



PASANGAN SEBAGAI RUANG BELAJAR: PERTUKARAN MAKNA EMPATI DAN NILAI SPIRITUAL DALAM PRAKTIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Ni Ketut Muliani ^{a,1}

^b SMP Negeri 2 Tabanan

¹ Corresponding Author, email: mulianiani513@gmail.com (Muliani)

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 15-09-2025

Revised: 23-09-2025

Accepted: 19-10-2025

Published: 30-10-2025

keywords:

interpersonal
communication
practices,
exchange of
empathy, spiritual
values, couples as
learning spaces

ABSTRACT

In contemporary relational dynamics, couples function not merely as emotional partners but as dynamic learning spaces where interpersonal communication, empathy, and spiritual meaning are continuously shaped. This study aims to explore how couples construct shared meaning through everyday communicative practices and how these interactions serve as processes of social and spiritual learning. Using a descriptive qualitative design within a phenomenological framework, the research examines the lived experiences of long-term couples. Data were collected through in-depth interviews and observations of daily relational interactions. The findings indicate three core themes. First, meaning exchange emerges through symbolic interaction in which verbal and nonverbal cues are negotiated to create shared interpretations. Second, empathy, both cognitive and affective, functions as a key mechanism for managing differences, reducing conflict, and fostering emotional attunement. Third, spiritual values such as forgiveness, patience, and shared transcendental orientation act as ethical anchors that guide relational balance and deepen connection. These themes demonstrate that couple communication operates as a reflective and transformative practice through which individuals cultivate self-awareness, relational resilience, and spiritual growth. The study concludes that couples serve as socio-spiritual learning environments where communication becomes a medium for constructing meaning, nurturing empathy, and embodying values essential for sustaining long-term relational well-being.

PENDAHULUAN

Dinamika kehidupan modern yang semakin kompleks, hubungan pasangan menjadi salah satu bentuk relasi manusia yang paling intens, emosional, sekaligus reflektif. Hubungan ini tidak hanya dipahami sebagai ruang romantik atau emosional, tetapi juga sebagai ruang belajar komunikasi interpersonal yang sarat makna dan nilai kehidupan. Melalui interaksi sehari-hari, pasangan belajar menafsirkan perasaan, mengelola perbedaan, dan membangun kesadaran bersama tentang cinta, tanggung jawab, serta spiritualitas (Gudykunst & Kim, 2017). Komunikasi interpersonal berperan penting dalam menjaga dan menumbuhkan kualitas hubungan pasangan. Setiap percakapan, gestur, maupun keheningan mengandung makna yang diinterpretasikan secara bersama.

Proses pertukaran makna inilah yang menjadikan hubungan pasangan bukan sekadar interaksi verbal, tetapi proses belajar simbolik yang melibatkan aspek kognitif, emosional, dan spiritual (Littlejohn & Foss, 2011). Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal dipahami

sebagai praktik reflektif di mana individu mengenal dirinya melalui kehadiran dan respon pasangan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan relasi interpersonal sangat bergantung pada kemampuan berempati dan membangun makna bersama. Empati memungkinkan seseorang memasuki dunia batin pasangannya, memahami pengalaman subjektifnya, dan menanggapi dengan kasih serta kepedulian (Rogers, 1995). Dalam hubungan pasangan, empati menjadi kunci dalam meredam konflik, menumbuhkan kedekatan emosional, dan menciptakan rasa saling percaya. Lebih jauh, empati juga menjadi sarana belajar untuk memahami nilai-nilai spiritual yang muncul dalam relasi: kesabaran, pengampunan, dan kasih tanpa syarat (Neff & Karney, 2017). Dimensi spiritualitas dalam komunikasi pasangan semakin penting di era ketika relasi sering kali tereduksi menjadi pengalaman material dan emosional semata. Spiritualitas di sini bukan hanya dimensi keagamaan, tetapi kesadaran akan keterhubungan yang lebih tinggi antara diri, pasangan, dan makna hidup. Dalam hal ini, hubungan pasangan menjadi laboratorium spiritual, tempat individu belajar tentang ketulusan, pengendalian diri, dan makna kasih sayang sebagai jalan menuju kedewasaan batin (Wilcox & Noller, 2018).

Hubungan pasangan juga dapat dilihat sebagai ruang komunikasi transformatif, di mana setiap individu mengembangkan kapasitas mendengar, menerima, dan memaknai pengalaman bersama secara reflektif. Proses ini tidak selalu harmonis—konflik, kesalahpahaman, dan luka emosional sering kali menjadi bagian integral dari proses belajar. Namun, justru dalam dinamika itu, komunikasi interpersonal memainkan peran penting sebagai mekanisme pembelajaran empatik yang membantu pasangan tumbuh secara personal dan spiritual (Knapp, Vangelisti, & Caughlin, 2014). Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pasangan dapat berfungsi sebagai ruang belajar komunikasi interpersonal yang menumbuhkan tiga dimensi utama yaitu (1) Pertukaran makna, yaitu proses pembentukan pemahaman bersama terhadap pengalaman dan emosi, (2) Empati, yaitu kemampuan mengenali dan merespons kondisi batin pasangan dengan kasih, (3) Nilai spiritual, yaitu kesadaran akan makna yang lebih tinggi dari kebersamaan dan cinta kasih.

Penelitian ini berangkat dari keyakinan bahwa hubungan pasangan bukan hanya relasi sosial, tetapi juga proses pembelajaran manusia menuju keseimbangan batin dan spiritualitas kehidupan. Melalui pendekatan komunikasi interpersonal, artikel ini berupaya menunjukkan bahwa hubungan pasangan dapat menjadi ruang simbolik dan eksistensial tempat manusia belajar memahami dirinya, orang lain, dan Tuhan melalui komunikasi yang empatik, reflektif, dan bermakna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi komunikasi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman subjektif pasangan dalam memaknai proses komunikasi interpersonal yang mereka jalani. Menurut Moustakas (1994), fenomenologi bertujuan memahami makna dari pengalaman hidup individu sebagaimana dialami secara sadar. Dalam konteks ini, penelitian berusaha menggali bagaimana pasangan memahami relasi mereka sebagai ruang belajar tempat pertukaran makna, empati, dan nilai spiritual yang berkembang melalui interaksi sehari-hari. Pendekatan fenomenologis memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengamati perilaku komunikasi, tetapi juga menelusuri dimensi reflektif, emosional, dan spiritual dari komunikasi interpersonal, yang sering kali tidak tampak secara langsung dalam percakapan (Creswell & Poth, 2018).

Secara empiris, penelitian ini melibatkan sejumlah pasangan yang telah menjalin hubungan jangka panjang, dengan rentang usia hubungan antara lima hingga dua puluh tahun. Subjek dipilih melalui teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan kedalaman refleksi dan keterbukaan mereka dalam berbagi pengalaman. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap interaksi keseharian pasangan, baik dalam situasi formal maupun spontan. Peneliti mencatat dinamika komunikasi yang muncul

dalam konteks nyata. Hal ini seperti cara pasangan mengekspresikan empati saat konflik, mengelola perbedaan nilai, serta menegosiasikan makna dalam aktivitas domestik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap esensi pengalaman hidup pasangan secara utuh, bukan hanya dari narasi verbal, tetapi juga dari gestur, diam reflektif, dan simbol-simbol kecil yang menjadi media komunikasi interpersonal dan spiritual mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menginterpretasikan Pasangan sebagai Ruang Belajar: Kerangka Fenomenologis

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pasangan berfungsi sebagai *ruang belajar* yang berkelanjutan: tempat pengalaman, makna, norma, dan nilai dipertukarkan dan dikonstruksi secara bersama. Pendekatan fenomenologis memperlihatkan bagaimana pengalaman subjektif para informan membentuk struktur makna hubungan bukan sekadar rangkaian interaksi teknis melainkan proses reflektif yang melibatkan pemaknaan ulang pengalaman hidup (Moustakas, 1994; Colaizzi, 1978). Pasangan menghadirkan konteks belajar yang kondusif karena adanya keterlibatan afektif dan komitmen jangka panjang. Situasi sehari-hari percakapan rutin, perselisihan kecil, dukungan pada saat krisis semuanya menjadi "materi" pembelajaran yang secara terus-menerus diinterpretasikan oleh kedua pihak. Dengan demikian, pembelajaran di dalam pasangan bersifat situasional, kontekstual, dan berakar pada ritme komunikasi yang intim (Knapp, Vangelisti, & Caughlin, 2014).

Hubungan pasangan dapat dipahami sebagai ruang pembelajaran eksistensial yang memungkinkan individu mengalami proses transformasi diri melalui komunikasi yang reflektif dan empatik. Dalam konteks fenomenologis, setiap interaksi, baik yang harmonis maupun yang penuh konflik, menjadi medium untuk memperdalam kesadaran diri dan pemahaman terhadap orang lain. Pasangan tidak hanya saling bertukar pesan, tetapi juga saling mencerminkan nilai, keyakinan, dan kerentanan manusiawi yang membentuk kedewasaan emosional serta spiritualitas dalam hubungan mereka. Proses ini menjadikan hubungan pasangan bukan sekadar sarana untuk mempertahankan keintiman, melainkan arena pembentukan makna hidup bersama yang terus tumbuh, ketika komunikasi berperan sebagai praktik belajar yang menumbuhkan empati, kesadaran reflektif, dan kebijaksanaan batin.

Mekanisme Pertukaran Makna

Pertukaran makna terjadi melalui proses *encoding-decoding* yang berulang: setiap pesan dikirim, ditafsirkan, dan kemudian direvisi melalui respons balik (Littlejohn & Foss, 2011). Dalam konteks emosional intim, simbol nonverbal (nada suara, tatapan, sentuhan) seringkali membawa beban makna lebih besar daripada pesan verbal. Para partisipan melaporkan bahwa "mengerti tanpa dijelaskan" muncul dari kebiasaan, riwayat bersama, dan pengamatan berulang suatu bentuk *shared cognitive schema* yang berkembang seiring waktu. Menurut teori interaksionisme simbolik, makna tidak inheren dalam simbol, melainkan dihasilkan melalui interaksi sosial (Blumer, 1969). Dalam hubungan pasangan, setiap gestur, kata, atau tindakan memiliki arti yang dinegosiasikan terus-menerus. Sebuah tindakan sederhana seperti diam, sentuhan, atau tatapan tidak bermakna tunggal; maknanya bergantung pada bagaimana pasangan menafsirkannya dalam konteks tertentu. Misalnya, diam bisa dimaknai sebagai bentuk dukungan (solidaritas emosional), tetapi dalam konteks lain dianggap sebagai penarikan diri atau penolakan. Proses pemaknaan ini terjadi secara dinamis melalui sirkulasi pesan, konteks emosional, dan pengalaman masa lalu bersama.

Pertukaran makna dalam hubungan pasangan bukan hanya proses teknis dalam mengirim dan menerima pesan, melainkan sebuah dialog batin yang terus berlangsung. Melalui kebiasaan berinteraksi, pasangan belajar mengenali nuansa emosi di balik kata dan diam, memahami bahasa tubuh yang unik, serta menafsirkan simbol-simbol kecil yang hanya bermakna bagi mereka berdua. Kesadaran ini tumbuh seiring waktu dan menjadi bentuk kebijaksanaan relasional, ketika komunikasi tidak lagi semata-mata bertujuan untuk menyampaikan isi pesan,

tetapi juga untuk merawat kehadiran, saling memahami, dan menjaga keseimbangan emosional dalam kehidupan bersama.

Tahapan Pertukaran Makna

Berdasarkan temuan lapangan dan teori komunikasi interpersonal (Knapp, Vangelisti, & Caughlin, 2014; Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1967), mekanisme pertukaran makna dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan utama:

a. Encoding (perumusan pesan)

Seseorang mengonstruksi pesan berdasarkan pengalaman, niat, dan konteks emosionalnya. Dalam hubungan pasangan, proses encoding ini sering disertai *asumsi* bahwa pasangan akan memahami maksudnya tanpa penjelasan eksplisit karena kedekatan emosional (*assumed understanding*). Namun, kedekatan tidak selalu menjamin kesamaan makna. Seorang istri yang berkata “Aku lelah” bisa mengandung makna literal (butuh istirahat) atau simbolik (butuh perhatian). Di sinilah awal terjadinya *ambiguity of meaning* yang harus dinegosiasikan.

b. Decoding (penafsiran pesan)

Pihak penerima menafsirkan pesan berdasarkan *frame of reference* yakni sistem nilai, pengalaman masa lalu, dan kondisi emosionalnya saat itu. Apabila *frame of reference* kedua belah pihak cukup serupa, makna yang dihasilkan akan konvergen; sebaliknya, jika berbeda, terjadi *meaning gap*. Dalam penelitian ini, banyak pasangan yang menyebut bahwa “salah paham kecil” sering terjadi bukan karena niat buruk, tetapi karena *perbedaan cara memahami dunia* yang diwariskan dari latar keluarga dan budaya berbeda.

c. Feedback (umpan balik)

Proses pertukaran makna bersifat sirkular, bukan linear (Berger & Calabrese, 1975). Ketika penerima memberikan respons, pengirim akan menilai apakah makna pesan diterima dengan benar. Feedback menjadi sarana penting dalam memperbaiki makna yang keliru. Pasangan yang memiliki kebiasaan memberikan klarifikasi terbuka (“maksudmu begini?”) menunjukkan tingkat kesadaran metakomunikatif yang lebih tinggi yakni kemampuan untuk berbicara *tentang* komunikasi itu sendiri, bukan hanya isi pesannya (Watzlawick et al., 1967).

d. Negotiation (negosiasi makna)

Tahap ini muncul ketika terjadi perbedaan penafsiran. Negosiasi makna dilakukan melalui diskusi, kompromi, atau bahkan diam reflektif. Dalam relasi yang sehat, negosiasi berlangsung dalam suasana empatik: kedua pihak mengakui subjektivitas makna masing-masing, dan berusaha mencari titik temu (*meaning convergence*). Negosiasi ini menjadi proses pembelajaran emosional karena pasangan belajar mengelola ego, mengasah sensitivitas, dan menguji nilai-nilai yang mereka yakini. Dengan kata lain, setiap konflik kecil adalah forum pendidikan relasional.

Unsur Kontekstual Pertukaran Makna

a. Pengalaman masa lalu dan skema pribadi

Setiap individu membawa *skema komunikasi* dari keluarganya cara mengungkapkan kasih sayang, cara berkonflik, dan cara memaknai keheningan. Ketika dua skema berbeda bertemu, perlu adaptasi agar simbol yang digunakan memperoleh kesamaan makna (Gudykunst & Kim, 2017). Contohnya, pada pasangan dengan latar budaya yang berbeda, ekspresi verbal seperti “tidak apa-apa” bisa bermakna *benar-benar tidak apa-apa* bagi satu pihak, tapi bermakna *aku sedang kecewa* bagi pihak lain. Adaptasi simbolik semacam ini terjadi melalui pengamatan berulang dan refleksi bersama.

b. Konteks emosional

Emosi menjadi medium yang memperkuat atau mengaburkan makna. Pesan yang sama bisa dimaknai berbeda tergantung emosi pengirim saat mengucapkannya. Misalnya, “aku butuh waktu sendiri” dapat dimaknai sebagai *permintaan ruang pribadi* atau *penolakan emosional*, tergantung pada nada dan waktu pengucapan. Keterampilan emosional (*emotional literacy*) sangat menentukan keberhasilan pertukaran makna (Goleman, 1995). Pasangan yang mampu mengidentifikasi emosi sendiri dan pasangan cenderung lebih efektif dalam menghindari salah tafsir.

c. Konteks spiritual dan nilai hidup bersama

Dalam pasangan yang berlandaskan spiritualitas, pertukaran makna sering melibatkan rujukan pada nilai transenden seperti kasih, pengampunan, atau karma. Nilai-nilai ini berperan sebagai *shared moral framework* yang mengarahkan interpretasi pesan. Sebagai contoh, pasangan yang berpegang pada nilai “hubungan adalah ladang belajar karma baik” cenderung menafsirkan kesalahan pasangan sebagai kesempatan untuk memperbaiki diri, bukan ancaman terhadap cinta. Dengan demikian, spiritualitas menjadi *filter makna* yang menenangkan dinamika komunikasi.

Makna Sebagai Hasil Sosio-Spiritual

Pertukaran makna dalam hubungan bukan sekadar proses psikologis, melainkan juga spiritual. Makna yang lahir dari komunikasi pasangan sering kali mencerminkan *upaya bersama memahami penderitaan, kebahagiaan, dan tujuan hidup*. Dalam konteks ini, pasangan bertindak sebagai *cermin spiritual* melalui interaksi, individu belajar mengenali egonya sendiri, menguji kesabaran, dan mengasah kasih tanpa syarat (Fromm, 1956). Hubungan menjadi tempat di mana individu mengalami transformasi kesadaran, dari komunikasi yang bersifat transaksional menuju komunikasi yang transformasional di mana makna yang dipertukarkan bukan hanya tentang “apa yang dikatakan”, tetapi “apa yang dipelajari” dari perjumpaan tersebut. Pasangan menjadi *arena sosio-spiritual* tempat individu belajar memahami diri dan orang lain melalui dialog yang penuh empati, refleksi, dan kesadaran batin.

a. Makna Sebagai Produk Relasional dan Sosial

Secara sosial, makna selalu bersifat interdependen, bukan sesuatu yang dimiliki secara pribadi. Menurut Gergen (2009), realitas manusia bersifat *relationally constructed*, artinya makna hidup seseorang dibentuk melalui hubungan dan percakapan dengan orang lain. Dalam konteks pasangan, setiap percakapan baik berupa pujian, kritik, atau bahkan keheningan menjadi proses penciptaan makna baru yang memperkuat atau menantang pemahaman diri dan hubungan mereka. Sebagai contoh, ketika seorang pasangan mengatakan, “Aku mencintaimu karena kamu sabar,” kalimat tersebut bukan hanya ekspresi emosional, tetapi juga bentuk *negosiasi identitas sosial* pasangan dimaknai sebagai pribadi yang memiliki nilai kesabaran yang dihargai. Dengan demikian, makna terbentuk bukan dari isi pesan itu sendiri, tetapi dari proses sosial penilaian, penerimaan, dan pengakuan (Berger & Luckmann, 1990). Dalam interaksi jangka panjang, pasangan menciptakan *sistem simbolik bersama* berupa kata, gestur, kebiasaan, bahkan ritual kecil yang hanya dapat dimengerti oleh mereka. Sistem simbolik ini adalah produk dari proses sosial yang terus bertransformasi, memperkuat rasa kebersamaan dan kedekatan simbolik antarindividu (Wood, 2021).

b. Makna Sebagai Proses Spiritualitas Relasional

Dimensi spiritualitas dalam hubungan pasangan memberikan kedalaman yang melampaui ranah sosial semata. Spiritualitas di sini tidak selalu terkait dengan agama formal, melainkan dengan kesadaran akan keterhubungan dan makna hidup yang lebih besar (Miller, 2015). Melalui hubungan dengan pasangan, individu belajar tentang nilai-nilai universal seperti

kesabaran, pengampunan, kejujuran, dan cinta tanpa syarat nilai-nilai yang memperkaya pengalaman spiritualnya. Proses komunikasi dalam pasangan dapat menjadi bentuk praktik spiritual dalam keseharian. Setiap perbedaan pendapat, kesalahpahaman, dan konflik emosional menjadi *medan latihan spiritual* di mana individu belajar menahan ego, mengembangkan empati, dan berlatih memberi makna positif terhadap penderitaan. Menurut Kabat-Zinn (2013), kesadaran penuh (*mindfulness*) dalam komunikasi memungkinkan individu melihat konflik bukan sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang pertumbuhan batin. Dengan demikian, makna yang muncul dari hubungan pasangan bersifat sosio-spiritual, karena ia dibangun di antara dua realitas: *dunia sosial* (relasi interpersonal dan nilai budaya) serta *dunia spiritual* (pengalaman batin dan transendensi diri). Kedua dimensi ini tidak dapat dipisahkan; interaksi sosial memperdalam spiritualitas, dan kesadaran spiritual memperhalus kualitas komunikasi sosial (Wilber, 2000).

c. Integrasi Sosial dan Spiritualitas dalam Pembentukan Makna

Proses pembentukan makna sosio-spiritual dalam hubungan pasangan berjalan melalui tiga lapisan integratif:

1. Lapisan Sosial-Emosional: pasangan berinteraksi melalui bahasa dan tindakan yang menumbuhkan rasa keterhubungan, saling percaya, dan afeksi. Di sinilah fondasi makna sosial terbentuk.
2. Lapisan Reflektif: pasangan melakukan proses *sense-making* yaitu menafsirkan kembali pengalaman hidup, perbedaan, dan konflik untuk menemukan pemahaman bersama (Weick, 1995). Proses ini menumbuhkan kesadaran bahwa makna tidak tetap, melainkan terus berkembang.
3. Lapisan Spiritual: makna yang dihasilkan tidak hanya memperkuat relasi sosial, tetapi juga mengarahkan individu pada pertumbuhan kesadaran diri dan pemaknaan hidup. Dalam fase ini, pasangan menjadi *guru spiritual* bagi satu sama lain, saling mengingatkan pada nilai-nilai kebijaksanaan dan kasih universal.

Ketika ketiga lapisan ini bekerja secara harmonis, pasangan tidak sekadar “berkomunikasi,” tetapi juga bertransformasi bersama. Komunikasi menjadi *praktik spiritual kolektif*, di mana setiap dialog, empati, dan kompromi berfungsi sebagai jalan menuju keseimbangan antara diri, orang lain, dan nilai kehidupan yang lebih luas (Hyde, 2011).

d. Makna Sosio-Spiritual Sebagai Proses Belajar Hidup

Dalam perspektif sosio-spiritual, pasangan bukan hanya mitra emosional, tetapi juga ruang belajar eksistensial. Hubungan memberi kesempatan bagi individu untuk memahami makna hidup melalui pengalaman konkret mencintai, berkorban, gagal, memaafkan, dan bertumbuh. Semua pengalaman ini membentuk *narasi spiritual* yang bersifat personal sekaligus sosial. Menurut Noddings (2012), komunikasi yang didasarkan pada kasih dan kepedulian bukan sekadar relasi interpersonal, tetapi juga bentuk *moral learning*, yakni pembelajaran etis yang menumbuhkan kebijaksanaan. Dalam konteks ini, hubungan pasangan menjadi laboratorium kecil bagi pengembangan nilai-nilai kemanusiaan, empati, dan kesadaran spiritual. Dengan demikian, pertukaran makna bukan hanya sarana untuk menyampaikan isi pesan, tetapi juga ruang pembelajaran reflektif di mana individu dan pasangan tumbuh secara emosional dan spiritual.

Bentuk pertukaran makna

Bentuk-bentuk yang muncul meliputi: narasi bersama (menceritakan ulang pengalaman keluarga, trauma, harapan), ritual keseharian (cara memberi perhatian, rutinitas doa/ritual bersama bagi yang religius), dan pembuatan makna atas peristiwa penting (penafsiran krisis, kehilangan, atau keberhasilan sebagai “kita” bukan “aku”). Narasi kolektif ini memperkuat identitas pasangan sekaligus menjadi sumber regulasi emosional. Hasilnya adalah terbangunnya *meaning convergence* kesepahaman bersama mengenai apa yang penting, bagaimana

menanggapi masalah, dan apa nilai yang mesti dijaga. Namun temuan juga menunjukkan peluang *meaning divergence* ketika latar budaya, nilai awal, atau gaya komunikasi berbeda yang memerlukan negosiasi ulang makna agar relasi bertahan.

a. Empati kognitif dan afektif

Empati muncul dalam dua dimensi: kognitif (kemampuan memahami perspektif pasangan) dan afektif (kemampuan merasakan apa yang dirasakan pasangan) (Rogers, 1995; Neff & Karney, 2017). Data menunjukkan pasangan yang mampu mengekspresikan empati kognitif lebih mampu melakukan *perspective-taking* pada saat konflik; pasangan yang menampilkan empati afektif lebih cepat menenangkan ketegangan emosional.

b. Praktik komunikasi empatik

Praktik praktis yang terlihat antara lain: refleksi ulang (*paraphrasing*), validasi perasaan, memberi jeda (*pausing*) saat emosi tinggi, dan penggunaan bahasa afektif yang eksplisit ("Aku paham kamu merasa..."). Teknik-teknik ini berfungsi sebagai *scaffolding* pembelajaran emosional membantu pasangan menginternalisasi cara merespons yang lebih adaptif.

c. Empati, regulasi konflik, dan resiliensi

Empati berperan sebagai mediator antara konflik dan hasil hubungan. Pasangan yang berlatih empati cenderung mengkonversi konflik ke peluang pembelajaran mereka menafsirkan konflik sebagai informasi tentang kebutuhan, bukan ancaman identitas. Hal ini menumbuhkan resiliensi relasional dan kapasitas adaptif.

d. Definisi dan fungsi nilai spiritual

Dalam penelitian ini, nilai spiritual tidak selalu identik dengan religiositas formal; meliputi pula rasa tujuan bersama, keterhubungan transenden, praktik reflektif bersama (*berdoa*, *meditasi*, *ritual*), dan etika relasional (*pengampunan*, *ketulusan*). Nilai spiritual berfungsi sebagai *meta-frame* yang memberi arti pada pengalaman bersama dan menuntun perilaku komunikatif dalam arah yang koheren (Wilcox & Noller, 2018).

e. Pembelajaran spiritual melalui interaksi

Pasangan melaporkan belajar tentang toleransi, pengorbanan, dan kerendahan hati melalui praktik kebersamaan misalnya menghadapi sakit bersama, merawat orang tua, atau membuat keputusan etis yang sulit. Nilai-nilai ini dipelajari bukan melalui ceramah melainkan melalui pengulangan tindakan simbolik yang dimaknai bersama.

f. Dampak nilai spiritual pada kualitas hubungan

Adopsi nilai spiritual bersama menambah kedalaman relasi: mengurangi fokus pada kepentingan individu, meningkatkan orientasi pelayanan terhadap pasangan, dan menambah makna eksistensial pada hubungan. Hasil kuantitatif (*self-report*) dari subjek konsisten menunjukkan peningkatan kepuasan relasional ketika nilai spiritual saling disepakati.

Dinamika Negosiasi Makna: Konflik, Kekuasaan, dan Gender

a. Konflik sebagai arena pembelajaran

Konflik, seringkali dilihat negatif, dalam konteks ini dipahami sebagai momen penting untuk rekonstruksi makna. Kunci adalah gaya pengelolaan konflik: diskusi terbuka dan empati menghasilkan *transformative dialogues*, sedangkan defensif dan serangan personal memicu pembelajaran maladaptif.

b. Aspek kekuasaan dan kontrol naratif

Interaksi pasangan juga memperlihatkan dinamika kekuasaan—siapa yang lebih dominan dalam menentukan narasi keluarga, siapa yang memiliki akses ke sumber daya emosional atau ekonomi. Ketidakseimbangan ini memengaruhi proses belajar: pasangan yang kurang berdaya sering menginternalisasi narasi pasif, sedangkan pasangan yang berdaya cenderung mengarahkan makna relasional menurut preferensinya.

c. Peran gender

Data kualitatif mengindikasikan bahwa konstruk gender memengaruhi gaya komunikasi (mis. ekspresivitas emosional lebih dipersyaratkan pada perempuan, penyelesaian masalah lebih diharapkan pada laki-laki dalam beberapa kultur). Kesadaran tentang perbedaan ini membantu pasangan menegosiasikan strategi yang adil, menolak stereotip, dan menciptakan ruang pembelajaran yang inklusif.

Media Digital: Pengaruh Mediated Communication terhadap Pembelajaran Pasangan

a. Perubahan pola komunikasi

Penggunaan pesan teks, panggilan video, dan media sosial telah mengubah cara pasangan membangun kedekatan, menciptakan ritme komunikasi yang semakin cepat namun sekaligus penuh ambiguitas. Komunikasi tertulis memberi ruang refleksi yang lebih panjang sehingga respons menjadi lebih terkontrol dan sadar, tetapi pada saat yang sama mengurangi kekuatan pesan nonverbal yang biasanya memperkaya pemahaman emosional. Potensi miskomunikasi meningkat karena intonasi, ekspresi, dan gesture tidak hadir secara utuh di ruang digital. Pada fase awal hubungan, pola komunikasi di media digital cenderung impulsif dan emosional, didorong oleh gairah, rasa ingin dekat, dan kebutuhan untuk selalu terhubung. Namun, seiring berjalannya waktu, pasangan mulai menyadari bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bertumpu pada luapan emosi, tetapi juga pada kedewasaan reflektif dalam memahami makna di balik pesan yang dikirimkan.

Perkembangan ini selaras dengan gagasan Wood (2021) mengenai *mindful communication*, bahwa pasangan yang matang secara emosional beralih dari sekadar mengungkapkan perasaan menjadi memikirkan apa yang melatarbelakangi perasaan tersebut. Kemarahan, misalnya, tidak lagi dilihat sebagai ledakan spontan, tetapi sebagai undangan untuk memahami nilai apa yang dilanggar atau kebutuhan apa yang belum terpenuhi. Proses ini mencerminkan transformasi komunikasi dari sekadar respons emosional menuju kesadaran reflektif yang menjadi dasar pembelajaran spiritual dan empatik dalam hubungan.

Lebih jauh, salah satu perubahan paling signifikan adalah pergeseran dari pola komunikasi monologis menuju dialogis. Pada awal relasi atau ketika salah satu pihak lebih dominan, komunikasi sering kali berlangsung satu arah: seseorang menetapkan makna, mengatur arah percakapan, atau mendikte keputusan. Namun, seiring meningkatnya kesadaran relasional, pasangan mulai menciptakan ruang dialog yang seimbang dan intersubjektif. Dalam konteks ini, kedua pihak tidak hanya berbicara untuk didengar, tetapi berusaha mendengarkan untuk memahami. Pendekatan ini sesuai dengan konsep hubungan I-Thou dari Buber (1970), di mana komunikasi sejati dibangun melalui kehadiran penuh, kejujuran, dan pengakuan terhadap kemanusiaan satu sama lain.

Dimensi ini semakin relevan ketika dikaitkan dengan praktik komunikasi nonkekerasan di ruang digital. Budiasa (2018) menunjukkan bahwa interaksi di media siber dapat menjadi ruang reproduksi wacana tanpa kekerasan apabila aktor-aktornya menghadirkan kesadaran budaya dan spiritual dalam berkomunikasi. Temuan ini memperkuat gagasan bahwa pasangan yang mempraktikkan dialog empatik dan reflektif, bahkan dalam bentuk pesan digital, sesungguhnya sedang membangun relasi yang lebih humanis dan penuh kesadaran. Dengan demikian, transformasi pola komunikasi dari monolog menuju dialog, dari impulsif menuju reflektif, dan dari emosional menuju spiritual, memperlihatkan bahwa media digital tidak hanya mengubah cara pasangan berbicara, tetapi juga cara mereka tumbuh bersama melalui dialog yang lebih setara, sadar, dan berbelas kasih.

b. Integrasi Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Seiring waktu, pasangan mengembangkan **bahasa simbolik bersama** yang melampaui kata-kata. Gestur, ekspresi wajah, atau tindakan sederhana seperti memberi minuman, memegang tangan, atau diam bersama menjadi bentuk komunikasi yang sarat makna. Hall (1976) menyebut fenomena ini sebagai *high-context communication*, di mana makna tidak lagi

sepenuhnya tergantung pada pesan verbal, melainkan pada konteks relasi dan kebiasaan bersama yang telah dibangun. Perubahan ini menunjukkan tingkat keintiman yang tinggi, karena pasangan mulai “berbicara dalam bahasa yang sama” bukan hanya secara linguistik, tetapi juga emosional dan spiritual. Mereka memahami bahwa cinta tidak selalu perlu diucapkan; kadang cukup *dihadirkan*. Komunikasi nonverbal yang bermakna adalah hasil dari sinkronisasi emosional dan batin, menunjukkan kedalaman empati dan keterhubungan spiritual yang tidak bisa dicapai hanya dengan kata-kata (Burgoon et al., 2016).

c. Transisi dari Komunikasi Reaktif ke Komunikasi Transformatif

Dalam hubungan jangka panjang, perubahan pola komunikasi juga terlihat dari pergeseran orientasi reaktif ke transformatif. Komunikasi reaktif cenderung muncul sebagai respons spontan terhadap stimulus eksternal misalnya, marah saat dikritik atau diam saat kecewa. Sementara komunikasi transformatif melibatkan kesadaran, empati, dan refleksi terhadap proses komunikasi itu sendiri. Pearce dan Cronen (1980) dalam teori *Coordinated Management of Meaning (CMM)* menjelaskan bahwa setiap komunikasi membawa potensi untuk menciptakan dunia sosial baru. Dalam konteks pasangan, komunikasi transformatif memungkinkan kedua pihak membangun “realitas bersama” yang lebih sehat, terbuka, dan spiritual. Sebagai contoh, alih-alih menyalahkan, pasangan belajar mengubah pertanyaan dari “Mengapa kamu begitu?” menjadi “Apa yang bisa kita pelajari dari ini?” sebuah bentuk komunikasi yang mencerminkan kedewasaan emosional dan kebijaksanaan spiritual.

d. Adaptasi terhadap Konteks Sosial dan Teknologis

Dalam era digital, perubahan pola komunikasi pasangan juga dipengaruhi oleh media komunikasi yang digunakan. Hubungan kini tidak hanya berlangsung dalam ruang fisik, tetapi juga virtual. Platform seperti WhatsApp, Instagram, atau video call menjadi sarana baru untuk mengelola keintiman dan konflik. Walau teknologi mempermudah koneksi, ia juga mengubah cara pasangan membangun makna. Menurut Baym (2015), komunikasi digital dapat menciptakan “*mediated intimacy*” kedekatan yang dibangun melalui teks dan gambar, tetapi tetap membutuhkan kehadiran emosional yang nyata agar bermakna. Pasangan yang berhasil menyesuaikan diri dengan perubahan ini biasanya mampu memadukan keintiman digital dan spiritualitas komunikasi, menjadikan media sebagai sarana refleksi dan keterhubungan, bukan sekadar distraksi.

e. Dinamika Spiritual dalam Perubahan Pola Komunikasi

Perubahan pola komunikasi juga merefleksikan transformasi spiritual dalam hubungan. Spiritualitas di sini bukan sekadar aspek religius, tetapi kesadaran akan nilai-nilai luhur seperti kasih, kesabaran, dan kebijaksanaan. Setiap perubahan dalam cara berkomunikasi adalah hasil dari *pencerahan kecil* saat individu menyadari bahwa komunikasi bukan sekadar menyampaikan pesan, melainkan juga membentuk kualitas batin dan karakter (Miller, 2015). Dengan demikian, komunikasi dalam pasangan dapat dipahami sebagai *praktik spiritual sehari-hari* di mana individu belajar menahan ego, mendengarkan dengan kasih, dan menumbuhkan kedamaian batin melalui dialog.

f. Digital sebagai medium pembelajaran

Digital sebagai medium pembelajaran dalam hubungan pasangan menghadirkan ruang baru yang memungkinkan keintiman tumbuh melalui cara-cara yang sederhana namun bermakna. Banyak pasangan memanfaatkan pesan singkat untuk saling mengingatkan, berbagi kutipan reflektif, atau mengirim doa harian sebagai bentuk perhatian yang terus hadir di tengah kesibukan. Praktik-praktik kecil ini membantu membangun suasana batin yang hangat dan menjadi penguat emosional serta spiritual dalam kehidupan sehari-hari. Meski demikian, dunia digital juga membawa tantangannya sendiri. Pesan yang terlalu singkat, emotikon yang ambigu, atau respons yang tertunda sering kali memicu salah paham karena ketiadaan konteks nonverbal yang biasanya membantu menjembatani makna. Dalam konteks ini, temuan Budiasa (2018) mengenai pentingnya kesadaran budaya dan etika komunikasi dalam ruang siber

menjadi sangat relevan. Ia menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat menjadi ruang yang bebas dari kekerasan simbolik ketika pengguna mampu menghadirkan keramahan, kehati-hatian, dan kepekaan dalam menyampaikan pesan. Prinsip tersebut terbukti bermanfaat bagi pasangan yang berupaya menjadikan media digital sebagai bagian dari proses belajar bersama. Ketika pasangan memilih untuk melakukan klarifikasi saat ragu, menggunakan bahasa yang lebih terbuka, dan memberikan konteks yang memadai saat menyampaikan hal penting, proses komunikasi yang terbangun menjadi lebih jernih dan produktif. Dengan demikian, media digital tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk saling terhubung, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran relasional yang mencerminkan tingkat empati, kesadaran diri, dan kedewasaan komunikasi pasangan dalam menjalani hubungan.

Proses Internalisasi: Dari Praktik ke Identitas

Pembelajaran yang berlangsung di dalam pasangan, jika konsisten, bertransformasi menjadi bagian identitas individu dan pasangan. Misalnya: keterampilan mendengarkan aktif yang awalnya dipraktikkan selama konflik menjadi *trait* pribadi; nilai spiritual yang dipraktikkan bersama menjadi norma keluarga yang kemudian diwariskan. Proses internalisasi ini menandakan bahwa pasangan memang bukan sekadar arena komunikasi sementara, tetapi wahana transformasi personal.

Proses internalisasi dalam hubungan pasangan bermula dari praktik komunikasi sederhana yang dilakukan secara berulang dalam kehidupan sehari-hari. Ketika pasangan menekuni kebiasaan-kebiasaan kecil seperti mengklarifikasi pesan, mengelola emosi, atau memberikan validasi perasaan, praktik ini secara perlahan membentuk pola respons yang lebih sadar dan reflektif. Dalam perspektif fenomenologis, pengalaman komunikasi tersebut tidak hanya dianggap sebagai tindakan teknis, tetapi sebagai cara individu “mengalami dirinya” dalam relasi. Keberulangan praktik inilah yang menjadi fondasi awal pembentukan pola komunikasi yang lebih matang dan stabil. Dalam jangka panjang, praktik tersebut mulai bergerak melampaui perilaku episodik dan berkembang menjadi bagian dari diri individu. Misalnya, keterampilan mendengarkan aktif yang tadinya hanya digunakan saat konflik dapat berubah menjadi ciri kepribadian yang melekat dalam berbagai konteks sosial lainnya. Individu tidak lagi mendengarkan karena “sedang harus dalam hubungan,” tetapi karena nilai tersebut telah terinternalisasi sebagai bagian dari identitas komunikatifnya. Pada titik ini, proses belajar dalam relasi tidak lagi bersifat situasional, tetapi menjadi struktur karakter yang mempengaruhi cara individu membangun relasi dengan dunia sosial yang lebih luas.

Proses internalisasi juga berlaku pada nilai-nilai spiritual yang dipraktikkan dalam hubungan. Ketika pasangan secara konsisten mempraktikkan kesabaran, pengampunan, refleksi, dan kejujuran, nilai-nilai tersebut perlahan berubah menjadi norma relasional yang disepakati. Nilai spiritual tidak lagi dipahami sebagai ajaran abstrak, tetapi sebagai pedoman konkret yang mengarahkan perilaku komunikasi. Norma bersama ini kemudian berkembang menjadi identitas keluarga—nilai yang dipegang oleh pasangan, diwariskan kepada anak, atau direpresentasikan dalam ritual-ritual domestik. Dengan demikian, spiritualitas yang awalnya merupakan dimensi batin berubah menjadi struktur moral yang memandu kehidupan bersama.

Lebih jauh, internalisasi nilai dan keterampilan komunikasi ini juga menciptakan bentuk resiliensi relasional. Ketika pola komunikasi empatik dan reflektif telah menjadi identitas, pasangan memiliki kapasitas untuk menghadapi konflik dengan cara yang lebih dewasa dan adaptif. Konflik tidak lagi dilihat sebagai ancaman terhadap stabilitas hubungan, tetapi sebagai kesempatan untuk menegaskan nilai yang telah menjadi bagian dari identitas relasional mereka. Pada fase ini, hubungan tidak lagi ditopang oleh reaksi spontan, melainkan oleh kesadaran bersama yang telah terbentuk melalui proses belajar panjang. Identitas relasional tersebut menjadi sumber kekuatan yang memperkuat keberlanjutan hubungan jangka panjang.

Akhirnya, proses internalisasi menunjukkan bahwa hubungan pasangan bukan sekadar ruang komunikasi sementara, tetapi merupakan wahana transformasi personal dan sosial.

Pasangan berperan sebagai cermin yang membantu individu mengenali kekurangan dirinya, sekaligus sebagai ruang aman untuk menumbuhkan potensi terbaiknya. Melalui pertukaran makna yang mendalam, empati yang terlatih, dan nilai spiritual yang dipraktikkan bersama, individu menemukan versi dirinya yang lebih bijaksana, lebih sadar, dan lebih terhubung secara emosional maupun spiritual. Dengan demikian, proses internalisasi dalam hubungan pasangan menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan hanya sarana menyampaikan pesan, tetapi medium pembentukan identitas yang menyeimbangkan kebutuhan personal, relasional, dan transendental.

SIMPULAN

Hubungan pasangan, dalam kerangka komunikasi interpersonal, merupakan ruang belajar yang dinamis dan transformatif tempat individu mengalami pertumbuhan emosional, sosial, dan spiritual. Melalui interaksi sehari-hari, pasangan tidak hanya bertukar pesan, tetapi juga saling membentuk dan menegosiasikan makna kehidupan bersama. Komunikasi menjadi sarana reflektif yang menguji sekaligus memperkuat cinta, empati, dan kesadaran diri, sehingga relasi berkembang menjadi arena pemaknaan hidup yang terus diperbarui. Secara khusus, penelitian ini menunjukkan bahwa pertukaran makna menjadi inti fundamental dalam proses komunikasi pasangan. Makna-makna tersebut bersifat kontekstual dan terbentuk melalui interaksi yang dipengaruhi oleh emosi, nilai budaya, pengalaman kolektif, dan orientasi spiritual. Pasangan secara bertahap mengembangkan bahasa simbolik bersama yang memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap diri dan orang lain. Dalam proses ini, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai pertukaran pesan, tetapi sebagai praktik kreatif untuk membangun pemahaman interpersonal yang utuh.

Selain itu, penelitian mengungkap bahwa makna yang dikonstruksi dalam hubungan bersifat sosio-spiritual. Interaksi pasangan menjadi ruang pembelajaran moral dan batin, tempat individu mempelajari kesabaran, penerimaan, pengampunan, dan kasih yang melampaui kepentingan pribadi. Transformasi komunikasi terlihat melalui pergeseran dari pola komunikasi reaktif menuju reflektif, dari relasi yang hierarkis menuju dialog sejajar, serta dari komunikasi yang sekadar verbal menuju simbolik dan empatik. Proses ini menandai pertumbuhan kesadaran relasional yang memungkinkan pasangan menciptakan dunia makna bersama yang penuh kebijaksanaan dan kedamaian. Akhirnya, empati menjadi jembatan utama dalam transformasi relasional. Melalui empati kognitif dan afektif, pasangan belajar melihat dunia dari perspektif satu sama lain, mengubah luka menjadi pemahaman, serta memandang konflik sebagai peluang evolusi kesadaran. Dengan demikian, hubungan pasangan berfungsi bukan hanya sebagai ruang emosional, tetapi sebagai laboratorium kehidupan yang bersifat komunikatif dan spiritual. Dalam ruang itulah manusia belajar menjadi lebih sadar, lebih berbelas kasih, dan lebih utuh. Komunikasi interpersonal, dalam pengertian ini, merupakan jalan menuju transformasi diri dan pencerahan relasional, membentuk individu yang mencintai tidak hanya melalui kata-kata, tetapi melalui kehadiran penuh dan kesadaran mendalam.

Sebagai penutup, penelitian selanjutnya memiliki peluang besar untuk memperkaya pemahaman tentang bagaimana manusia belajar mencintai, memahami, dan menegosiasikan makna melalui hubungan pasangan. Studi mendatang dapat memperhatikan konteks yang lebih beragam, mulai dari pasangan muda, pasangan lanjut usia, hingga pasangan yang hidup dalam lingkungan budaya dan spiritual yang berbeda, untuk melihat bagaimana pengalaman hidup dan nilai sosial membentuk pola komunikasi mereka. Menarik pula untuk menelusuri bagaimana teknologi digital, tekanan ekonomi, mobilitas sosial, atau perubahan struktur keluarga memengaruhi cara pasangan menjaga keintiman emosional dan menghadirkan empati di tengah dinamika kehidupan modern. Pendekatan naratif atau etnografi komunikasi dapat memperlihatkan lebih jauh bagaimana makna-makna relasional dibangun, dipertahankan, dan dinegosiasikan dalam keseharian. Dengan membuka ruang kajian baru tersebut, penelitian berikutnya dapat tidak hanya memperdalam teori komunikasi interpersonal, tetapi juga

memberikan wawasan yang lebih humanis tentang bagaimana hubungan menjadi tempat manusia bertumbuh, menemukan kedewasaan batin, dan membangun kehidupan bersama yang lebih penuh kesadaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Baym, N. K. (2015). *Personal connections in the digital age* (2nd ed.). Polity Press.
- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99–112.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Prentice-Hall.
- Budiasa, I. M. (2018). Representasi wacana tanpa kekerasan di cybermedia dalam praksis budaya Hindu-Bali: A critical discourse analysis. *Vidya Samhita: Jurnal Penelitian Agama*, 4(2). <https://ejournal.ihdn.ac.id/index.php/vs/article/view/2322>
- Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2016). *Nonverbal communication* (2nd ed.). Routledge.
- Colaizzi, P. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. S. Valle & M. King (Eds.), *Existential phenomenological alternatives for psychology* (pp. 48–71). Oxford University Press.
- Fromm, E. (1956). *The art of loving*. Harper & Row.
- Gergen, K. J. (2009). *Relational being: Beyond self and community*. Oxford University Press.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (5th ed.). Routledge.
- Kabat-Zinn, J. (2013). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness* (Revised ed.). Bantam Books.
- Knapp, M. L., Vangelisti, A. L., & Caughlin, J. P. (2014). *Interpersonal communication and human relationships* (7th ed.). Pearson.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (10th ed.). Waveland Press.
- Miller, W. R. (2015). *The psychology of spirituality: From spirituality to mindful relaxation*. Oxford University Press.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. SAGE Publications.
- Neff, L. A., & Karney, B. R. (2017). Empathy and relationship maintenance: The role of emotional understanding in romantic relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 34(8), 1179–1199. <https://doi.org/10.1177/0265407516670033>
- Noddings, N. (2012). *Caring: A relational approach to ethics and moral education* (2nd ed.). University of California Press.
- Pearce, W. B., & Cronen, V. E. (1980). *Communication, action, and meaning: The creation of social realities*. Praeger.
- Rogers, C. R. (1995). *A way of being*. Houghton Mifflin.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W. W. Norton.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. SAGE Publications.
- Wilber, K. (2000). *A theory of everything: An integral vision for business, politics, science, and spirituality*. Shambhala.
- Wilcox, S., & Noller, P. (2018). Spirituality, forgiveness, and relationship satisfaction among married couples. *Journal of Family Communication*, 18(3), 235–249. <https://doi.org/10.1080/15267431.2018.1468363>
- Wood, J. T. (2021). *Interpersonal communication: Everyday encounters* (10th ed.). Cengage Learning.