

Peran Komunikasi Penerimaan Aktif dalam Membangun Kerja Sama Tim dalam Organisasi

Agis Nur Fazhan Sulistira^{1*}, Puspa Isya Qoblia², Tiara Syaumi Rizki³

¹²³Program Studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the role of active acceptance communication in building teamwork in organizations, with a focus on Karang Taruna Bhina Bakti. The research approach used is a qualitative method using in-depth interviews. Respondents who were involved in this study were members of the Bhina Bakti Youth Organization. Interviews were conducted using an interview guide designed to collect data on respondents' perceptions of active acceptance communication and teamwork. The data collected includes information about gender, age, last education, previous experience working in a team, as well as their perceptions of active acceptance communication and teamwork. The results of the study show that active acceptance communication is very important and effective in strengthening teamwork. Karang Taruna Bhina Bakti considers active acceptance communication as a factor that strengthens, increases understanding, and enhances cooperation between team members. The results of this study are expected to provide guidance for the Bhina Bakti Youth Organization in improving teamwork through more effective and inclusive communication.

Keywords:

active acceptance communication; team work; organization

Article History

Received 2 Juli 2023

Accepted 9 Juli 2023

*Corresponding Author:

agisfazhan@gmail.com

Pendahuluan

Komunikasi adalah elemen kunci dalam keberhasilan suatu tim kerja di dalam organisasi. Ketika anggota tim mampu saling berkomunikasi dengan baik, menghargai perbedaan pendapat, dan mendengarkan secara aktif, kerjasama tim dapat berkembang dengan baik. Salah satu aspek penting dalam komunikasi tim yang efektif adalah penerimaan aktif.

Penerimaan aktif adalah kemampuan untuk sepenuhnya menerima dan memahami apa yang disampaikan oleh anggota tim lainnya, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam konteks pembangunan kerjasama tim, penerimaan aktif menjadi fondasi penting yang memungkinkan anggota tim untuk membangun hubungan yang kuat, saling mempercayai, dan berbagi pengetahuan dan pemikiran secara efektif. Ada aspek yang sering luput dari perhatian kita yang justru sangat penting untuk memperlancar dan membuat komunikasi menjadi berkualitas yaitu sikap mendengarkan secara aktif. Dalam berkomunikasi kita mungkin bersikap mendengar tetapi belum mendengarkan secara aktif.

Menurut Devito (2013) jika mengukur tingkat kepentingan suatu kegiatan menurut ukuran waktu maka mendengarkan merupakan kegiatan komunikasi yang paling penting di samping membaca, berbicara, atau menulis. Ironisnya, kebanyakan dari kita adalah pendengar yang buruk. Memang mendengarkan secara aktif bukannya sesuatu yang mudah, namun

meningkatkan keterampilan ini akan sangat banyak manfaatnya karena peran pentingnya dalam komunikasi itu sendiri (Janasz, 2009).

Tim terdiri dari dua orang atau lebih yang berbagi misi dan tanggung jawab selama bekerja untuk mencapai tujuan umum. Tim berkumpul bersama untuk memecahkan suatu masalah-masalah tertentu dan kemudian membubarkan saat tujuan tersebut tercapai. Tujuan dan fungsi dari sebuah tim adalah harus mampu menyampaikan secara efektif dengan satu sama lainnya dan dengan orang yang berada diluar tim.

Kerja sama biasanya dilakukan atas dasar tujuan yang sama, yaitu tujuan yang hendak dicapai. Dalam suatu organisasi sangat diperlukan adanya suatu kerja sama kelompok (team work), secara psikologis, manusia terbagi dalam tiga sifat, yaitu manusia sebagai insan individual, manusia sebagai insan sosial dan manusia sebagai insan berketuhanan. Sebagai insan individual, manusia memiliki harga diri, mempunyai sifat mau menang sendiri, egois, dan lain-lain. Sebagai insan sosial, manusia dituntut untuk mampu berinteraksi, membangun persahabatan, kerja sama, saling menghargai, baik didalam keluarga, di tempat kerja maupun di lingkungan tempat tinggalnya. Kerja sama dalam suatu tim merupakan keunggulan kompetitif yang tertinggi dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Kerja sama tim atau kelompok yang baik akan tercipta jika setiap anggota tim atau kelompok memiliki komitmen yang sama. Oleh karena itu dalam melakukan kerja sama tim atau kelompok lebih banyak membutuhkan keberanian, ketekunan dan kedisiplinan. Dalam artikel ini, kami akan membahas peran yang dimainkan oleh komunikasi penerimaan aktif dalam membangun kerjasama tim di dalam organisasi. Kami akan melihat bagaimana penerimaan aktif dapat meningkatkan efisiensi komunikasi, mengurangi konflik, dan memperkuat hubungan interpersonal di antara anggota tim. Selain itu, kami akan mengidentifikasi beberapa strategi praktis yang dapat digunakan untuk meningkatkan penerimaan aktif dalam komunikasi tim.

Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang peran penting penerimaan aktif dalam komunikasi tim, diharapkan pembaca dapat mengaplikasikan pengetahuan ini dalam konteks organisasi mereka sendiri. Dengan mengoptimalkan penerimaan aktif, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, kolaboratif, dan produktif, yang pada akhirnya akan memperkuat kinerja tim dan mencapai tujuan bersama.

Dalam artikel ini, kami akan menggali teori-teori dan penelitian terkait, serta melibatkan contoh nyata dan studi kasus untuk mendukung argumen kami. Kami juga akan membahas tantangan yang mungkin dihadapi dalam menerapkan penerimaan aktif dalam komunikasi tim, dan memberikan saran-saran praktis untuk mengatasi hambatan tersebut.

Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang mendalam tentang pentingnya komunikasi penerimaan aktif dalam membangun kerjasama tim yang kuat di dalam organisasi. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran ini, kita dapat membangun lingkungan kerja yang lebih harmonis, kreatif, dan efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam dengan responden yang terlibat dalam Organisasi Karang Taruna Bhina Bakti. Responden yang dipilih secara purposive untuk mendapatkan informasi yang kaya dan mendalam tentang peran komunikasi penerimaan aktif dalam membangun kerjasama tim.

Wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon, dan berlangsung dalam suasana yang terstruktur namun fleksibel. Panduan wawancara yang telah dirancang sebelumnya digunakan untuk memandu percakapan dengan responden. Panduan tersebut mencakup pertanyaan terkait persepsi responden tentang komunikasi penerimaan aktif, pengalaman mereka dalam membangun kerjasama tim, faktor-faktor yang mempengaruhi kerjasama tim, dan dampak komunikasi penerimaan aktif dalam mencapai tujuan tim.

Selama wawancara, tanggapan dan respon dari responden direkam untuk kemudian dianalisis secara tematik. Data yang terkumpul akan ditranskripsi dan dianalisis dengan mengidentifikasi pola-pola, tema-tema, dan hubungan antara data yang muncul. Teknik analisis kualitatif seperti content analysis, coding, dan member checking dapat digunakan dalam proses analisis data.

Hasil dari analisis data akan diinterpretasikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran komunikasi penerimaan aktif dalam membangun kerjasama tim di Organisasi Karang Taruna Bhina Bakti. Temuan kualitatif tersebut akan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan kutipan yang relevan dari responden untuk mendukung kesimpulan penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran komunikasi penerimaan aktif dalam konteks kerjasama tim di Organisasi Karang Taruna Bhina Bakti.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang sudah terkumpul, dapat disimpulkan bahwa komunikasi penerimaan aktif sangat penting dan efektif dalam memperkuat kerja sama tim. Karang Taruna Bhina Bakti menganggap komunikasi penerimaan aktif sebagai faktor yang diperkuat, meningkatkan pemahaman, dan meningkatkan kerjasama antar anggota tim. Komunikasi penerimaan aktif juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan saling mendukung, di mana anggota tim merasa didengar, dihargai, dan termotivasi untuk berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan bersama.

Selain itu, komunikasi penerimaan aktif juga membantu dalam penyelesaian konflik tim dengan lebih baik. Dengan mendengarkan secara aktif, menghormati pendapat orang lain, dan berkomunikasi secara terbuka, anggota tim dapat lebih mudah menemukan solusi yang memadai dan membangun hubungan yang harmonis di dalam tim.

Didasarkan pada wawancara mendalam dengan ketua Karang Taruna Bhina Bakti dan anggota lainnya, penelitian ini menemukan banyak hal penting tentang bagaimana komunikasi penerimaan aktif membantu tim bekerja sama.

Salah satu temuan utama adalah bahwa komunikasi penerimaan aktif memainkan peran penting dalam mendengarkan dengan empati. Anggota tim yang menggunakan metode ini secara aktif mendengarkan masalah, perspektif, dan pertanyaan yang diajukan oleh anggota tim lainnya. Mereka menunjukkan minat dan perhatian penuh terhadap apa yang dikatakan rekan mereka. Ini menghasilkan lingkungan komunikasi yang terbuka di mana setiap orang merasa didengarkan dan dihargai. Hasil ini sejalan dengan teori Carl Rogers tentang komunikasi penerimaan aktif, yang menurutnya melibatkan mendengarkan dengan empati, pengertian, dan tanpa penilaian. Menurut teorinya, komunikasi penerimaan aktif melibatkan kemampuan untuk benar-benar mendengarkan. Ini termasuk mencoba memahami dan merasakan dunia dalam seseorang, memperhatikan pesan verbal dan nonverbal mereka, dan menunjukkan minat yang tulus terhadap pengalaman mereka.

Komunikasi penerimaan aktif juga melibatkan penggunaan isyarat verbal dan nonverbal untuk menunjukkan pemahaman, seperti mengulang atau merangkum apa yang disampaikan oleh pembicara. Komunikasi penerimaan aktif dalam mendengarkan dengan empati menekankan betapa pentingnya mengabaikan pendapat pribadi dan menghargai pengalaman subjektif orang lain. Komunikasi penerimaan aktif dapat membantu orang yang mendengarkan untuk merasa didengar, diterima, dan dihargai. Ini berarti bahwa komunikasi penerimaan aktif dapat membantu orang merasa seperti orang lain dan memperkuat hubungan.

Carl Rogers menciptakan Teori Komunikasi Penerimaan Aktif, yang menekankan betapa pentingnya mendengarkan seseorang dalam proses komunikasi dengan empati dan tanpa penilaian. Dalam hal membangun kerja sama tim dalam organisasi, menerapkan komunikasi yang mendukung dan menerima dapat membantu menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif di mana anggota tim merasa didengar, dihargai, dan terlibat. Ini dapat mengurangi ketidaksepakatan dan meningkatkan kerja sama tim secara keseluruhan.

Hasil lain penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi aktif yang diterima membantu memperjelas dan memvalidasi pemahaman. Dalam kerjasama tim, anggota tim yang menggunakan komunikasi penerimaan aktif menggunakan pertanyaan untuk mengklarifikasi pemahaman dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dipahami dengan benar. Mereka juga menggunakan ringkasan dan rephrasing untuk menunjukkan bahwa mereka benar-benar memahami apa yang disampaikan. Ini mengurangi kemungkinan miskomunikasi dan meningkatkan pemahaman tim. Teori pertukaran simbolik mengatakan bahwa komunikasi menggunakan simbol untuk berkomunikasi. George Herbert Mead menggarisbawahi betapa pentingnya interaksi dan tindakan sosial untuk membangun pemahaman bersama. Proses mendengarkan dengan penuh perhatian dan memvalidasi pemahaman sangat penting dalam komunikasi penerimaan aktif untuk memperjelas apa yang dikomunikasikan oleh pembicara.

Komunikasi penerimaan aktif, menurut Mead, berarti memberikan perhatian penuh dan aktif kepada pembicara. Komunikasi penerimaan aktif digunakan oleh pendengar untuk mengajukan pertanyaan, merespons dengan baik, dan memberikan umpan balik yang memvalidasi pemahaman mereka terhadap pesan yang disampaikan. Ini memastikan makna dipahami dengan benar dan membantu memperjelas maknanya.

Menurut Theodore Schatzki, praktik sosial, termasuk komunikasi, melibatkan koordinasi tindakan antara individu-individu yang terlibat dalam situasi tertentu. Teori koordinasi tindakan mendukung temuan ini. Pemahaman bersama dicapai melalui proses koordinasi dan validasi pemahaman antara pembicara dan pendengar dalam konteks komunikasi penerimaan aktif.

Schatzki berpendapat bahwa dalam komunikasi penerimaan aktif, pendengar secara aktif berpartisipasi dalam memverifikasi bahwa mereka memahami pesan pembicara. Ini mencakup umpan balik, pengulangan, atau merangkum pesan, dan menunjukkan bahwa pemahaman telah tercapai. Oleh karena itu, komunikasi penerimaan aktif membantu memperjelas makna yang dikomunikasikan dan memvalidasi bahwa pembicara dan pendengar memahami satu sama lain.

Dua teori yaitu Teori Pertukaran Simbolik George Herbert Mead dan Teori Koordinasi Tindakan Theodore Schatzki mendukung gagasan bahwa komunikasi penerimaan aktif membantu memperjelas dan memvalidasi pemahaman seseorang. Pendekatan ini menekankan bahwa pendengaran yang aktif, umpan balik, dan koordinasi pemahaman sangat penting dalam komunikasi interpersonal untuk meningkatkan pemahaman bersama.

Menurut temuan lainnya, komunikasi penerimaan aktif juga melibatkan ekspresi minat dan dukungan. Jika anggota tim menggunakan komunikasi penerimaan aktif, mereka menghargai

pendapat, ide, dan upaya orang lain. Mereka mendukung upaya dan inisiatif rekan tim mereka. Ekspresi minat dan dukungan ini meningkatkan kepercayaan dan kerja tim. Hasil penelitian mendukung Teori Komunikasi dan Dukungan Sosial Michael E. Roloff, yang berpusat pada betapa pentingnya dukungan sosial dalam komunikasi interpersonal. Menurut Michael E. Roloff, komunikasi yang efektif melibatkan penerimaan aktif, yang mencakup menunjukkan dukungan dan minat terhadap orang lain. Pendengar menunjukkan ketertarikan yang tulus dan keinginan untuk membantu pembicara melalui ekspresi minat dan dukungan.

Dalam komunikasi reseptif aktif, pendengar yang mengungkapkan minat dan dukungan melalui bahasa tubuh yang menarik, ekspresi wajah, dan respons verbal membantu menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung. Hal ini mendorong pembicara untuk lebih terbuka dan percaya diri dalam berbagi pemikiran, perasaan dan pengalamannya. Ungkapan minat dan dukungan juga meningkatkan pengalaman pembicara dan memperkuat ikatan antar manusia.

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menyampaikan penerimaan secara aktif penting untuk menghargai perbedaan dan mengatasi konflik. Anggota tim yang terlibat dalam komunikasi reseptif aktif menghargai perbedaan pendapat dan opini dalam tim. Anda mampu mengelola konflik secara konstruktif dan dengan demikian meminimalkan dampak negatif konflik pada kerja sama tim. Komunikasi reseptif aktif membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendorong. Pengamatan ini didukung oleh beberapa teori, seperti teori Nonviolent Communication (NVC) oleh Marshall Rosenberg. Dikembangkan oleh Marshall Rosenberg, teori NVC menekankan pentingnya mengkomunikasikan penerimaan secara aktif untuk menghormati perbedaan dan mengelola konflik tanpa kekerasan. Menurut Rosenberg, komunikasi reseptif aktif mencakup empat elemen utama: persepsi yang jelas, mengungkapkan perasaan, mengenali kebutuhan dan keinginan tertentu.

Dalam konteks menghargai perbedaan, mengajarkan penerimaan secara aktif mengajarkan kita untuk mendengarkan secara empati pendapat dan pengalaman orang lain tanpa menghakimi atau menilai. Menghormati keragaman membuat komunikasi lebih inklusif dan menghormati keragaman.

Dalam manajemen konflik, secara aktif memediasi penerimaan memainkan peran penting dalam memahami perasaan dan kebutuhan di balik konflik. Melalui pendekatan penyambutan yang aktif, kita dapat menciptakan lingkungan yang aman di mana setiap orang merasa didengarkan dan dihargai. Ini membantu membangun pemahaman dan menemukan solusi win-win tanpa kekerasan. Teori lain yang mendukung temuan ini adalah teori komunikasi lintas budaya Milton J. Bennett. Teori ini berfokus pada pengembangan kesadaran dan pemahaman tentang perbedaan budaya dalam konteks komunikasi. Teori ini menekankan pentingnya komunikasi reseptif aktif sehubungan dengan perbedaan budaya dan pengelolaan konflik yang muncul.

Bennett berpendapat bahwa penerimaan yang dikomunikasikan secara aktif membantu individu memahami dan menghargai perbedaan budaya secara terbuka dan empati. Melalui penerimaan aktif kita dapat mengenali dan menghormati perbedaan nilai, norma dan perspektif dari budaya lain.

Ketika berhadapan dengan konflik antar budaya, komunikasi reseptif aktif memungkinkan untuk mendengarkan secara empati, mencari saling pengertian dan menemukan solusi yang mempertimbangkan kepentingan semua pemangku kepentingan. Ini membantu mencegah konflik berdasarkan stereotip atau prasangka dan mempromosikan dialog konstruktif antar budaya.

Dua teori, teori Komunikasi Tanpa Kekerasan (NVC) oleh Marshall Rosenberg dan teori Komunikasi Antarbudaya oleh Milton J. Bennett, memberikan bukti bahwa komunikasi penerimaan yang aktif penting untuk menghormati perbedaan dan mengelola konflik secara konstruktif. Dengan menggunakan metode komunikasi penerimaan yang aktif, kita dapat menciptakan hubungan interpersonal yang lebih harmonis dan inklusif.

Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya komunikasi reseptif aktif dalam membangun kerjasama tim yang efektif dalam sebuah organisasi. Berkomunikasi dengan penerimaan aktif menciptakan lingkungan kerja yang inklusif di mana setiap anggota tim merasa didengarkan, dihargai, dan didukung dalam mengkomunikasikan ide dan pendapat mereka sendiri. Ini meletakkan dasar yang kuat untuk kolaborasi yang lebih baik, meningkatkan pemahaman dan mengurangi kemungkinan konflik dalam tim.

Pentingnya kesadaran ini bagi organisasi Karang Taruna Bhina Bakti adalah pemimpin harus memperhatikan pentingnya melatih anggota tim dan mengembangkan komunikasi penerimaan yang aktif. Dengan meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam komunikasi reseptif aktif, anggota tim dapat membangun kolaborasi lebih efektif dan menghindari kesalahpahaman yang berpotensi merugikan. Selain itu, organisasi Karang Taruna Bhina Bakti juga harus menciptakan budaya yang mendorong praktik komunikasi yang inklusif dan suportif. Hal ini dapat dicapai melalui kebijakan dan prosedur yang mendorong komunikasi terbuka, menghormati keragaman, dan penyelesaian konflik yang konstruktif.

Keterbatasan penelitian ini adalah hasil yang ditemukan berdasarkan data kualitatif dari Karang Taruna Bhina Bakti. Oleh karena itu, hasil penelitian ini harus dilihat dalam konteks tertentu. Penelitian di masa depan dapat memperluas cakupan dan memasukkan lebih banyak anggota tim untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang peran komunikasi penerimaan aktif dalam membangun kerja sama tim.

Singkatnya, penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi reseptif aktif dalam membangun kerja tim yang efektif di organisasi pemuda Bhina Bakti. Komunikasi reseptif aktif dapat meningkatkan mendengarkan empatik, memperjelas pemahaman, mengungkapkan minat dan dukungan, menghormati perbedaan, dan mengelola konflik. Organisasi Karang Taruna Bhina Bakti dapat memanfaatkan wawasan tersebut melalui pelatihan dan penciptaan budaya yang mendorong praktik komunikasi reseptif aktif untuk meningkatkan kerja sama tim dan mencapai tujuan bersama secara lebih efektif.

Karang Taruna Bhina Bakti juga menekankan bahwa komunikasi penerimaan aktif memperkuat kerja sama antar anggota tim dengan meningkatkan pemahaman satu sama lain. Hal ini membantu membangun kerjasama yang lebih baik dalam tim dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan saling mendukung.

Secara keseluruhan, komunikasi penerimaan aktif memiliki peran yang sangat penting dan efektif dalam kerja sama tim. Hal ini dapat memperkuat hubungan antar anggota tim, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, meningkatkan pemahaman, dan membantu dalam penyelesaian konflik. Tim Karang Taruna Bhina Bakti merupakan contoh yang baik tentang bagaimana komunikasi yang efektif dan sikap saling mendukung dapat menciptakan tim yang kuat dan berhasil mencapai tujuan bersama.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi penerimaan aktif memainkan peran yang signifikan dalam membangun kerjasama tim di Karang Taruna Bhina

Bakti. Komunikasi penerimaan aktif tidak hanya mempengaruhi hubungan antar anggota tim, tetapi juga berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik, penyelesaian konflik yang efektif, dan terciptanya lingkungan kerja yang inklusif dan saling mendukung.

Temuan ini menunjukkan pentingnya sikap mendengarkan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menghargai perspektif dan kebutuhan anggota tim. Dengan komunikasi penerimaan aktif, anggota tim merasa didengarkan, dihargai, dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan bersama. Hal ini membantu memperkuat kerjasama tim dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah meningkatkan kesadaran anggota tim tentang pentingnya komunikasi penerimaan aktif. Pelatihan dan pendidikan tentang keterampilan komunikasi yang efektif dapat diberikan kepada anggota tim untuk memperkuat kemampuan mereka dalam menerapkan komunikasi penerimaan aktif. Selain itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan saling mendukung di mana semua anggota tim merasa aman untuk berbagi ide dan pendapat mereka.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan Karang Taruna Bhina Bakti dapat meningkatkan kerjasama tim secara keseluruhan dan mencapai hasil yang lebih baik dalam pencapaian tujuan organisasi mereka. Komunikasi penerimaan aktif menjadi fondasi yang kuat dalam membangun hubungan tim yang harmonis dan efektif.

Daftar Pustaka

- De Janasz, S. C., Dowd, K. O., Schneider, B. Z. (2009). *Interpersonal Skills in Organizations. 3rd Edition*. New York: McGraw Hill.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book. 13th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Rogers, C.R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Mead, G.H. (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Schatzki, T.R. (1996). *Social Practices: A Wittgensteinian Approach to Human Activity and the Social*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Roloff, M.E. (1981). *Interpersonal Communication: The Social Exchange Approach*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Rosenberg, M.B. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.
- Bennett, M.J. (2003). Towards Ethnorelativism: A Developmental Model of Intercultural Sensitivity. In M.J. Bennett (Ed.), *Education for the Intercultural Experience* (pp. 21-71). Yarmouth, ME: Intercultural Press.