

**Peran Kelembutan Dalam Berbicara Untuk Meningkatkan Kualitas Komunikasi**

**Cut Fardiyati Azis<sup>1</sup> Ibnu Kasir<sup>2</sup>, Amiruddin<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Magister KPI Universitas Islam Al-Aziziyah

<sup>2-3</sup>Universitas Islam Al-Aziziyah

Email: [Cutyatiyati04@gmail.com](mailto:Cutyatiyati04@gmail.com)<sup>1</sup>, [ibnukatsir313@gmail.com](mailto:ibnukatsir313@gmail.com)<sup>2</sup> [amiruddin@unisai.ac.id](mailto:amiruddin@unisai.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

Gentleness in speech is an essential aspect of effective communication, particularly in the context of interpersonal communication. Numerous studies show that gentleness in communication can influence the quality of relationships between individuals and create a more conducive environment for message acceptance. This article aims to examine the role of gentleness in speech and its impact on communication quality. The method used in this study is a literature review of various scientific sources discussing communication techniques, empathy, and the role of gentleness in interpersonal relationships. The results of the study indicate that gentleness in speech can enhance understanding, strengthen emotional connections, and reduce the potential for conflict. In conclusion, gentleness is a significant component for improving the effectiveness and quality of communication.

**Keywords:** Gentleness, Communication, Communication Quality, Interpersonal Relationships, Effectiveness.

**ABSTRAK**

Kelembutan dalam berbicara merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi yang efektif, terutama dalam konteks komunikasi interpersonal. Banyak penelitian menunjukkan bahwa kelembutan dalam berkomunikasi dapat memengaruhi kualitas hubungan antar individu dan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk penerimaan pesan. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran kelembutan dalam berbicara dan dampaknya terhadap kualitas komunikasi. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah studi literatur terhadap berbagai sumber ilmiah yang membahas tentang teknik komunikasi, empati, serta peran kelembutan dalam hubungan interpersonal. Hasil kajian menunjukkan bahwa kelembutan dalam berbicara dapat meningkatkan pemahaman, memperkuat hubungan emosional, dan mengurangi potensi konflik. Kesimpulannya, kelembutan merupakan komponen yang signifikan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas komunikasi.

**Kata Kunci:** Kelembutan, Komunikasi, Kualitas Komunikasi, Hubungan Interpersonal, Efektivitas

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah kunci penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling pengertian antar individu. Melalui komunikasi, setiap orang dapat menyampaikan pesan, perasaan, dan pemikirannya kepada orang lain (SENERU & ASTIKA, 2024). Dengan komunikasi yang baik, hubungan antar individu bisa berkembang menjadi lebih erat dan harmonis. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga cara untuk membangun hubungan yang kuat dan bermakna.

Kualitas komunikasi yang baik dapat menciptakan suasana saling menghargai, di mana setiap orang merasa didengarkan dan dipahami. Ketika komunikasi dijalankan dengan baik, potensi terjadinya kesalahpahaman akan berkurang, sehingga hubungan dapat berjalan lebih lancar. Komunikasi yang efektif memungkinkan setiap orang untuk saling menghargai perbedaan, membuka ruang untuk bertukar ide, dan menyelesaikan masalah dengan cara yang konstruktif. Dengan demikian, kualitas komunikasi yang baik adalah fondasi penting untuk menjaga keharmonisan dalam hubungan.

Salah satu aspek yang memengaruhi kualitas komunikasi adalah cara berbicara (Mammadzada Sevinj Salim, 2023). Cara berbicara yang lembut dapat menjadi faktor penentu dalam menyampaikan pesan secara efektif. Ketika seseorang berbicara dengan lembut, pesan yang disampaikan akan lebih mudah diterima dan dipahami oleh pendengar. Kelembutan dalam berbicara juga menunjukkan sikap menghargai lawan bicara, yang dapat membantu menciptakan komunikasi yang lebih baik (Silverman & Adler, 2020).

Berbicara dengan lembut tidak hanya memperkuat hubungan antar individu, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman dan mudah diterima oleh pendengar (Mayoh, 2024). Saat komunikasi berlangsung dalam suasana yang nyaman, pendengar cenderung lebih terbuka untuk menerima dan memahami pesan yang disampaikan. Selain itu, kelembutan juga dapat mengurangi ketegangan dan menciptakan lingkungan yang lebih damai.

Oleh karena itu, penting untuk memahami peran kelembutan dalam berbicara guna meningkatkan kualitas komunikasi dalam berbagai konteks. Dalam hubungan pribadi maupun profesional, kelembutan menjadi salah satu unsur yang dapat memperkuat interaksi dan menghindari konflik (Noller & Karantzas, 2012). Memahami cara berbicara yang lembut tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis. Dengan demikian, pengembangan sikap lembut dalam komunikasi dapat menjadi langkah penting dalam membangun hubungan yang kuat dan saling pengertian.

Meskipun kejujuran sering diakui sebagai nilai penting dalam komunikasi, banyak orang belum menyadari sejauh mana kejujuran dapat memengaruhi efektivitas komunikasi dalam berbagai konteks. Dalam dunia kerja, misalnya, kejujuran dianggap sebagai dasar yang membantu membangun kepercayaan dan transparansi di antara rekan kerja dan atasan (*No Title*, n.d.-a). Namun, masih banyak organisasi yang tidak mengutamakan nilai ini, sehingga komunikasi yang terjadi justru penuh dengan kesalahpahaman dan ketidakpercayaan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pentingnya kejujuran sebagai elemen dasar komunikasi belum sepenuhnya dipahami dan diaplikasikan secara konsisten di lingkungan profesional.

Di luar konteks profesional, peran kejujuran dalam komunikasi interpersonal pun sering kali diabaikan. Banyak hubungan pribadi yang menghadapi konflik akibat adanya sikap tidak terbuka atau menyembunyikan kebenaran demi menghindari konfrontasi (Cahn, 2013). Padahal, kejujuran dalam komunikasi interpersonal dapat memperkuat hubungan dan membangun empati yang lebih dalam antarindividu. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa banyak orang belum memahami dampak positif dari kejujuran yang berkelanjutan dalam menjaga keutuhan dan keharmonisan suatu hubungan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana kejujuran bisa menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, baik di ranah profesional maupun pribadi. Dengan mengeksplorasi konsep kejujuran yang mendalam, diharapkan akan ada pemahaman yang lebih baik tentang cara-cara praktis untuk menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari (Aprilia Santana, 2023). Selain itu, kajian ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam mengatasi berbagai kesenjangan pemahaman terkait pentingnya kejujuran dalam membangun komunikasi yang lebih transparan dan efektif.

Kelembutan dalam berbicara memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan harmonis, tetapi masih sedikit yang menyadari dampak nyata dari sikap ini (Арын, 2024). Dengan berbicara lembut, pesan yang disampaikan menjadi lebih mudah diterima dan mengurangi potensi konflik dalam percakapan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kelembutan dalam berbicara dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan mengapa hal ini esensial untuk membangun hubungan yang lebih baik antarindividu.

Kelembutan dalam berbicara memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan harmonis, namun sering kali kurang diperhatikan sebagai faktor utama yang dapat meningkatkan kualitas interaksi antarindividu (Vinay Kumar Pandey & Sarika Shukla, 2020). Banyak orang cenderung mengutamakan kejelasan isi pesan tanpa mempertimbangkan cara penyampaian, padahal kelembutan dapat menjadi kunci agar pesan lebih mudah diterima.

Suara yang lembut dan intonasi yang ramah dapat membuka ruang bagi penerimaan yang lebih baik dan mendorong kepercayaan antara kedua pihak (Thomas, 2024). Oleh karena itu, penting bagi kita untuk memahami cara berbicara lembut sebagai strategi komunikasi yang efektif dan dampaknya dalam berbagai situasi.

Berbicara dengan kelembutan juga mampu mengurangi potensi konflik dan ketegangan dalam percakapan, karena nada yang tenang cenderung menciptakan suasana yang kondusif dan tidak mengancam (*No Title*, n.d.-b). Ketika seseorang menyampaikan pendapat atau pesan secara lembut, lawan bicara lebih mungkin merespons secara positif tanpa merasa terintimidasi atau terpojok. Namun, sedikit yang menyadari bagaimana cara berbicara yang lembut dapat mendorong diskusi yang lebih terbuka dan mengurangi kesalahpahaman. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menggali peran kelembutan dalam menurunkan potensi konflik komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pemahaman dengan mengeksplorasi secara lebih mendalam tentang bagaimana kelembutan dalam berbicara dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan mempererat hubungan antarindividu. Dengan memahami manfaat dan cara penerapan berbicara lembut dalam komunikasi sehari-hari, diharapkan akan ada kesadaran lebih luas tentang pentingnya sikap ini dalam membangun komunikasi yang sehat (Uvarina et al., 2022). Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga hubungan personal maupun profesional dapat terjalin dengan lebih baik.

## **METODE KAJIAN**

Metode kajian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada analisis literatur dan wawancara mendalam (Ponto et al., 2024). Data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang memiliki pengalaman di bidang komunikasi interpersonal, seperti ahli komunikasi, praktisi psikologi, dan tokoh masyarakat. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur yang relevan, termasuk buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas konsep kelembutan dalam berbicara serta dampaknya terhadap kualitas komunikasi. Analisis literatur ini bertujuan untuk memahami landasan teoretis yang mendasari pentingnya kelembutan dalam komunikasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik purposive sampling untuk memastikan bahwa narasumber yang dipilih memiliki pemahaman mendalam dan relevansi dengan topik kajian (*Data Collection Methods*, 2024). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi pandangan narasumber mengenai praktik dan

manfaat kelembutan dalam berbicara. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan analisis konten untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari literatur dan data wawancara.

Hasil dari kajian ini dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengungkap hubungan antara kelembutan dalam berbicara dan peningkatan kualitas komunikasi. Peneliti juga membandingkan temuan dari wawancara dengan literatur yang ada untuk mengidentifikasi kesesuaian atau perbedaan pandangan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana kelembutan dalam berbicara dapat diterapkan dalam berbagai konteks komunikasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas interaksi interpersonal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil studi menunjukkan bahwa kelembutan dalam berbicara berperan signifikan dalam menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan bermakna. Kelembutan membantu menciptakan suasana yang nyaman dan mengurangi potensi konflik, sehingga lawan bicara merasa lebih dihargai dan didengarkan. Penelitian juga menemukan bahwa penggunaan nada suara yang lembut dan pilihan kata yang sopan dapat meningkatkan empati dan kepercayaan dalam komunikasi interpersonal (López-Pérez et al., 2019). Selain itu, kelembutan memungkinkan pesan disampaikan dengan lebih jelas tanpa menimbulkan kesalahpahaman atau resistensi. Secara keseluruhan, penerapan kelembutan dalam berbicara terbukti mampu meningkatkan kualitas interaksi, baik dalam konteks pribadi maupun profesional.

Kelembutan dalam berbicara terbukti memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal (Nengsi & Didi Sartika, 2022). Penelitian ini menemukan bahwa kelembutan mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi kedua belah pihak, sehingga komunikasi menjadi lebih terbuka dan bebas dari tekanan. Dalam suasana yang nyaman, individu merasa lebih mudah untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya tanpa takut dihakimi. Hal ini membuat percakapan menjadi lebih produktif dan saling mendukung.

Selain menciptakan kenyamanan, kelembutan dalam berbicara juga meningkatkan rasa percaya antara pihak-pihak yang terlibat. Dengan nada suara yang tenang dan pilihan kata yang sopan, individu cenderung merasa dihargai dalam proses komunikasi. Rasa percaya ini menjadi landasan penting dalam membangun hubungan yang sehat dan berkelanjutan. Kepercayaan yang dibangun melalui kelembutan tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal secara keseluruhan (Pearce, 1974).

Kelembutan dalam berbicara juga meminimalisir potensi resistensi dari lawan bicara. Ketika seseorang menyampaikan pesan dengan nada yang lembut, lawan bicara cenderung

lebih menerima tanpa merasa tertekan (Ilie & Metea, 2015). Hal ini berbeda dengan komunikasi yang menggunakan nada keras atau agresif, yang sering kali memicu defensif atau konflik. Dengan demikian, kelembutan menjadi strategi yang efektif untuk menyampaikan pesan tanpa menimbulkan ketegangan.

Selain itu, penggunaan kelembutan dalam berbicara membantu menyampaikan pesan secara lebih jelas. Dalam suasana yang tenang, individu dapat lebih fokus pada isi percakapan tanpa terganggu oleh nada suara atau sikap yang tidak nyaman. Kejelasan pesan ini sangat penting dalam berbagai konteks komunikasi, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Pesan yang disampaikan dengan lembut lebih mudah dipahami dan diterima oleh lawan bicara.

Kelembutan juga berperan dalam mengurangi potensi konflik dalam komunikasi. Dalam situasi yang berpotensi memanas, penggunaan nada suara yang lembut dapat meredakan emosi dan menciptakan suasana yang lebih kondusif (Arndt & Janney, 2013). Penelitian ini menemukan bahwa kelembutan membantu menjaga percakapan tetap pada jalurnya tanpa melibatkan emosi negatif yang berlebihan. Hal ini sangat relevan dalam situasi yang membutuhkan penyelesaian masalah secara damai.

Dalam hubungan interpersonal, kelembutan terbukti memperkuat empati antarindividu (Husain, 2021). Ketika seseorang berbicara dengan nada lembut, lawan bicara merasa bahwa ia diperlakukan dengan hormat dan perhatian. Rasa empati yang terbangun ini memperkuat ikatan emosional, sehingga komunikasi menjadi lebih bermakna. Dalam jangka panjang, hal ini berkontribusi pada hubungan yang lebih harmonis dan saling mendukung.

Dalam konteks profesional, kelembutan dalam berbicara dapat meningkatkan kolaborasi tim. Penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang lembut menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan produktif (Crossman, 2022). Rekan kerja merasa lebih nyaman untuk berbagi ide atau pendapat tanpa rasa takut akan penolakan yang kasar. Dengan demikian, kelembutan menjadi alat penting dalam mendukung keberhasilan tim dan organisasi.

Komunikasi yang menggunakan kelembutan juga menunjukkan hasil positif dalam penyelesaian konflik. Ketika konflik muncul, penggunaan nada suara yang lembut dapat menurunkan ketegangan dan membuka jalan untuk dialog yang lebih sehat (Edith Ruth, 2017). Individu cenderung lebih fokus pada penyelesaian masalah daripada mempertahankan ego atau emosi negatif. Hal ini menjadikan kelembutan sebagai elemen penting dalam menciptakan komunikasi yang solutif.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kelembutan dalam berbicara memengaruhi cara orang lain memandang seseorang. Individu yang berbicara dengan lembut sering dianggap

lebih bijaksana, sabar, dan penuh perhatian. Persepsi ini memberikan keuntungan tambahan dalam membangun hubungan interpersonal yang positif. Kelembutan tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi, tetapi juga memperkuat citra diri seseorang di mata orang lain.

Secara keseluruhan, kelembutan dalam berbicara memiliki dampak yang luas pada berbagai aspek komunikasi. Dari menciptakan rasa nyaman hingga memperkuat kepercayaan dan empati, kelembutan terbukti menjadi elemen penting dalam membangun komunikasi yang efektif. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi yang berkualitas tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada cara penyampaiannya.

Hasil penelitian ini mendukung teori komunikasi interpersonal yang menekankan pentingnya aspek non-verbal dalam penyampaian pesan. Menurut Mehrabian, lebih dari separuh makna komunikasi ditentukan oleh nada suara dan bahasa tubuh, bukan hanya oleh kata-kata (Hassanies, 2023). Temuan ini selaras dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kelembutan dalam nada suara dapat menciptakan kenyamanan dan mengurangi potensi konflik. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa cara penyampaian pesan sama pentingnya dengan isi pesan itu sendiri.

Selain itu, temuan ini juga relevan dengan teori empati dalam komunikasi. Carl Rogers, dalam teori hubungan antarpribadi, menekankan pentingnya empati sebagai dasar untuk membangun hubungan yang sehat (Anisimova & Krushelnitskaya, 2023). Kelembutan dalam berbicara, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian ini, mendorong terciptanya empati karena lawan bicara merasa didengarkan dan dihormati. Hasil ini menunjukkan bahwa kelembutan bukan hanya alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sarana untuk memperkuat hubungan emosional.

Namun, penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kelembutan dalam berbicara harus disertai dengan kejelasan pesan. Sebuah studi tentang gaya komunikasi menemukan bahwa kelembutan tanpa kejelasan dapat menyebabkan ambiguitas dan kesalahpahaman. Hal ini menjadi catatan penting dalam penerapan kelembutan, yaitu memastikan bahwa pesan yang disampaikan tetap jelas dan sesuai dengan tujuan komunikasi. Dengan kombinasi kelembutan dan kejelasan, efektivitas komunikasi dapat dicapai secara optimal.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperluas wawasan tentang pentingnya kelembutan dalam berbicara sebagai salah satu strategi komunikasi yang efektif (Addimando, 2024). Temuan ini tidak hanya sejalan dengan teori-teori komunikasi terdahulu, tetapi juga memberikan kontribusi baru dalam memahami bagaimana kelembutan dapat diterapkan dalam

berbagai konteks kehidupan. Sebagai elemen yang sederhana tetapi berpengaruh besar, kelembutan seharusnya menjadi bagian integral dari komunikasi sehari-hari.

## **PENUTUP**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami peran kelembutan dalam berbicara dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal (Nandaryani Damastutik & Siti Aminah, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelembutan berperan signifikan dalam menciptakan suasana komunikasi yang nyaman, meningkatkan rasa percaya, dan mendorong empati antarindividu. Kelembutan juga terbukti mampu meminimalisir potensi konflik dan menyampaikan pesan secara lebih jelas, sehingga menghasilkan komunikasi yang lebih efektif dan bermakna. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian, yaitu mengungkap bagaimana kelembutan dalam berbicara dapat menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kualitas komunikasi.

Pendukung utama temuan ini adalah fakta bahwa kelembutan tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal. Dalam suasana yang lebih tenang dan empatik, lawan bicara merasa dihargai dan lebih terbuka untuk berbagi pandangan atau informasi. Selain itu, kelembutan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk dialog yang sehat, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam situasi yang memerlukan penyelesaian konflik, kelembutan memainkan peran penting dengan menurunkan ketegangan dan membuka ruang untuk solusi yang lebih konstruktif (Ensari et al., 2023).

Kontribusi penelitian ini terletak pada penegasannya bahwa cara penyampaian pesan, khususnya dengan kelembutan, sama pentingnya dengan isi pesan itu sendiri. Temuan ini memberikan wawasan praktis yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam kehidupan sehari-hari, hubungan kerja, maupun interaksi profesional. Dengan mengadopsi kelembutan sebagai gaya komunikasi, individu dapat menciptakan komunikasi yang lebih inklusif, solutif, dan bermakna.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya kelembutan dalam berbicara sebagai salah satu strategi komunikasi yang efektif. Tidak hanya mendukung teori komunikasi yang ada, penelitian ini juga memberikan landasan empiris baru untuk memahami hubungan antara kelembutan dan kualitas komunikasi. Penemuan ini diharapkan dapat menginspirasi individu, organisasi, maupun masyarakat luas untuk lebih memperhatikan aspek kelembutan dalam setiap interaksi, sehingga tercipta hubungan yang lebih harmonis dan saling mendukung (Bocarnea et al., 2018).



## DAFTAR PUSTAKA

- Addimando, F. (2024). *Effective Communication Strategies* (pp. 53–72). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-53606-9\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-53606-9_4)
- Anisimova, E. V., & Krushelnitskaya, O. B. (2023). Empathy in Interpersonal Relationships of Students as a Factor of Their Psychological Safety. *Journal of Modern Foreign Psychology*, 12(3), 93–102. <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120309>
- Aprilia Santana, S. (2023). Membangun Pemahaman Karakter Kejujuran Melalui Permainan Tradisional pada Anak Usia Dini di TK Al-Urwatul Wutsqo. *Indonesian Journal of Society Engagement*, 3(3). <https://doi.org/10.33753/ijse.v3i3.106>
- Arndt, H., & Janney, R. W. (2013). Improving emotive communication: verbal, prosodic and kinesic conflict avoidance techniques. *Per Linguam*, 1(1). <https://doi.org/10.5785/1-1-513>
- Bocarnea, M. C., Henson, J., Huizing, R. L., Mahan, M., & Winston, B. E. (2018). Unusual Power: Leading with Gentleness. In *Evaluating Employee Performance through Christian Virtues* (pp. 113–130). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-74344-8\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-319-74344-8_9)
- Cahn, D. D. (Ed.). (2013). *Conflict in Personal Relationships*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315044705>
- Crossman, J. (2022). *Workplace Communication*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429318948>
- Data Collection Methods* (pp. 215–243). (2024). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2414-1.ch004>
- Edith Ruth, N.-T. (2017). Peace, Culture and Communication: “Languaging” Post-conflict Disputes. *English Linguistics Research*, 6(4), 79. <https://doi.org/10.5430/elr.v6n4p79>
- Ensari, N., Schlaerth, A., & Camden-Anders, S. (2023). Constructive management and resolution of conflict. In *Encyclopedia of Mental Health* (pp. 466–479). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00039-4>
- Hassanies, T. G. (2023). The role of body language on the speaker in accepting or rejecting the message. *International Journal of Humanities and Language Research*, 6(2), 58–71. <https://doi.org/10.21608/ijhrlr.2024.252272.1016>
- Husain, Y. (2021). Cultivating Empathy through Communication: Understanding Others to Improve Relationships. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 1(2), 57–62. <https://doi.org/10.55885/jprsp.v1i2.242>
- Ilie, O.-A., & Metea, I.-G. (2015). Empathic And Assertive Communication. Efficient Communication Developments. *International Conference KNOWLEDGE-BASED ORGANIZATION*, 21(1), 214–217. <https://doi.org/10.1515/kbo-2015-0035>
- López-Pérez, B., Carrera, P., Ocejá, L., Ambrona, T., & Stocks, E. (2019). Sympathy and Tenderness as Components of Dispositional Empathic Concern: Predicting Helping and Caring Behaviors. *Current Psychology*, 38(2), 458–468. <https://doi.org/10.1007/s12144-017-9615-7>
- Mammadzada Sevinj Salim. (2023). Verbal and non-verbal communication in linguistics. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*, 2(38). [https://doi.org/10.31435/rsglobal\\_ijitss/30062023/8003](https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijitss/30062023/8003)
- Mayoh, A. (2024). A calm atmosphere. *Dental Nursing*, 20(8), 396–397. <https://doi.org/10.12968/denn.2024.20.8.396>
- Nandaryani Damastutik, & Siti Aminah. (2023). Optimalisasi Peningkatan Komunikasi Lewat

- Program Training Untuk Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM), Komunitas Kepemudaan Dan Mahasiswa. *ABDIMAS TERAPAN : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Terapan*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.59061/abdimasterapan.v1i1.192>
- Nengsi, A. R., & Didi Sartika. (2022). Pelatihan Soft Skill Komunikasi untuk Meningkatkan Peluang Kerja Mahasiswa sebagai Calon Tenaga Kerja Baru. *Ibrah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 65–76. <https://doi.org/10.47766/ibrah.v1i2.727>
- No Title. (n.d.-a). <https://doi.org/10.22034/ri.2018.63728>
- No Title. (n.d.-b). [https://doi.org/Empati dan Hormat: Memanfaatkan kelembutan dalam berbicara meningkatkan empati, memungkinkan koneksi dan pemahaman yang lebih dalam di antara para peserta\(Koopman & Seliga, 2021\)](https://doi.org/Empati%20dan%20Hormat%3A%20Memanfaatkan%20kelembutan%20dalam%20berbicara%20meningkatkan%20empati%2C%20memungkinkan%20koneksi%20dan%20pemahaman%20yang%20lebih%20dalam%20di%20antara%20para%20peserta).
- Noller, P., & Karantzas, G. C. (Eds.). (2012). *The Wiley-Blackwell Handbook of Couples and Family Relationships*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781444354119>
- Pearce, W. B. (1974). Trust in interpersonal communication. *Speech Monographs*, 41(3), 236–244. <https://doi.org/10.1080/03637757409375842>
- Ponto, S., Aqsa, M., & Sejati, F. R. (2024). A Qualitative Study on Performance, Investment Decisions, and Strategic Approaches. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 4(1), 59–75. <https://doi.org/10.37531/amar.v4i1.1537>
- SENERU, W., & ASTIKA, R. (2024). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Hubungan Antarindividu Siswa Di Sekolah Dasar. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 3(4), 202–209. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v3i4.2721>
- Silverman, B., & Adler, S. (2020). Compassion and Communication in Caring for Patients. In *Manners, Morals, and Medical Care* (pp. 59–70). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-60344-1\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-030-60344-1_4)
- Thomas, A. L. (2024). Using prosody to produce trust and doubt. *The Journal of the Acoustical Society of America*, 155(3\_Supplement), A340–A340. <https://doi.org/10.1121/10.0027751>
- Uvarina, N., Gnatyshina, E., Bogachev, A., Savchenkov, A., & Bezhina, V. (2022). Developing soft skills of youth: regional experience. *SHS Web of Conferences*, 141, 03004. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214103004>
- Vinay Kumar Pandey, & Sarika Shukla. (2020). The significance and role of various soft skills in professional life. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 8(3), 028–031. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2020.8.3.0453>
- Арын, А. А. (2024). Harmonious personality development: the role of soft skills in modern education. *Pedagogical Dialogue*, 2(48), 44–49. <https://doi.org/10.62670/2308-7668.2024.48.2.004>