunda. Hal ini membuat sebagian besar konselor merasa kurang percaya diri dalam menghadapi klien karena tidak mengetahui tahapan proses konseling yang tepat dan cara merefleksikan perasaan klien.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *ethnocultural empathy* adalah pelatihan *helping skills* yang dikembangkan oleh Clara E. Hill pada tahun 1999 karena kurikulumnya menggabungkan pertimbangan multikultural dalam pengembangan empati, pembelajaran keterampilan mikro, dan proses terapeutik (Lu, et. al, 2019). Dalam hal pengembangan kesadaran diri multikultural, Hill menekankan pentingnya para konselor untuk memeriksa nilai-nilai budaya, keyakinan, prasangka, dan bias yang mereka internalisasi (Hays, 2001). Hill (2014) juga menekankan pentingnya belajar tentang klien dari individu untuk menempatkan nilai dan kebutuhan mereka dalam kekuatan sosial yang mempengaruhi mereka. Berdasarkan pemaparan kebutuhan tersebut, pelatihan *helping skills* untuk meningkatkan *ethnocultural empathy* Konselor Trilogi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana menjadi penting untuk dilakukan.

## METODE

Wawancara, observasi dan *training need analysis* dilakukan untuk mengetahui dinamika kebutuhan konselor Trilogi FK UNUD. Wawancara awal dilakukan terhadap 5 orang anggota, 5 orang pengurus dan 1 orang dosen pembimbing Trilogi FK UNUD. Selain itu, dilakukan *pre-test* dan *post-test* mengenai tingkat *ethnocultural empathy* dan *helping skills* untuk melihat keefektifan pelatihan.

Tabel 1. Pemetaan Kebutuhan

Level	Harapan	Kenyataan	Kesenjangan	Penyebab	Intervensi
Makrosistem	Trilogi memiliki visi dan misi yang jelas, sehingga program yang dilaksanakan terstruktur dengan lebih baik.	Trilogi saat ini belum memiliki visi yang disepakati bersama, sedangkan visinya disamakan dengan visi organisasi Himpunan Mahasiswa	Ketiadaan visi dan misi secara konkret dan terfokus	Ketiadaan <i>follow up</i> misi terkait <i>psychological first aid</i> terkait bencana alam (visi dan misi awal dibentuknya Trilogi) serta penyesuaian visi dan misi apabila tidak ada bencana alam	Penyusunan ulang visi dan misi Trilogi
	Trilogi dapat lebih dikenal lagi oleh masyarakat sebagai penyedia layanan <i>psychology first aid</i> dan edukasi mengenai psikologi	Trilogi saat ini baru dikenal oleh lingkungan Universitas Udayana dan beberapa instansi yang pernah bekerjasama	Belum adanya upaya spesifik untuk mempromosikan Trilogi FK UNUD kepada masyarakat	Belum ada program kerja atau divisi yang menangani promosi secara berkelanjutan	Belum ada program kerja atau divisi yang menangani promosi secara berkelanjutan
Mesosistem	Trilogi memiliki program pelatihan internal tersendiri untuk meningkatkan kompetensi sebagai seorang konselor, tidak hanya mengandalkan materi kuliah	Trilogi belum memiliki pelatihan internal untuk meningkatkan kompetensi sebagai konselor. Pelatihan dasar untuk para anggota baru pun tidak terlaksana karena Pandemi Covid-19	Belum ada program pelatihan internal untuk meningkatkan kompetensi konselor	Kurangnya pelatihan secara terstruktur serta alternatif solusi terkait pelatihan yang tertunda akibat Pandemi Covid-19	Pelatihan <i>Helping Skills</i> sebagai program rutin untuk meningkatkan kompetensi konselor
	Konselor memiliki kompetensi untuk melakukan konseling terhadap remaja sekolah	Konselor belum memiliki kompetensi yang cukup untuk melakukan konseling remaja sekolah	Belum ada program pelatihan konseling spesifik untuk menangani permasalahan remaja	Trilogi dibentuk secara darurat untuk melakukan layanan <i>psychological first aid</i> belum memfokuskan program pengembangan kompetensi konselor	Pelatihan <i>Helping Skills</i> untuk melatih keterampilan konselor secara praktis
	Konselor dapat bersikap profesional (menerapkan teknik konseling, seperti <i>active listening</i> dan <i>emphatic listening</i> )	Konselor bingung dan kurang percaya diri ketika menghadapi klien, karena kurangnya pengetahuan dan penerapan teknik konseling	Belum adanya pembekalan materi teknik-teknik konseling	Trilogi hanya mengandalkan materi konseling di kelas perkuliahan yang hanya mencakup jenis-jenis pendekatan dalam konseling	Pelatihan <i>Helping Skills</i> untuk mempelajari teknik-teknik konseling
Mikrosistem	Konselor yang bukan berasal dari Bali dapat memahami permasalahan dan menampilkan empati pada klien dengan latar belakang budaya Bali (Contoh: budaya <i>sing beling sing nganten</i> , biaya upacara adat Bali, hukum <i>Karma Phala</i> )	Konselor yang bukan berasal dari Bali merasa kesulitan memahami perasaan klien dan berempati pada klien karena perbedaan <i>belief system</i> yang dipengaruhi oleh perbedaan budaya ( <i>cultural differences</i> )	Konselor belum memiliki pemahaman terkait empati kultural dan bias budaya dalam proses konseling	Trilogi belum pernah memberikan pembekalan terkait empati kultural dan bias budaya dalam proses konseling	Pelatihan <i>Helping Skills</i> untuk meningkatkan <i>ethnocultural empathy</i> dan pengetahuan mengenai bias budaya dalam proses konseling

Dalam pelatihan ini, trainer akan menggunakan beberapa aktivitas dalam menyampaikan materi yaitu *lecture* (ceramah), *sharing and discussion* (diskusi), *audiovisual* (penayangan video), *role-play, games, writing task, case study, reflection* dan presentasi kelompok kecil. Pelatihan dibagi menjadi enam sesi yang dilaksanakan selama tiga hari.

Tabel 2. Rancangan Intervensi

Aspek	Sesi Pelatihan	Tujuan
Pengantar <i>Hill's Helping Skills Model</i>	Sesi 1: Konseling Berbasis Klien	1. Peserta mampu membedakan kasus konseling, psikoterapi, dan <i>coaching</i> 2. Peserta mampu memahami pendekatan <i>client centered</i> dalam proses konseling 3. Peserta mengetahui tiga tahapan <i>helping skills</i> dan macam-macam tekniknya
Tahap <i>Exploration</i>	Sesi 2: Jembatan Antara Kamu dan Aku	1. Peserta memahami tujuan dari tahap eksplorasi serta penerapan teknik-teknik yang digunakan pada tahap ini 2. Peserta memahami pentingnya untuk membangun <i>basic trust</i> sesuai setiap karakteristik klien sebagai kunci utama konseling
Tahap <i>Insight (1)</i>	Sesi 3: <i>Insight Out: Memahami Hati</i>	1. Peserta menemukan pikiran dan perasaan klien menggunakan teknik <i>open question, challenging, interpretations, immediacy, dan disclosure of insight</i> 2. Peserta mampu berempati kepada klien, sehingga bisa memahami pikiran dan perasaan klien secara holistik 3. Peserta mampu untuk membedakan perbedaan ekspresi emosi dari latar belakang budaya yang berbeda agar tidak salah menangkap pesan dari cerita klien
Tahap <i>Insight (2)</i>	Sesi 4: <i>Becoming Their Mirror</i>	1. Peserta memahami tujuan dari tahap <i>insight</i> 2. Peserta menggunakan teknik <i>challenges, open question, interpretation, disclosure of the insight, dan immediacy</i> dalam membimbing klien untuk memahami diri dan permasalahannya 3. Peserta mampu merefleksikan perasaan dan pikiran klien sesuai dengan nilai (latar belakang klien) agar klien tidak <i>defensive</i>
Tahap <i>Action</i>	Sesi 5: <i>Helping Them to Move On</i>	1. Peserta memahami tujuan dari tahap <i>action</i> 2. Peserta memahami teknik relaksasi, <i>decision making, behavior planning dan behavior rehearsal</i> sebagai alternatif kegiatan pada tahap <i>action</i> yang disesuaikan dengan permasalahan klien
<i>Counselor's Ethical Issues &amp; Mental Health</i>	Sesi 6: <i>Me as a Counselor</i>	1. Peserta merefleksikan diri untuk bisa memahami kekuatan dan kelemahannya sebagai seorang konselor 2. Peserta memahami isu etis bagi konselor 3. Peserta memahami teknik menjaga kesehatan mental bagi konselor

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan *ethnocultural empathy* pada konselor Trilogi FK UNUD dengan pelatihan *helping skill* dapat dikatakan efektif dan memberikan dampak yang positif bagi peserta. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada perbedaan yang terjadi antara pre-test dan post-test pada variabel *ethnocultural empathy*. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi sebesar 0.007 ( $p < 0.05$ ). Meskipun demikian, mayoritas hasil pretest *ethnocultural* peserta pelatihan sejak awal sudah berada di kategori tinggi dan sangat tinggi. Hal ini dapat dikarenakan kurangnya perbedaan latar belakang budaya yang signifikan antar peserta pelatihan, sehingga peserta merasa sudah memahami perbedaan latar belakang (Lu, et. al, 2019). Selain itu, skala self inventory memiliki kelemahan, yaitu peserta dapat mengetahui tujuan atau hal yang ingin diukur, sehingga ada tendensi untuk memanipulasi jawaban sesuai dengan standar norma sosial (Demetriou, Ozer, dan Essau, 2014).

Hasil pre-test dan post-test dari *helping skills* menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai signifikansi sebesar 0.008 ( $p < 0.05$ ). Artinya, pelatihan yang telah diberikan dapat meningkatkan kemampuan konselor dalam memahami perasaan dan situasi klien, bahkan dari latar belakang budaya yang berbeda. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lu, Hill, Hancock & Keum (2019) yang juga menunjukkan bahwa pelatihan *helping skill* terbukti menjadi prediktor dari *ethnocultural empathy* pada mahasiswa program sarjana.

*Helping skill* yang dikembangkan oleh Hill (2014) dapat mendorong pengembangan *ethnocultural empathy* karena kurikulumnya memasukkan pertimbangan multikultural dalam pengembangan kesadaran diri, pembelajaran

keterampilan mikro, dan proses terapeutik. Dalam hal pengembangan kesadaran diri multikultural, Hill menekankan pentingnya konselor dalam memeriksa nilai-nilai budaya, keyakinan, prasangka, dan bias mereka yang diinternalisasi (Hays, 2001). Hill juga menekankan pentingnya mempelajari klien sebagai individu untuk menempatkan nilai dan kebutuhan mereka dalam kekuatan sosial yang mempengaruhi mereka. Konselor juga wajib memperhatikan ketidaknyamanan klien selama proses eksplorasi dan asesmen, perhatikan apakah ketidaknyamanan mungkin disebabkan oleh perbedaan budaya. Berkaitan dengan masalah multikultural dalam proses terapi, Hill membahas bagaimana kurangnya pengetahuan budaya dan posisi kekuasaan dapat mempengaruhi proses konseling. Di universitas tempat studi saat ini berlangsung, mahasiswa dilatih untuk menggunakan keterampilan membantu untuk membantu rekan-rekan mereka sambil memperhatikan asumsi dan bias mereka sendiri yang berasal dari identitas budaya mereka sendiri. Dengan demikian, pengembangan ethnocultural empathy menjadi kondusif karena mahasiswa difasilitasi dalam interaksi intim menggunakan kurikulum helping skill yang diinformasikan secara multikultural.

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada perbedaan yang terjadi antara pre-test dan post-test pada variabel ethnocultural empathy. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi sebesar 0.007 ( $p < 0.05$ ). Sama halnya dengan variabel helping skill, hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya perbedaan dengan nilai signifikansi sebesar 0.008 ( $p < 0.05$ ). Terdapat sebuah penemuan yang mencolok, yakni skor pre-test peserta pada variabel ethnocultural empathy didominasi dengan kategori sangat tinggi. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh alat ukur yang berbentuk self-report inventory. Jenis alat ukur ini memiliki kelemahan yakni rentan akan terjadinya bias respons social desirability. Dampak social desirability pada hasil pengukuran telah lama menjadi kekhawatiran bagi para pengembang tes kepribadian (Leite & Cooper, 2010). Social desirability adalah salah satu bentuk bias respons yang terjadi ketika responden menjawab item self-report, bukan karena ingin melaporkan tentang keadaan dirinya yang sebenarnya melainkan ingin melindungi citra dirinya agar dinilai positif di mata sosial (Cohen & Swerdlik, 2005). Marlowe dan Crowne (1960) menyatakan bahwa social desirability merupakan bentuk motivasi di mana adanya kebutuhan dalam diri seseorang untuk memperoleh penilaian yang positif dari orang lain atau ingin memenuhi harapan sosial, dengan cara menampilkan perilaku-perilaku yang dianggap sesuai atau dapat diterima dalam kultur sosial.

Kendati demikian, kesenjangan antara kebutuhan pelatihan yang terangkum pada Training Need Analysis telah berhasil ditingkatkan. Hal ini diketahui dari hasil evaluasi behavior dimana peserta yang awalnya belum mampu memahami perasaan klien dan menunjukkan respon empatik, dapat memberikan respon yang sesuai dengan permasalahan klien, merasa lebih mampu memahami cerita klien, serta merefleksikan pikiran dan perasaan klien. Peserta juga telah mampu mengaplikasikan teknik-teknik konseling dan melaksanakan konseling sesuai dengan tahapan yang sistematis, setelah diberikan pelatihan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pelatihan yang telah dilakukan serta pengolahan data, maka dapat ditarik beberapa poin kesimpulan yaitu sebagai berikut: Pada level reaksi, seluruh peserta (100%) menyatakan bahwa *trainer* menyampaikan materi dengan cara yang menarik dan menguasai materi pada seluruh sesi pelatihan. Hanya saja terkendala secara teknis yakni jaringan yang terputus-putus. *Trainer* juga perlu lebih bersemangat agar membuat suasana lebih *hype*.

Pada level *knowledge* terjadi peningkatan kategori pada enam orang peserta yang menunjukkan peningkatan pemahaman materi setelah diberikan pelatihan. Pada level *attitude* untuk skala *ethnocultural empathy* terdapat perbedaan antara nilai *pre-test* dan *post-test* setelah diberikan pelatihan. Pada level *attitude* untuk skala *helping skills* terdapat perbedaan antara nilai *pre-test* dan *post-test* setelah diberikan pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, G.Y. & Pratiwi M.M.S. (2010). *Perilaku Prosocial ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi*. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus, 1(1).
- Bagheri, E., Jaafar, W. M. W., & Baba, M. (2011). *Reliability analysis of the counselor activity self-Efficacy scale (CASES) in a Malaysian context: a preliminary study*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 30, 871-875.
- Feist & Feist. 2010. *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Gockel, A., & Burton, D. L. (2014). *An evaluation of prepracticum helping skills training for graduate social work students*. Journal of Social Work Education, 50(1), 101-119
- Gustini, N. (2017). *Empati kultural pada mahasiswa*. Journal of Multicultural Studies in Guidance and Counseling, 1(1).
- Handari, S., Rosidah, & Eva. (2016). *Empati sebagai pengembangan seni konseling untuk efektivitas pelayanan konseling*. Lentera XVIII (1). 49-64.
- Hill, C. E., Anderson, T., Kline, K., McClintock, A., Cranston, S., McCarrick, S., ... & Gupta, S. (2016). *Helping skills training for undergraduate students: Who should we select and train?*. The Counseling Psychologist, 44(1), 50-77
- Hoffman, M. L. (1987). *The contribution of empathy to justice and moral judgement*. In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.). *Empathy and Its Development*. (pp. 47-80). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lent, R. W., Hill, C. E., & Hoffman, M. A. (2003). Development and validation of the Counselor Activity Self-Efficacy Scales. *Journal of Counseling Psychology*, 50(1), 97.
- Pedersen, P. B., Crethar, H. C., & Carlson, J. (2008). *Inclusive cultural empathy: Making relationships central in counseling and psychotherapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Wang, Y. W., Davidson, M. M., Yakushko, O. F., Savoy, H. B., Tan, J. A., & Bleier, J. K. (2003). *The scale of ethnocultural empathy: development, validation, and reliability*. Journal of counseling psychology, 50(2), 221.