



STRES DAN PATAH HATI *PEER COUNSELOR* PADA LAYANAN *PSYCHOLOGICAL FIRST AID (PFA)* DI TEMAN SEHATI

Nunung Rahmawati^{1*}

¹Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, Indonesia

Article Info

Article History:

Submitted: 30/11/2025

Accepted: 30/06/2026

Published: 30/07/2026

***Corresponding Author:**

Name: Nunung

Rahmawati

Email:

224110101250@mhs.uin

saizu.ac.id

DOI:

[https://doi.org/10.32332/](https://doi.org/10.32332/yjk6pn64)

[yjk6pn64](https://doi.org/10.32332/yjk6pn64)

Abstract

This study explores the experiences of stress and heartbreak among peer counselors involved in the Psychological First Aid (PFA) program at Teman Sehati. A qualitative phenomenological approach was employed to understand participants' lived experiences. Five peer counselors participated in the study. Data were collected through in-depth semi-structured interviews and analyzed using thematic analysis. The findings indicate that stress experienced by peer counselors stemmed from academic demands, organizational and work-related responsibilities, family-related issues, and the emotional burden of supporting clients with experiences similar to their own. Heartbreak was understood as an emotional wound arising from disappointment, loss, or the dissolution of interpersonal relationships. To cope with these challenges, participants employed various emotional and psychological coping strategies. The study highlights the importance of providing additional training in burnout prevention, mindfulness practices, and emotional self-care, as well as fostering a supportive organizational environment to enhance the well-being and effectiveness of peer counselors.

Copyright © 2026, Nunung Rahmawati

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



Keywords:

Broken Heart Coping; Peer Counselor; Psychological First Aid; Stres

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman stres dan patah hati yang dialami oleh konselor sebaya yang terlibat dalam program Psychological First Aid (PFA) di Teman Sehati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi untuk memahami pengalaman hidup para partisipan. Sebanyak lima konselor sebaya berpartisipasi dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres yang dialami konselor sebaya bersumber dari tuntutan akademik, tanggung jawab organisasi dan pekerjaan, permasalahan keluarga, serta beban emosional ketika mendampingi klien yang memiliki pengalaman serupa dengan mereka. Patah hati dipahami sebagai luka emosional yang muncul akibat kekecewaan, kehilangan, atau berakhirnya hubungan interpersonal. Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, para partisipan menerapkan beragam strategi koping emosional dan psikologis. Penelitian ini menekankan pentingnya penyediaan pelatihan tambahan mengenai pencegahan burnout, praktik mindfulness, dan perawatan diri secara emosional, serta pengembangan lingkungan organisasi yang suportif guna meningkatkan kesejahteraan dan efektivitas konselor sebaya.

Kata Kunci: Patah Hati; Koping; *Peer Counselor*; *Psychological First Aid*; Stres

Pendahuluan

Kesehatan mental telah menjadi salah satu isu kesehatan masyarakat yang memperoleh perhatian luas dalam beberapa dekade terakhir. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) melaporkan bahwa gangguan mental dan emosional terus mengalami peningkatan secara global, terutama pada kelompok yang bekerja dalam lingkungan dengan tekanan psikologis tinggi dan tuntutan emosional yang intens. Kondisi tersebut mendorong berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk memperluas akses terhadap layanan kesehatan mental melalui penyediaan layanan konseling, kampanye kesadaran kesehatan mental, serta berbagai bentuk dukungan psikososial bagi masyarakat. Secara normatif, berbagai upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan kesehatan mental yang tidak hanya berfokus pada pemulihan individu yang mengalami masalah psikologis, tetapi juga menjamin kesejahteraan para pemberi layanan agar mampu menjalankan tugas secara optimal.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan tersebut dengan kondisi yang dialami para penyedia layanan. Perhatian publik maupun akademik lebih banyak diarahkan kepada individu yang menerima layanan kesehatan mental, sementara kondisi psikologis para konselor, khususnya konselor sebaya (*peer counselor*), relatif kurang mendapat perhatian. Padahal, mereka merupakan aktor yang setiap hari berhadapan dengan berbagai cerita traumatis, tekanan emosional, konflik interpersonal, hingga pengalaman kehilangan yang dialami klien. Dalam situasi tertentu, konselor juga menghadapi persoalan pribadi seperti stres akademik, tekanan keluarga, konflik pekerjaan, bahkan pengalaman patah hati yang belum sepenuhnya terselesaikan. Akumulasi tekanan tersebut berpotensi memengaruhi kesejahteraan psikologis mereka sekaligus kualitas layanan yang diberikan kepada klien.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pekerjaan konseling merupakan salah satu profesi yang memiliki risiko tinggi terhadap stres psikologis, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), *burnout*, maupun *secondary traumatic stress*. Beban tersebut muncul karena konselor dituntut untuk terus menunjukkan empati, mendengarkan secara aktif, serta membantu klien mengelola persoalan psikologis tanpa memperlihatkan kondisi emosional pribadi. Handayani, Ayubi, dan Anshari (2020), misalnya, menunjukkan bahwa konselor yang sedang mengalami stres atau kehilangan dalam kehidupan pribadinya cenderung mengalami kelelahan emosional, mudah tersinggung, kehilangan fokus, bahkan mengalami penurunan kualitas interaksi dengan klien (Brooks, et al. 2018).

Penelitian lain juga menjelaskan bahwa *peer counselor* menghadapi tantangan yang lebih kompleks dibandingkan konselor profesional dalam konteks tertentu. Sebagai individu yang umumnya berasal dari kelompok usia dan lingkungan sosial yang sama dengan klien, mereka lebih mudah membangun

kedekatan emosional. Di sisi lain, kedekatan tersebut juga meningkatkan risiko munculnya keterlibatan emosional yang berlebihan (*overinvolvement*), terutama ketika pengalaman klien memiliki kemiripan dengan pengalaman pribadi konselor. Kondisi tersebut dapat memunculkan konflik emosional, memperbesar risiko *burnout*, serta mengganggu objektivitas dalam memberikan layanan psikologis. Oleh karena itu, berbagai studi menekankan pentingnya dukungan organisasi, supervisi yang memadai, pelatihan pengelolaan emosi, serta mekanisme *self-care* bagi konselor agar mampu menjaga profesionalitas dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, sejumlah penelitian menegaskan bahwa dukungan organisasi memiliki peran penting dalam memitigasi dampak negatif tekanan psikologis yang dialami konselor. Lingkungan kerja yang suportif, kesempatan melakukan refleksi bersama rekan sejawat, serta pelatihan mengenai pengelolaan stres dan *burnout* terbukti dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis sekaligus efektivitas layanan konseling. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan mental tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis konselor, tetapi juga oleh kondisi psikologis individu yang memberikan layanan.

Meskipun penelitian mengenai stres, *burnout*, dan kesejahteraan psikologis konselor telah berkembang, sebagian besar studi masih berfokus pada konselor profesional, psikolog, maupun tenaga kesehatan mental formal. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengalaman hidup (*lived experience*) konselor sebaya yang menjalankan layanan *Psychological First Aid* (PFA) masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik layanan PFA berbeda dengan layanan konseling profesional karena lebih menekankan pada pemberian dukungan psikologis awal dalam situasi krisis melalui pendekatan yang cepat, empatik, dan berbasis relasi sebaya (Shultz, 2014).

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas stres kerja, *burnout*, atau *compassion fatigue*, sementara pengalaman emosional yang bersifat personal seperti patah hati (*heartbreak*) hampir tidak pernah diposisikan sebagai bagian dari dinamika psikologis yang memengaruhi praktik konseling. Padahal, pengalaman kehilangan, kekecewaan, maupun konflik dalam hubungan interpersonal dapat memengaruhi kemampuan konselor dalam mengelola emosi ketika memberikan pendampingan kepada klien. Dengan demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk memahami bagaimana stres dan pengalaman patah hati dialami secara bersamaan oleh *peer counselor*, bagaimana keduanya memengaruhi praktik pendampingan, serta bagaimana strategi koping dan dukungan organisasi berperan dalam menjaga kesejahteraan psikologis mereka.

Penelitian ini mengambil lokasi di Teman Sehati, sebuah layanan *Psychological First Aid* yang berada di bawah Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Karir (UPTP Karir) UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri. Teman Sehati dipilih karena memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu mengandalkan

peer counselor sebagai garda terdepan dalam memberikan dukungan psikologis awal kepada mahasiswa yang mengalami berbagai persoalan, mulai dari stres akademik, masalah keluarga, konflik pertemanan, hingga persoalan relasi romantis.

Karakteristik tersebut menjadikan Teman Sehati sebagai konteks yang menarik untuk dikaji karena para konselor sebaya tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam memberikan dukungan emosional, tetapi juga harus mampu mengelola kondisi psikologisnya sendiri. Dalam praktiknya, mereka sering kali menghadapi situasi ketika pengalaman klien memiliki kemiripan dengan pengalaman pribadi yang sedang mereka alami. Kondisi ini menciptakan dinamika emosional yang kompleks dan berpotensi memengaruhi profesionalitas maupun efektivitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, Teman Sehati menyediakan konteks empiris yang memungkinkan peneliti memahami secara mendalam pengalaman emosional *peer counselor* dalam menjalankan perannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berangkat dari argumentasi bahwa kesejahteraan psikologis *peer counselor* merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan layanan *Psychological First Aid*. Kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi atau keterampilan konseling, tetapi juga oleh kemampuan konselor dalam mengelola pengalaman emosional yang mereka alami sendiri. Oleh karena itu, memahami pengalaman stres dan patah hati dari perspektif para *peer counselor* menjadi penting untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana mereka memaknai tantangan emosional, membangun strategi koping, serta memanfaatkan dukungan organisasi dalam mempertahankan profesionalitasnya.

Melalui pendekatan fenomenologi, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman hidup *peer counselor* yang mengalami stres dan patah hati selama menjalankan layanan PFA di Teman Sehati. Penelitian ini juga berupaya menjelaskan bagaimana kondisi emosional tersebut memengaruhi pelaksanaan tugas mereka serta bagaimana dukungan organisasi berkontribusi dalam menjaga keseimbangan psikologis dan efektivitas layanan. Temuan penelitian diharapkan tidak hanya memperkaya kajian mengenai kesejahteraan psikologis *peer counselor*, tetapi juga menjadi dasar pengembangan kebijakan organisasi dalam menyediakan sistem dukungan yang lebih komprehensif bagi para pemberi layanan kesehatan mental.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi untuk memahami pengalaman hidup (*lived experiences*) para *peer counselor* dalam menghadapi stres dan patah hati selama menjalankan layanan *Psychological First Aid* (PFA) di Teman Sehati. Pendekatan fenomenologi dipilih

karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur tingkat stres atau menguji hubungan antarvariabel, melainkan menggali makna pengalaman subjektif yang dirasakan partisipan ketika menghadapi tekanan emosional dalam menjalankan perannya sebagai konselor sebaya. Penelitian ini mengadopsi fenomenologi deskriptif yang berfokus pada upaya memahami esensi pengalaman partisipan sebagaimana mereka alami dan maknai tanpa memberikan interpretasi yang berlebihan dari sudut pandang peneliti.

Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik *total sampling*, yaitu melibatkan seluruh *peer counselor* aktif yang bertugas di layanan PFA Teman Sehati. Teknik ini dipilih karena jumlah *peer counselor* relatif sedikit, yaitu lima orang, sehingga seluruh populasi yang memenuhi kriteria dapat dijadikan partisipan penelitian.

Kriteria inklusi meliputi: (1) berstatus sebagai *peer counselor* aktif di Teman Sehati; (2) telah mengikuti pelatihan *Psychological First Aid* yang diselenggarakan oleh lembaga; (3) memiliki pengalaman memberikan layanan konseling minimal tiga bulan; dan (4) bersedia mengikuti wawancara secara sukarela melalui penandatanganan lembar persetujuan (*informed consent*). Adapun kriteria eksklusi adalah *peer counselor* yang sedang tidak aktif menjalankan layanan atau tidak bersedia diwawancarai hingga proses penelitian selesai.

Kelima partisipan terdiri atas mahasiswa yang berusia antara 20–23 tahun dengan pengalaman menjadi *peer counselor* berkisar antara enam bulan hingga dua tahun. Seluruh partisipan telah mengikuti pelatihan dasar *Psychological First Aid*, komunikasi empatik, dan keterampilan konseling sebaya yang diselenggarakan oleh Teman Sehati. Untuk menjaga kerahasiaan identitas, seluruh nama partisipan disamarkan menggunakan kode P1 sampai P5.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan format semi-terstruktur. Pedoman wawancara disusun berdasarkan konsep stres, pengalaman patah hati, serta strategi koping yang dikembangkan dalam kajian psikologi. Pertanyaan bersifat terbuka sehingga memungkinkan partisipan menceritakan pengalaman mereka secara mendalam, termasuk situasi yang memicu stres, dinamika emosional selama mendampingi klien, pengalaman mengelola konflik antara masalah pribadi dan tuntutan profesional, serta bentuk dukungan yang mereka rasakan dari organisasi.

Setiap wawancara berlangsung sekitar 45–90 menit dan dilakukan secara tatap muka di lingkungan Teman Sehati pada waktu yang disepakati bersama agar partisipan merasa nyaman dalam menceritakan pengalaman mereka. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan partisipan dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim sebagai bahan analisis.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan observasi nonpartisipan untuk mengamati interaksi *peer counselor* ketika menjalankan layanan PFA, terutama terkait cara mereka berkomunikasi dengan klien, mengelola ekspresi

emosi, serta berinteraksi dengan sesama konselor. Peneliti juga memanfaatkan dokumen pendukung berupa modul pelatihan PFA, pedoman operasional layanan, dan laporan kegiatan Teman Sehati sebagai sumber informasi tambahan mengenai konteks organisasi.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumen organisasi. Data yang diperoleh dari wawancara dibandingkan dengan temuan observasi untuk melihat konsistensi antara pengalaman yang diceritakan partisipan dan praktik yang diamati selama layanan berlangsung. Dokumen organisasi digunakan untuk memahami konteks pelaksanaan layanan PFA serta sistem pendampingan yang diterapkan di Teman Sehati.

Selain triangulasi metode, penelitian ini juga menerapkan *member checking*. Ringkasan hasil wawancara dan interpretasi awal dikembalikan kepada masing-masing partisipan untuk memperoleh konfirmasi bahwa pengalaman yang dituliskan telah sesuai dengan apa yang mereka maksudkan. Peneliti juga melakukan *peer debriefing* dengan sesama peneliti untuk mendiskusikan proses pengkodean, penafsiran tema, dan mengurangi potensi subjektivitas selama analisis.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*) mengikuti tahapan yang sistematis. Tahap pertama adalah mentranskripsikan seluruh hasil wawancara secara verbatim, kemudian membaca transkrip berulang kali untuk memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap pengalaman partisipan. Tahap kedua dilakukan *open coding*, yaitu memberikan kode pada bagian-bagian data yang menggambarkan pengalaman, emosi, tantangan, maupun strategi yang digunakan partisipan dalam menghadapi stres dan patah hati.

Pada tahap berikutnya, kode-kode yang memiliki makna serupa dikelompokkan menjadi beberapa kategori awal. Kategori tersebut kemudian dibandingkan dan disusun menjadi tema-tema utama yang merepresentasikan pola pengalaman seluruh partisipan. Selanjutnya dilakukan peninjauan kembali terhadap tema dengan mencocokkannya pada keseluruhan data untuk memastikan bahwa setiap tema benar-benar didukung oleh bukti empiris. Tahap akhir berupa interpretasi terhadap tema-tema yang terbentuk untuk memahami esensi pengalaman stres dan patah hati yang dialami *peer counselor* serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi kesejahteraan emosional dan profesionalitas mereka dalam memberikan layanan PFA.

Melalui prosedur tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika emosional *peer counselor* sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan sistem dukungan organisasi guna meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kualitas layanan *Psychological First Aid*.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman stres dan patah hati yang dialami *peer counselor* PFA di Teman Sehati. Berdasarkan wawancara mendalam dengan lima informan yang merupakan *peer counselor* PFA, terdapat tiga temuan yang muncul yakni sebagai berikut.

1. Definisi Stres dan Patah Hati menurut *Peer Counselor Psychological First Aid* (PFA)

Salah satu temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa *peer counselor* memaknai stres dan patah hati sebagai dua pengalaman emosional yang saling berkaitan dan memengaruhi kemampuan mereka dalam menjalankan peran sebagai pemberi dukungan psikologis. Meskipun kedua pengalaman tersebut memiliki karakteristik yang berbeda, para informan memandang keduanya sebagai kondisi yang dapat menguras energi emosional, memengaruhi konsentrasi, serta mengurangi kesiapan mereka ketika mendampingi klien. Temuan ini menunjukkan bahwa bagi *peer counselor*, kesehatan mental bukan hanya berkaitan dengan kondisi klien, tetapi juga dengan pengalaman psikologis yang mereka alami sendiri.

Dalam memaknai stres, seluruh informan menggambarkan sebagai kondisi ketika tuntutan yang mereka hadapi melebihi kemampuan diri untuk mengelolanya. Tekanan tersebut tidak hanya berasal dari aktivitas sebagai *peer counselor*, tetapi juga dari berbagai peran lain yang mereka jalani sebagai mahasiswa, anggota organisasi, maupun bagian dari keluarga. Salah seorang informan menjelaskan:

"Beban mental yang terus-menerus dirasakan karena banyaknya tanggung jawab dan ekspektasi, baik dari diri sendiri maupun lingkungan."

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa stres dipahami sebagai akumulasi tekanan yang bersumber dari berbagai aspek kehidupan, bukan semata-mata akibat pekerjaan sebagai konselor sebaya. Para informan menjelaskan bahwa ketika tuntutan akademik, organisasi, pekerjaan, dan kehidupan pribadi terjadi secara bersamaan, mereka mulai merasakan kelelahan emosional, kesulitan berkonsentrasi, serta penurunan motivasi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, pengalaman stres yang mereka rasakan bersifat multidimensional karena dipengaruhi oleh berbagai peran sosial yang dijalankan secara simultan.

Temuan ini sejalan dengan teori stres transaksional yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman, yang menjelaskan bahwa stres muncul ketika individu menilai tuntutan lingkungan melebihi sumber daya yang dimilikinya untuk mengatasi situasi tersebut (Lumban Gaol 2016). Dalam konteks penelitian ini, para *peer counselor* tidak hanya menghadapi tuntutan sebagai pemberi layanan

psikologis, tetapi juga harus menyeimbangkan berbagai tanggung jawab lain sehingga kemampuan adaptasi emosional mereka sering kali mengalami tekanan.

Selain stres, penelitian ini menemukan bahwa para informan juga sering menggunakan istilah "patah hati" untuk menggambarkan pengalaman kehilangan atau kekecewaan yang mendalam dalam hubungan interpersonal. Dalam perspektif psikologi, pengalaman tersebut dapat dipahami sebagai bentuk emotional distress yang muncul akibat interpersonal loss, baik karena berakhirnya hubungan romantis (romantic relationship dissolution), konflik dalam persahabatan, maupun kekecewaan terhadap anggota keluarga atau orang-orang yang memiliki kedekatan emosional. Dengan demikian, istilah "patah hati" dalam penelitian ini tidak hanya merujuk pada kegagalan hubungan percintaan, tetapi mencakup berbagai bentuk kehilangan relasi yang bermakna secara emosional. Seorang informan mengungkapkan:

"Patah hati bukan cuma soal putus sama pacar, tapi juga ketika harapan kita terhadap orang terdekat ternyata tidak sesuai dengan kenyataan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman patah hati dimaknai secara lebih luas dibandingkan pengertian populer yang hanya dikaitkan dengan hubungan romantis. Para informan memandang bahwa kehilangan kepercayaan, rasa dikhianati, konflik keluarga, maupun renggangnya hubungan persahabatan dapat memunculkan luka emosional yang sama kuatnya dengan berakhirnya hubungan percintaan. Pengalaman tersebut memengaruhi suasana hati, kemampuan mengendalikan emosi, bahkan kesiapan psikologis ketika memberikan pendampingan kepada klien.

Menariknya, sebagian besar peer counselor menyatakan bahwa pengalaman patah hati sering kali lebih sulit dikelola dibandingkan stres akademik atau pekerjaan. Hal ini disebabkan karena luka emosional akibat kehilangan hubungan interpersonal cenderung berlangsung lebih lama, sering muncul kembali ketika mendengarkan cerita klien yang memiliki pengalaman serupa, dan memerlukan proses pemulihan yang lebih kompleks. Dalam situasi demikian, beberapa informan mengaku harus berupaya memisahkan pengalaman pribadi dengan kebutuhan klien agar tetap mampu memberikan dukungan secara profesional.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa baik stres maupun emotional distress akibat kehilangan hubungan interpersonal merupakan pengalaman yang saling berkaitan dalam kehidupan peer counselor. Keduanya sama-sama memengaruhi kesejahteraan psikologis serta kapasitas mereka dalam menjalankan peran sebagai pemberi dukungan psikologis awal. Namun demikian, penelitian ini juga memperlihatkan adanya perbedaan karakteristik di antara keduanya. Stres lebih banyak dipicu oleh tekanan dari berbagai tuntutan kehidupan sehari-hari,

sedangkan pengalaman yang oleh informan disebut sebagai "patah hati" lebih berkaitan dengan kehilangan, kekecewaan, atau putusnya hubungan interpersonal yang memiliki makna emosional mendalam. Oleh karena itu, kedua pengalaman tersebut perlu dipahami sebagai dua bentuk pengalaman psikologis yang berbeda, tetapi sama-sama berpotensi memengaruhi kualitas layanan Psychological First Aid apabila tidak dikelola secara adaptif.

2. Karakteristik Pengalaman Stres dan Patah Hati *Peer Counselor Psychological First Aid (PFA)*

Stres yang dialami oleh *peer counselor* PFA umumnya berasal dari tekanan tugas akademik, seperti skripsi atau tugas dan tanggung jawab organisasi, masalah dalam keluarga, serta beban emosional saat menangani klien dengan masalah yang mirip atau bahkan sama dengan pengalaman pribadi. Sebagian besar informan mengatakan bahwa revisi skripsi menjadi salah satu penyebab utama stres akademik. Hal ini diperburuk dengan tanggung jawab ganda sebagai *peer counselor* dan mahasiswa aktif. Salah satu informan mengatakan,

"Salah satu penyebab utama stres saat ini adalah revisi skripsi. Ditambah saya harus membagi waktu antara kuliah, pekerjaan, dan juga organisasi. Kadang rasanya lelah dan kewalahan karena semuanya harus dikerjakan bersamaan."

Dari pernyataan tersebut dapat diinterpretasi bahwa stres yang dialami oleh *peer counselor* tidak hanya berasal dari tuntutan akademik seperti skripsi, tetapi juga diperburuk oleh tanggung jawab ganda sebagai mahasiswa aktif dan pekerja. Informan lain juga mengatakan bahwa stres yang dialami dikarenakan masalah dalam keluarga yang ayahnya baru saja meninggal, sehingga semakin mendapat tekanan untuk segera lulus kuliah. Kombinasi antara tugas akademik, pekerjaan, organisasi, dan masalah dalam keluarga, menciptakan beban yang semakin signifikan.

Dalam konteks patah hati, tantangan emosional sering muncul saat menghadapi klien dengan masalah yang serupa dengan permasalahan dan pengalaman pribadi. Seorang informan menjelaskan bahwa mendengar cerita klien yang mirip dengan kisahnya sendiri dapat memicu rasa empati yang berlebihan. Informan lain mengatakan bahwa dengan menjadi *peer counselor* dituntut untuk masuk ke dalam alur cerita klien ketika klien bercerita, tetapi harus memposisikan diri sebagai *peer counselor* yang netral setelah klien selesai bercerita. Hal tersebut menjadi tantangan emosional tersendiri. Sehingga perlu usaha lebih guna menetralkan perasaan supaya tidak berpihak pada cerita klien dan menjaga profesionalitas sebagai *peer counselor*.

3. Strategi Koping *Peer Counselor Psychological First Aid (PFA)* dalam Mengelola Stres dan Patah Hati

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *peer counselor* menggunakan berbagai strategi koping untuk mengelola stres dan *emotional distress* akibat kehilangan hubungan interpersonal (*interpersonal loss*). Strategi yang digunakan tidak bersifat tunggal, melainkan beragam sesuai dengan karakteristik individu, sumber tekanan yang dihadapi, dan kondisi emosional yang sedang dirasakan. Berdasarkan analisis data, strategi tersebut dapat dipahami melalui teori coping Lazarus dan Folkman yang membedakan strategi menjadi *problem-focused coping*, *emotion-focused coping*, dan *meaning-focused coping*. Selain itu, strategi yang dilakukan para informan juga dapat dibedakan berdasarkan sifatnya, yaitu adaptif, sementara, preventif, dan reaktif.

Temuan pertama menunjukkan bahwa sebagian besar strategi yang digunakan *peer counselor* termasuk dalam *emotion-focused coping*, yaitu upaya untuk mengurangi tekanan emosional tanpa secara langsung mengubah sumber masalah. Strategi ini tampak dari kebiasaan melakukan *grounding*, mendengarkan musik yang menenangkan, meluangkan waktu untuk *me time*, menangis, maupun berbicara dengan teman sejawat. Salah satu informan menjelaskan bahwa ketika tekanan emosional meningkat, ia memilih berjalan kaki tanpa alas kaki pada malam hari di sekitar rumah agar merasa lebih tenang. Informan lain menyampaikan bahwa berjalan santai pada sore hari menjadi cara yang efektif untuk mengurangi beban pikiran.

Strategi *grounding* tersebut menunjukkan upaya individu mengembalikan perhatian pada pengalaman saat ini (*present moment awareness*) sehingga intensitas emosi negatif dapat berkurang. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa aktivitas *grounding* dapat membantu menurunkan kecemasan, mengurangi respons fisiologis terhadap stres, dan meningkatkan kesejahteraan psikologis melalui regulasi sistem saraf (Umy Yonaevy and Ratih Prananingrum 2024).

Selain *grounding*, para informan juga memanfaatkan aktivitas yang memberikan kenyamanan emosional, seperti mendengarkan musik, makan makanan favorit, mengenakan pakaian dengan warna yang disukai, bertemu orang baru, maupun menyediakan waktu untuk diri sendiri (*me time*). Menariknya, salah seorang informan menyatakan bahwa ia tidak memiliki satu strategi yang tetap, melainkan memilih aktivitas sesuai dengan kondisi emosional yang sedang dialami. Hal ini menunjukkan bahwa proses koping bersifat dinamis dan fleksibel, menyesuaikan persepsi individu terhadap situasi yang dihadapi.

Meskipun demikian, tidak seluruh strategi tersebut memiliki fungsi yang sama. Aktivitas seperti mendengarkan musik atau makan makanan favorit lebih bersifat strategi sementara, karena membantu meredakan emosi negatif dalam jangka pendek tanpa menyelesaikan sumber stres. Sebaliknya, aktivitas seperti

grounding, refleksi diri, dan berbicara dengan teman sejawat cenderung menjadi strategi adaptif, karena membantu individu mengembangkan kemampuan regulasi emosi yang lebih sehat dan berkelanjutan.

Temuan berikutnya memperlihatkan adanya bentuk meaning-focused coping, yaitu upaya membangun kembali makna positif dari pengalaman emosional yang dialami. Bentuk coping ini tampak melalui praktik refleksi diri (self-reflection), self-talk, dan latihan mindfulness sebelum memberikan layanan kepada klien. Para informan menjelaskan bahwa sebelum memulai sesi konseling, mereka berusaha memastikan kondisi emosinya telah stabil agar pengalaman pribadi tidak memengaruhi proses pendampingan. Salah seorang informan menyampaikan bahwa ia melakukan self-talk sebagai cara mengingatkan dirinya untuk memisahkan persoalan pribadi dari kebutuhan klien yang sedang didampingi.

Praktik tersebut menunjukkan bahwa peer counselor tidak hanya berusaha mengurangi tekanan emosional, tetapi juga membangun kembali kesiapan psikologis dan profesionalitasnya (Maslach (2016)). Dalam perspektif meaning-focused coping, individu berusaha menemukan makna baru dari pengalaman yang sulit sehingga mampu mempertahankan kesejahteraan psikologis meskipun sumber stres belum sepenuhnya hilang. Dengan kata lain, pengalaman stres dan kehilangan tidak hanya dipandang sebagai beban emosional, tetapi juga sebagai proses pembelajaran yang membantu mereka menjadi lebih empatik ketika mendampingi klien.

Penelitian ini juga menemukan bentuk problem-focused coping, meskipun frekuensinya tidak sebanyak strategi pengelolaan emosi. Bentuk coping ini tampak ketika beberapa peer counselor secara aktif mencari dukungan dari rekan sejawat untuk mendiskusikan kesulitan yang mereka hadapi selama memberikan layanan. Diskusi tersebut tidak hanya menjadi sarana berbagi pengalaman, tetapi juga membantu mereka memperoleh solusi praktis, umpan balik, dan perspektif baru dalam menghadapi permasalahan yang muncul selama proses pendampingan.

Berdasarkan waktu penerapannya, strategi coping yang digunakan peer counselor dapat dibedakan menjadi preventif dan reaktif. Strategi preventif dilakukan sebelum tekanan emosional memengaruhi kualitas layanan, misalnya melalui mindfulness, self-talk, refleksi diri, dan persiapan mental sebelum sesi konseling dimulai (Gross, 2015). Sebaliknya, strategi reaktif dilakukan setelah individu merasakan stres atau kesedihan, seperti menangis, berjalan santai, mendengarkan musik, atau mencari teman untuk berbagi cerita.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peer counselor tidak mengandalkan satu bentuk coping tertentu, melainkan mengombinasikan berbagai strategi sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi. Dominannya penggunaan emotion-focused coping menunjukkan bahwa para peer counselor lebih banyak berupaya mengelola respons emosional dibandingkan menghilangkan sumber stres itu sendiri. Temuan ini dapat dipahami karena sebagian besar sumber

tekanan yang mereka alami, seperti tuntutan akademik, konflik keluarga, maupun pengalaman kehilangan hubungan interpersonal, merupakan situasi yang tidak selalu dapat diubah secara langsung. Oleh karena itu, kemampuan melakukan regulasi emosi melalui strategi koping adaptif menjadi modal penting dalam menjaga kesejahteraan psikologis sekaligus mempertahankan kualitas layanan *Psychological First Aid* yang diberikan kepada klien.

4. Peran Dukungan Sosial sebagai Penyeimbang Emosional *Peer Counselor Psychological First Aid* (PFA)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu faktor penting yang membantu *peer counselor* mempertahankan keseimbangan emosional ketika menghadapi stres maupun emotional distress akibat kehilangan hubungan interpersonal. Dalam konteks penelitian ini, dukungan sosial tidak hanya dipahami sebagai perhatian atau empati dari orang lain, tetapi juga sebagai sumber daya psikologis yang membantu *peer counselor* mengelola tekanan emosional, mempertahankan profesionalitas, serta meningkatkan kepercayaan diri dalam memberikan layanan *Psychological First Aid* (PFA). Hal ini sejalan dengan konsep dukungan sosial yang menjelaskan bahwa individu akan lebih mampu menghadapi tekanan psikologis ketika merasa dihargai, diterima, dan memiliki jaringan hubungan yang suportif (Ibda 2023).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sumber dukungan sosial yang paling sering dirasakan oleh para informan berasal dari lingkungan Teman Sehati, khususnya sesama *peer counselor* dan pembina. Para informan menggambarkan bahwa hubungan antarrekan kerja tidak hanya berfungsi sebagai tempat berbagi pengalaman, tetapi juga sebagai ruang aman untuk mengekspresikan emosi setelah memberikan layanan kepada klien. Dalam situasi ketika mereka mengalami stres atau menghadapi persoalan pribadi, rekan sejawat menjadi pihak pertama yang memberikan dukungan melalui mendengarkan cerita, memberikan motivasi, maupun berbagi pengalaman serupa sehingga para *peer counselor* merasa tidak menghadapi permasalahan tersebut seorang diri.

Selain dukungan dari rekan sejawat, pembina Teman Sehati juga dipandang memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan psikologis *peer counselor*. Salah seorang informan menjelaskan bahwa arahan dari pembina membantu mereka membedakan antara persoalan pribadi dengan tanggung jawab profesional sebagai pemberi layanan PFA. Pendampingan tersebut membuat mereka lebih mampu mengelola emosi sehingga pengalaman pribadi tidak secara langsung memengaruhi proses pendampingan terhadap klien. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan figur pembina bukan hanya berfungsi sebagai pengawas administratif, tetapi juga sebagai sumber dukungan psikologis dan profesional bagi *peer counselor*.

Di luar organisasi, para informan juga memperoleh dukungan dari keluarga, pasangan, maupun teman dekat. Dukungan tersebut umumnya berupa kesempatan

untuk bercerita, memperoleh validasi terhadap perasaan yang dialami, serta mendapatkan dorongan emosional ketika menghadapi tekanan. Kehadiran jaringan sosial di luar organisasi menjadi pelengkap yang membantu peer counselor menjaga stabilitas emosi di tengah tuntutan akademik, organisasi, maupun tanggung jawab sebagai konselor sebaya.

Menariknya, salah seorang informan menekankan bahwa dukungan eksternal tidak akan memberikan dampak yang optimal apabila tidak disertai dengan dukungan dari diri sendiri (self-support). Informan tersebut menjelaskan bahwa kemampuan menerima kondisi diri, memotivasi diri sendiri, serta memiliki komitmen untuk bangkit dari pengalaman yang sulit merupakan fondasi utama dalam menjaga keseimbangan emosional. Dengan demikian, dukungan sosial dipandang sebagai proses yang tidak hanya berasal dari lingkungan sekitar, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam membangun regulasi diri (self-regulation) dan ketahanan psikologis (psychological resilience).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial yang diterima peer counselor masih didominasi oleh hubungan interpersonal yang berkembang secara informal melalui interaksi dengan teman sejawat dan pembina. Meskipun bentuk dukungan tersebut terbukti membantu mengurangi tekanan emosional (Craig CD, 2010), kebutuhan peer counselor sesungguhnya tidak berhenti pada dukungan interpersonal semata. Mengingat mereka secara rutin berhadapan dengan berbagai persoalan psikologis klien, diperlukan sistem dukungan organisasi yang lebih terstruktur agar kesehatan mental peer counselor dapat terjaga secara berkelanjutan.

Dalam konteks layanan Psychological First Aid, sistem dukungan organisasi dapat diwujudkan melalui beberapa mekanisme formal. Pertama, penyelenggaraan supervisi berkala yang tidak hanya membahas aspek teknis layanan, tetapi juga memberikan kesempatan bagi peer counselor untuk mendiskusikan kesulitan emosional yang mereka alami selama mendampingi klien. Kedua, penyediaan ruang refleksi pascalayanan (post-session reflection) sebagai wadah bagi peer counselor untuk mengevaluasi pengalaman emosional setelah memberikan layanan sehingga akumulasi tekanan psikologis dapat diminimalkan. Ketiga, organisasi perlu menyediakan mekanisme rujukan psikologis bagi peer counselor yang mengalami tekanan emosional berkepanjangan agar mereka memperoleh bantuan profesional sebelum kondisi tersebut berkembang menjadi burnout atau gangguan kesehatan mental yang lebih serius. Keempat, pelaksanaan pelatihan regulasi emosi, mindfulness, burnout prevention, dan strategi self-care secara berkala menjadi penting agar peer counselor memiliki keterampilan yang memadai dalam mengelola tekanan emosional yang muncul selama menjalankan layanan (Newell JM, 2014).

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan PFA tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu peer counselor, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam membangun sistem dukungan yang komprehensif.

Dukungan interpersonal dari rekan sejawat, pembina, keluarga, dan teman dekat memang berperan sebagai penyangga emosional dalam kehidupan sehari-hari. Namun, untuk menjaga keberlanjutan kualitas layanan dan kesejahteraan psikologis *peer counselor*, organisasi perlu mengembangkan sistem dukungan formal yang terstruktur melalui supervisi, ruang refleksi, layanan rujukan psikologis, dan pelatihan regulasi emosi. Dengan adanya kombinasi antara dukungan informal dan sistem organisasi yang kuat, *peer counselor* akan lebih siap menghadapi tantangan emosional sekaligus mempertahankan profesionalitas dalam memberikan layanan *Psychological First Aid*.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa stres dan emotional distress akibat kehilangan hubungan interpersonal merupakan tantangan emosional yang melekat pada pengalaman *peer counselor* dalam memberikan layanan *Psychological First Aid (PFA)* di Teman Sehati. Stres yang dialami para *peer counselor* bersumber dari tuntutan akademik, tanggung jawab organisasi dan pekerjaan, persoalan keluarga, serta beban emosional ketika mendampingi klien yang memiliki pengalaman serupa. Sementara itu, pengalaman yang oleh informan disebut sebagai "patah hati" dimaknai sebagai bentuk tekanan emosional akibat kehilangan, kekecewaan, atau berakhirnya hubungan interpersonal yang bermakna. Untuk menghadapi kondisi tersebut, para *peer counselor* menerapkan beragam strategi koping, mulai dari emotion-focused coping, meaning-focused coping, hingga problem-focused coping, seperti grounding, refleksi diri, mindfulness, berbagi cerita dengan rekan sejawat, serta mencari dukungan dari pembina. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi menjadi aspek penting dalam menjaga profesionalitas *peer counselor* selama memberikan layanan PFA.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai penerapan teori coping dalam konteks layanan *Psychological First Aid* dengan menunjukkan bahwa pengalaman stres dan kehilangan hubungan interpersonal tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi individu, tetapi juga oleh dukungan sosial dan sistem organisasi tempat *peer counselor* bekerja. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kesejahteraan psikologis *peer counselor* merupakan prasyarat penting bagi keberlangsungan layanan PFA yang efektif. Secara praktis, hasil penelitian mengindikasikan perlunya penguatan sistem dukungan organisasi melalui supervisi berkala, ruang refleksi pascalayanan, pelatihan regulasi emosi, pencegahan burnout, praktik mindfulness, serta mekanisme rujukan psikologis bagi *peer counselor* yang mengalami tekanan emosional berkepanjangan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan lima *peer counselor* dari satu organisasi, sehingga temuan yang diperoleh merepresentasikan

pengalaman dalam konteks Teman Sehati dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh layanan PFA. Selain itu, penelitian ini hanya mengeksplorasi perspektif peer counselor tanpa melibatkan pembina, pengelola organisasi, maupun klien sebagai sumber data pembandingan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan partisipan yang lebih beragam dari berbagai lembaga penyedia layanan psikososial, menggunakan pendekatan mixed methods, serta mengevaluasi efektivitas program supervisi, pelatihan regulasi emosi, dan sistem dukungan organisasi dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis serta kualitas layanan yang diberikan oleh *peer counselor*.

Daftar Pustaka

- Aulia, Dea, Rezki Hariko, and Yeni Karneli. 2022. "Resolusi Perasaan Kontratransferensi Dalam Konseling." *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling* 7 (3): 108–17. <https://doi.org/10.23916/081847011>.
- Ayuningtyas, Dumilah, Misnaniarti Misnaniarti, and Marisa Rayhani. 2018. "Analisis Situasi Kesehatan Mental Pada Masyarakat Di Indonesia Dan Strategi Penanggulangannya." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 9 (1): 1–10. <https://doi.org/10.26553/jikm.2018.9.1.1-10>.
- Brooks SK, Dunn R, Amlôt R, Rubin GJ, Greenberg N. (2018). *A Systematic, Thematic Review of Social and Occupational Factors Associated with Psychological Outcomes in Healthcare Employees during an Infectious Disease Outbreak*. Journal of Occupational & Environmental Medicine.
- Craig CD, Sprang G. (2010). *Compassion Satisfaction, Compassion Fatigue, and Burnout in a National Sample of Trauma Treatment Therapists*. Anxiety, Stress & Coping.
- Gross, J. J. (2015). *Emotion Regulation: Current Status and Future Prospects*. Psychological Inquiry, 26(1), 1–26.
- Handayani, Trisni, Dian Ayubi, and Dien Anshari. 2020. "Literasi Kesehatan Mental Orang Dewasa Dan Penggunaan Pelayanan Kesehatan Mental." *Perilaku Dan Promosi Kesehatan: Indonesian Journal of Health Promotion and Behavior* 2 (1): 9. <https://doi.org/10.47034/ppk.v2i1.3905>.
- Ibda, Fatimah. 2023. "Dukungan Sosial: Sebagai Bantuan Menghadapi Stres Dalam Kalangan Remaja Yatim Di Panti Asuhan." *Intelektualita* 12 (2): 153–69. <https://doi.org/10.22373/ji.v12i2.21652>.
- Kurniawan, Mohamad Rizal, Prakrisno Satrio Budhi, Setia, and Fahyuni Baharuddin. 2023. "PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP BURNOUT PADA KARYAWAN PT. X." *Humanistik'45* 11 (2): 77–84. <https://univ45sby.ac.id/ejournal/index.php/humanistik/article/view/536>.

- Lumban Gaol, Nasib Tua. 2016. "Teori Stres: Stimulus, Respons, Dan Transaksional." *Buletin Psikologi* 24 (1): 1. <https://doi.org/10.22146/bpsi.11224>.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Newell JM, Nelson-Gardell D. (2014). *A Competency-Based Approach to Teaching Professional Self-Care*. *Journal of Social Work Education*.
- Shultz JM, Forbes D. (2014). *Psychological First Aid: Rapid Proliferation and the Search for Evidence*. *Disaster Health*.
- Umy Yonaevy, and Ratih Prananingrum. 2024. "Teknik Grounding Untuk Mengurangi Kecemasan Pada Remaja." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 2 (4): 347–51. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v2i4.279>.
- Wardaningsih, Shanti, Muhammad Arif Rizqi, Annisa Warastri, and Deasti Nurmaguphita. 2023. "Pelatihan Peer Counselor Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Dalam Memberikan Konseling." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat: Kesehatan*
- WHO, World Health Organization. n.d. "Mental Health at Work: Policy Brief." [Www.Who.Int](http://www.who.int).