

PELATIHAN KOMUNIKASI PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DIRI SISWA SMA DI KABUPATEN TANGERANG

Endah Murwani

Universitas Multimedia Nusantara

endahmurwani@umn.ac.id

Abstrak

Kegiatan ini dilatarbelakangi kemampuan berbicara di depan publik menjadi modal dasar bagi remaja untuk meningkatkan kepercayaan diri. Untuk itu, pelatihan komunikasi penting dilakukan dengan tujuan meningkatkan kemampuan berbicara di depan publik dan meningkatkan kepercayaan diri. Metode yang digunakan untuk kegiatan ini berupa pelatihan pada siswa Sekolah Menengah Atas (SMA). Tahap yang dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan melalui wawancara pada guru dan observasi pada siswa; hasil identifikasi digunakan untuk memetakan kebutuhan materi pelatihan. Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 26 Juli 2019 dengan peserta siswa SMA Negeri 10 Kabupaten Tangerang sebanyak 60 orang. Materi pelatihan mencakup : cara membangkitkan keberanian berbicara di depan publik; jenis-jenis berbicara di depan publik; tujuan dan manfaat komunikasi publik; tahap-tahap persiapan komunikasi publik dan di sesi terakhir dilakukan praktik berbicara di depan publik. Hasil evaluasi menunjukkan pemahaman peserta mengenai dasar-dasar komunikasi publik dengan rata-rata 4.1 dari skor 1-5. Sedangkan hasil evaluasi praktik, secara keseluruhan para siswa sudah dapat melakukan tahap-tahap komunikasi publik. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain dalam hal mengorganisir materi, mengembangkan pokok gagasan dan cara menguraikan isi komunikasi.

Kata Kunci : pelatihan, komunikasi publik, kepercayaan diri

PENDAHULUAN

Anggapan bahwa komunikasi sebagai suatu yang alami menjadi salah satu faktor sebagian besar orang merasa tidak perlu mempelajari dan meningkatkan keterampilan komunikasi dengan orang lain. Kemampuan berbicara yang merupakan karunia Tuhan dapat dikembangkan menjadi kemampuan berbicara di depan publik. Namun, banyak orang yang tidak berani berbicara di depan publik. Dulu banyak orang percaya bahwa berbicara di depan publik hanya dapat dilakukan oleh orang yang mempunyai bakat. Memang benar ada orang yang dikarunia bakat berbicara di depan publik, meskipun jumlahnya tidak banyak. Namun, berbekal bakat saja tanpa belajar dan berlatih seseorang tidak mungkin dapat berbicara di depan publik dengan baik. Kemampuan berbicara di depan

publik hanya bisa diperoleh melalui belajar dan berlatih.

Kemampuan berbicara di depan publik sangat diperlukan oleh siswa untuk meningkatkan kepercayaan diri. Kemampuan berbicara di depan publik akan melatih siswa menyampaikan ide dan gagasan mereka pada publik. Keterampilan *public speaking* tidaklah mutlak milik tokoh besar seperti presiden, menteri, maupun pejabat tinggi yang kerap kali pidatonya dalam sebuah kegiatan besar sangat ditunggu. Tidak pula mutlak milik selebritas maupun artis terkemuka yang sering tampil di layar kaca. Keterampilan *public speaking* milik semua warga masyarakat (Sirait, 2008: 3)

Namun demikian, kendala yang sering dialami ketika berbicara di depan publik adalah ‘demam panggung’ - perasaan resah dan gelisah

yang disebabkan oleh adanya rasa malu, takut, grogi, rendah diri dan sebagainya. Tanda-tanda terserang demam panggung antara lain kaki gemetar, tangan gemetar, jantung berdetak cepat dan keras, muka menjadi merah, keringat dingin, mata tidak berani memandang pendengar. Demam panggung dialami juga orang yang telah berpengalaman bicara di depan publik.

Demam panggung - kecemasan berbicara di depan publik tergolong pada kriteria fobia sosial maupun gangguan kecemasan sosial. Kondisi tersebut ditandai dengan ketakutan dalam menunjukkan performansi maupun situasi interaksionalnya dengan orang lain. Kondisi tersebut berimplikasi terhadap kualitas kehidupan individu, mempengaruhi fungsi sosial dan relasi dengan komunitasnya.

Pada masyarakat Barat, fobia sosial menduduki gangguan kecemasan tertinggi dengan kisaran prevalensi 7-13%. Situasi berbicara di depan publik dalam lingkup akademis adalah situasi yang paling ditakuti dan dihindari oleh responden yang mengalami fobia sosial tersebut. Pada situasi ini, mahasiswa tampak jarang berani tampil berbicara di depan kelas, bahkan secara tidak langsung mempengaruhi prestasi belajarnya (Tillfors, dkk. 2008)

Penelitian Utomo (2012 : 88) menunjukkan bahwa kecemasan berbicara di depan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kematangan emosi dan *self-efficacy*. Kematangan emosi ditandai memiliki emosi yang stabil dan dapat menilai situasi kritis. Sedangkan *self-efficacy*, ditandai dengan adanya kepercayaan diri dalam menghadapi situasi yang tidak menentu, keyakinan untuk mencapai target, menumbuhkan motivasi dan mengatasi tantangan yang muncul.

Permasalahan yang dihadapi oleh siswa adalah belum dimilikinya kompetensi berbicara di depan publik yang memadai. Kemampuan berbicara di depan publik sangat erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan diri siswa. Situasi yang umumnya menyebabkan terjadinya kecemasan pada konteks berbicara di depan publik, berdasarkan atas rangking kecemasannya yaitu saat berbicara di rapat, bertemu dengan orang baru pada situasi sosial, berbicara dengan figur otoritas, aktivitas

presentasi, wawancara kerja, menjawab pertanyaan saat ditunjuk oleh figur otoritas, menjawab pertanyaan setelah menyajikan materi presentasi, memperkenalkan diri pada kelompok tertentu, partisipasi pada diskusi kelompok dan berbicara pada forum dengan kapasitas audiens yang relatif banyak (Monarth, H. & Kase, L. 2007)

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru dan pengamatan yang dilakukan pada beberapa siswa diketahui bahwa sebagian besar siswa kurang percaya diri berbicara di depan publik. Siswa merasa gugup dan kurang percaya diri ketika tampil di depan publik. Siswa merasa takut ketika ditugaskan untuk berbicara di depan kelas seperti persentasi makalah, pidato, dan sebagainya. Hal ini menyebabkan siswa tidak dapat menyampaikan ide dan gagasannya dengan baik.

Dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah : Pertama, memberikan pengetahuan tentang dasar-dasar komunikasi publik. Kedua, meningkatkan ketrampilan berbicara di depan publik. Manfaat dari kegiatan pelatihan komunikasi publik bagi siswa SMA diantaranya adalah meningkatnya kepercayaan diri siswa untuk berbicara di depan publik.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut : Pertama, mengidentifikasi permasalahan yang ada yaitu dengan metode melakukan wawancara kepada 2 (dua) orang guru dan 2 (dua) orang siswa. Aspek-aspek yang digali melalui wawancara dengan guru diantaranya adalah mengidentifikasi bentuk tugas sekolah yang memberi kesempatan siswa untuk menyampaikan pendapat, ide dan sebagainya. Dari hasil wawancara dengan guru, bentuk tugas yang sering diberikan pada siswa untuk memberi kesempatan berbicara di depan kelas adalah presentasi. Tugas presentasi dilakukan secara individu maupun kelompok. Sedangkan dari siswa, wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman siswa berbicara di depan publik. Hasilnya menunjukkan salah satu siswa yang aktif berorganisasi di OSIS lebih sering tampil di depan public - teman-teman sekolahnya. Sementara siswa

satunya hanya memiliki pengalaman tampil di depan kelas pada saat mendapat tugas presentasi dari guru. Kedua siswa mengungkapkan meskipun yang dihadapi adalah teman-temannya, akan tetapi mereka merasa cemas, grogi dan kurang percaya diri.

Kedua, hasil dari wawancara dan pemetaan digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan para siswa mengenai aspek-aspek dalam meningkatkan ketrampilan komunikasi publik. Dari hasil wawancara dengan guru dan siswa, kebutuhan pelatihan lebih diarahkan pada cara mengatasi demam panggung dan membangkitkan keberanian berbicara di depan publik. Selain itu, diarahkan mengenai persiapan dan perencanaan yang harus dilakukan sebelum berbicara di depan publik. Identifikasi kebutuhan ini digunakan untuk menyusun materi pelatihan komunikasi publik dan cara mengemas pelatihan.

Ketiga, pelatihan dilakukan secara kontinyu dengan sasaran yang lebih meluas. Artinya, pelatihan ini tidak akan memberi efek ke peserta bila hanya dilakukan hanya satu kali pelatihan. Akan tetapi perlu dilakukan secara bertahap untuk menguasai ketrampilan komunikasi publik yang diharapkan. Pada tahap awal pelatihan komunikasi publik ditujukan kepada para siswa SMA di Kabupaten Tangerang dengan fokus memberikan pengetahuan dan ketrampilan dasar komunikasi publik. Tahap selanjutnya pelatihan komunikasi publik akan mengarah pada ketrampilan tingkat mahir. Materi disusun mengarah pada aspek-aspek penting yang perlu mendapat perhatian ketika berbicara di depan publik. Selain itu, pelatihan diperluas tidak hanya siswa SMA, tapi juga ditujukan pada siswa SMP.

Keempat, evaluasi pelatihan. Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman dan ketrampilan dari materi pelatihan yang telah diberikan. Untuk mengukur tingkat pemahaman terhadap materi yang diberikan dalam pelatihan, dilakukan dengan menanyakan kembali kepada para peserta dan penilaian tentang tingkat pemahaman melalui kuesioner. Sedangkan untuk mengukur tingkat ketrampilan yang telah dikuasai para peserta dilakukan dengan menilai praktik komunikasi publik yang dilakukan para peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan hasil kerjasama Komando Resor Militer (Korem) Tigaraksa dalam rangka TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD) dengan berbagai Universitas di wilayah Tangerang, termasuk Universitas Multimedia Nusantara.

Kegiatan pelatihan berbicara di depan publik untuk meningkatkan kepercayaan diri siswa SMA Negeri 10 Kabupaten Tangerang dilaksanakan pada tanggal 26 Juli 2019 bertempat di SMA Negeri 10 Kabupaten Tangerang. Adapun jumlah siswa yang terlibat dalam kegiatan pelatihan sebanyak 60 siswa kelas. XI, dengan narasumber pelatihan Dr. Endah Murwani, M.Si dosen Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.

Hasil kegiatan pelatihan komunikasi publik dipaparkan dalam sub bagian : 1) penyampaian materi pelatihan oleh instruktur dan 2) hasil evaluasi pelatihan komunikasi publik.

1. Penyampaian Materi Pelatihan

Dari identifikasi kebutuhan pelatihan komunikasi publik untuk meningkatkan kepercayaan diri siswa SMA, maka materi pelatihan mencakup : 1) membangkitkan keberanian berbicara di depan publik; 2) Jenis-jenis berbicara di depan publik; 3) tujuan dan manfaat komunikasi publik; 4) tahap-tahap persiapan komunikasi publik.

Pertama, pelatihan diawali dengan narasumber menanyakan kepada para peserta mengenai pengalaman berbicara di depan publik. Hampir sebagian besar siswa menyatakan pengalaman tampil di depan publik terbatas pada area sekolah atau lebih tepatnya hanya tampil di depan teman-temannya di kelas, yaitu ketika presentasi tugas. Sedangkan beberapa peserta yang aktif berorganisasi di OSIS dan Perwakilan Kelas (PK) lebih sering memperoleh kesempatan tampil berbicara di depan publik. Namun demikian, para peserta pelatihan mengakui adanya perasaan takut berbicara di depan publik, meskipun hanya presentasi di depan kelas. Bermacam-macam alasan

yang dikemukakan peserta mengapa takut berbicara di depan publik, diantaranya malu, belum siap, kurang percaya diri dan alasan lain yang semuanya bernada penolakan.

Untuk itu, materi pelatihan dilanjutkan dengan bagaimana cara membangkitkan keberanian berbicara di depan publik. Mengacu pada buku Terampil Pidato (Asul Wiyanto, 2001 : 5) keberanian berbicara di depan publik memang tidak bisa seketika tumbuh. Tumbuhnya keberanian berbicara di depan publik perlu waktu untuk berlatih secara bertahap. Tahap-tahap latihan berikut dapat dilakukan peserta pelatihan untuk menumbuhkan, memantapkan dan mengembangkan keberanian berbicara di depan publik seperti memperkenalkan diri, mendongeng, menceritakan pengalaman menarik, menceriterakan lagu kenangan, menirukan tokoh terkenal, memberi komentar, menyampaikan pendapat, memimpin diskusi, dsb.

Untuk menumbuhkan keberanian berbicara di depan publik, dilakukan praktik latihan dengan memperkenalkan diri. Salah satu peserta diminta untuk memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama, tempat tinggal, kegemaran dan cita-citanya. Latihan tahap awal seperti ini berguna untuk mengurangi rasa malu dan takut berdiri di depan publik.

Materi selanjutnya memaparkan 4 (empat) macam cara berbicara di depan publik, yaitu membaca naskah, menghafal, spontanitas dan menjabarkan kerangka (Asul Wiyanto, 2001 : 17)

Pertama, berbicara di depan publik dengan cara membaca naskah. Cara ini mudah dilakukan karena pembicara hanya membaca naskah yang sudah disiapkan. Cara ini masih sering kita jumpai dalam situasi resmi seperti pidato pejabat yang diwakili (dibacakan) orang lain, pidato yang disiarkan radio atau televisi. Keunggulannya : lancar karena tinggal membaca saja, tidak ada yang salah karena sudah dipikirkan berulang-ulang, dapat diwakilkan orang lain, dapat diarsipkan. Sedangkan kelebihannya : kurang komunikatif, terasa kaku, tanpa penghayatan, tidak dapat menyesuaikan dengan situasi dan reaksi pendengar, tidak menarik (Asul Wiyanto, 2001 : 18)

Kedua, menghafal naskah. Naskah yang sudah ada tidak dibaca dalam berpidato, tetapi dihafalkan lebih dahulu kemudian diucapkan dalam berpidato. Berpidato dengan cara menghafalkan naskah hanya bisa dilakukan kalau naskahnya pendek (Asul Wiyanto, 2001 : 19)

Ketiga, berbicara dengan cara spontanitas. Pembicara tidak menyiapkan naskah, tidak membaca naskah, tidak menghafal bahkan menulis pokok-pokok isi pidato tidak dilakukan. Yang dilakukan hanya memikirkan masalah apa yang akan disampaikan ketika ia dipersilahkan oleh pembaca acara (Asul Wiyanto, 2001 : 20)

Keempat, dengan cara menjabarkan kerangka. Pembicara menyiapkan pokok-pokok isi pidato kemudian menyusunnya dalam bentuk kerangka pidato. Selain itu, pembicara juga dapat membuat catatan khusus yang diperlukan dalam berpidato (Asul Wiyanto, 2001 : 20)

Materi berikutnya membahas tentang langkah-langkah yang harus dipersiapkan untuk berbicara di depan publik, yang mengacu pada Rubent & Stewart (2006) yaitu : 1) memilih topik dan tujuan, 2) menganalisis khalayak, 3) riset mengenai topik yang akan disampaikan, 4) mengembangkan isi pokok komunikasi publik dan poin-poin utama, 5) dukungan untuk poin-poin utama, 6) mengorganisasi materi yang akan disampaikan, 7) menyusun kesimpulan, introduksi dan transisi, 8) berlatih dan menyampaikan pidato.

Pertama, memilih suatu topik yang bagus dan menarik khalayak dengan kriteria : 1) *substantive*, 2) topik sesuai bagi *speaker* dan *audience*, 3) *culturally sensitive*. Topik dapat diperoleh dari diri sendiri, *brainstorming*, survei, dan sebagainya. Topik harus mempunyai tujuan yang spesifik. Tujuan komunikasi publik bersifat informatif dan persuasif. Tujuan informatif bila sifatnya memberikan penjelasan, mempertegas, mengoreksi kesalahpahaman, mendemonstrasikan cara kerja. Sedangkan persuasif bila komunikasi publik bertujuan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku.

Kedua, menganalisis siapa khalayak yang mendengarkan komunikasi publik. Menurut Ruben & Stewart (2006) yang perlu dianalisis adalah

aspek demografi dan psikologi khalayak. Aspek demografi dan sosiologi khalayak meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, sosial ekonomi, agama dan faktor-faktor budaya.

Ketiga, mencari informasi yang digunakan sebagai sumber materi komunikasi yaitu dengan cara melakukan riset. Melalui riset akan ditemukan contoh, ilustrasi dan definisi yang membantu menginformasikan pada khalayak, testimoni, data-data maupun argument yang mendukung ide utama atau topik yang akan disampaikan.

Keempat, mengembangkan tesis yaitu isi pokok yang diharapkan diketahui khalayak. Bila tujuannya bersifat informatif, tesisnya lebih mengarah pada apa dan bagaimana. Sedangkan bila tujuannya persuasif maka isi komunikasi publik mengarah pada mengapa ?

Kelima, dukungan untuk gagasan pokok. Bila pembicaraan bersifat informatif, dukungan lebih bersifat memperkuat berbagai konsep yang dibicarakan (menguraikan, memberi ilustrasi dan contoh). Sebaliknya bila pembicaraan bersifat persuasif, dukungan berupa bukti dan penampilan yang memotivasi dan menumbuhkan kepercayaan khalayak.

Keenam, mengorganisasi bahan komunikasi publik. Beberapa cara yang dilakukan untuk mengorganisir bahan pembicaraan, yaitu a) pola temporal, dengan cara menyusun pokok-pokok bahasan berdasarkan hubungan temporal masa lalu, masa kini dan masa mendatang; b) pola pemecahan masalah dengan menyajikan beberapa ide pokok dalam bentuk pemecahan masalah; c) pola topik dengan cara membagi pembicaraan ke dalam beberapa topik/pokok bahasan.

Ketujuh, menyusun pembukaan, isi dan kesimpulan. Pembukaan merupakan bagian penting dan menentukan. Untuk itu, tujuan utama pembukaan ialah menarik perhatian dan berorientasi pada khalayak. Ada bermacam-macam cara membuka yang dapat dipilih sesuai dengan tujuan, topik, khalayak dan situasi : mengucapkan rasa syukur, menceriterakan pengalaman pribadi, menyampaikan cerita ilustrasi dari tema pembicaraan, membuat pernyataan yang humoris atau anekdot lucu, memperkenalkan diri, menyampaikan gambaran umum, menghubungkan dengan suasana emosi khalayak, menyebutkan contoh nyata, menyampaikan kutipan sajak, kitab suci, peribahasa atau ucapan ahli, melibatkan

khalayak dengan memuji atau mengapresiasi, dan menunjukkan benda peraga. (Asul Wiyanto, 2001). Sedangkan cara menguraikan isi komunikasi sangat dipengaruhi oleh tujuan (informatif atau persuasif), situasi (resmi atau tidak resmi) dan pendekatan yang dipilih (intelektual, moral atau emosional). Dan, terakhir menyimpulkan dan menutup komunikasi merupakan hal yang penting juga. Oleh karena itu pembicara harus dapat menyimpulkan sari pembicaraan dengan tepat, menggigit dan mengesankan.

Kedelapan, berlatih menyampaikan komunikasi. Selain berlatih menguasai materi komunikasi yang akan disampaikan, hal lain yang menjadi pusat perhatian khalayak adalah penampilan pembicara. Cara penampilan yang perlu diperhatikan diantaranya cara berpakaian, cara berdiri di podium dan cara memegang mikrofon.

2. Hasil Evaluasi Pelatihan

Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman dari materi pelatihan yang telah diberikan dan ketrampilan (*skill*) berbicara di depan publik. Untuk mengukur tingkat pemahaman terhadap materi yang diberikan dalam pelatihan, dilakukan dengan kuesioner. Aspek-aspek untuk mengukur tingkat pemahaman materi pelatihan mencakup : cara membangkitkan keberanian berbicara di depan publik, jenis-jenis komunikasi publik, tahap-tahap melakukan komunikasi publik.



Bagan 1. Tingkat Pemahaman Terhadap Materi Pelatihan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat pemahaman peserta terhadap materi pelatihan masuk dalam kategori tinggi, yaitu dengan rata-rata 4.1 dari skor 1-5. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa peserta memahami materi yang disampaikan. Bila ditelisik dari aspek-aspek komunikasi publik,

aspek cara membangkitkan keberanian berbicara di depan publik memperoleh nilai tertinggi dibanding aspek-aspek lainnya.

Sedangkan untuk mengukur tingkat ketrampilan yang telah dikuasai para peserta dilakukan dengan menilai praktik komunikasi publik yang dilakukan para peserta. Mengingat keterbatasan waktu, tidak semua peserta mendapat kesempatan melakukan praktik komunikasi publik. Hasil evaluasi menunjukkan peserta sudah mempunyai keberanian untuk berbicara di depan teman-temannya. Beberapa hal yang menjadi catatan pada evaluasi praktik adalah sebagai berikut : Pertama, cara penampilan di podium masih kurang menunjukkan bahwa pembicara adalah pusat perhatian khalayak. Kedua, dalam hal mengembangkan pokok gagasan dan dukungan, masih belum fokus apakah bertujuan untuk informatif atau persuasif. Ketiga, dalam mengorganisir materi komunikasi dapat dikatakan belum runtut.

KESIMPULAN

Simpulan yang dapat ditarik dari hasil pelatihan ini adalah kemampuan berbicara di depan publik penting ditingkatkan dengan cara berlatih sehingga akan meningkatkan kepercayaan diri siswa. Hasil evaluasi pelatihan melalui kuesioner menunjukkan bahwa para siswa yang menjadi peserta pelatihan memahami dasar-dasar komunikasi publik. Sedangkan hasil evaluasi praktik komunikasi publik, secara keseluruhan para siswa sudah dapat melakukan tahap-tahap komunikasi publik. Beberapa kekurangan yang masih perlu berlatih untuk meningkatkan ketrampilan komunikasi publik, antara lain dalam hal mengorganisir materi, mengembangkan pokok gagasan dan cara menguraikan isi komunikasi.

Rekomendasi dari simpulan diatas mengerucutkan untuk meningkatkan ketrampilan berbicara di depan publik dengan cara memberikan kesempatan untuk melakukan komunikasi publik, diantaranya melalui tugas presentasi. Secara kognitif, para siswa sudah memiliki modal dasar pengetahuan tentang bagaimana cara efektif berbicara di depan publik.

REFERENSI

- Asul Wiyanto. 2001. *Terampil Pidato*. Grasindo, Jakarta
- Carnegie, Dale. 2009. *Public Speaking For Success: Meraih Sukses dengan Kemahiran Berbicara*. Ragam Media
- DeVito, Joseph A. 2003. *The Essensial Elements of Public Speaking*. USA: Pearson Inc.
- Damayanti, D. 2013. *1 Jam Mahir Public Speaking*. Yogyakarta: Pinang Merah Publisher
- Hendrikus, D.W. 2011, *Retorika*. Kanisius. Yogyakarta.^[1]
- Hidajat, M.S. 2006, *Public Speaking dan Teknik Presentasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta^[1]
- Lucas, Stephen E. 2012. *The Art of Public Speaking 12 th edition*. McGraw Hill Companies, Inc, New York
- Pane, Irwani. 2013. *Smart Trust Public Speaking : 34 Solusi Magicplus dalam Berpidato dan Presentasi*. Edisi 1. Kencana, Jakarta
- Rianantang, C. 2011, *Teknik Dasar Public Speaking*, Medpress, Jakarta
- Rubent, Brent D & Lea Stewart. 2006. *Human Behaviour*, 5 th Ed