



Regulasi Emosi dalam Pelayanan

Memahami pemicu, menata respons, dan menjaga
kualitas interaksi di bawah tekanan

MODUL 2
REGULASI EMOSI DALAM PELAYANAN
Memahami Pemicu, Menata Respons, Dan Menjaga Kualitas
Interaksi Di Bawah Tekanan

MODUL PROGRAM PELATIHAN TENAGA KEPENDIDIKAN
FAKULTAS USHULUDDIN DAN PEMIKIRAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Penyusun: Team

DAS MITRA EDUKASI
2026

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Cakupan Modul	1
B. Orientasi Identitas, Tujuan Dan Posisi Modul.....	2
C. Struktur Materi Dan Aktivitas	3
BAB II EMOSI DALAM PEKERJAAN PELAYANAN	5
A. Emosi sebagai sistem informasi.....	5
B. Lima Komponen Respons Emosi.....	5
C. Emosi Bukan Tindakan.....	5
D. Tekanan Kerja dan Kerentangan Emosional	6
BAB III SIKLUS RESPONS EMOSIONAL.....	8
A. Pemicu tidak bekerja sendirian	8
B. Rantai enam tahap.....	8
C. Contoh analisis	8
D. Titik intervensi.....	8
E. Trigger dan tanda awal.....	9
BAB IV PROCESS MODEL OF EMOTION REGULATION	11
A. Regulasi sebagai rangkaian pilihan	11
B. Tidak ada strategi tunggal untuk semua situasi	11
C. Matriks pemilihan	12
BAB V COGNITIVE REAPPRAISAL.....	13
A. Pengertian Cognitive Reappraisal	13
B. Pertanyaan Reappraisal	13
C. Contoh.....	13
BAB VI SUPPRESSION DAN EMOTIONAL LABOR.....	15
A. Expressive Suppression	15
B. Emotional Labor.....	15
C. Kalimat Profesional yang Autentik.....	15
BAB VII TEKNIK STOP	17
A. Fungsi STOP	17
B. STOP dalam 20-60 detik	17
C. Kalimat untuk meminta jeda.....	17
D. Grounding, Pernapasan dan Relaksasi	18
E. Strategi menurut jenis emosi.....	19

F. Pemulihan setelah interaksi sulit	20
AKTIVITAS BELAJAR MANDIRI/E-LEARNING	22
A. Belajar Mandiri	22
B. Panduan Sesi Zoom Sinkron	23
C. Panduan Sesi Klasikal Tatap Muka	24
D. Latihan Bank Kasus Kesadaran Diri.....	25
E. Asesmen Kuis Dan Rubrik Integratif	26
F. Jurnal Kerja Dan Rencana Aksi	27
G. Catatan Fasilitatot Dan Validasi Mutu	28
DAFTAR PUSTAKA	30

BAB I

PENDAHULUAN

REGULASI EMOSI DALAM PELAYANAN

Memahami pemicu, menata respons, dan menjaga kualitas interaksi di bawah tekanan

7 JPL Durasi modul	3-2-2 Mandiri • Zoom • Klasikal	Frontline & TU Peserta sasaran
-----------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

Emosi tidak harus dihilangkan agar pelayanan tetap profesional. Emosi perlu dikenali, dipahami, dan diarahkan sehingga tindakan tetap selaras dengan tujuan pelayanan.

A. Cakupan modul

1. Hakikat emosi dan regulasi emosi dalam konteks kerja.
2. Siklus pemicu–penilaian–emosi–dorongan–respons–dampak.
3. *Process Model of Emotion Regulation* dan *cognitive reappraisal*.
4. *Emotional labor, suppression*, serta risiko kelelahan pelayanan.
5. STOP, grounding, pernapasan sadar, dan relaksasi praktis.
6. Penerapan pada kemarahan, kecemasan, rasa malu, dan frustrasi.
7. Studi kasus, *role play*, jurnal, asesmen, dan rencana aksi.

Nama peserta : _____

Unit kerja : _____

Tanggal pelatihan : _____

B. Identitas, Tujuan dan Posisi Modul

1. Deskripsi

Modul Regulasi Emosi dirancang untuk membantu staf frontline dan tata usaha tetap efektif ketika menghadapi tekanan, keluhan, ketidakpastian, beban kerja, atau konflik kepentingan. Modul tidak mengajarkan peserta menutupi emosi, melainkan memahami fungsi emosi dan memilih strategi pengelolaan yang sesuai dengan situasi.

Modul 1 membangun kemampuan mengenali keadaan diri. Modul 2 melanjutkannya dengan pertanyaan: setelah saya sadar sedang marah, cemas, malu, atau kewalahan, apa yang dapat saya lakukan agar respons saya tetap aman, etis, dan berorientasi solusi?.

2. Tujuan pembelajaran

Tujuan pembelajaran

- a) Menjelaskan. fungsi emosi dan pengertian regulasi emosi dalam pekerjaan pelayanan.
- b) Mengidentifikasi. pemicu, penilaian kognitif, sinyal tubuh, dorongan, dan pola respons pribadi.
- c) Membedakan. strategi regulasi yang dilakukan sebelum, selama, dan sesudah respons emosional.
- d) mempraktikkan. cognitive reappraisal, STOP, grounding, pernapasan, dan relaksasi dasar.
- e) Memilih. strategi regulasi yang sesuai konteks, batas kewenangan, dan kebutuhan pengguna layanan.

3. Luaran peserta

Luaran	Isi minimum	Penggunaan
Peta trigger	≥3 pemicu, tanda awal, dan dorongan	Mendeteksi risiko sebelum respons meningkat
Rencana regulasi	Strategi sebelum-saat-sesudah	Panduan pribadi dalam situasi sulit
Analisis kasus	Siklus emosi dan pilihan strategi	Menguji transfer konsep
Role play	Respons stabil, empatik, dan sadar batas	Mendemonstrasikan keterampilan
Jurnal 5 hari	Kejadian, strategi, dampak, perbaikan	Membangun kebiasaan kerja

4. Struktur Materi Referensi dan Aktivitas

Bagian A – Materi seperti bab buku referensi

Bab	Fokus	Pertanyaan utama
-----	-------	------------------

Bab	Fokus	Pertanyaan utama
1	Emosi dalam pekerjaan pelayanan	Apa fungsi emosi dan mengapa tekanan layanan memicunya?
2	Siklus respons emosional	Bagaimana pemicu berkembang menjadi tindakan dan dampak?
3	Process Model	Pada titik mana regulasi dapat dilakukan?
4	Reappraisal dan suppression	Strategi mana yang membantu atau justru menguras energi?
5	Emotional labor	Bagaimana menjaga profesionalitas tanpa kehilangan keaslian?
6	Perangkat regulasi praktis	Apa yang dilakukan sebelum, saat, dan sesudah tekanan?

Bagian B — Aktivitas pelatihan

Moda	JPL	Fokus	Luaran
Mandiri/E-Learning	3	Bacaan bab, peta trigger, latihan reappraisal, analisis kasus	Peta regulasi pribadi
Zoom sinkron	2	Penguatan teori, diskusi, simulasi pilihan strategi	Hasil breakout + kuis
Klasikal	2	Grounding, relaksasi, studi kasus emosi tinggi, role play	Rubrik kinerja + rencana aksi

Logika belajar

1 Kenali pemicu dan tanda awal	2 Jeda putus respons otomatis	3 Nilai tujuan, fakta, kewenangan	4 Pilih strategi paling sesuai	5 Tinjau dampak dan pembelajaran
-----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Cek awal 1-5

Pernyataan	1	2	3	4	5
Saya mengenali tanda awal emosi meningkat.	☐	☐	☐	☐	☐
Saya dapat memberi jeda sebelum bereaksi.	☐	☐	☐	☐	☐

Pernyataan	1	2	3	4	5
Saya mampu menilai ulang situasi secara realistis.	☐	☐	☐	☐	☐
Saya memiliki strategi untuk pulih setelah interaksi sulit.	☐	☐	☐	☐	☐

BAB II

EMOSI DALAM PEKERJAAN PELAYANAN

A. Emosi sebagai sistem informasi

Emosi merupakan respons terkoordinasi yang melibatkan penilaian terhadap situasi, perubahan fisiologis, pengalaman subjektif, ekspresi, dan kecenderungan tindakan. Emosi membantu manusia mengarahkan perhatian pada hal yang dianggap penting. Karena itu, emosi bukan gangguan yang muncul di luar pekerjaan; emosi adalah bagian dari cara seseorang menilai risiko, ketidakadilan, kehilangan, keberhasilan, dan hubungan sosial.

Dalam pelayanan, emosi dapat memberi informasi yang berguna. Rasa cemas dapat menandai ketidakpastian atau risiko kesalahan. Kemarahan dapat muncul ketika tujuan terhalang atau terjadi persepsi ketidakadilan. Rasa bersalah dapat mengingatkan adanya tindakan yang tidak sesuai nilai. Namun, informasi emosional tetap perlu diperiksa bersama fakta, SOP, dan batas kewenangan.

B. Lima komponen respons emosi

Komponen	Pertanyaan	Contoh
Penilaian	Apa arti situasi ini bagi saya?	“Saya akan dianggap tidak kompeten.”
Pengalaman	Apa yang saya rasakan?	Cemas, kesal, malu.
Fisiologis	Apa yang terjadi pada tubuh?	Napas pendek, jantung cepat, wajah panas.
Ekspresi	Apa yang terlihat/terdengar?	Nada meninggi, tatapan menghindar.
Dorongan	Apa yang ingin saya lakukan?	Membela diri, menghindar, atau menyerang.

C. Emosi bukan tindakan

Merasa marah tidak sama dengan berbicara kasar. Merasa takut tidak sama dengan menghindari tanggung jawab. Regulasi emosi bekerja dengan mengakui pengalaman emosional, lalu memisahkannya dari tindakan otomatis. Prinsip ini menjaga dua hal sekaligus: emosi tidak disangkal, tetapi perilaku tetap akuntabel

Refleksi:

1. Emosi apa yang paling sering muncul saat tekanan layanan meningkat?
2. Informasi apa yang mungkin dibawa emosi tersebut?
3. Tindakan otomatis apa yang perlu saya waspadai?

D. Tekanan kerja dan kerentanan emosional

1. Mengapa frontline rentan?

Staf frontline berada pada pertemuan antara kebutuhan pengguna, aturan organisasi, kemampuan sistem, dan keterbatasan sumber daya. Mereka sering menerima emosi yang sebenarnya ditujukan pada proses, kebijakan, atau keterlambatan institusi. Pada saat yang sama, mereka dituntut tetap ramah, cepat, akurat, dan patuh prosedur.

Kerentanan meningkat ketika beberapa faktor hadir bersamaan: beban antrean tinggi, instruksi yang berubah, sistem digital lambat, kewenangan terbatas, kurangnya informasi, konflik internal, kelelahan, lapar, atau kurang tidur. Regulasi emosi karena itu tidak hanya menjadi tanggung jawab individu; organisasi perlu memperbaiki proses, kejelasan peran, dukungan supervisi, dan mekanisme eskalasi.

2. Sumber tekanan

Sumber	Contoh	Risiko respons
Tuntutan pengguna	Kepastian cepat ketika data belum tersedia	Janji berlebihan atau defensif
Hambatan sistem	Aplikasi gagal, antrean meningkat	Frustrasi dialihkan kepada pengguna
Ambiguitas peran	Batas kewenangan tidak jelas	Takut mengambil keputusan
Konflik internal	Unit saling menunggu	Saling menyalahkan di depan pengguna
Kondisi pribadi	Lelah, lapar, masalah keluarga	Toleransi menurun

3. Faktor kerentanan dan faktor pelindung

Kerentanan	Pelindung yang dapat dibangun
Kurang tidur atau jeda	Penjadwalan istirahat mikro dan pergantian tugas
Informasi tidak konsisten	Briefing awal dan sumber informasi tunggal
Tidak tahu kapan eskalasi	Matriks kewenangan dan jalur supervisor
Budaya menyalahkan	Debrief berbasis proses dan pembelajaran
Paparan keluhan berulang	Rotasi, peer support, dan pemulihan setelah insiden

Lembar pemetaan singkat

Tekanan yang berulang	Faktor individual	Faktor sistem	Perbaikan awal

BAB III

SIKLUS RESPONS EMOSIONAL

A. Pemicu tidak bekerja sendirian

Dua orang dapat menghadapi peristiwa yang sama tetapi mengalami emosi berbeda. Perbedaannya terletak pada appraisal—penilaian mengenai arti situasi bagi tujuan, nilai, identitas, atau kemampuan mengatasi masalah. Lazarus dan Folkman (1984) menekankan pentingnya appraisal dalam hubungan antara stres dan respons individu.

Ketika pengguna berkata, “Saya akan melaporkan Anda,” seorang petugas dapat menilai ucapan itu sebagai ancaman terhadap pekerjaan, sedangkan petugas lain menilainya sebagai tanda bahwa pengguna membutuhkan jalur pengaduan. Penilaian pertama mungkin memicu takut dan defensif; penilaian kedua dapat memicu kewaspadaan tetapi tetap membuka ruang tindakan profesional.

B. Rantai enam tahap

1 Pemicu kejadian	2 Appraisal makna	3 Emosi Pengalaman	4 Dorongan Impuls	5 Respons tindakan	6 Dampak hasil
-------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------

C. Contoh analisis

Tahap	Isi kasus
Pemicu	Pengguna menanyakan kepastian untuk ketiga kali.
Appraisal	“Ia meragukan kompetensi saya.”
Emosi	Kesal 7/10 dan malu 5/10.
Dorongan	Memotong pembicaraan dan menunjukkan aturan.
Respons	Menjawab singkat dengan nada tinggi.
Dampak	Pengguna merasa diabaikan dan mengulang keluhan.

D. Titik intervensi

Regulasi dapat dilakukan pada setiap tahap: mengubah situasi, mengalihkan perhatian, menilai ulang makna, memberi jeda sebelum tindakan, atau memulihkan diri setelah interaksi. Semakin dini intervensi dilakukan, biasanya semakin sedikit energi yang diperlukan.

E. Trigger dan Tanda Awal

1. Trigger eksternal dan internal

Trigger eksternal berasal dari lingkungan: nada suara, antrian, kritik, ketidakjelasan instruksi, atau kegagalan sistem. Trigger internal berasal dari ingatan, keyakinan, harapan, kondisi tubuh, dan kebutuhan psikologis. Satu kejadian eksternal dapat mengaktifkan trigger internal yang berbeda pada setiap orang.

Jenis	Contoh	Pertanyaan eksplorasi
Eksternal	Pengguna mengkritik di depan orang lain	Apa yang terlihat atau terdengar secara konkret?
Internal-keyakinan	“Petugas yang baik tidak boleh salah.”	Standar apa yang sedang saya tuntut dari diri?
Internal-identitas	Takut dianggap tidak kompeten	Bagian identitas apa yang terasa terancam?
Internal-tubuh	Lelah, lapar, sakit kepala	Kebutuhan fisik apa yang belum terpenuhi?
Internal-riwayat	Pernah dipermalukan dalam kasus serupa	Apakah masa lalu sedang mewarnai situasi sekarang?

2. Kenali tanda sebelum puncak

Regulasi lebih mudah dilakukan pada intensitas 3–5 daripada ketika emosi sudah mencapai 9–10. Karena itu, peserta perlu mengenali tanda peringatan dini melalui tubuh, perhatian, bahasa batin, dan perilaku.

Saluran	Tanda awal	Tanda meningkat
Tubuh	Bahu kaku, napas berubah	Wajah panas, tangan gemetar
Perhatian	Mulai terpaku pada satu kalimat	Tidak menangkap informasi baru
Pikiran	“Ini mulai sulit.”	“Ia selalu seperti ini; percuma.”
Bahasa	Jawaban memendek	Nada meninggi atau sinis
Dorongan	Ingin segera mengakhiri	Ingin menyerang atau pergi

Peta trigger pribadi

Trigger	Makna otomatis	Emosi 0–10	Tanda awal	Dorongan

Trigger	Makna otomatis	Emosi 0–10	Tanda awal	Dorongan

BAB IV

PROCESS MODEL OF EMOTION REGULATION

A. Regulasi sebagai rangkaian pilihan

Gross (1998, 2015) menjelaskan bahwa regulasi emosi dapat terjadi pada beberapa titik dalam proses pembentukan emosi. Strategi yang berfokus pada antecedent digunakan sebelum respons emosional berkembang penuh, sedangkan response modulation digunakan setelah respons telah muncul. Model ini membantu peserta melihat bahwa regulasi tidak terbatas pada “menenangkan diri” ketika marah.

Keluarga strategi	Pertanyaan	Contoh pelayanan
Situation selection	Situasi apa yang perlu dipilih/dihindari secara wajar?	Menjadwalkan percakapan sulit saat supervisor tersedia.
Situation modification	Apa yang dapat diubah dari situasi?	Memindahkan percakapan dari antrean ke ruang lebih tenang.
Attentional deployment	Ke mana perhatian diarahkan?	Kembali pada fakta, kebutuhan, dan tujuan layanan.
Cognitive change	Bagaimana makna situasi dapat dinilai ulang?	Kritik sebagai informasi kebutuhan, bukan serangan identitas.
Response modulation	Bagaimana respons tubuh/perilaku diatur?	Mengendurkan bahu, memperlambat suara, meminta jeda.

B. Tidak ada strategi tunggal untuk semua situasi

Efektivitas strategi bergantung pada konteks, intensitas emosi, kemampuan mengubah situasi, tujuan jangka pendek dan panjang, serta dampaknya pada orang lain. Mengalihkan perhatian dapat membantu dalam jeda singkat, tetapi menjadi masalah bila digunakan untuk terus menghindari tanggung jawab. Menekan ekspresi mungkin diperlukan sesaat demi keselamatan, tetapi tidak cukup sebagai kebiasaan utama.

C. Matriks pemilihan

Kondisi	Strategi awal	Alasan
Situasi dapat diubah	Situation modification	Mengurangi sumber tekanan secara langsung
Situasi tidak dapat diubah, makna masih fleksibel	Cognitive reappraisal	Mengubah interpretasi tanpa menyangkal fakta
Intensitas meningkat cepat	STOP + grounding	Mengembalikan kapasitas memilih
Respons sudah terlanjur muncul	Response modulation + repair	Menstabilkan dan memperbaiki interaksi
Pola berulang dari sistem	Eskalasi proses	Mencegah beban regulasi hanya ditanggung individu

UJI STRATEGI Apakah strategi ini membantu tujuan layanan sekarang? Apakah aman? Apakah dapat dipertahankan? Apa dampak jangka panjang bagi peserta dan pengguna?

BAB V

COGNITIVE REAPPRAISAL

A. Pengertian Cognitive Reappraisal

Cognitive reappraisal adalah perubahan cara menafsirkan situasi sehingga respons emosional ikut berubah. Reappraisal bukan berpikir positif secara paksa dan bukan menyangkal masalah. Reappraisal menambah perspektif yang lebih lengkap, realistis, dan fungsional.

Gross dan John (2003) menemukan bahwa kebiasaan menggunakan reappraisal dan expressive suppression berkaitan dengan pola pengalaman, ekspresi, dan kesejahteraan yang berbeda. Dalam pelatihan, reappraisal diprioritaskan ketika situasi masih memungkinkan penilaian ulang dan fakta belum sepenuhnya diketahui.

B. Pertanyaan Reappraisal

1. Bukti. Apa fakta yang mendukung dan tidak mendukung penilaian otomatis saya?
2. Alternatif. Apa penjelasan lain yang masuk akal tanpa mengabaikan risiko?
3. Perspektif. Bagaimana saya melihat situasi ini jika intensitas emosi turun dua tingkat?
4. Tujuan. Penilaian mana yang paling membantu saya bertindak sesuai nilai dan kewenangan?

C. Contoh

Penilaian otomatis	Reappraisal realistis	Respons baru
"Ia menyerang saya secara pribadi."	"Nada tinggi tidak tepat, tetapi keluhannya mungkin tentang ketidakpastian proses."	Tetapkan batas nada dan klarifikasi kebutuhan.
"Kalau saya tidak langsung menjawab, saya terlihat bodoh."	"Memverifikasi informasi adalah bagian dari akurasi."	Sampaikan waktu pengecekan dan tindak lanjut.
"Kesalahan ini sepenuhnya salah unit lain."	"Pengguna membutuhkan penyelesaian; akuntabilitas internal dapat ditangani terpisah."	Fokus pada pemulihan layanan lalu debrief internal.

Lembar latihan

Situasi	Penilaian otomatis	Bukti & alternatif	Penilaian baru	Tindakan

WASPADA Reappraisal tidak boleh digunakan untuk menormalisasi pelecehan, ancaman, diskriminasi, atau pelanggaran keselamatan. Pada kondisi tersebut, utamakan batas, dokumentasi, dan eskalasi.

BAB VI

SUPPRESSION DAN EMOTIONAL LABOR

A. Expressive Suppression

Expressive suppression adalah upaya menghambat ekspresi emosi setelah emosi telah berkembang. Strategi ini dapat berguna sesaat—misalnya menahan ucapan kasar ketika emosi memuncak—tetapi tidak otomatis mengubah pengalaman internal. Bila menjadi strategi utama, suppression dapat menghabiskan energi dan mengurangi kualitas hubungan.

B. Emotional labor

Pekerjaan pelayanan memiliki display rules: tuntutan mengenai ekspresi yang dianggap sesuai, seperti ramah, sabar, dan tenang. Grandey (2000) menjelaskan emotional labor sebagai proses mengatur perasaan dan ekspresi untuk memenuhi tuntutan organisasi. Surface acting terjadi ketika seseorang hanya mengubah tampilan luar, sedangkan deep acting melibatkan upaya mengubah pengalaman internal agar lebih selaras dengan ekspresi.

Meta-analisis Hülshager dan Schewe (2011) menunjukkan bahwa bentuk emotional labor memiliki hubungan yang berbeda dengan kesejahteraan dan kinerja. Implikasi praktisnya: organisasi tidak cukup meminta petugas “selalu tersenyum”; organisasi juga perlu memberi sumber daya, kejelasan prosedur, istirahat, dukungan, dan ruang pemulihan.

Strategi	Kekuatan	Risiko	Penggunaan sehat
Surface acting	Menjaga ekspresi sesaat	Disonansi dan kelelahan bila terus-menerus	Jembatan singkat menuju jeda/eskalasi
Deep acting	Ekspresi lebih selaras	Dapat menguras bila dipaksakan	Menghubungkan diri dengan tujuan layanan
Authentic regulation	Mengakui emosi dan memilih perilaku	Mebutuhkan keterampilan dan budaya aman	Pilihan utama untuk keberlanjutan

C. Kalimat profesional yang autentik

1. “Saya memahami situasi ini membuat Bapak/Ibu tidak nyaman. Saya akan cek fakta yang dapat saya verifikasi.”

2. “Saya ingin membantu, tetapi saya perlu menjaga proses sesuai kewenangan. Pilihan yang tersedia adalah...”
3. “Percakapan ini mulai sulit. Mari kita perlambat agar saya dapat mencatat kebutuhan dengan tepat.”

TANDA BAHAYA Bila peserta terus mengalami mati rasa, ledakan emosi, kelelahan berat, gangguan tidur, atau ketakutan menghadapi layanan, masalah tidak boleh dibebankan pada keterampilan pribadi saja. Perlu dukungan supervisor dan rujukan profesional bila diperlukan.

BAB VII

TEKNIK STOP

A. Fungsi STOP

STOP digunakan ketika peserta mendeteksi tanda awal emosi meningkat. Tujuannya bukan menyelesaikan seluruh masalah dalam beberapa detik, melainkan menghentikan otomatisasi agar informasi baru dapat diproses dan tindakan dapat dipilih secara sadar.

1. S. Stop. Hentikan ucapan atau tindakan impulsif. Bila aman, diam selama satu atau dua detik.
2. T. Take a breath / step back. Ambil napas alami dan beri jarak fisik atau mental secukupnya.
3. O. Observe. Amati fakta, pikiran, emosi, tubuh, dorongan, dan kondisi pengguna.
4. P. Proceed mindfully. Pilih respons berdasarkan tujuan layanan, nilai, SOP, dan kewenangan.

B. STOP dalam 20-60 detik

Tahap	Dialog batin	Perilaku terlihat
Stop	"Saya mulai reaktif."	Diam singkat; tidak memotong.
Take	"Saya beri ruang satu napas."	Bahu turun; tempo melambat.
Observe	"Fakta: sistem gagal. Emosi: malu 6/10."	Melihat catatan dan pengguna.
Proceed	"Tujuan: kepastian langkah berikut."	Mengakui masalah dan memberi opsi.

C. Kalimat untuk meminta jeda

1. "Izinkan saya memastikan datanya selama satu menit agar jawaban saya akurat."
2. "Saya akan merangkum dulu agar tidak ada kebutuhan yang terlewat."
3. "Saya perlu melibatkan supervisor karena bagian ini berada di luar kewenangan saya."

Latihan mikro

Fasilitator membacakan trigger. Peserta melakukan STOP tanpa menjelaskan teori, lalu menyampaikan satu kalimat respons. Ulangi tiga putaran dengan intensitas bertahap.

Trigger	Tanda saya	Tujuan layanan	Respons setelah STOP
Dikritik di depan antrean			
Diminta melanggar prosedur			
Sistem gagal berulang			

D. Grounding, Pernapasan, dan Relaksasi

1. Grounding 5-4-3-2-1

Grounding mengarahkan perhatian dari pikiran yang berputar menuju informasi sensorik saat ini. Teknik 5-4-3-2-1 dapat dipersingkat sesuai situasi kerja.

Langkah	Instruksi
5	Sebutkan lima hal yang terlihat.
4	Rasakan empat titik kontak tubuh.
3	Dengarkan tiga suara.
2	Kenali dua aroma atau dua hal yang menenangkan.
1	Ambil satu napas sadar dan tentukan satu tindakan berikut.

2. Pernapasan dengan hembusan lebih panjang

Duduk atau berdiri stabil. Tarik napas secara nyaman tanpa dipaksakan. Hembuskan sedikit lebih panjang daripada tarikan. Ulangi 3-5 siklus. Jangan menahan napas. Hentikan bila pusing atau tidak nyaman.

VERSI MEJA LAYANAN Rasakan kaki di lantai, lembutkan rahang, lalu lakukan satu hembusan lambat sambil menatap catatan. Teknik dapat dilakukan tanpa terlihat dramatis.

3. Relaksasi otot ringkas

- Kepalkan tangan secara ringan selama 3 detik, lalu lepaskan perlahan.
- Angkat bahu sedikit, tahan 2 detik, kemudian turunkan.
- Tekan kaki ke lantai, rasakan kekuatan penopang, lalu lepaskan ketegangan.
- Bandingkan sensasi tegang dan rileks tanpa menuntut tubuh menjadi sepenuhnya tenang.

4. Memilih topik

Kondisi	Teknik	Durasi
Pikiran berputar	5-4-3-2-1 atau orientasi fakta	30-90 detik
Napas pendek/tegang	Hembusan lebih panjang	3-5 siklus
Bahu/tangan kaku	Relaksasi otot ringkas	30-60 detik
Dorongan berbicara impulsif	STOP + kalimat jeda	20-60 detik

KESELAMATAN Teknik ini bersifat edukatif. Peserta boleh membuka mata, berhenti, atau memilih teknik lain. Fasilitator tidak meminta peserta mengungkapkan pengalaman traumatis.

E. Strategi menurut Jenis Emosi

1. Satu teknik tidak selalu cocok

Nama emosi membantu memilih strategi. Strategi untuk kemarahan yang mendorong konfrontasi dapat berbeda dari strategi untuk kecemasan yang mendorong penghindaran. Tabel berikut merupakan panduan awal, bukan aturan diagnostik.

Emosi	Informasi yang mungkin	Dorongan umum	Strategi awal
Marah	Tujuan terhalang/ketidadilan	Menyerang, menyalahkan	STOP, cek fakta, perlambat suara, tetapkan batas
Cemas	Ancaman/ketidakpastian	Menghindar, mencari kepastian cepat	Grounding, pecah langkah, verifikasi informasi
Malu	Ancaman pada citra/kompetensi	Menutup diri, defensif	Self-distancing, akui fakta tanpa merendahkan diri
Bersalah	Perilaku tidak sesuai nilai	Memperbaiki atau menghukum diri	Akui dampak, lakukan repair, ambil pembelajaran
Frustrasi	Hambatan berulang	Memaksa, menyerah	Ubah situasi, minta dukungan, fokus pada kontrol

2. Protokol singkat berdasarkan emosi

- Marah. Turunkan tempo, beri jarak, cek apakah batas perlu ditegaskan, lalu pilih kalimat berbasis fakta.

- b) Cemas. Orientasikan diri pada situasi saat ini, tentukan informasi yang sudah dan belum diketahui, lalu ambil satu langkah.
- c) Malu. Pisahkan kesalahan dari identitas. Ganti “Saya tidak kompeten” menjadi “Ada bagian proses yang perlu saya perbaiki.”
- d) Bersalah. Lakukan repair yang proporsional: akui, koreksi, dokumentasikan, dan cegah pengulangan.
- e) Frustrasi. Bedakan yang dapat dikontrol, dipengaruhi, atau perlu dieskalasi.

Lembar kontrol-pengaruh-eskalasi

Dapat saya kontrol	Dapat saya pengaruhi	Perlu dieskalasi
Nada, kata, pencatatan	Koordinasi dan informasi	Sistem, kebijakan, ancaman

F. Pemulihan setelah Interaksi Sulit

1. Mengapa Pemulihan diperlukan?

Interaksi selesai bukan berarti aktivasi emosional langsung hilang. Tanpa pemulihan, sisa ketegangan dapat dibawa ke pengguna berikutnya, rekan kerja, atau rumah. Pemulihan membantu mencegah spillover dan mengubah pengalaman sulit menjadi pembelajaran.

2. Protokol RESET 3–10 menit

- a) R. Release. Lepaskan ketegangan tubuh melalui napas atau gerakan singkat.
- b) Establish facts. Catat fakta inti, tindakan, dan status penyelesaian.
- c) S. Seek support. Minta bantuan supervisor/rekan bila perlu; hindari gosip atau pelabelan pengguna.
- d) Extract learning. Tentukan apa yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki.
- e) T. Transition. Buat transisi sadar sebelum melayani pengguna berikutnya.

3. Debrief individu vs. debrief sistem

Level	Pertanyaan	Contoh tindak lanjut
Individu	Apa pemicu, strategi, dan dampaknya?	Latihan ulang STOP atau reappraisal
Tim	Informasi/koordinasi apa yang tidak bekerja?	Briefing, pembagian peran, peer support
Sistem	Apakah kasus berulang karena desain proses?	Perbaikan SOP, aplikasi, kanal eskalasi

4. Batas pemulihan

Debrief bukan ruang untuk menyebarkan identitas pengguna atau mengulang cerita secara sensasional. Informasi dibatasi pada hal yang diperlukan untuk penyelesaian, keselamatan, dan perbaikan proses.

BILA TERJADI ANCAMAN Utamakan keselamatan, ikuti prosedur keamanan, hentikan interaksi bila diperlukan, dokumentasikan fakta, dan libatkan pihak berwenang sesuai kebijakan. Regulasi emosi tidak menggantikan protokol keselamatan.

Log RESET

Fakta	Strategi yang dipakai	Dampak	Dukungan/perbaikan

AKTIVITAS BELAJAR MANDIRI / E-LEARNING

A. Belajar Mandiri / e-Learning | 3 JPL | 180 Menit

1. Urutan belajar

Menit	Aktivitas	Instruksi	Luaran
15	Orientasi & pre-check	Baca tujuan dan isi skor awal.	Skor awal
70	Materi referensi	Pelajari Bab 1–6; buat catatan 3–2–1.	Catatan konsep
30	Peta trigger	Isi tiga pemicu dan tanda awal pribadi.	Lembar trigger
25	Reappraisal	Kerjakan dua contoh penilaian ulang.	Lembar reappraisal
20	Praktik teknik	Coba STOP dan satu teknik tubuh.	Log praktik
20	Analisis kasus	Jawab kasus kegagalan sistem.	Esai 300–400 kata

2. Kasus mandiri: batas kewenangan

Seorang pengguna meminta surat selesai hari itu juga karena akan digunakan untuk pendaftaran. Data dari unit lain belum masuk. Pengguna berkata, “Kalau Anda mau membantu, pasti bisa.” Petugas mulai cemas dan merasa bersalah. Ia hampir menjanjikan penyelesaian sore hari walaupun tidak memiliki kepastian.

3. Tugas analisis

- Petakan pemicu, appraisal, emosi, sinyal tubuh, dorongan, dan risiko tindakan.
- Pilih dua titik intervensi dari Process Model dan jelaskan alasannya.
- Tulis satu reappraisal realistis—tanpa mengurangi urgensi kebutuhan pengguna.
- Susun respons profesional yang menjaga empati dan batas kewenangan.
- Tentukan informasi sistemik yang perlu dieskalasi kepada supervisor.

Log praktik

Teknik	Sebelum 0-10	Sesudah 0-10	Apa yang berubah?	Kapan digunakan?
STOP				
Grounding/napas				

ETIKA TUGAS Gunakan kasus samaran. Jangan mengunggah nama, nomor dokumen, rekaman, atau data pribadi pengguna layanan

B. Panduan sesi zoom sinkron | 2 JPL | 120 Menit

1. Tujuan

Memperkuat teori, melatih pemilihan strategi, dan menguji kemampuan peserta membedakan regulasi sehat dari penghindaran atau suppression berkepanjangan.

Menit	Tahap	Fasilitator	Peserta
0-10	Check-in	Polling intensitas dan aturan aman.	Menyebut emosi satu kata.
10-35	Mini lecture	Emosi, appraisal, Process Model.	Menjawab pertanyaan cepat.
35-55	Demo	Mendemonstrasikan STOP + reappraisal.	Mengamati titik intervensi.
55-80	Breakout	Memberi kartu kasus dan matriks strategi.	Memilih strategi dan alasan.
80-100	Pleno	Menguji kesesuaian konteks dan risiko.	Membandingkan pilihan.
100-112	Kuis	Memberi lima soal formatif.	Menjawab dan mengoreksi.
112-120	Penutup	Menetapkan tugas klasikal.	Menulis komitmen.

2. Kartu diskusi breakout

Kasus	Pertanyaan kelompok
Pengguna merekam dan mengancam melapor	Strategi apa yang menjaga keselamatan, batas, dan profesionalitas?
Kesalahan unit sendiri terungkap	Bagaimana mengelola malu tanpa menyalahkan rekan?
Antrean panjang dan sistem lambat	Apa yang perlu diubah pada individu, situasi, dan sistem?

3. Debrief

- Apakah strategi dipilih karena sesuai tujuan atau hanya untuk mengurangi ketidaknyamanan petugas?
- Bagaimana memastikan reappraisal tidak berubah menjadi penyangkalan masalah?
- Kapan suppression sesaat dapat diterima, dan apa tindak lanjutnya?
- Perubahan proses apa yang mengurangi kebutuhan regulasi berulang?

TUGAS MENUJU KLASIKAL Bawa peta trigger, satu strategi yang efektif, satu strategi yang belum efektif, dan satu kasus untuk role play.

C. Panduan sesi klasikal tatap muka | 2 JPL | 120 Menit

1. Rencana sesi

Menit	Aktivitas	Proses	Luaran
0–10	Check-in	Orientasi tubuh dan skala emosi.	Kesiapan peserta
10–30	Skill station	STOP, grounding, napas, relaksasi.	Pilihan teknik
30–50	Kasus emosi	Kelompok memetakan rantai respons.	Analisis kasus
50–60	Istirahat mikro	Transisi dan persiapan role play.	Pemulihan
60–95	Role play	Dua putaran dengan strategi berbeda.	Demonstrasi
95–110	Debrief	SBI + rubrik kinerja.	Umpan balik
110–120	Penutup	Post-check dan komitmen.	Rencana aksi

2. Empat skill station

Stasiun	Tugas 5 menit	Kriteria
STOP	Menjalankan empat langkah saat menerima kritik.	Jeda terlihat dan respons relevan
Grounding	Menggunakan sensorik tanpa meninggalkan tugas.	Kembali pada fakta
Reappraisal	Menghasilkan dua tafsir alternatif realistis.	Tidak menyangkal risiko
Repair	Memperbaiki ucapan yang terlanjur defensif.	Akui dampak dan arahkan solusi

3. Instruksi role play

- Putaran alami. Petugas merespons tanpa teknik yang ditentukan; pengamat mencatat tanda dan dampak.
- Pemilihan strategi. Petugas memilih satu strategi antecedent dan satu response modulation.
- Putaran ulang. Skenario diulang dengan strategi yang dipilih.
- Debrief. Bandingkan perubahan emosi, perilaku, dan hasil layanan.

KEAMANAN Role play tidak menggunakan penghinaan personal, ancaman eksplisit, atau pengalaman traumatis peserta. Fasilitator dapat menghentikan simulasi kapan saja.

D. Praktik Bank Kasus Regulasi Emosi

Kasus A — Kritik terbuka

Di depan antrean, pengguna berkata, “Petugas di sini tidak kompeten.” Petugas merasa wajahnya panas dan ingin membalas dengan menunjukkan kesalahan pengguna.

TARGET STOP, cek fakta, tetapkan batas komunikasi, dan arahkan percakapan pada kebutuhan.

Kasus B — Kesalahan yang memalukan

Petugas menyadari bahwa ia salah memasukkan data. Pengguna telah datang dari tempat jauh. Petugas merasa malu dan ingin menyebut bahwa sistem memang sering bermasalah.

TARGET Regulasi rasa malu, akui fakta secara proporsional, lakukan repair, dan hindari mengalihkan tanggung jawab.

Kasus C — Tekanan dari pihak berpengaruh

Pengguna mengaku mengenal pimpinan dan meminta proses khusus. Petugas merasa takut akan konsekuensi jika menolak, tetapi juga kesal karena prosedur ditekan.

TARGET Grounding, klarifikasi kewenangan, komunikasi batas, dan eskalasi formal.

Rubrik observasi role play

Indikator	1	2	3	4	Bukti
Mengenali trigger dan tanda awal	☐	☐	☐	☐	_____
Memberi jeda sebelum tindakan	☐	☐	☐	☐	_____
Memilih strategi sesuai konteks	☐	☐	☐	☐	_____
Menjaga nada, bahasa, dan batas	☐	☐	☐	☐	_____
Mengembalikan fokus pada	☐	☐	☐	☐	_____

Indikator	1	2	3	4	Bukti
solusi					
Melakukan repair/eskalasi bila perlu	☐	☐	☐	☐	_____

Catatan umpan balik SBI

Situation	Behavior	Impact	Saran eksperimen

E. Evaluasi Kuis dan Rubrik Integratif

1. Kuis

- 1) Regulasi emosi berarti:
 - a. menghilangkan emosi
 - b. mengarahkan proses emosi agar sesuai tujuan
 - c. selalu terlihat tenang
 - d. menghindari konflik.
- 2) Dalam Process Model, mengubah makna situasi disebut:
 - a. situation selection
 - b. attentional deployment
 - c. cognitive change
 - d. suppression.
- 3) Reappraisal yang tepat adalah:
 - a. menyangkal masalah
 - b. mencari perspektif realistis tambahan
 - c. memaksa diri positif
 - d. menyalahkan pengguna.
- 4) Langkah setelah Observe dalam STOP adalah:
 - a. Pergi
 - b. menekan emosi
 - c. proceed mindfully
 - d. menjelaskan panjang.
- 5) Pola keluhan yang terus berulang karena sistem sebaiknya:
 - a. dibebankan pada ketenangan petugas
 - b. diabaikan
 - c. dicatat dan dieskalasi untuk perbaikan proses
 - d. ditutupi.

Jawaban: 1.___ 2.___ 3.___ 4.___ 5.___

2. Rubrik tugas integratif

Kriteria	1 — Awal	2 — Berkembang	3 — Cakap	4 — Sangat cakap
Pemetaan siklus	Tahap bercampur	Sebagian tahap jelas	Enam tahap tepat	Tepat dan menunjukkan pola
Pemilihan strategi	Tidak relevan	Membantu sesaat	Sesuai konteks	Sesuai konteks dan berkelanjutan
Reappraisal	Menolak fakta	Alternatif kurang realistis	Realistis dan fungsional	Bernuansa, etis, sadar risiko
Demonstrasi	Reaktif	Jeda belum konsisten	Stabil dan berorientasi solusi	Stabil, autentik, dan sadar batas

Perhitungan

Nilai kinerja = $(\text{total skor} \div 16) \times 100$. Rekomendasi: ≥ 80 = tuntas; 65–79 = penguatan terarah; < 65 = praktik ulang dengan pendampingan. Penyelenggara dapat menyesuaikan ambang.

KUNCI FASILITATOR Kuis: 1-B, 2-C, 3-B, 4-C, 5-C. Nilai harus disertai bukti perilaku dan saran eksperimen.

F. Tindak Lanjut: Jurnal Regulasi Emosi 5 Hari

1. Catat satu kejadian per hari

Hari	Trigger & appraisal	Emosi/tanda	Strategi	Dampak & belajar
1	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____

2. Rencana regulasi pribadi

Fase	Strategi saya	Bukti keberhasilan
Sebelum tekanan	_____	_____
Saat tanda	_____	_____

Fase	Strategi saya	Bukti keberhasilan
awal	_____	_____
Saat intensitas tinggi	_____ _____	_____ _____
Setelah interaksi	_____ _____	_____ _____
Jika pola berulang	_____ _____	_____ _____

3. Komitmen 30 hari

RUMUS Ketika saya mendeteksi [tanda awal], saya akan melakukan [strategi] selama [durasi], lalu memilih [respons] untuk mencapai [tujuan layanan].

Perilaku target	Ukuran	Mitra umpan balik	Tanggal tinjau

Cek akhir

Ulangi empat pernyataan cek awal pada halaman 3. Skor akhir: ____ / 20. Perubahan: ____ poin. Jelaskan satu bukti perilaku yang mendukung perubahan tersebut.

G. Lampiran : Catatan Fasilitator dan Kendali Mutu

1. Prinsip fasilitasi

- Validasi pengalaman tanpa membenarkan perilaku yang merugikan: “Wajar merasa marah; mari kita lihat respons yang aman.”
- Jangan memaksa peserta menceritakan pengalaman pribadi atau melakukan latihan dengan mata tertutup.
- Bedakan masalah keterampilan individu dari masalah sistem, beban kerja, atau kebijakan.
- Hindari menjadikan ketenangan sebagai satu-satunya standar; fokus pada kemampuan memilih tindakan.
- Gunakan bahasa non-klinis dan rujuk peserta bila kebutuhan melampaui lingkup pelatihan.

2. Checklist

Komponen	Cek
Kasus disesuaikan dengan SOP dan batas kewenangan	☐
Prosedur keselamatan dan eskalasi tersedia	☐
Latihan tubuh menyediakan opsi berhenti/alternatif	☐
Data pribadi dan kasus peserta dilindungi	☐
Rubrik menilai perilaku, bukan kepribadian	☐
Tindak lanjut 30 hari dan dukungan supervisor tersedia	☐

3. Tanda perlu dukungan lanjutan

Fasilitator tidak melakukan diagnosis. Namun, bila peserta melaporkan tekanan berat, gangguan fungsi, rasa tidak aman, atau kesulitan emosional berkepanjangan, fasilitator dapat menyarankan akses ke layanan profesional atau mekanisme dukungan organisasi yang tersedia.

4. Validasi sebelum digunakan

Aspek	Pertanyaan validasi
SOP	Apakah contoh respons sesuai prosedur instansi?
Kewenangan	Kapan peserta wajib mengeskalasi?
Bahasa	Apakah istilah mudah dipahami peserta?
Budaya	Apakah skenario relevan dan tidak mempermalukan kelompok tertentu?
Evaluasi	Apakah rubrik selaras dengan standar layanan?

DAFTAR PUSTAKA

- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271–299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
- Gross, J. J. (Ed.). (2014). *Handbook of emotion regulation* (2nd ed.). Guilford Press.
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348–362. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Linehan, M. M. (2015). *DBT skills training handouts and worksheets* (2nd ed.). Guilford Press.
- McRae, K., & Gross, J. J. (2020). Emotion regulation. *Emotion*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1037/emo0000703>

Bacaan lanjutan yang disarankan

1. Bab tentang Process Model dalam *Handbook of Emotion Regulation* untuk penguatan teori.
2. Artikel Grandey (2000) dan Hülshager & Schewe (2011) untuk emotional labor di tempat kerja.
3. Lembar keterampilan Linehan (2015) untuk variasi latihan distress tolerance, dengan adaptasi sesuai lingkup pelatihan non-klinis.