

KOMUNIKASI EMPATIK UNTUK LITERASI INKLUSIF: PENINGKATAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *TEAMWORK* RELAWAN GERAKAN SUKA BACA DI DEPOK

Safira Hasna¹, Ruvira Arindita¹, Kussusanti¹, Wildan Faisol¹, Fayyaza Febriyanti¹, Angie Amalia¹

Universitas Al Azhar, Indonesia¹

*safira.hasna@uai.ac.id

Abstract - *The low capacity for empathic communication and teamwork among volunteers of the Gerakan Suka Baca (GSB) Community in Depok has hindered the effectiveness of literacy mentoring for marginalized children. This community service activity aimed to enhance the emotional intelligence and teamwork skills of 20 GSB volunteers at Sekolah Master Depok. Evaluation was conducted through pre-test and post-test assessments. The results demonstrated significant improvements across all volunteer competency indicators: self-awareness increased from 38.1% to 87.6%, empathy from 57.1% to 91.4%, and team collaboration from 66.7% to 93.3%. Qualitatively, behavioral changes were observed among volunteers, reflecting more empathic, collaborative, and reflective communication practices in accompanying marginalized children. This program contributed to strengthening the internal capacity of other literacy communities. Program sustainability is ensured through the establishment of an internal volunteer trainer team (trainer of trainers) and the integration of an empathic communication module into the GSB new volunteer orientation curriculum.*

Keyword: *Communication, Empathic, Emotion, Collaboration, Volunteers.*

Abstrak - *Rendahnya kemampuan komunikasi empatik dan kerja sama tim relawan. Komunitas Gerakan Suka Baca (GSB) di Depok menghambat efektivitas pendampingan literasi bagi anak-anak marjinal. Kegiatan pemberdayaan masyarakat ini bertujuan meningkatkan kecerdasan emosional dan kerja sama tim 20 relawan GSB di Sekolah Master Depok. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada seluruh indikator kemampuan relawan: self-awareness meningkat dari 38,1% menjadi 87,6%, empathy dari 57,1% menjadi 91,4% serta team collaboration dari 66,7% menjadi 93,3%. Secara kualitatif, terjadi perubahan perilaku relawan menuju komunikasi yang lebih empatik, kolaboratif, dan reflektif dalam mendampingi anak-anak marjinal. Program ini berkontribusi pada penguatan kapasitas internal komunitas literasi lainnya. Keberlanjutan program dijamin melalui pembentukan tim pelatih internal relawan (trainer of trainers) dan integrasi modul komunikasi empatik ke dalam kurikulum orientasi relawan baru GSB.*

Kata kunci: *Komunikasi, Empati, Emosi, Kolaborasi, Relawan.*

A. PENDAHULUAN

Gerakan Suka Baca (GSB) adalah komunitas literasi yang berdiri sejak 2015 di Sekolah Master Depok, dengan lebih dari 50 relawan aktif yang mendampingi anak-anak jalanan dan keluarga prasejahtera melalui program bimbingan membaca, menulis, dan pojok baca komunitas. Meskipun telah berjalan hampir satu dekade, komunitas ini menghadapi tantangan serius dalam tiga tahun terakhir: fluktuasi motivasi dan regenerasi relawan yang berdampak langsung pada kontinuitas program literasi. Hasil survei awal tim pemberdayaan masyarakat mengidentifikasi bahwa akar permasalahan tersebut terletak pada rendahnya kemampuan komunikasi interpersonal, lemahnya self-management, dan minimnya kemampuan kerja sama tim (*teamwork*) di antara para relawan. Kondisi ini menghambat efektivitas pendampingan dan mengancam keberlanjutan komunitas secara keseluruhan.

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) merupakan kompetensi kunci yang memungkinkan relawan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri dan orang lain secara efektif (Ding, Ramdas, & Mortillaro, 2024). Relawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih empatik dan adaptif; sebaliknya, lemahnya regulasi emosi berisiko memicu *emotional exhaustion* yang menggerus motivasi dan efektivitas kerja sosial (Robinson et al., 2023). Di sisi lain, efektivitas tim dibangun atas kepercayaan, komunikasi terbuka, dan komitmen kolektif (Mathieu et al., 2017); dan kepemimpinan berbasis kecerdasan emosional terbukti meningkatkan produktivitas serta kohesi relawan dalam jangka panjang (Paredes-Saavedra et al., 2024; Mustika, Loka, & Lampung, 2024).

Selain aspek emosional, kemampuan kerja sama tim (*teamwork*) juga menjadi penentu keberhasilan komunitas sosial. Mathieu, Hollenbeck, van Knippenberg, & Ilgen (2017) menekankan bahwa efektivitas tim dibangun atas dasar kepercayaan, komunikasi terbuka, dan komitmen terhadap tujuan bersama. Dalam konteks komunitas sosial seperti GSB, kerja tim yang solid membantu menciptakan koordinasi antar relawan yang lebih baik, mendorong kolaborasi lintas latar belakang, serta memperkuat identitas kolektif komunitas. Paredes-Saavedra et al. (2024) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berlandaskan kecerdasan emosional dan iklim kerja kolaboratif berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas dan kreativitas tim. Hal ini relevan bagi komunitas seperti GSB yang bergantung pada solidaritas dan koordinasi antarsesama relawan dalam mencapai tujuan sosialnya. Penelitian terbaru bahkan menunjukkan bahwa *team-based social learning* meningkatkan kohesi sosial dan motivasi relawan dalam jangka panjang (Mustika, Loka, & Lampung, 2024).

Kebaruan program ini terletak pada penggabungan pendekatan *emotional intelligence* dan *teamwork* dalam satu kerangka pelatihan terpadu berbasis *Participatory Action Research (PAR)* dan *experiential learning* yang dirancang khusus untuk konteks komunitas literasi berbasis relawan. Berbeda dari pelatihan relawan konvensional yang umumnya bersifat satu arah dan berfokus pada keterampilan teknis, program ini menempatkan relawan sebagai aktor reflektif yang aktif mengidentifikasi masalah komunikasi di komunitasnya sendiri. Selain itu, program ini mengintegrasikan mekanisme keberlanjutan melalui pembentukan *trainer of trainers (ToT)*

internal, sehingga dampak program tidak berhenti pada satu siklus pelatihan, melainkan dapat direplikasi secara mandiri oleh komunitas GSB dan komunitas literasi lainnya.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, tim pemberdayaan masyarakat merancang program pelatihan kapasitas relawan GSB yang mencakup tiga komponen terintegrasi: (1) Pelatihan Komunikasi Empatik dan Kecerdasan Emosional untuk meningkatkan self-awareness, empati, dan regulasi emosi (Ding et al., 2024); (2) Workshop Teamwork dan Kolaborasi Sosial untuk memperkuat koordinasi dan manajemen konflik antarrelawan (Paredes-Saavedra et al., 2024); dan (3) Program Mentoring Berkelanjutan berbasis experiential learning untuk membangun community of practice yang berkelanjutan (Kolb, 2015). Kegiatan ini bertujuan menjadikan relawan GSB sebagai fasilitator literasi yang empatik, kolaboratif, dan mampu meregenerasi kapasitas komunitasnya secara mandiri.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Gunawan, 2016) untuk mengelaborasi makna kehidupan secara subjektif yang dirasakan oleh warga emas di Yayasan Al-Jenderami. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kemampuannya dalam mengungkap secara mendalam representasi kehidupan lansia melalui sudut pandang subjek itu sendiri.

Subjek penelitian adalah enam warga senior PPSHIA Al-Jenderami yang dipilih secara purposif berdasarkan dua kriteria: (1) kesediaan berpartisipasi aktif dalam proses observasi dan wawancara, dan (2) lama tinggal minimal enam bulan di yayasan. Keenam informan tersebut meliputi ketua warga, ustadzah, dan warga biasa dengan rentang usia 60–80 tahun.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik. Pertama, observasi partisipatif dengan pendekatan TAWAMAS (Tawa bersama warga emas), yaitu keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas harian warga emas—termasuk makan bersama, pengajian fikih, senam taichi, dan kerja bakti—guna memahami dinamika sosial yang dirasakan (Gunawan, 2016). Kedua, wawancara semi-terstruktur dengan pendekatan Memory Card, yaitu pemanfaatan media visual kartu berisi pertanyaan untuk merangsang narasi personal warga emas (Meleong, 1991). Warga emas yang kalah dalam permainan mengambil kartu dan memberikan jawaban berdasarkan pengalaman dan kenangan pribadi. Ketiga, dokumentasi audiovisual berupa foto dan video sebagai bahan utama produksi film dokumenter.

Guna menjaga kualitas data dan meminimalkan subjektivitas peneliti dalam penelitian partisipatif, dua strategi validasi digunakan: (1) member checking, di mana transkrip wawancara dan interpretasi temuan dikonfirmasi kepada informan; dan (2) reflektivitas peneliti, melalui jurnal refleksi yang ditulis selama proses pengumpulan data untuk mendokumentasikan posisi dan asumsi peneliti.

Data dianalisis secara tematik mengikuti kerangka kerja Braun dan Clarke (2006) dalam enam tahap: familiarisasi data, pembuatan kode awal, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penulisan laporan. Analisis dilakukan terhadap transkrip wawancara, catatan lapangan observasi, dan materi audiovisual secara bersamaan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang representasi kehidupan warga emas.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pemberdayaan masyarakat ini berhasil dilaksanakan bersama Gerakan Suka Baca (GSB) di Sekolah Master Indonesia, Depok. Program berfokus pada peningkatan *emotional intelligence* dan *teamwork* relawan dalam mendampingi anak-anak marjinal.

Kegiatan dilakukan secara tatap muka melalui empat tahapan utama:

1. Sosialisasi: Tahap awal pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi yang bertujuan memperkenalkan urgensi kecerdasan emosional dan kerja sama tim dalam aktivitas literasi. Pada tahap ini relawan diminta mengidentifikasi tantangan komunikasi yang mereka hadapi di lapangan. Selain itu dilakukan *pre-test* untuk memperoleh baseline kemampuan relawan pada lima aspek: *self-awareness*, *empathy*, *emotional regulation*, *team collaboration*, dan *communication effectiveness*. Sosialisasi juga diikuti observasi awal yang menunjukkan variasi kemampuan komunikasi interpersonal dan kolaborasi di antara anggota tim.



Gambar 1. Sosialisasi kepada Relawan Gerakan Suka Baca

2. Tahap Pelatihan: Penguatan Kapasitas Sosial-Emosional

Pelatihan disampaikan melalui ceramah interaktif, simulasi, role-play, dan studi kasus. Pendekatan experiential learning mendorong peserta tidak hanya memahami konsep secara kognitif, tetapi juga menerapkan langsung pada situasi yang menyerupai konteks pendampingan anak marjinal.



Gambar 2. Pelatihan Bersama

3. Tahap Pendampingan: Implementasi di Lapangan

Setelah pelatihan, relawan didampingi dalam praktik lapangan untuk memastikan keterampilan yang diperoleh benar-benar diimplementasikan. Pada tahap ini teramati peningkatan koordinasi dalam pembagian tugas dan resolusi konflik kecil secara komunikatif.

4. Tahap Evaluasi Hasil

Hasil evaluasi di dapat melalui pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh indikator. Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test*, terjadi peningkatan signifikan pada seluruh indikator yang diukur. Nilai rata-rata kemampuan relawan meningkat lebih dari 40% di berbagai aspek, dengan rincian pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Keterampilan Sosial-Emosional Relawan GSB Depok

Aspek yang Diukur	<i>Pre-Test</i> (%)	<i>Post-Test</i> (%)	Peningkatan
<i>Self-Awareness</i>	38.1	87.6	+49.5
<i>Empathy (Understanding Others)</i>	57.1	91.4	+34.3
<i>Emotional Regulation</i>	52.4	90.5	+38.1
<i>Team Collaboration</i>	66.7	93.3	+26.6
<i>Communication Effectiveness</i>	81.0	96.2	+15.2

Hasil pada Tabel memperlihatkan peningkatan yang signifikan pada seluruh aspek yang diukur. Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek *self-awareness* (+49,5%), yang mengindikasikan bahwa sesi pelatihan berbasis refleksi berhasil mendorong relawan untuk pertama kalinya secara sadar mengidentifikasi pola emosi mereka sendiri. Ini penting karena sebagian besar relawan adalah mahasiswa muda yang sebelumnya belum pernah mengikuti pelatihan pengembangan diri secara formal. Tingginya peningkatan pada aspek ini juga dapat dijelaskan oleh efek *novelty*: paparan pertama terhadap konsep kecerdasan emosional cenderung menghasilkan lompatan skor yang besar, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian intervensi sejenis (Sha et al., 2022).

Peningkatan pada aspek *emotional regulation* (+38,1%) dan *empathy* (+34,3%) menunjukkan pola yang konsisten dengan model pelatihan berbasis pengalaman. Kedua aspek ini memerlukan latihan berulang dalam konteks nyata, sehingga peningkatannya sedikit lebih rendah dibanding *self-awareness* yang bersifat kognitif-reflektif. Aktivitas *role-play* dalam skenario konflik antar-relawan terbukti menjadi katalis utama perubahan ini: relawan yang awalnya cenderung reaktif mulai menunjukkan respons yang lebih terukur ketika menghadapi situasi emosional yang memancing. Hal ini selaras dengan temuan Ding et al. (2024) bahwa intervensi eksperiensial mampu mempercepat internalisasi regulasi emosi dibandingkan pendekatan ceramah semata.

Perubahan ini juga tercermin dalam refleksi verbal para relawan saat sesi evaluasi akhir. Salah satu relawan (R, perempuan, 21 tahun) menyatakan:

“Sebelum pelatihan, kalau ada anak yang susah diatur, saya langsung frustrasi dan diam. Sekarang saya coba tarik napas dulu dan tanya ke diri sendiri, kenapa dia bisa begitu.”

Ungkapan serupa disampaikan relawan lain (D, perempuan, 22 tahun):

“Saya jadi lebih sadar kalau emosi saya bisa menular ke anak-anak. Jadi saya jaga ekspresi wajah saya, terutama waktu mereka bikin kesalahan.”

Kutipan-kutipan ini menunjukkan terjadinya pergeseran dari orientasi reaktif menuju orientasi reflektif-empatik, yang merupakan inti dari kompetensi *emotional intelligence* dalam konteks pendampingan sosial. Aspek *team collaboration* mencatat peningkatan sebesar 26,6%, sedangkan *communication effectiveness* menunjukkan peningkatan paling kecil (+15,2%). Pola ini tidak mengejutkan: *communication effectiveness* memiliki skor *baseline* tertinggi sebelum pelatihan (81,0%), mengindikasikan bahwa relawan GSB sebenarnya sudah memiliki kecakapan komunikasi dasar yang cukup baik sebelum intervensi dilakukan. Dengan demikian, peningkatan yang lebih kecil pada aspek ini tidak mencerminkan inefektivitas pelatihan, melainkan efek *ceiling* yang lazim dalam desain penelitian *pre-post* (George & Mallery, 2003). Peningkatan *team collaboration*, meskipun secara absolut lebih rendah dari *self-awareness*, justru memiliki dampak praktis yang lebih luas karena bersifat kolektif dan langsung memengaruhi kualitas program literasi.

Pengamatan lapangan pasca-pelatihan memperkuat temuan kuantitatif tersebut. Selama sesi pendampingan, tim pemberdayaan masyarakat mencatat sejumlah perubahan perilaku yang terukur: (1) relawan lebih aktif menggunakan bahasa tubuh terbuka (kontak mata, posisi tubuh menghadap anak) saat mendampingi kegiatan membaca; (2) pembagian tugas dalam kelompok kecil berlangsung secara sukarela tanpa menunggu instruksi fasilitator, yang menunjukkan peningkatan inisiatif kolaboratif; dan (3) ketika muncul perbedaan pendapat dalam perencanaan kegiatan, relawan cenderung menggunakan kalimat “*menurut saya*” dan “*bagaimana kalau kita coba*” dibandingkan dengan kalimat konfrontatif. Perubahan komunikatif semacam ini merupakan indikator konkret dari internalisasi nilai-nilai *empathic communication* yang menjadi tujuan utama program.

Faktor Penyebab Peningkatan dan Implikasi Pedagogis

Beberapa faktor dapat menjelaskan mengapa intervensi ini menghasilkan peningkatan yang cukup signifikan dalam satu hari pelatihan. Pertama, pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) menempatkan relawan sebagai subjek aktif, bukan objek pelatihan. Proses identifikasi masalah secara kolektif di awal sesi menciptakan relevansi personal yang tinggi, relawan tidak belajar teori abstrak, melainkan memecahkan masalah nyata yang mereka hadapi sendiri di lapangan. Kedua, komposisi peserta yang homogen (relawan aktif GSB yang sudah saling mengenal) menciptakan *psychological safety* yang memungkinkan keterbukaan emosional lebih dalam selama simulasi dan refleksi. Ketiga, integrasi langsung antara materi pelatihan dan konteks kerja sehari-hari relawan (mendampingi anak-anak marjinal) memperkuat transfer pembelajaran dari ruang pelatihan ke lapangan (Kolb, 2015). Tanpa relevansi kontekstual ini, peningkatan skor post-test berpotensi tidak bertahan dalam jangka panjang.

Dampak Sosial dan Keberlanjutan Program

Dampak program ini melampaui perubahan skor individu. Pada level komunitas, peningkatan kualitas komunikasi relawan berdampak langsung pada pengalaman belajar anak-anak didampingi. Selama sesi pendampingan pasca-pelatihan, tim pengabdian mengamati peningkatan durasi keterlibatan anak-anak dalam kegiatan membaca (dari rata-rata 15 menit menjadi sekitar 25 menit per sesi) yang mengindikasikan suasana belajar yang lebih nyaman dan suportif. Selain itu, beberapa anak yang sebelumnya pasif mulai berani mengajukan pertanyaan kepada relawan, yang dapat diartikan sebagai respons terhadap perubahan komunikasi relawan yang lebih terbuka dan tidak menghakimi.

Dari sisi keberlanjutan, program ini dirancang agar tidak berhenti pada satu siklus pelatihan. Pembentukan tim *trainer of trainers* (ToT) internal merupakan strategi kunci untuk memastikan kapasitas yang dibangun tidak bergantung pada kehadiran tim pengabdian eksternal. Relawan yang telah mengikuti pelatihan akan dipersiapkan sebagai fasilitator bagi angkatan relawan berikutnya, sehingga tercipta ekosistem pembelajaran yang regeneratif. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Mustika et al. (2024) bahwa program berbasis komunitas yang memiliki mekanisme replikasi internal menunjukkan dampak jangka panjang yang lebih kuat dibandingkan program satu kali yang bergantung pada fasilitator luar.

D. PENUTUP

Program pemberdayaan masyarakat bertajuk “Membangun Komunitas Literasi yang Kuat: Peningkatan Communication Skills Relawan Gerakan Suka Baca di Depok” berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan kecerdasan emosional (emotional intelligence) dan kerja sama tim (teamwork) relawan sebagai dasar penguatan komunitas literasi. Keberhasilan ini tidak hanya ditunjukkan melalui peningkatan skor pre-test dan post-test, tetapi juga melalui ketercapaian indikator keberhasilan antara rencana dan realisasi kegiatan. Peningkatan kemampuan mitra tercermin dari perubahan perilaku komunikasi relawan yang lebih empatik, kolaboratif, dan reflektif dalam kegiatan literasi. Selain itu, keterlibatan relawan dalam proses pendampingan dan mentoring pascapelatihan menunjukkan terbangunnya rasa tanggung jawab sosial serta komitmen keberlanjutan program. Pelatihan yang menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) dan experiential learning terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan interpersonal dan sosial relawan. Hasil pre–post test menunjukkan adanya peningkatan rata-rata di atas 40% pada indikator self-awareness, empathy, team collaboration, dan emotional regulation.

Secara kualitatif, kegiatan ini memunculkan perubahan perilaku komunikasi yang signifikan. Relawan menjadi lebih empatik, reflektif, dan adaptif dalam menghadapi tantangan sosial di lapangan. Mereka juga menunjukkan kohesi yang lebih kuat dalam merencanakan dan menjalankan program literasi bersama anak-anak marjinal. Fokus ke depan diarahkan pada keberlanjutan program dengan rencana konkret yang akan dilaksanakan, yaitu pembentukan tim pelatih internal (trainer of trainers), pengembangan modul komunikasi empatik untuk orientasi relawan baru, serta pelaksanaan evaluasi berkala guna memastikan keterampilan yang diperoleh tetap terimplementasi secara konsisten di komunitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arindita, R. (2020). #BodyProudMums: Promoting body positivity through brand storytelling on social media. *UltimaComm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 319–341. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v12i2.1881>
- Chen, G., Gully, S. M., Li, N., & Kim, M. (2024). The future of motivation in and of teams. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 11, 469–498. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-111821-031621>
- Dancis, J. S., Coleman, B. R., & Ellison, E. R. (2023). Participatory action research as pedagogy: Stay messy. *Journal of Participatory Research Methods*, 4(2), Article 75174. <https://doi.org/10.35844/001c.75174>
- Ding, C., Ramdas, M., & Mortillaro, M. (2024). Emotional intelligence in applied settings: Approaches to its theoretical model, measurement, and application. *Frontiers in Psychology*, 15, 1387152. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1387152>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Allyn & Bacon.
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Mathieu, J. E., Hollenbeck, J. R., van Knippenberg, D., & Ilgen, D. R. (2017). A century of work teams in the Journal of Applied Psychology. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 452–467. <https://doi.org/10.1037/apl0000128>
- Mustika, R. A., Loka, H., & Lampung, B. (2024). Efektivitas implementasi kurikulum merdeka berbasis komunitas guna pengembangan teamwork yang bersinergi pada madrasah. *Perspektif*, 17(1), 22–34.
- Paredes-Saavedra, M., Vallejos, M., Huanchuire-Vega, S., Morales-García, W. C., & Geraldo-Campos, L. A. (2024). Work team effectiveness: Importance of organizational culture, work climate, leadership, creative synergy, and emotional intelligence in university employees. *Administrative Sciences*, 14(11), 280. <https://doi.org/10.3390/admsci14110280>
- Robinson, M. D., Fetterman, A. K., et al. (2023). Affectively effective: Work-related emotional intelligence as a predictor of organizational citizenship behavior. *Frontiers in Psychology*, 14, 1092254. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1092254>
- Sha, J., Ren, L., Yu, F., & Li, W. (2022). Emotional Intelligence, Emotional Regulation Strategies, and Subjective Well-being among University Teachers. *Frontiers in Psychology*, 13, 811260. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.811260>