

METODE PELATIHAN CALON PELATIH UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI EMPATIK

Abiyadh Raissa Ramadhan¹, Muhammad Farhan², Putri Nur Amaliya Sariman³, Putri Nur Ramdhani⁴, Syachrizal Farhan⁵, Wustari L. Mangundjaya⁶,

^{1, 2, 3, 4, 5, 6} Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

202210515164@mhs.ubharajaya.ac.id¹, 202210515212@mhs.ubharajaya.ac.id²,
202210515032@mhs.ubharajaya.ac.id³, 202210515142@mhs.ubharajaya.ac.id⁴,
202210515036@mhs.ubharajaya.ac.id⁵, wustari.larasati@dsn.ubharajaya.ac.id⁶

Abstract

This article discusses about empathic communication skills for counsellor. This study was conducted through a literature study by exploring various sources that discuss training, empathic communication, and TOT implementation strategies that are considered effective in developing these skills. Empathic communication is seen as an important part of the counseling process, as it enables to build a mutually understanding relationship between psychologists and clients. TOT itself serves as a means to prepare trainers to deliver this skill appropriately, with a reflective, humanistic and experiential approach. This article reviews some of the most effective training methods, such as simulations, case studies, and microteaching with feedback. Furthermore, this article also discuss about 6 levels of training evaluation. Through this study, it is hoped that the results can become one of reference for TOT programs in terms of empathic communication.

Keyword: *Training of Trainers (TOT), Empathetic Communication, Psychological Counseling*

Abstrak

Artikel ini membahas *Training of Trainers (TOT)* dalam meningkatkan keterampilan komunikasi empatik, khususnya bagi para psikolog yang terlibat dalam kegiatan konseling. Kajian ini dilakukan melalui studi pustaka dengan menelusuri berbagai sumber yang membahas tentang pelatihan, komunikasi empatik, dan strategi pelaksanaan TOT. Komunikasi empatik dipandang sebagai bagian penting dalam proses konseling, karena mampu membangun hubungan yang saling memahami antara psikolog dan klien, dan TOT dianggap berperan sebagai sarana untuk mempersiapkan para pelatih agar dapat menyampaikan keterampilan ini secara tepat. Artikel ini juga mengulas beberapa metode pelatihan yang dinilai paling efektif, seperti simulasi, studi kasus, dan microteaching yang disertai umpan balik. Selain itu, dibahas pula cara mengevaluasi keberhasilan pelatihan dengan menggunakan enam jenis evaluasi. Melalui kajian ini, diharapkan hasilnya dapat menjadi referensi dalam menyusun program TOT yang menekankan pada penguatan aspek empati dalam komunikasi.

Kata kunci: *Training of Trainers (TOT), Komunikasi Empatik, Konseling Psikologi*

Article History

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No 77

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musyari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Liberosis



This work is licensed

under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Dalam bidang psikologi, kemampuan berkomunikasi dengan empati menjadi salah satu keterampilan penting yang perlu dimiliki oleh seorang psikolog, terutama saat menjalankan konseling (Rogers, 1957). Komunikasi empatik bukan hanya tentang memahami apa yang disampaikan oleh klien, tetapi juga menangkap perasaan serta makna yang tersembunyi di balik perkataan mereka. Dengan keterampilan ini, psikolog dapat membangun hubungan yang lebih hangat, terbuka, dan penuh pengertian, sehingga proses konseling bisa berjalan lebih lancar dan efektif.

Meskipun demikian, tidak semua orang secara alami memiliki kemampuan tersebut. Diperlukan pelatihan khusus agar seorang profesional mampu mengembangkan empati dan menyampaikannya dengan cara yang tepat dalam situasi formal. Untuk itu, pelatihan memiliki peran penting, salah satunya melalui program *Training of Trainers* atau TOT yang dirancang untuk mempersiapkan para pelatih agar bisa menularkan keterampilan empatik kepada peserta pelatihan lainnya dengan pendekatan yang terstruktur dan reflektif.

TOT bukan hanya sekadar pelatihan yang bersifat teknis. Program ini juga mengedepankan pendekatan yang menitikberatkan pada sisi kemanusiaan dan pengalaman langsung. Tujuan utamanya adalah membentuk pelatih yang tidak hanya menguasai materi, tetapi juga mampu menyampaikan dengan empati serta menciptakan suasana belajar yang mendukung. Dalam konteks konseling, hal ini menjadi sangat penting karena seorang psikolog dituntut untuk peka terhadap kondisi emosional klien dan bisa meresponsnya secara bijak.

Metode yang digunakan dalam pelatihan TOT juga perlu disesuaikan dengan jenis keterampilan yang ingin dikembangkan. Untuk meningkatkan komunikasi empatik, metode seperti simulasi, studi kasus, dan *microteaching* yang dilengkapi umpan balik terbukti cukup efektif (Steenstra et al., 2025). Ketiga metode ini tidak hanya fokus pada pemahaman secara teori, tetapi juga melibatkan emosi serta pengalaman langsung, sehingga peserta bisa lebih mudah memahami dan mempraktikkan komunikasi empatik dalam situasi nyata.

Di sisi lain, keberhasilan program TOT juga perlu dievaluasi secara menyeluruh. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari tanggapan peserta terhadap pelatihan, peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh, hingga dampak jangka panjang yang dirasakan di tempat kerja. Evaluasi yang tepat akan membantu penyelenggara melihat sejauh mana tujuan pelatihan sudah tercapai.

Melihat pentingnya peran komunikasi empatik dalam dunia konseling, serta perlunya pelatih yang mampu menyampaikannya secara efektif, maka studi ini mengkaji sejauh mana pelatihan *Training of Trainers* (TOT) dapat meningkatkan kemampuan komunikasi empatik dalam konteks konseling, dengan menyoroti komponen penting dalam pelatihan yang relevan bagi psikolog. Kajian dilakukan melalui telaah literatur untuk menyusun struktur pelatihan yang efektif dalam memperkuat empati selama interaksi psikolog dan klien. Hasilnya diharapkan menjadi acuan bagi lembaga psikologi dalam merancang program TOT serta referensi bagi psikolog dalam membimbing mahasiswa profesi dalam praktik konseling.

2. Tinjauan Pustaka

Menurut As'ad (dalam D Talli & Sulaiman, 2023), pelatihan merupakan bagian dari upaya terencana yang dilakukan untuk membantu seseorang menguasai keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Secara umum, pelatihan dipahami sebagai proses pendidikan jangka pendek yang dilakukan secara sistematis dan terorganisir, di mana tenaga kerja pada level nonmanajerial diberikan pembelajaran mengenai pengetahuan dan keterampilan teknis untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu, pada studi lainnya Talli dan Sulaiman (2023), disebutkan bahwa pelatihan dapat membantu peserta dalam mengembangkan efektivitas kerja, baik untuk pekerjaan saat ini maupun yang akan datang. Hal ini dilakukan melalui pembentukan kebiasaan dalam berpikir, bertindak, serta peningkatan kecakapan dan pengetahuan guna membuka peluang karier yang lebih luas. Individu yang mengikuti pelatihan umumnya memiliki keterampilan kerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang tidak mendapat pelatihan. Oleh karena itu, pelatihan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya tuntutan pekerjaan akibat perubahan situasi, kondisi kerja, dan kemajuan teknologi yang terus berkembang dan memperketat persaingan.

Trainer

Menurut Nisbi Indonesia (2025), *train the trainer* bertujuan untuk memastikan bahwa para pengajar atau pelatih memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menyampaikan materi secara efektif kepada peserta pelatihan. Fokus utama dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pengembangan profesional di berbagai bidang. Melalui proses penilaian yang tepat, pelatih dapat memahami cara mengajar yang lebih efektif sekaligus meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelatihan yang berdampak.

Sedangkan pada kajian lain yang dilakukan oleh As'ad (dalam D Talli & Sulaiman, 2023) *trainer* adalah seseorang yang menyampaikan materi pelatihan dengan menggunakan metode tertentu agar peserta dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan tujuan pelatihan. Keberadaan *trainer* menjadi bagian penting dalam sebuah program pelatihan, karena perannya langsung berpengaruh terhadap proses belajar peserta. Tugas utama seorang *trainer* adalah menyampaikan materi pelatihan dengan pendekatan yang sesuai agar peserta dapat memahami dan menerapkannya secara efektif.

3. Metodologi

Artikel ini menggunakan metode studi pustaka atau *library research*, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan memahami berbagai teori dari literatur yang relevan dengan topik penelitian. Mengacu pada pendapat Zed (dalam Fadli, 2021) studi pustaka terdiri dari empat tahap, yaitu menyiapkan alat yang dibutuhkan, membuat daftar bacaan sementara, mengatur waktu dengan baik, serta membaca dan mencatat bahan yang berkaitan dengan penelitian. Pemilihan sumber dilakukan berdasarkan relevansi dengan topik serta mempertimbangkan kelayakan waktu terbit, yaitu dalam sepuluh tahun terakhir. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui proses membaca, memahami, membandingkan, dan merangkum teori-teori yang ada untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang topik yang dibahas.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Definisi Komunikasi Empatik

Menurut Salovey & Mayer (1990), empati adalah kemampuan untuk memahami pengalaman emosional orang lain dan, dalam beberapa kasus, merasakannya sendiri. Sementara itu, istilah empati pertama kali diperkenalkan ke dalam bahasa Inggris oleh (Titchener, 1909) sebagai terjemahan dari *Einfühlung* (Lotze, 1858). Beberapa dekade kemudian, (Cartwright & Cottrell, 1948) memperluas pemahamannya dalam kajian psikososial yang menekankan kemampuan seseorang untuk memahami perspektif orang lain secara objektif, tanpa terbawa emosi pribadi. Dalam konteks pelayanan publik, empati menjadi sikap wajib seperti kemampuan untuk merasakan perasaan, pikiran, sikap, dan perilaku masyarakat, sambil tetap menjaga jarak emosional agar tidak tercampur dengan perasaan pribadi (Hardee, 2003).

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan tersebut diatas, empati memiliki peran penting dalam membentuk hubungan yang harmonis di dalam tim. Hal ini karena empati membantu anggota tim untuk memahami dan menghargai perasaan serta sudut pandang orang lain, sehingga konflik bisa lebih mudah dikelola. Secara historis, istilah empati mulai dikenal sejak tahun 1909 dan berasal dari bahasa Latin *em* dan *pathos* yang berarti merasa ke dalam. Istilah ini kemudian berkembang dalam kajian psikososial dan psikoanalitik sebagai kemampuan untuk memahami posisi orang lain secara objektif tanpa melibatkan emosi pribadi. Dalam konteks pelayanan publik, empati menjadi sikap dasar yang perlu dimiliki agar dapat memahami pikiran, perasaan, dan perilaku masyarakat dengan cara yang profesional.

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan serta sudut pandang orang lain, langkah selanjutnya adalah melihat bagaimana hal tersebut diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam konteks komunikasi. Empati tidak cukup hanya dipahami secara emosional, tetapi juga perlu disampaikan dengan cara yang tepat agar dapat diterima oleh orang lain. Dalam hal ini, komunikasi empatik memiliki peran penting. Komunikasi empatik merupakan wujud nyata dari empati, tercermin melalui cara seseorang mendengarkan secara aktif, merespons secara reflektif, dan menyampaikan pesan dengan penuh perhatian serta pengertian (Rogers & Farson, 1987).

Rosenberg (dalam Sholichah & Kushartati, 2019) menjelaskan bahwa komunikasi empatik merupakan bentuk komunikasi tanpa kekerasan atau *non-violence communication*. Konsep ini merupakan bagian dari pembelajaran komunikasi yang bersifat saling memahami, dengan melibatkan hati sebagai simbol dari emosi. Saat individu mampu mengaktifkan emosinya, ia akan lebih mampu mendengarkan dirinya sendiri maupun orang lain secara aktif. Pada studi Hazani dan Ibrahim (2024), komunikasi empatik mengandung makna mendengarkan dengan perhatian penuh, tidak hanya menggunakan indera pendengaran dan penglihatan, tetapi juga melibatkan perasaan. Tujuan utama dari mendengarkan ini adalah untuk memahami, bukan sekadar memberikan tanggapan. Fokusnya terletak pada isi pembicaraan, bukan pada siapa yang menyampaikan. Memberikan tanggapan yang sesuai juga merupakan bagian penting dalam menerapkan komunikasi empatik. Lebih lanjut, Rogers (1959) dalam (Fuller et al., 2023) menyatakan bahwa komunikasi empatik adalah proses interaksi di mana seseorang berusaha memahami, merasakan, dan memberikan tanggapan terhadap perasaan serta pandangan orang lain dengan penuh perhatian dan tanpa memberikan penilaian dalam.

Berdasarkan bahasan tersebut diatas, komunikasi empatik, dapat disimpulkan sebagai kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, memahami perasaan orang lain, dan memberikan respons yang penuh pengertian merupakan dasar dalam membangun hubungan yang bermakna. Dalam lingkungan profesional, khususnya di bidang psikologi, keterampilan ini memegang peranan penting dalam proses konseling. Komunikasi empatik tidak hanya berfungsi sebagai cara berinteraksi, tetapi juga menjadi jembatan yang menghubungkan konselor dan klien secara emosional maupun psikologis. Dengan demikian, pembahasan selanjutnya akan berfokus pada konseling sebagai proses yang tidak hanya mengandalkan teknik, tetapi juga bertumpu pada hubungan empatik guna mendorong perubahan positif dalam kehidupan individu.

(Rogers, 1959) menyatakan bahwa bimbingan konseling dengan pendekatan komunikasi empatik hadir sebagai bentuk intervensi psikologis yang menyeluruh dan bersifat transformatif. Komunikasi empatik tidak hanya dipandang sebagai metode dalam berkomunikasi, tetapi juga sebagai landasan interaksi yang memungkinkan terciptanya hubungan yang bermakna antara konselor dan siswa. Menurut Hansen (dalam Fauziah & Muhid, 2021), konseling individu bertujuan untuk membantu seseorang dalam memahami dirinya sendiri serta lingkungannya, meskipun orang tersebut sedang menghadapi masalah. Sementara itu, Prayitno (dalam Fauziah & Muhid, 2021) menjelaskan bahwa konseling merupakan layanan yang dilakukan secara tatap muka antara konselor dan klien, dengan tujuan membahas permasalahan yang sedang dialami oleh klien.

B. Dasar Komunikasi Empatik

Setelah memahami apa yang dimaksud dengan komunikasi empatik, penting juga untuk mengetahui dasar-dasar yang membentuk kemampuan ini agar dapat diterapkan secara efektif dalam berbagai situasi (Sholichah & Kushartati, 2019).

a) Mendengarkan dengan empati

Salah satu kunci utama dalam komunikasi empatik adalah kemampuan untuk mendengarkan secara efektif. Mendengarkan dalam konteks ini bukan untuk memberikan jawaban atau penilaian, melainkan untuk benar-benar memahami isi dan makna dari apa yang disampaikan oleh lawan bicara.

b) Dimensi komunikasi empatik

Komunikasi empatik mencakup tiga dimensi utama. Pertama, *perceptiveness*, yaitu kemampuan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain secara akurat. Kedua, *know-how*, yakni pengetahuan untuk memberikan respons yang sesuai. Ketiga, *assertiveness*, yaitu keberanian dalam menyampaikan respons tersebut dengan cara yang tepat.

c) Prinsip penyampaian empati

Dalam menyampaikan empati, terdapat beberapa langkah penting yang perlu diperhatikan. Langkah tersebut mencakup klarifikasi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi, mengevaluasi berbagai pilihan solusi yang tersedia, serta memilih tindakan yang paling tepat guna mencapai tujuan komunikasi.

d) Kemampuan Mendengarkan Aktif

Kemampuan mendengarkan secara aktif memungkinkan anggota tim untuk lebih memahami apa yang disampaikan oleh rekan kerja. Dalam proses ini, diperlukan perhatian penuh, tanggapan yang menunjukkan empati, serta umpan balik yang sesuai. Cara berkomunikasi seperti ini dapat membantu meminimalkan kesalahpahaman yang sering menjadi pemicu terjadinya konflik dalam tim.

C. Proses *Training of Trainers* dalam Melatih Skill Komunikasi Empatik

Training of Trainers (TOT) memiliki peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia, khususnya untuk memastikan proses pelatihan berjalan efektif dan berdampak nyata terhadap peningkatan kompetensi serta kinerja peserta. TOT menjadi penghubung antara pengetahuan dan keterampilan dengan kemampuan untuk menyampaikannya kepada orang lain secara sistematis dan profesional. Seorang ahli di bidang tertentu belum tentu dapat menjadi pelatih yang baik tanpa pemahaman mengenai cara menyampaikan materi, mengelola dinamika kelas, berkomunikasi dengan empati, serta menangani berbagai karakter peserta.

Dalam artikel Nisbi Indonesia (2025) disebutkan bahwa keberhasilan sebuah pelatihan sangat ditentukan oleh kualitas trainer dan metode yang digunakan. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Talli dan Sulaiman (2023) yang menunjukkan bahwa kemampuan trainer memiliki kontribusi besar terhadap kinerja peserta pelatihan. TOT hadir untuk menjawab kebutuhan ini, yaitu membekali calon pelatih agar tidak hanya memiliki keahlian teknis, tetapi juga mampu mengelola proses pembelajaran secara efektif.

Jika pelatihan difokuskan pada komunikasi empatik untuk psikolog, maka peran *train-the-trainer (TOT)* menjadi semakin krusial. Dalam praktik konseling, psikolog membutuhkan tidak hanya pemahaman teoritis, tetapi juga keterampilan praktis secara lisan maupun nonverbal untuk menyampaikan empati. TOT menyediakan pembekalan berbasis *experiential learning* yang peka terhadap aspek emosional, memungkinkan pelatih menyusun dan menyampaikan modul pelatihan yang pengalaman-berbasis, guna mengembangkan keterampilan empatik profesional (Fuller et al., 2021)

Dengan memahami pentingnya pelatihan *Training of Trainers* sebagai upaya strategis untuk menciptakan pelatih yang kompeten dan mampu menyebarkan pengetahuan secara efektif, maka penting pula untuk menelaah lebih lanjut apa saja tujuan utama dari pelatihan ini agar pelaksanaannya dapat terarah dan sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini, tujuan dari *Training of Trainers (TOT)* adalah membentuk pelatih yang kompeten secara menyeluruh, baik dalam penguasaan materi, keterampilan fasilitasi, komunikasi interpersonal, maupun pemahaman terhadap kebutuhan serta dinamika peserta pelatihan. TOT tidak hanya berfokus pada penyampaian ilmu, tetapi juga pada proses transformasi individu agar mampu menjadi agen perubahan yang berdampak bagi orang lain.

TOT dirancang untuk meningkatkan kapabilitas teknis dan metodologis calon pelatih, sekaligus membekali mereka dengan keterampilan dalam menyampaikan materi secara interaktif dan partisipatif. Selain itu, TOT juga mendorong pengembangan sensitivitas terhadap konteks peserta, seperti perbedaan gender, latar belakang budaya, maupun kondisi psikologis. Kemampuan dalam merefleksikan proses pelatihan serta mengelola dinamika kelompok juga menjadi bagian penting dalam tujuan pelaksanaan TOT (Schön, 1983).

Dalam konteks pelatihan komunikasi empatik, tujuan TOT menjadi lebih kompleks. Pelatih tidak hanya dituntut untuk mampu menyampaikan materi, tetapi juga perlu memiliki kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, memahami bahasa tubuh, memberikan respons dengan penuh kehadiran, serta menciptakan suasana yang aman secara psikologis. TOT dalam hal ini bertujuan membentuk pelatih yang dapat menjadi teladan dalam berkomunikasi empatik dan mampu memfasilitasi berbagai bentuk latihan, seperti simulasi konseling, teknik pencerminan, maupun pemberian umpan balik yang empatik.

Tujuan utama dari *Training of Trainers* (TOT), yakni untuk mencetak pelatih yang kompeten dan mampu menyampaikan materi secara efektif, penting juga untuk meninjau berbagai kelebihan dan kelemahan dari pelatihan ini. Dengan begitu, pelaksanaan TOT dapat dievaluasi secara lebih menyeluruh guna meningkatkan kualitas dan efektivitasnya di lapangan.

Training of Trainers (TOT) memiliki sejumlah kekuatan yang menjadikannya instrumen penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Salah satu kekuatannya adalah kemampuannya dalam menstandarkan kualitas pelatihan melalui materi dan metode yang diajarkan secara konsisten oleh berbagai pelatih dengan standar kualitas terukur (Johnson, 2024). Selain itu, TOT juga berperan dalam memperkuat kompetensi interpersonal trainer, termasuk keterampilan komunikasi, pengelolaan kelas, dan pengembangan empati dalam konteks pelatihan bagi psikolog (Knowlesti, 2024).

Kekuatan lain dari TOT adalah kemampuannya menciptakan efek berantai (multiplier effect). Seorang trainer yang terlatih dengan baik berpotensi melatih banyak peserta lain, sehingga dampaknya meluas ke berbagai lapisan dalam organisasi atau komunitas (Cheese, 1986). Selain itu, TOT juga meningkatkan kredibilitas seorang pelatih karena telah melalui proses pelatihan formal yang membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan mengajar yang terstruktur, yang kemudian meningkatkan kepercayaan peserta terhadap kemampuan pelatih (FasterCapital, 2023).

Meskipun demikian, TOT juga memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah ketergantungan pada kompetensi awal peserta. Jika peserta TOT tidak memiliki latar belakang atau motivasi yang memadai, maka hasil pelatihannya bisa kurang optimal. Selain itu, terdapat risiko bahwa pendekatan TOT menjadi terlalu teknis dan kurang menyentuh aspek afektif atau kontekstual, padahal komunikasi empatik memerlukan pendekatan yang lebih reflektif dan emosional.

Evaluasi terhadap dampak jangka panjang dari TOT juga menjadi tantangan tersendiri. Meskipun dapat menghasilkan pelatih yang kompeten dalam waktu singkat, kualitas pelatihan yang mereka berikan tidak selalu dapat dijaga tanpa adanya pendampingan atau supervisi lanjutan. Terakhir, banyak program TOT yang cenderung memuat terlalu banyak materi dalam waktu terbatas, sehingga peserta tidak memiliki cukup waktu untuk merefleksikan atau mempraktikkan apa yang telah dipelajari secara mendalam.

Memahami kelebihan dan kelemahan dalam pelaksanaan *Training of Trainers* (TOT) menjadi langkah awal yang penting untuk merancang pelatihan yang lebih efektif. Oleh karena itu, agar pelaksanaan TOT mampu mengoptimalkan potensi dan meminimalisir kendala yang

mungkin muncul, diperlukan pemilihan metode pelatihan yang tepat dan sesuai dengan tujuan serta karakteristik peserta.

Metode pelatihan yang paling efektif adalah yang mampu membantu peserta mencapai tujuan utama pelatihan. Untuk melatih komunikasi empatik pada psikolog, kombinasi simulasi, studi kasus, dan *microteaching* berbasis umpan balik reflektif dianggap paling tepat.

- a. Simulasi menjadi metode utama karena memungkinkan peserta mengalami langsung situasi konseling yang menyerupai kenyataan. Melalui peran sebagai konselor, klien, dan pengamat, peserta dapat melatih keterampilan seperti mendengarkan aktif, memberikan respons empatik, serta mengelola emosi dalam interaksi profesional (Li et al., 2024).
- b. Studi kasus berperan sebagai pendukung analitis yang membantu peserta memahami konteks sosial, emosional, dan budaya dari berbagai situasi nyata. Metode ini memperkuat kesadaran atas risiko komunikasi yang tidak empatik dan pentingnya kepekaan terhadap bahasa serta nilai-nilai klien (Mutton et al., 2022).
- c. *Microteaching* reflektif melengkapi keduanya dengan memberikan ruang praktik singkat yang disertai umpan balik langsung. Umpan balik ini membantu peserta menyadari pola komunikasi yang belum disadari dan memperkuat sikap empatik secara berkelanjutan. Kombinasi ketiga metode ini efektif karena menyentuh aspek pengalaman, analisis, dan penguatan sikap secara terpadu (Mutton et al., 2022).

5. Simpulan

Training of Trainers (TOT) berperan penting dalam mempersiapkan pelatih yang mampu mengajarkan keterampilan komunikasi empatik secara efektif, terutama dalam konteks konseling psikologi. Komunikasi empatik menjadi dasar hubungan yang bermakna antara psikolog dan klien, dan pelatih yang kompeten perlu dibekali dengan metode seperti simulasi, studi kasus, dan *microteaching* berbasis umpan balik reflektif untuk mengembangkan keterampilan ini secara optimal. Meskipun memiliki banyak keunggulan, pelaksanaan TOT juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu, variasi latar belakang peserta, dan evaluasi dampak jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan desain TOT yang menekankan pendekatan humanistik, reflektif, dan kontekstual agar pelatihan benar-benar efektif dan berdampak. Hasil kajian ini diharapkan menjadi acuan dalam menyusun program pelatihan yang berfokus pada penguatan komunikasi empatik di ranah profesional.

Daftar Referensi

- Arsyah, M., Poernomo, A. M., & Ruhimat. (2025). Pengaruh Pendekatan Komunikasi Empatik dalam Bimbingan Konseling terhadap Peningkatan Kepercayaan Diri Siswa. *SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 190-197. <https://doi.org/10.59841/saber.v3i2.2607>
- Cartwright, R. D., & Cottrell, L. S. (1948). Empathy: An operational definition and a preliminary investigation. *Sociometry*, 11(2/3), 182-193. <https://doi.org/10.2307/2785479>
- Cheese, P. (1986). Cascade training: A theoretical approach. *Journal of Training Theory*, 12(3), 45-58

- D Talli, A. S., & Sulaiman. (2023). Pengaruh Trainer Dan Metode Pelatihan Terhadap Kinerja (Studi Pada Peserta PT. Pelita Training Centre Makassar). *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL (EMBISS)*, 3(4), 553-559. <https://doi.org/10.59889/embiss.v3i4.264>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- FasterCapital. (2023). Trainer credibility. Diakses dari <https://fastercapital.com/term/trainer-credibility.html>
- Fauziah, N. V., & Muhid, A. (2021). Efektivitas Layanan Konseling Individu dengan Teknik Behavior Contract untuk Mengatasi Perilaku Membolos Siswa: Literature Review. *Jurnal Bikotetik (Bimbingan Dan Konseling: Teori Dan Praktik)*, 5(1), 1-48. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/bikotetik.v5n1.p17-21>
- Fuller, M., de Jong, M., Kamans, E., Wolfensberger, M., & van Vuuren, M. (2021). Conceptualizing empathy competence: A professional communication perspective. *Journal of Business and Technical Communication*, 35(3), 330-353. <https://doi.org/10.1177/10506519211001125>
- Fuller, M., de Jong, M., Kamans, E., Wolfensberger, M., & van Vuuren, M. (2023). Empathy competencies and behaviors in professional communication interactions: Self versus client assessments. *Communication Research and Practice*, 9(1), 5-23. <https://doi.org/10.1177/23294906221137569>
- Hardee, J. T. (2003). An overview of empathy. *The Permanente Journal*, 7(4), 61-65. <https://doi.org/10.7812/TPP/03.056>
- Hazani, D. C., & Ibrahim, S. M. (2024). Komunikasi Empati dalam Membangun Relasi Sosial terhadap Pengasuhan Anak dan Lansia. *Bintang: Jurnal Pendidikan Dan Sains*, 6(3), 27-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.36088/bintang.v6i3.5612>
- Johnson, B. (2024, May 9). Advantages of Training-The-Trainer courses. eLearning Industry. Diakses dari <https://elearningindustry.com/advantages-of-training-the-trainer-courses>
- Knowlesti. (2024). Train-the-trainer soft skills: Empathy and emotional intelligence in train the trainer programs. Diakses dari <https://knowlesti.sg/train-the-trainer-soft-skills/>
- Li, Y., et al. (2024). Effects of empathy mapping and mini-simulation on second-year nursing students' empathy and communication self-confidence: A quasi-experimental study. *BMC Medical Education*. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-06686-x>
- Lotze, R. H. (1858). *Mikrokosmos: Ideen zur Naturgeschichte und Geschichte der Menschheit*. Leipzig: Hirzel.
- Mangkading, W. G., Wulandari, R., Oktavira, A. C., Ramadhayanti, N., Pramesti, R. K., & Mangundjaya, W. L. (2025). Peran Pelatihan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kerja Sama Tim. *Jurnal Psikologi Atribusi : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 55-65. <https://doi.org/10.31599/eqyc9a05>
- Mangundjaya, W. L. H. (2017). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Swascita.
- Mutton, T., l'Anson, S., & others. (2022). Mediating and perspective-taking manipulatives: Fostering dynamic perspective-taking in microteaching. *International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning*. <https://doi.org/10.1007/s11412-022-09382-w>
- Nisbi Indonesia. (2025, 31 Januari). Assessment for Training of Trainer: Menilai keefektifan pelatihan bagi pengajar. Diakses dari https://www.nisbiindonesia.com/assessment-for-training-of-trainer-menilai-keefektifan-pelatihan-bagi-pengajar/?utm_source

- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science* (Vol. 3, pp. 184-256). McGraw-Hill.
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1987). Active listening. Dalam *Communicating in business today*. D. C. Heath.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.
- Sholichah, M., & Kushartati, S. (2019). *Pelatihan Komunikasi Empatik untuk Meningkatkan Resiliensi Keluarga*.
- Titchener, E. B. (1909). *Lectures on the experimental psychology of the thought-processes*. Macmillan