

# KOMUNIKASI DALAM KELOMPOK KECIL

Oleh: Komaruddin Sastradipoera \*

## ABSTRAK

*Communication is the process by which messages are transferred from a source (encoder) to a receiver (decoder). The notion of communication would include all those processes by which people influence one another. But one or two members of the group may have high standing and carry high prestige because of their status or leadership roles, and the individual may adopt (accept and put into effect) their position. The group as an entity may perform certain tasks that serve it or persons or units other than the group and its members. Some of these tasks relate to the maintenance of the group itself.*

*Groups provide a basis for decision making, relating to others, achieving status, self expression, multiplying one's effect, and relaxing. Members tend to be more committed to the decisions arrived at and more likely to follow group recommendations when they have interacted in the decisions. At times, groups postpone in decision-making, the wrong decision, provide frustration, and an escape from responsibility.*

*Some groups exist wholly in terms of the service rendered to individual group members; they almost solely as a means of accomplishing the goals of individual members. Typically, these goals must be at least complementary, although they need not be identical. Other groups exist to fulfill a function as an entire group.*

*The small group setting is one of the most important for communication, in terms of both its rate of occurrence and its impact upon us collectively and individually. Participation in small groups serves many personal goals including, psychological, social, and therapeutic-expressive needs, desire for growth in information, areas of interest, and skills as well as multiplying impact on society.*

*Group interaction changes attitudes (a mental position regarding a state) and beliefs (confidence, faith, or trust). Participation in the group may cause it to serve as a "reference group" for an individual, helping him determine what are acceptable beliefs and behaviours.*

*Four communication axioms which seem to be operating include: (1) we cannot not communicate; (2) communication involves both content and relationship aspects; (3) communication may be either confirming or disconfirming; and (4) communication can extend from therapeutic to pathological.*

Ketika seorang mahasiswa terbangun dari tidurnya pada pagi hari buta ia pun langsung bertukar kata dengan seorang pembantunya. Setelah selesai mandi dan mengumpulkan segala perabot kuliahnya ia "terbang" memburu profesornya yang sedang memberikan kuliah. Ketika tiba waktunya makan siang di kafetaria ia pun mempunyai kesempatan berbincang-bincang dengan sekelompok kawannya untuk

merundingkan tema diskusi yang akan diikutinya. Pada sore harinya ia menemui profesornya untuk membicarakan persyaratan ujian akhir yang akan ditempuh semester berikutnya. Sebelum tidur malam, sekalipun dengan sikap santai, di televisi ia mengikuti berita tentang invasi Amerika di Irak, sebelum ia masuk kamar untuk memelototi pekerjaan rumah yang harus selesai minggu depan.

---

\* Prof. Komaruddin Sastradipoera, adalah Guru Besar Pendidikan Ilmu Ekonomi dan Manajemen, Dosen Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran FPIPS, dosen PPS UPI Bandung.

## Berjenis-jenis komunikasi antarmanusia

Jika dianalisis dengan agak mendalam, mahasiswa itu sedikitnya telah mengalami sejumlah komunikasi insani (*human communication*) yang tampaknya biasa-biasa saja. Sedikitnya ada lima penampilan komunikasi insani yang kontekstual dalam episode singkat di atas:

- (1) Ketika ia bertukar kata dengan pembantunya, ia telah melakukan "komunikasi dua-insan" (*dyadic communication*).
- (2) Ketika masuk kelas ia menjadi penerima "komunikasi publik" (*public communication*).
- (3) Ketika makan siang ia terlibat dalam "komunikasi kelompok" (*group communication*).
- (4) Ketika berdiskusi dengan profesornya ia terlibat dalam "komunikasi organisasi" (*organizational communication*).
- (5) Ketika menonton televisi dan membaca pelajaran ia menjadi partisipan "komunikasi massa" (*mass communication*).

Akan tetapi, apakah sesungguhnya komunikasi itu? Kebanyakan ilmu sosial menghadapi kesulitan dalam hal pendefinisian istilah-istilah. "Anarki" bahkan seringkali terjadi dalam tugas ilmiah ini. Sekalipun mungkin kita beranggapan bahwa sangatlah mudah mendefinisikan "komunikasi", tetapi Dance dan Larson sempat mendaftarkan tidak kurang dari 126 definisi yang dikutipnya dari banyak pustaka.<sup>1)</sup>

Konsep tentang komunikasi, kata Reusch dan Bateson, mencakup semua proses yang dengan proses tersebut orang saling mempengaruhi.<sup>2)</sup> Selanjutnya kedua penulis itu menjelaskan, bahwa definisi tersebut berdasarkan suatu premise bahwa semua tindakan dan peristiwa mempunyai aspek-aspek komunikatif, segera setelah tindakan dan peristiwa itu dirasakan oleh manusia. Hal ini mengadung arti lebih jauh, bahwa persepsi tersebut akan mengubah informasi yang dimiliki oleh se-

seorang dan karenanya akan mempengaruhinya. Oleh karena banyaknya sumber komunikasi, maka pengaruh tersebut jarang menghasilkan tindakan yang linier. Elemen yang paling penting yang ada dalam definisi ini ialah bahwa definisi itu mengidentifikasi semua tindakan dan peristiwa mana yang secara potensial komunikatif.<sup>3)</sup>

## Aksioma komunikasi

Hal yang menarik dari pendapat Tubbs dan Carter,<sup>4)</sup> adalah empat buah aksioma yang menjadi premise pendapat kedua penulis itu.

**Aksioma 1. Manusia tidak dapat tidak berkomunikasi.** Komunikasi mencakup tidak hanya pesan verbal (yaitu, kata-kata seseorang), tetapi juga pesan yang nonverbal. Sedikitnya kontak jika seseorang diharapkan bertemu dengan kita secara nonverbal mengkomunikasikan sesuatu yang negatif, yang tidak menyenangkan. Kegagalan seorang kawan untuk pergi bersama untuk menonton sepak-bola, misalnya, secara nonverbal mengkomunikasikan pesan yang tidak memihak. Contoh tersebut menggambarkan apa yang disebut oleh Keltner "pesan campuran" (*mixed messages*) yang menunjukkan pesan-pesan verbal dan nonverbal bertentangan satu sama lain.<sup>5)</sup>

Aksioma Tubbs dan Carter ini diperkuat oleh kenyataan bahwa baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, tanpa melihat skala kelompok besar maupun kecil, mungkin muncul dalam bentuk disengaja (*intentional*) dan tidak disengaja (*unintentional*). Lengkapnya kita akan mengenal empat jenis komunikasi:

- (1) Komunikasi verbal disengaja (*verbal intentional*).
- (2) Komunikasi verbal tidak disengaja (*verbal unintentional*).
- (3) Komunikasi nonverbal disengaja (*non-verbal intentional*).

- (4) Komunikasi nonverbal tidak disengaja (*nonverbal unintentional*).

**Aksioma 2. Komunikasi meliputi baik aspek isi maupun aspek hubungan.** Katakanlah kita meminta kepada seseorang di meja makan untuk menyodorkan sambal ke tangan kita. Isinya (*content*) pesan ini cukup jelas. Akan tetapi, tambahan terhadap pesan ini, terdapat suatu pesan yang berkaitan dengan hubungan (*relationship*) di antara dua orang yang terlibat dalam komunikasi. Sebagai perbandingan baiklah kita lihat cara komunikasi yang isinya sama, tetapi dengan tiga buah pesan hubungan yang berbeda.

- (1) Sodorkan sambal itu kepadaku.
- (2) Tolong, sodorkan sambal itu kepadaku.
- (3) Sayang, sodorkanlah sambal itu kepadaku.

Giffin dan Patton menyajikan hal yang menarik yang dapat membantu memberikan ilustrasi yang berkaitan dengan aspek-aspek isi dan hubungan dalam komunikasi. Mereka menyatakan bahwa komunikasi nonverbal pada akhirnya menentukan hubungan antarpribadi. Kutipannya, "Jika bahasa dapat digunakan untuk mengomunikasikan hampir setiap hal, maka perilaku nonverbal agak terbatas jangkauannya. Perilaku nonverbal biasanya digunakan untuk mengomunikasikan perasaan, rasa suka dan preferensi dan untuk memperkuat atau mempertentangkan perasaan yang dikomunikasikan dengan verbal. Dapat ditambahkan dimensi baru ke dalam pesan verbal seperti kalau seorang penjual menjelaskan produknya kepada klien dan dengan simultan menyerahkan, dengan cara nonverbal, kesan bahwa ia menyukai klien tersebut."<sup>6)</sup>

**Aksioma 3. Komunikasi dapat menegaskan atau meragukan.** Tumbuh dari karya terdahulu yang ditulis oleh Reusch<sup>7)</sup> dan Watzlawick et al.,<sup>8)</sup> Sieburg dan Larson telah mengembangkan suatu teori di sekitar aspek-aspek yang "menegaskan" (*confir-*

*ming*) dan "meragukan" (*disconfirming*) dalam komunikasi. Mereka mendefinisikan konsep-konsep itu dengan cara berikut: ". . . menegaskan, sebagaimana digunakan dalam pengertian antarpribadi, mengacu pada setiap perilaku yang menyebabkan orang lain menilai dirinya lebih besar. Sebaliknya, meragukan, mengacu pada setiap perilaku yang menyebabkan orang lain menilai dirinya lebih kecil."<sup>9)</sup>

**Aksioma 4. Komunikasi dapat menjangkau dari mulai komunikasi terapeutik hingga patologis.** Aksioma ini sangat menarik, karena para ahli komunikasi agaknya tidak terlampaui banyak yang tertarik pada bidang yang menantang ini.

Agaknya mudah dipelajari bagaimana aksioma 1 sampai aksioma 3 akan mendorong pada kesimpulan bahwa komunikasi itu berkaitan dengan kesehatan mental seseorang. Komunikasi yang membangun dan memelihara "penegasan" (*confirming*) juga akan membangun dan memelihara hubungan mental yang sehat. Tetapi, sebaliknya, sejarah komunikasi "meragukan" (*disconfirming*) dan hubungan yang bermusuhan (*hostile relationships*) yang panjang dapat menyebabkan kerusakan kesehatan mental seseorang yang berat.

Yang dimaksud dengan orang yang bermental sehat adalah seseorang yang berpenampilan sejumlah karakteristik seperti yang pernah diidentifikasi oleh Levinson et al:<sup>10)</sup>

- (1) Mereka memperlakukan orang lain sebagai individu. Mereka sensitif terhadap perbedaan individual dan mampu membangun hubungan baik dengan orang lain walaupun terdapat perbedaan-perbedaan tersebut.
- (2) Mereka luwes dalam keadaan tekanan. Tekanan (*stress*) mencakup baik tekanan lingkungan intern maupun ekstern yang mengancam untuk mengacaukan cara yang terorganisasi tempat seseorang biasanya berperilaku.

- (3) *Mereka memperoleh kepuasan dari pelbagai sumber yang luas.* Sumber-sumber kepuasan itu meliputi orang, tugas, gagasan, minat, dan nilai-nilai.
- (4) *Mereka menerima kemampuan dan keterbatasan mereka sendiri.* Mereka memiliki konsep-diri (*self-concept*) yang realistis, tanpa melebih-lebihkan atau merendahkan-potensi diri mereka.
- (5) *Mereka aktif dan produktif.* Mereka memanfaatkan kemampuan mereka dalam pemenuhan kepentingan mereka sendiri dan dalam melayani orang lain. Perilaku ini berbeda dengan kebutuhan dorongan neurotik untuk mencapai sesuatu.

### **Kelompok kecil tempat berinteraksi**

Aksioma 1 sampai 4 tersebut di atas dapat pula diterapkan bagi kelompok besar ataupun kecil. Yang dimaksud dengan kelompok (*group*) adalah sejumlah individu yang dihubungkan oleh faktor yang sama, seperti asosiasi fisik atau komunitas kepentingan. Kelompok menyediakan suatu dasar untuk membuat keputusan, ekspresi-diri, mencapai status, menggandakan pengaruh seseorang, menghubungkan kepada orang lain, dan releksasi. Sekali waktu, kelompok pun menjadi penyebab tertundanya pembuatan keputusan, frustrasi, melarikan diri dari tanggung-jawab, dan keputusan yang salah. Memang benar jika orang mengatakan bahwa kita berpikir dengan cara positif bilamana kelompok dapat melayani individu dan masyarakat, namun kita pun perlu menyadari bahwa kelompok dapat pula berfungsi negatif.<sup>11)</sup>

Kelompok kecil merupakan tempat interaksi komunikasi yang normal. Kita turut-serta dalam kelompok-kelompok yang berlainan dengan alasan yang mungkin berbeda-beda pula. Kita menjadi anggota main galeh setiap malam Minggu, ikut memancing dengan kawan-kawan seprofesi, arisan sebulan sekali, ikut pertemuan untuk membantu memerangi pencemaran lingkungan dan melawan narkoba, jalan

kaki atau panjat tebing di Minggu pagi, dan pengajian di malam Jumat. Kelompok-kelompok itu memiliki daya tembus sehingga kita nyaris tidak dapat menyadari bahwa kita demikian aktif di dalamnya.

Kelompok-kelompok kecil ini ternyata menarik perhatian para ahli komunikasi selama puluhan tahun belakangan ini. Konsep mengenai kelompok dapat diterapkan pada segala sesuatu dari mulai dua orang yang sedang makan angin hingga puluhan ribu manusia di stadion sepak bola yang sedang menonton pertandingan Persib melawan Persibaya, bahkan juga semua perempuan di dunia yang sedang berjuang dalam kerangka emansipasi jender. Tulisan ini akan membatasi diri pada kelompok kecil.

Walaupun agak samar-samar, untuk keperluan praktis tulisan ini, kelompok kecil dapat dilihat dari jumlah anggotanya, mulai dari tiga hingga limapuluhan yang dapat melakukan interaksi langsung dan bertukar peran. Komunikasi dua-insan (*dyadic communication*) tidak menjadi bahan analisis tulisan ini karena unsur-unsurnya yang khas yang sebaiknya diperlakukan tersendiri. Ciri penting kelompok kecil adalah persepsi anggotanya mengenai pembentukan satuan yang tegas dan dapat diidentifikasi.

### **Fungsi kelompok kecil**

Beberapa kelompok hadir secara keseluruhan dalam pengertian pelayanan yang diberikan kepada anggota-anggota kelompok individual. Kelompok-kelompok lainnya hadir untuk menampilkan fungsi sebagai suatu keseluruhan kelompok (kelompok-kelompok tertentu hadir untuk memenuhi keperluan tugas yang ditentukan oleh mereka yang berada di dalam kelompok atau untuk kepentingan mereka yang berada di luar kelompok). Fungsi yang dilakukan oleh kelompok sebagai suatu satuan dan untuk anggota-anggota individual harus dipertimbangkan dalam menilai setiap kelompok. Jika suatu kelompok tidak dapat melayani kebutuhan

para anggota individual, mereka akan mengundurkan diri dari ikatan kelompok. Sebaliknya, jika kelompok itu tidak mencapai tugas tertentu atau mencapai tujuan tertentu di luar para anggota individual, kelompok itu sendiri yang bubar. Karena itu fungsi kelompok dapat ditinjau dari dua sudut: fungsi pribadi dan fungsi kelompok.

**1. Fungsi pribadi.** Beberapa kelompok hadir hampir semata-mata sebagai alat untuk mencapai tujuan anggota-anggota individual. Secara tipikal, tujuan-tujuan tersebut sedikitnya harus komplementer, sekalipun tidak perlu identik.

**(a) Fungsi ekspresif-terapeutik.** Fungsi-fungsi ekspresif-terapeutik (atau sedikitnya sejenis *pseudo-terapi*) juga dapat dilakukan oleh kelompok. Banyak kelompok yang berperan seperti itu termasuk kelompok T (*T-groups*) dan pelatihan sensitivitas (*sensitivity training*) yang juga bertujuan sebagai tempat ekspresi-diri (*self-expression*) dan menemukan-diri (*self-discovery*).<sup>12</sup> Kelompok juga dapat bertindak sebagai alat *katarsis* (pembebasan ketegangan dan kekhawatiran dengan menghidupkan kembali dan membebaskan beban insiden traumatik yang, dalam waktu lalu, pada mulanya berkaitan dengan tekanan emosi), frustrasi, dan fungsi-fungsi ekspresi lainnya. Dalam kelompok, seseorang dapat menghisap udara untuk melampirkan dada dari kemarahan atau mengespresikan kebahagiaan. Berbagi pengalaman dapat dijamin oleh kelompok, seperti halnya berbagi masalah dan kesulitan. Hendaknya dipahami bahwa ada implikasi penting dalam perbedaan antara orang yang menggunakan obat terlarang atau alkohol dalam ruang tertutup yang berlawanan dengan orang yang menggunakannya di dalam suatu kelompok.

**(b) Fungsi informatif.** Perolehan informasi dan keterampilan merupakan tujuan penting bagi partisipasi seseorang dalam banyak kelompok. Kita dapat bergabung dalam kelompok untuk meningkatkan

kemampuan memasak atau menyicipi dekorasi interior, untuk bepergian bersama ke tempat wisata yang indah, atau mengikuti kuis dalam suatu acara televisi.

**(c) Fungsi pemberi status.** Kebutuhan pribadi dapat pula dilayani oleh kelompok dalam bentuk lain. Keanggotaan dalam kelompok tertentu dapat memberikan martabat dan wibawa atau status kepada seseorang, baik menurut penglihatannya sendiri, atau pun para anggota kelompok lainnya atau malahan dunia pada umumnya. Keanggotaan dalam klub tenis terasa lebih bergengsi daripada keanggotaan dalam klub bulu tangkis, walaupun masih lebih rendah dari keanggotaan klub golf.

**(d) Fungsi pemenuhan rasa dibutuhkan.** Kelompok dapat memberikan peluang kepada seseorang untuk merasa dibutuhkan. Banyak orang yang merasa tidak dibutuhkan berpaling kepada kelompok untuk menemukan fungsi yang bermanfaat. Keanggotaan dalam suatu kelompok dapat memberikan kepada seseorang perasaan aman (*sense of security*) dan perasaan sejahtera (*sense of well-being*).

**(e) Fungsi sarana pencapai tujuan.** Dan akhirnya, kelompok pun dapat menjadi sarana bagi seseorang untuk mencapai tujuannya. Kelompok adalah jalan untuk menggandakan dampak seseorang. Seseorang yang menghendaki penggantian suatu undang-undang atau menarik perhatian kepada suatu masalah seringkali dapat mencapai tujuannya dengan berperan dalam suatu kelompok.

**2. Fungsi kelompok.** Kelompok sebagai suatu entitas dapat melakukan tugas tertentu untuk dirinya atau orang-orang atau satuan-satuan di luar kelompok dan para anggotanya. Beberapa tugas tersebut berkaitan dengan upaya untuk mempertahankan kelompok itu sendiri. Beberapa fungsi kelompok dapat diperkenalkan, misalnya:

**(a) Fungsi pembuatan keputusan.** Pembuatan keputusan (*decision making*) merupakan salah satu tugas kelompok. Barangkali kita perlu membedakan kelompok yang hadir berkaitan dengan kebutuhan pembuatan keputusan tertentu dari kelompok yang digunakan untuk membuat keputusan secara insidental. Apakah pembuatan keputusan yang dilakukan oleh kelompok akan lebih efektif, merupakan masalah yang baik untuk menjadi obyek riset. Sebelum ada bukti yang sebaliknya yang meyakinkan, tulisan ini hanya memperkirakan bahwa tampaknya belum ada keuntungan konsisten bagi keputusan kelompok kecil di atas keputusan individual. Keduanya mempunyai keunggulan, dan keduanya pun mempunyai kelemahan masing-masing. Namun dapat dikatakan bahwa, bilamana sangat kompleks, bilamana berbagi informasi diperlukan, atau bilamana bermacam-macam variasi pemecahan masalah perlu dipertimbangkan, atau nilai-nilai (dan bukan fakta-fakta) harus diperhitungkan, kelompok kecil agaknya lebih unggul.

**(b) Fungsi penasihat dan penilaian.** Penasihat dan penilaian (*advising and appraising*) merupakan tugas kelompok lainnya. Tugas ini dapat membantu individu atau kelompok lain. Panitia penasihat tidak membuat keputusan apa yang perlu dilakukan, tetapi panitia itu memberikan jalan tindakan alternatif, informasi, dan reaksi yang dapat membantu dalam proses pembuatan keputusan. Mungkin banyak orang yang menduga bahwa kelompok cenderung mengambil jalan "penyesuaian" (*conformity*) agar dapat mencari jalan yang aman melalui apa yang disebut "angka penyebut yang sama yang terendah" (*lowest common denominator*). Agaknya benar jika orang mengatakan bahwa mayoritas dapat dengan kuat mempengaruhi penilaian individual, meskipun bervariasi untuk setiap orang. Riset yang signifikan menunjukkan bahwa kelompok-kelompok itu cenderung mengambil posisi "beresiko", suatu fenomena yang dikenal sebagai

"pergeseran resiko" (*risky shift*). Kata dosen Universitas Illinois, Andersen, orang yang berpartisipasi dalam kelompok lebih cenderung berani mengambil posisi beresiko daripada reaksinya sebagai individu. Kelompok agaknya menghasilkan kemauan untuk melakukan resiko yang lebih besar.<sup>13)</sup>

**(c) Fungsi pengambilan tindakan.** Pengambilan tindakan (*taking action*) merupakan tanggung-jawab banyak kelompok. Seringkali, kelompok-kelompok kecil itu diberikan tugas untuk melaksanakan keputusan yang dibuat oleh kelompok yang lebih besar. Dalam kaitan ini dapat dikatakan bahwa partisipasi dalam perumusan suatu keputusan atau dalam diskusi yang berhubungan dengan hal itu akan meningkatkan keterlibatan dalam keputusan dan implementasinya dalam kegiatan para anggota sendiri. Hal ini tidak mengandung arti bahwa para anggota kelompok harus membuat keputusan yang sebenarnya. Mereka cukup memberikan sumbangan informasi atau terlibat dalam diskusi tentang bagaimana sebaiknya dalam implementasinya. Komitmen para anggota boleh jadi akan lebih besar dan kuat karena keterlibatan, pemahaman dan pembelajaran yang lebih jelas, atau kepentingan yang lebih besar. Emosi yang negatif dapat diekspresikan dan karena itu dapat diredakan, atau perhatian dapat difokuskan kepada aspek-aspek positif sehingga aspek-aspek yang tidak menguntungkan dapat dialihkan.

### **Pengaruh kelompok kecil atas sikap**

Interaksi yang terjadi dalam kelompok dapat mengubah sikap dan keyakinan. Sumber perubahan banyak dan bervariasi. Informasi baru dan hal-hal yang berhubungan dengan informasi tersebut dengan sikap dan keyakinan tertentu dapat menjadi landasan perubahan. Dalam ranah kelompok, seseorang agaknya tidak dapat dengan mudah menarik diri. Ia pun hampir tidak mungkin bersikap salah faham akan isi

informasi dan implikasinya. Sikap dan keyakinan yang berbeda dengan mencolok mata akan berubah dengan berjalannya waktu. Individu dapat dimotivasi untuk menjelajahi dan memeriksa pemikirannya dan menguji konsistensi pandangannya tersebut.

Dengan menjadikan dirinya anggota suatu kelompok, keterlibatannya dengan orang-orang lain akan mendudukkan posisi kelompok lebih menonjol baginya daripada sebelumnya. Individu akan menanggapi tekanan mayoritas dan dapat menerima pertimbangan mereka atau memodifikasi posisinya agar dapat sesuai dan lebih dekat dengan kelompok. Sudah tentu, senantiasa ada kemungkinan, seorang atau dua orang anggota kelompok memiliki prestise yang lebih tinggi karena status atau peranan kepemimpinan mereka, dan orang-orang pun menerima kedudukan mereka.

Partisipasi dalam kelompok mungkin menyebabkannya menjadi "kelompok acuan" (*reference group*) bagi seseorang, dan membantunya menetapkan keyakinan dan perilaku apa yang dapat diterima di situ. Kelompok yang memberikan hadiah (*rewards*) kepada individu mempunyai potensi sebagai kelompok acuan yang seluruhnya terpisah dari kemampuannya untuk memberikan hadiah atau hukuman. Partisipasi aktif menyebabkan kelompok lebih menonjol dalam beberapa waktu. Dengan berpartisipasi, individu mempunyai peluang untuk menentukan nilai-nilai kelompok yang sebenarnya dan perilaku apakah yang dapat diterima (KS).

ISOLA, 23 Februari 2004

### Daftar Pustaka

- 1) Frank E.X. Dance dan Carl E. Larson, *The Functions of Human Communications: A Theoretical Approach*, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1976.
- 2) Jurgen Reusch dan Gregory Bateson, *Communication: The Social Matrix of Psychiatry*, Norton, New York, 1951.
- 3) Stewart L. Tubbs dan Robert M. Carter, *Shared Experiences in Human Communication*, Hayden Book Company, Inc., Rochele Park, New Jersey, 1985, h. 2.
- 4) *Ibid.*, hh. 2-4.
- 5) John Keltner, *Interpersonal Speech Communication*, Wadsworth, California, 1970.
- 6) Kim Giffin dan Bobby R. Patton, *Fundamentals of Interpersonal Communication*, Harper and Row, New York, 1971.
- 7) Jurgen Reusch, *Distributed Communication: The Clinical Assessment of Normal and Pathological Communicative Behavior*, Norton, New York, 1957.
- 8) Paul Watzlawick, Janet Helmich Beavin, dan Dan D. Jackson, *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interaction Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, Norton, New York, 1967.
- 9) Evelyn Sieburg dan Carl E. Larson, "Dimensions of Interpersonal Response." Makalah yang disampaikan pada konvensi tahunan International Communication Association, Montreal, April, 1973.
- 10) H.C. Levinson et al., *Men, Management and Mental Health*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts, 1962.
- 11) Kenneth E. Andersen, *Introduction to Communication Theory and Practice*, Cummings Publishing Company, Menlo Park, California, 1972, h. 186.
- 12) Latihan kepekaan (atau latihan sensitivitas) adalah suatu bentuk pengalaman pendidikan, dilaksanakan dalam kelas kecil (jadi kelompok kecil) yang disebut "kelompok-T" (*T-groups*), yang menekankan pentingnya dinamika emosional pelatihan pengembangan diri (*self-development training*). Pelatihan itu mungkin sangat terstruktur atau sangat tidak terstruktur, untuk memberikan peluang kepada para peserta belajar memahami kekuatan dan kelemahan.
- 13) Kenneth E. Andersen, *op.cit.*, h. 191.