PILAR Jurnal "Pengabdian Ilmiah Nusantara"
VOL. 3 NO. 2
JULI 2026
E-ISSN: 3048-2682

PELATIHAN RETORIKA DAN MANAJEMEN KONFLIK UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI KOMUNIKASI EFEKTIF PESERTA DIDIK DI PKBM SAHABAT CENDEKIA BATAM

Neni Marlina Br Purba[1], Yuliadi[2]
[1,2] Universitas Putera Batam, Batam Kepulauan Riau
**) corresponding author*

Keywords
Rhetoric Training; Conflict Management; Effective Communication; Public Speaking; Community Service; Non-Formal Education; PKBM.

Abstract
Effective communication and conflict management are essential competencies for students in non-formal education settings to support academic success, social interaction, and future career readiness. However, many learners at PKBM Sahabat Cendekia Batam experience challenges in expressing ideas confidently, delivering persuasive messages, and resolving interpersonal conflicts constructively. This community service program aimed to enhance participants' competencies in public speaking, persuasive communication, and conflict management through a structured rhetoric and conflict management training program. The program was implemented using participatory approaches, including needs assessment, interactive lectures, simulations, role-playing, group discussions, and mentoring sessions. Training materials covered the principles of effective rhetoric, verbal and non-verbal communication, persuasive speaking techniques, conflict identification, negotiation strategies, and collaborative problem-solving. Evaluation was conducted through observations, performance assessments, and participant feedback before and after the training. The results indicated significant improvements in participants' confidence, communication effectiveness, presentation skills, and ability to manage interpersonal conflicts constructively. Participants also demonstrated greater competence in organizing arguments, responding to differing opinions respectfully, and applying collaborative conflict resolution strategies in various communication contexts. This program contributed to strengthening students' soft skills, fostering positive interpersonal relationships, and preparing learners for higher education, the workplace, and active participation in society.

1. PENDAHULUAN

Pendidikan nonformal memiliki peran penting dalam memberikan akses pembelajaran bagi masyarakat yang membutuhkan penguatan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan sosial. PKBM sebagai satuan pendidikan nonformal tidak hanya berfungsi sebagai tempat belajar akademik, tetapi juga sebagai ruang pembentukan kompetensi hidup peserta didik. Dalam konteks tersebut, kemampuan komunikasi menjadi salah satu keterampilan dasar yang perlu dikembangkan karena berhubungan dengan keberhasilan peserta didik dalam menyampaikan gagasan, membangun relasi sosial, dan beradaptasi dengan lingkungan

belajar maupun dunia kerja. Pendidikan abad ke-21 menekankan pentingnya keterampilan sosial-emosional, komunikasi, pemecahan masalah, dan kemampuan bekerja sama sebagai bekal keberhasilan individu di masyarakat (OECD, 2024). Oleh karena itu, pelatihan retorika dan manajemen konflik menjadi kebutuhan strategis dalam mendukung pengembangan diri peserta didik PKBM Sahabat Cendekia Batam.

Komunikasi efektif merupakan kemampuan untuk menyampaikan pesan secara jelas, tepat, persuasif, dan dapat dipahami oleh orang lain. Dalam proses pendidikan, komunikasi tidak hanya berkaitan dengan berbicara, tetapi juga mencakup kemampuan mendengar, memahami lawan bicara, mengelola emosi, serta merespons situasi secara bijak. DeVito (2019) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik sangat dipengaruhi oleh kejelasan pesan, empati, keterbukaan, dan kemampuan memberikan umpan balik. Peserta didik yang memiliki kemampuan komunikasi efektif akan lebih mudah berpartisipasi dalam diskusi, menyampaikan pendapat, dan membangun hubungan sosial yang sehat. Dengan demikian, penguatan kompetensi komunikasi menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran di PKBM.

Retorika sebagai seni berbicara memiliki peran penting dalam membentuk kemampuan peserta didik untuk menyusun gagasan secara runtut, meyakinkan, dan sesuai dengan konteks audiens. Sejak masa klasik, retorika dipahami sebagai kemampuan menggunakan bahasa untuk memengaruhi, menjelaskan, dan membangun pemahaman bersama (Aristotle, 2007). Dalam konteks pendidikan modern, retorika tidak hanya digunakan untuk pidato formal, tetapi juga untuk presentasi, diskusi, wawancara, negosiasi, dan komunikasi sosial sehari-hari. Lucas (2020) menegaskan bahwa keterampilan berbicara di depan umum dapat meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan berpikir kritis, serta kecakapan menyampaikan ide secara terstruktur. Oleh sebab itu, pelatihan retorika sangat relevan diberikan kepada peserta didik PKBM agar mereka lebih percaya diri dalam menyampaikan pendapat.

Permasalahan yang sering dihadapi peserta didik dalam komunikasi adalah rendahnya rasa percaya diri, kurangnya penguasaan struktur penyampaian, penggunaan bahasa yang belum tepat, serta kecemasan saat berbicara di depan orang lain. Kondisi tersebut dapat menghambat peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran, berinteraksi dengan teman, maupun mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja. Bandura (1997) menyatakan bahwa keyakinan diri atau self-efficacy berpengaruh terhadap keberanian seseorang dalam bertindak, menyelesaikan tugas, dan menghadapi tantangan. Selain itu, Morreale, Spitzberg, dan Barge (2013) menjelaskan bahwa kompetensi komunikasi dapat ditingkatkan melalui latihan, pengalaman langsung, dan umpan balik yang berkelanjutan. Karena itu, pelatihan yang berbasis praktik menjadi pendekatan yang tepat untuk meningkatkan kemampuan retorika peserta didik.

Selain kemampuan berbicara, peserta didik juga perlu dibekali keterampilan manajemen konflik. Konflik merupakan bagian alami dari interaksi sosial karena setiap individu memiliki latar belakang, kepentingan, nilai, dan cara pandang yang berbeda. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa konflik dapat berdampak negatif apabila tidak dikelola dengan baik, tetapi juga dapat menjadi sarana pembelajaran apabila diarahkan secara konstruktif. Dalam lingkungan belajar, konflik dapat muncul dalam bentuk perbedaan pendapat, kesalahpahaman, persaingan, atau ketegangan antarpeserta didik. Oleh karena itu, kemampuan mengelola konflik secara positif sangat penting agar peserta didik mampu menyelesaikan masalah tanpa kekerasan, menjaga hubungan sosial, dan membangun suasana belajar yang kondusif.

Manajemen konflik menuntut kemampuan memahami sumber masalah, mengendalikan emosi, mendengarkan pihak lain, melakukan negosiasi, dan mencari solusi bersama. Thomas dan Kilmann (1974) mengemukakan bahwa gaya pengelolaan konflik dapat dilakukan melalui kompetisi, kolaborasi, kompromi, menghindar, dan akomodasi, bergantung pada situasi yang dihadapi. Dalam pendidikan, pendekatan kolaboratif lebih dianjurkan karena mendorong peserta didik untuk mencari penyelesaian yang saling menguntungkan. Johnson dan Johnson (2005) juga menekankan bahwa penyelesaian konflik secara konstruktif dapat meningkatkan keterampilan sosial, tanggung jawab, serta kemampuan mengambil keputusan. Dengan demikian, pelatihan manajemen konflik dapat membantu peserta didik PKBM mengembangkan sikap komunikatif, toleran, dan solutif.

Kebutuhan terhadap pelatihan retorika dan manajemen konflik semakin penting karena peserta didik PKBM umumnya memiliki latar belakang sosial, usia, pengalaman, dan kebutuhan belajar yang beragam. Keberagaman tersebut dapat menjadi kekuatan, tetapi juga berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi apabila tidak dikelola dengan baik. UNESCO (2024) menekankan bahwa pendidikan sosial-emosional perlu mengembangkan kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, dan resolusi konflik agar peserta didik mampu menghadapi tantangan kehidupan. Goleman (1995) juga menegaskan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam kemampuan seseorang mengelola diri, memahami orang lain, dan membangun hubungan sosial. Oleh sebab itu, kegiatan pengabdian ini diarahkan untuk memperkuat keterampilan komunikasi sekaligus kemampuan peserta didik dalam mengelola konflik secara dewasa.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan "Pelatihan Retorika dan Manajemen Konflik untuk Meningkatkan Kompetensi Komunikasi Efektif Peserta Didik di PKBM Sahabat Cendekia Batam" memiliki relevansi yang kuat dengan kebutuhan penguatan soft skills peserta didik. Program ini diharapkan mampu memberikan pengalaman belajar yang aplikatif melalui ceramah interaktif, simulasi, diskusi kelompok, praktik berbicara, studi kasus konflik, dan pendampingan. Kolb (1984) menjelaskan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman memungkinkan peserta didik memahami konsep melalui praktik langsung, refleksi, dan penerapan dalam situasi nyata. Brookfield (2013) menambahkan bahwa pembelajaran orang dewasa dan pendidikan nonformal akan lebih efektif apabila peserta dilibatkan secara aktif dalam proses belajar. Dengan pendekatan tersebut, pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan berbicara, keterampilan menyampaikan gagasan, serta kecakapan peserta didik dalam menyelesaikan konflik secara konstruktif.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan Participatory Learning and Action (PLA) yang menempatkan peserta didik sebagai subjek aktif dalam setiap tahapan pembelajaran. Pendekatan ini dipilih agar proses pelatihan tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi, tetapi juga pada pengembangan keterampilan melalui praktik, refleksi, dan pemecahan masalah secara kolaboratif. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui kombinasi metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi, role play, studi kasus, praktik berbicara di depan umum, serta pendampingan secara langsung. Evaluasi dilakukan menggunakan observasi, penilaian performa peserta selama praktik, dan pemberian umpan balik terhadap kemampuan komunikasi serta penyelesaian konflik yang ditunjukkan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Analisis Kebutuhan (Need Assessment)
    - Melakukan koordinasi dengan pengelola PKBM Sahabat Cendekia Batam.
    - Mengidentifikasi kebutuhan peserta terkait kemampuan komunikasi dan manajemen konflik.
    - Menginventarisasi permasalahan komunikasi yang sering dihadapi peserta didik.
2. Persiapan Program
    - Menyusun modul pelatihan retorika dan manajemen konflik.
    - Menyiapkan media pembelajaran, studi kasus, lembar evaluasi, dan instrumen observasi.
    - Menentukan jadwal kegiatan bersama pihak PKBM.
3. Pelaksanaan Pelatihan Retorika
    - Penyampaian materi mengenai konsep dasar komunikasi efektif dan retorika.
    - Pelatihan teknik public speaking, penyusunan argumen, penggunaan bahasa verbal dan nonverbal, serta teknik persuasi.
    - Praktik presentasi individu dan kelompok disertai umpan balik dari fasilitator.
4. Pelatihan Manajemen Konflik
    - Penyampaian materi mengenai konsep konflik, penyebab konflik, dan strategi penyelesaiannya.
    - Simulasi penyelesaian konflik melalui role play dan studi kasus.
    - Diskusi kelompok untuk mengembangkan kemampuan negosiasi, kolaborasi, dan pengambilan keputusan.
5. Pendampingan dan Praktik
    - Pendampingan peserta dalam menerapkan teknik komunikasi pada berbagai situasi.
    - Pendampingan praktik penyelesaian konflik melalui skenario kehidupan sehari-hari.
    - Pemberian bimbingan individual kepada peserta yang masih mengalami kesulitan.
6. Evaluasi dan Refleksi
    - Melakukan observasi terhadap peningkatan kemampuan komunikasi peserta.
    - Menilai kemampuan peserta dalam mengelola konflik melalui praktik akhir.
    - Mengumpulkan umpan balik peserta mengenai pelaksanaan pelatihan.
    - Menyusun rekomendasi tindak lanjut untuk penguatan kompetensi komunikasi di PKBM Sahabat Cendekia Batam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peningkatan Kompetensi Retorika dan *Public Speaking* Peserta Didik melalui Pelatihan Komunikasi Efektif

Pelaksanaan pelatihan retorika dan public speaking di PKBM Sahabat Cendekia Batam menunjukkan adanya peningkatan kompetensi komunikasi peserta didik. Pada tahap awal kegiatan, hasil observasi dan diskusi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan pendapat secara runtut, kurang percaya diri ketika berbicara di depan umum, serta belum mampu menggunakan teknik komunikasi yang efektif. Kondisi tersebut terlihat dari rendahnya keberanian peserta untuk bertanya, menyampaikan ide, maupun memberikan tanggapan selama proses pembelajaran. Oleh

karena itu, pelatihan difokuskan pada penguatan dasar-dasar retorika sebagai bekal dalam membangun kemampuan komunikasi yang lebih efektif dan persuasif.

Pelatihan dilaksanakan melalui penyampaian materi mengenai konsep komunikasi efektif, teknik penyusunan pesan, penguasaan bahasa verbal dan nonverbal, pengaturan intonasi suara, kontak mata, gestur tubuh, serta teknik membuka dan menutup presentasi dengan baik. Selanjutnya peserta mengikuti berbagai praktik public speaking secara individu maupun kelompok menggunakan tema-tema yang dekat dengan kehidupan sehari-hari. Selama praktik berlangsung, fasilitator memberikan pendampingan intensif melalui umpan balik terhadap aspek penguasaan materi, kelancaran berbicara, kejelasan penyampaian, sikap tubuh, dan kemampuan membangun interaksi dengan audiens. Pendekatan praktik secara langsung ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengembangkan kemampuan komunikasi melalui pengalaman belajar yang aktif dan partisipatif.



Gambar 1. Tim Pengabdian dan peserta pelatihan di PKBM Sahabat Cendekia Batam

Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan positif terhadap kemampuan retorika peserta didik. Sebagian besar peserta mulai mampu menyusun gagasan secara lebih sistematis, berbicara dengan artikulasi yang lebih jelas, serta menunjukkan peningkatan keberanian dalam menyampaikan pendapat di depan kelompok. Selain itu, peserta mulai memahami pentingnya penggunaan bahasa yang santun, argumentasi yang logis, serta komunikasi yang persuasif dalam berbagai situasi. Interaksi selama diskusi kelompok juga menjadi lebih aktif karena peserta tidak lagi merasa ragu untuk memberikan pendapat, mengajukan pertanyaan, maupun memberikan tanggapan terhadap presentasi peserta lainnya.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan, pelatihan retorika dan public speaking memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi komunikasi efektif peserta didik di PKBM Sahabat Cendekia Batam. Peningkatan tersebut tidak hanya terlihat dari aspek teknis berbicara di depan umum, tetapi juga dari tumbuhnya rasa percaya diri, kemampuan berpikir kritis, keterampilan menyampaikan argumentasi secara logis, serta kemampuan berkomunikasi secara lebih terbuka dan kolaboratif. Hasil ini menunjukkan

bahwa metode pelatihan yang mengintegrasikan ceramah interaktif, praktik langsung, diskusi, dan pendampingan mampu menciptakan pengalaman belajar yang efektif dalam mengembangkan kompetensi komunikasi peserta didik sebagai bekal menghadapi lingkungan akademik, sosial, maupun dunia kerja.

3.2 Penguatan Kemampuan Manajemen Konflik melalui Simulasi, *Role Play*, dan Studi Kasus

Pelaksanaan pelatihan manajemen konflik merupakan salah satu komponen utama dalam kegiatan pengabdian yang bertujuan meningkatkan kemampuan peserta didik dalam menghadapi berbagai bentuk konflik secara konstruktif. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pada tahap awal kegiatan, ditemukan bahwa sebagian besar peserta masih cenderung menghindari konflik atau justru memberikan respons secara emosional ketika menghadapi perbedaan pendapat, baik di lingkungan belajar, keluarga, maupun masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan kompetensi dalam mengenali sumber konflik, memahami karakteristik konflik, serta memilih strategi penyelesaian yang tepat. Oleh karena itu, pelatihan dirancang menggunakan pendekatan yang bersifat partisipatif agar peserta memperoleh pengalaman belajar secara langsung melalui simulasi, role play, dan studi kasus.



Gambar 2. Suasana pelatihan retorika dan manajemen konflik yang diikuti peserta didik PKBM Sahabat Cendekia Batam dengan pendampingan langsung oleh narasumber untuk meningkatkan kompetensi komunikasi efektif dan penyelesaian konflik.

Pada tahap pelaksanaan, peserta memperoleh materi mengenai konsep dasar manajemen konflik, jenis-jenis konflik, faktor penyebab konflik, dampak konflik terhadap hubungan interpersonal, serta berbagai strategi penyelesaian konflik, seperti kolaborasi, kompromi, negosiasi, akomodasi, dan penyelesaian masalah (problem solving). Setelah penyampaian materi, peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok untuk mengikuti kegiatan

role play berdasarkan skenario konflik yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, seperti perbedaan pendapat dalam diskusi kelompok, kesalahpahaman antarteman, pembagian tugas yang tidak merata, maupun konflik dalam lingkungan keluarga. Melalui kegiatan tersebut, peserta berlatih memahami sudut pandang pihak lain, mengendalikan emosi, menyampaikan pendapat secara asertif, serta mencari solusi yang menguntungkan semua pihak.

Selain role play, peserta juga mengikuti kegiatan analisis studi kasus yang disusun berdasarkan permasalahan nyata di lingkungan pendidikan dan sosial. Setiap kelompok diminta mengidentifikasi akar permasalahan, menganalisis penyebab konflik, menentukan alternatif penyelesaian, serta mempresentasikan solusi yang dipilih kepada seluruh peserta. Diskusi yang berlangsung menunjukkan peningkatan kemampuan berpikir kritis, komunikasi interpersonal, dan kerja sama antarpeserta. Selama proses tersebut, fasilitator memberikan pendampingan dan umpan balik terhadap cara peserta berargumentasi, melakukan negosiasi, membangun kesepakatan, serta mengelola perbedaan pendapat secara santun. Pendekatan ini menciptakan suasana belajar yang aktif sehingga peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengaplikasikan strategi penyelesaian konflik dalam konteks yang relevan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan manajemen konflik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan peserta didik dalam menyelesaikan konflik secara lebih rasional, komunikatif, dan kolaboratif. Peserta menjadi lebih mampu mengendalikan emosi ketika menghadapi perbedaan pendapat, mendengarkan perspektif orang lain dengan sikap terbuka, serta memilih strategi penyelesaian konflik yang mengedepankan musyawarah dan kerja sama dibandingkan konfrontasi. Selain itu, terjadi peningkatan kepercayaan diri peserta dalam berkomunikasi selama proses negosiasi maupun diskusi kelompok. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan metode simulasi, role play, dan studi kasus efektif dalam membangun keterampilan manajemen konflik sekaligus memperkuat kompetensi komunikasi interpersonal peserta didik di PKBM Sahabat Cendekia Batam.

3.3 Evaluasi Dampak Pelatihan terhadap Kepercayaan Diri, Keterampilan Komunikasi, dan Kemampuan Penyelesaian Konflik Peserta Didik

Evaluasi kegiatan pengabdian dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan pelatihan retorika dan manajemen konflik dalam meningkatkan kompetensi peserta didik di PKBM Sahabat Cendekia Batam. Proses evaluasi dilaksanakan melalui observasi selama kegiatan berlangsung, penilaian performa peserta pada sesi praktik, serta refleksi bersama di akhir pelatihan. Aspek yang dievaluasi meliputi tingkat kepercayaan diri, kemampuan menyampaikan gagasan secara lisan, keterampilan berkomunikasi secara efektif, kemampuan bekerja sama dalam kelompok, serta kemampuan peserta dalam menyelesaikan konflik melalui pendekatan yang komunikatif dan kolaboratif. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi peserta sebelum dan sesudah mengikuti rangkaian pelatihan sehingga perubahan kompetensi dapat diamati secara lebih komprehensif.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri peserta didik dalam berbicara di depan umum maupun berpartisipasi dalam diskusi kelompok. Pada awal kegiatan, sebagian besar peserta masih menunjukkan sikap pasif, kurang berani mengemukakan pendapat, serta merasa canggung ketika diminta melakukan presentasi. Setelah mengikuti pelatihan, peserta tampak lebih percaya diri dalam menyampaikan ide,

mengajukan pertanyaan, memberikan tanggapan, serta berinteraksi dengan peserta lain maupun fasilitator. Perubahan tersebut juga terlihat dari meningkatnya partisipasi aktif selama sesi diskusi, praktik presentasi, dan simulasi penyelesaian konflik, yang menunjukkan berkembangnya keberanian peserta dalam mengekspresikan gagasan secara terbuka dan sistematis.

Dari aspek keterampilan komunikasi, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menyusun argumentasi yang lebih logis, menggunakan bahasa yang santun, mengatur intonasi suara, menjaga kontak mata, serta memanfaatkan bahasa tubuh secara lebih efektif selama presentasi maupun diskusi. Selain itu, kemampuan komunikasi interpersonal peserta juga mengalami perkembangan yang ditandai dengan meningkatnya keterampilan mendengarkan secara aktif, memberikan umpan balik yang konstruktif, menghargai pendapat orang lain, serta membangun komunikasi dua arah yang lebih positif. Pada aspek manajemen konflik, peserta mulai mampu mengidentifikasi akar permasalahan, mengendalikan emosi ketika menghadapi perbedaan pendapat, memilih strategi penyelesaian konflik yang tepat, serta membangun kesepakatan melalui negosiasi dan musyawarah tanpa menimbulkan konflik lanjutan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan retorika dan manajemen konflik memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi komunikasi efektif peserta didik di PKBM Sahabat Cendekia Batam. Pendekatan pembelajaran partisipatif melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi, role play, praktik public speaking, dan pendampingan langsung terbukti mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap peserta dalam berkomunikasi dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Selain meningkatkan kemampuan akademik dan interpersonal, kegiatan ini juga membentuk karakter peserta yang lebih percaya diri, komunikatif, kolaboratif, dan adaptif dalam menghadapi berbagai situasi sosial. Dengan demikian, program pengabdian ini diharapkan menjadi model pelatihan berkelanjutan yang dapat mendukung pengembangan kompetensi peserta didik sebagai bekal dalam dunia pendidikan, lingkungan kerja, maupun kehidupan bermasyarakat.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan retorika dan manajemen konflik di PKBM Sahabat Cendekia Batam berhasil meningkatkan kompetensi komunikasi efektif peserta didik. Melalui pendekatan Participatory Learning and Action (PLA), peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual mengenai komunikasi dan penyelesaian konflik, tetapi juga mendapatkan pengalaman belajar secara langsung melalui ceramah interaktif, diskusi, simulasi, role play, praktik public speaking, dan pendampingan. Metode pembelajaran yang bersifat partisipatif mampu mendorong keterlibatan aktif peserta sehingga proses transfer pengetahuan berlangsung secara lebih efektif dan aplikatif.

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan retorika dan public speaking peserta didik yang ditandai dengan meningkatnya kepercayaan diri dalam berbicara di depan umum, kemampuan menyampaikan gagasan secara sistematis, penggunaan bahasa verbal dan nonverbal yang lebih efektif, serta kemampuan berargumentasi secara logis dan persuasif. Selain itu, pelatihan manajemen konflik juga memberikan dampak positif terhadap kemampuan peserta dalam mengidentifikasi permasalahan, mengendalikan emosi, melakukan negosiasi, serta menyelesaikan konflik melalui pendekatan komunikasi yang kolaboratif dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

Secara keseluruhan, program pengabdian ini memberikan kontribusi nyata dalam penguatan kompetensi komunikasi interpersonal peserta didik di PKBM Sahabat Cendekia Batam. Peningkatan kepercayaan diri, keterampilan komunikasi, serta kemampuan penyelesaian konflik menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan kegiatan sekaligus menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik merupakan strategi yang efektif dalam mengembangkan keterampilan abad ke-21. Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan pendampingan yang lebih intensif agar kompetensi yang telah diperoleh peserta dapat terus berkembang dan diterapkan dalam lingkungan pendidikan, dunia kerja, maupun kehidupan bermasyarakat..

REFERENSI

Aristotle. (2007). *On rhetoric: A theory of civic discourse* (G. A. Kennedy, Trans.). Oxford University Press.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.

Brookfield, S. D. (2013). *Powerful techniques for teaching adults*. Jossey-Bass.

DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2005). *Teaching students to be peacemakers*. Interaction Book Company.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.

Lucas, S. E. (2020). *The art of public speaking* (13th ed.). McGraw-Hill Education.

Morreale, S. P., Spitzberg, B. H., & Barge, J. K. (2013). *Human communication: Motivation, knowledge, and skills* (3rd ed.). Wadsworth.

OECD. (2024). *Social and emotional skills for better lives: Findings from the OECD Survey on Social and Emotional Skills 2023*. OECD Publishing.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. Xicom.

UNESCO. (2024). *Mainstreaming social and emotional learning in education systems*. UNESCO.

Verderber, R. F., Sellnow, D. D., & Verderber, K. S. (2016). *The challenge of effective speaking* (16th ed.). Cengage Learning.

West, R., & Turner, L. H. (2021). *Introducing communication theory: Analysis and application* (7th ed.). McGraw-Hill.