

KEKHUATIRAN BERKOMUNIKASI DALAM KALANGAN PELAJAR KOLEJ UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA SELANGOR

Nurul Jamilah Ismail Rani, Nursyamimi Harun, & Rahmahtunnisah Hj. Sailin

Jabatan Komunikasi,
Fakulti Pengurusan & Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS),
Bandar Seri Putra, 4300 Kajang, Selangor
jamilah@kuis.edu.my, nursyamimi@kuis.edu.my, rahmahtunnisah@kuis.edu.my

ABSTRAK

Secara khususnya kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji peranan komunikasi dalam kalangan pelajar. Banyak kajian kekhawatiran komunikasi telah dilakukan di Amerika Syarikat namun masih kurang kajian yang dilakukan dalam kalangan pelajar di Malaysia terutamanya yang melibatkan pelajar IPTA dan IPTS. Objektif kajian adalah untuk melihat perbezaan tahap kekhawatiran berkomunikasi Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor mengikut jantina, program dan faktor demografi. Kekhawatiran berkomunikasi boleh dikaji dari empat konteks iaitu kumpulan, mesyuarat, interpersonal dan pengucapan awam. Program dan latar belakang pelajar yang berbeza menjadi antara faktor utama tahap kekhawatiran komunikasi yang tinggi. Kaedah kuantitatif iaitu soal selidik dan kualitatif iaitu temubual dan pemerhatian akan digunakan bagi mengenalpasti faktor-faktor lain yang mempengaruhi tahap kekhawatiran komunikasi pelajar. Hasil kajian dan cadangan yang disediakan sedikit sebanyak dapat membantu golongan pensyarah dan institusi untuk tujuan penambahbaikan sistem pembelajaran dan pendekatan yang digunakan.

Kata Kunci: Kekhawatiran Komunikasi, Kumpulan, Mesyuarat, Interpersonal

PENDAHULUAN

Littlejohn (2005) menyatakan bahawa komunikasi merupakan proses memberi makna dan berupaya mempengaruhi seseorang untuk mempercayai dan melakukan sesuatu seperti yang dikehendaki. Kemahiran berkomunikasi turut menjadi salah satu aspek utama yang boleh mempengaruhi pencapaian pelajar dan kebersediaan pelajar menempuh alam pekerjaan. Proses pembelajaran yang berkesan melibatkan proses interaksi yang memberi ruang kepada pelajar untuk berkomunikasi, saling membantu, menjalankan tanggungjawab, membina keyakinan diri dan seumpamanya. Ia dijalankan dalam suasana yang menarik dan menyeronokkan supaya dapat menjadi pendorong kepada pelajar bagi menyalurkan pendapat dan fikiran secara berkesan. Selain itu, komunikasi berkesan turut mempengaruhi aspek kemahiran sosial untuk mengharungi persekitaran dan mengawal diri dalam menghadapi cabaran bagi mencapai dan meningkatkan kecemerlangan diri untuk masa hadapan (Nurul Salmi, 2014).

Komunikasi begitu penting kerana menurut McCroskey & Richmond (1992), apa yang dilahirkan di dalam komunikasi akan mempengaruhi betapa aktifnya seseorang di dalam komunikasi berkumpulan. Pelajar yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi biasanya lemah dalam pelajaran berbanding dengan pelajar yang mempunyai kekhawatiran berkomunikasi yang rendah. Kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi adalah agen

penyebab kepada kejayaan pelajar di peringkat universiti samaada kejayaan akademik atau kejayaan pada masa hadapan.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Kemahiran berkomunikasi secara lisan sangat diperlukan untuk berjaya dalam apa jua kerjaya dan kebanyakan institusi pengajian tinggi sedar akan kepentingan kemahiran berkomunikasi dalam pendidikan. Namun kekhawatiran berkomunikasi (CA) merupakan satu halangan utama yang boleh mempengaruhi kemahiran berkomunikasi dalam pelbagai aspek dan kaedah pembelajaran (Uryani Sabri & Teah Yu Qin, 2014). Analisis kajian terdahulu banyak mendapati bahawa tiada hubungan yang wujud antara kekhawatiran berkomunikasi dan pencapaian namun tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi boleh menjadi punca pelajar untuk tidak berkomunikasi di dalam kelas, lemah dalam melengkapkan tugas dan tidak berinteraksi dengan pensyarah (Hassal, Arquero, Jocyce, Gonzalez, 2013).

Kajian ini juga melihat kepada antara faktor utama kegagalan mahasiswa mendapatkan pekerjaan adalah akibat dari institusi yang hanya memandangkan pada pencapaian pelajar bukan kemahiran komunikasi sebagai satu elemen penting sewaktu pelajar ditemuduga untuk mendapatkan pekerjaan. Hanya pelajar yang memperoleh banyak gred A dikatakan sebagai pelajar pintar. Namun, kenyataan yang sebenarnya ialah sistem pengajian yang sebegini telah mengabaikan peluang untuk mempelajari segala kemahiran yang boleh meningkatkan kemahiran kebolehdapatan kerja. Aplikasinya, pelajar menjadi mesin yang hanya tahu mengejar gred A sahaja, mereka hilang kemahiran asas dalam komunikasi, berfikir secara kreatif dan kemahiran *softskills* untuk menyelesaikan masalah. Sekiranya pelajar-pelajar yang tidak produktif ini tidak dididik semula di peringkat universiti, keadaan pengangguran siswazah akan menjadi lebih teruk (Chan Lee Yee & Norehan Abdullah, 2007).

Menurut Wong (1998) kekhawatiran berkomunikasi merupakan satu fenomena yang sering dikaji di antara pelajar institusi tinggi di Amerika Syarikat namun masih kurang kajian yang dilakukan dalam kalangan pelajar institusi awam dan swasta di Malaysia. Sehubungan dengan itu, kajian ini dilakukan untuk mengkaji tahap kekhawatiran berkomunikasi pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor melalui empat aspek utama iaitu, kumpulan, mesyuarat, komunikasi interpersonal dan pengucapan awam. Selaian itu kajian juga akan dibuat untuk melihat hubungan antara kekhawatiran berkomunikasi dan faktor demografi. Diharap dengan hasil kajian ini institusi serta pendidik lebih jelas mengenai kemahiran komunikasi pelajar di dalam kelas.

KAJIAN LEPAS

Kekhawatiran Berkomunikasi

Menurut McCroskey (1982), wanita mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang lebih tinggi dalam tiga konteks iaitu kumpulan, mesyuarat dan pengucapan awam berbanding komunikasi interpersonal. Kajian mendapati wujud hubungan yang signifikan antara gender dalam konteks pengucapan awam dan interpersonal. Perempuan lebih tinggi tahap kekhawatiran berkomunikasi dalam konteks pengucapan awam berbanding lelaki.

Kajian yang dilakukan oleh Gillespie (2014) mendapati bahawa salah seorang responden yang mendapat skor kekhawatiran berkomunikasi sederhana, mempunyai kesukaran untuk

berkomunikasi lebih kerap dengan ketua di tempat kerja dan ini mempengaruhi pencapaian peribadi di tempat kerja. Pekerja yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi semasa masih bergelar pelajar turut menyumbang kepada keputusan skor yang sangat rendah iaitu seramai 70% responden berada di tahap rendah dan sederhana, hanya 16% responden yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang rendah. Menurut kajian yang dilakukan dalam kalangan pelajar sekolah perniagaan dan perakaunan di United Kingdom dan Spanyol mendapati bahawa kekhawatiran berkomunikasi perlu diatasi sebelum pelajar keluar menempuh alam pekerjaan (Hassal, Joyce, Ottewill, Arqueoro, dan Donosa, 2000).

Kajian turut mendapati bahawa individu yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang rendah akan mengambil kira pendapat dan pandangan orang lain terhadap apa yang disampaikan sewaktu berkomunikasi dengan individu lain. Berbeza dengan individu yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi individu ini akan mengelak untuk berkomunikasi secara lisan dan lebih gemar memilih untuk berdiam diri sewaktu perbincangan. Selain itu individu yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi sentiasa memilih untuk mengasingkan diri agar mereka tidak akan menonjol dari individu lain berbanding individu yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang rendah dan sederhana (McCroskey, 1976).

Kajian oleh Raeder (2004) mendapati tidak wujud perbezaan yang signifikan antara tahap kekhawatiran berkomunikasi dan pencapaian oleh pelajar yang mempunyai kekhawatiran berkomunikasi yang rendah berbanding pelajar yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi. Kajian turut mendapati pelajar yang mempunyai kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi mempunyai kesukaran untuk berkomunikasi secara *online* berbanding pelajar yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang rendah.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal melibatkan interaksi antara dua individu atau lebih bertujuan peribadi dan mempunyai matlamat serta persefahaman yang sama. Maka komunikasi mampu membentuk interaksi yang positif dan berkesan supaya hubungan silaturrahim yang terbentuk lebih dihargai dan menuju ke arah yang positif (Diah Nuraeni, 2010). Dalam pengurusan konflik yang melibatkan hal peribadi kemahiran berkomunikasi secara interpersonal adalah diperlukan terutamanya yang melibatkan hal peribadi atau permasalahan yang timbul dalam persekitaran pembelajaran seperti di dalam kelas, perbincangan kumpulan dan rakan sebaya.

Walaupun pelajar mempunyai tahap keyakinan yang tinggi ada responden yang mempunyai tahap kebimbangan yang tinggi sewaktu berkomunikasi dengan rakan-rakan. Ada responden yang tidak selesa sewaktu berbual dengan rakan-rakan jika topik perbualan ke arah lebih peribadi dan membuatkan responden rasa tidak selesa, responden akan memilih untuk berdiam diri atau menjauhkan diri dari kelompok rakan-rakan. Jika timbul konflik di kalangan rakan-rakan responden yang mempunyai tahap kekhawatiran yang tinggi akan memilih untuk menjarakkan diri atau mengelak daripada berbicara tentang masalah yang timbul, ini kerana rasa gusar dan emosi yang tidak boleh dikawal dikhuatiri dapat mengganggu hubungan persahabatan yang telah lama terjalin (Diah Nuraeni, 2010)

Enam kategori utama kemahiran interpersonal adalah keupayaan untuk menerima perasaan dan idea, bertanya soalan, menyampaikan maklumat dan pertunjuk dan yang paling penting ialah kemahirankomunikasi. Proses pembelajaran dan interaksi membolehkan individu untuk berkongsi pendapat, pengalaman serta ia turut membuka peluang yang lebih baik dalam

menyesuaikan diri dengan sebarang persekitaran dan masalah yang timbul dalam kehidupan dan kerjaya (Mohd Safiee, Hj. Ashari, Siti Zahara, Mohd Zaid, Ahmad Rizal & Latifah, 2008).

Komunikasi interpersonal juga salah satu elemen penting yang boleh mempengaruhi keberkesanan interaksi sosial dan kehidupan profesioanal. Dalam kajian yang melibatkan 1001 responden yang berumur 18 tahun dan ke atas, 53% merasakan kurangnya kemahiran berkomunikasi yang berkesan adalah faktor utama yang menyebabkan kegagalan perkahwinan berbanding masalah kewangan. Komunikasi interpersonal turut menjamin perkembangan kerjaya dan mengelakkan daripada terasing daripada pergaulan dan hubungan di tempat kerja (Devito, 2009).

Mesyuarat

Mesyuarat ialah suatu perbincangan yang terkawal perjalanannya di mana sekumpulan individu berbicara atas tujuan yang khusus dan sama. Sesuatu mesyuarat juga boleh dilaksanakan dengan melibatkan dua orang sahaja individu contohnya ketua dan penolong samaada secara bersemuka atau tidak bersemuka. Ada tiga tujuan utama mesyuarat itu diadakan iaitu ada masalah yang perlu diselesaikan, yang ke dua ada keputusan yang perlu dibuat dan yang ke tiga perbincangan mengenai sesuatu idea (Abdullah Hassan & Ainon Mohd, 2008).

Menurut kajian terhadap responden Afrika Amerika yang dilakukan di tempat kerja mendapati bahawa, responden yang mempunyai kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi menghadapi kesukaran untuk memberi pendapat dan berucap secara spontan apabila diarah berbuat demikian. Perasaan bimbang atas penerimaan dan tindak balasa dari ahli mesyuarat membuatkan responden sentiasa berfikiran negatif dan tidak dapat menunjukkan penyampaian yang terbaik dalam mesyuarat. Responden adalah lebih berkeyakinan ketika berkomunikasi secara interpersonal berbanding mesyuarat dan kumpulan (Butler, 2004).

Perasaan cemas atau malu sewaktu ingin memulakan pengenalan mengenai sesuatu idea menyebabkan individu menjadi perhatian di dalam mesyuarat, ini turut menjadi punca kepada tahap kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi, Seperti kajian yang dilakukan oleh Brandal (2012), sewaktu ingin memberi ucapan dan membentangkan proposal dan idea di dalam mesyuarat atau menghadiri perjumpaan sosial tanpa mengenali ahli dengan lebih dekat akan menambahkan lagi rasa kurang yakin dan membuatkan responden sukar untuk menangani situasi tersebut dan memilih untuk mengasingkan diri dan tidak menonjol. Responden juga menjadi lebih sukar untuk mengawal emosi dan terlebih bimbang mengenai pendapat dan pandangan orang lain terhadap diri mereka.

Selain itu pelajar dari sekolah menengah adalah lebih bimbang untuk berkomunikasi sewaktu membentangkan ucapan, berinteraksi di dalam mesyuarat dan konteks pengucapan awam yang memerlukan mereka berhadapan dengan khalayak berbanding pelajar kolej yang mempunyai tahap kesukaran yang lebih tinggi untuk berkomunikasi di dalam konteks mesyuarat iaitu ketika memberikan pendapat samaada di dalam kelas atau perbentangan di dalam mesyuarat (McDowell & McDowell, 1978).

Pengucapan Awam

Menurut Maimunah (2000) pengucapan awam adalah satu interaksi penghantaran mesej antara seorang pengucap dan sekumpulan pendengar. Dalam konteks kajian ini tahap kekhuatiran komunikasi boleh dilihat sewaktu pelajar membentangkan tugas di hadapan

kelas. Selain itu tahap kekhuatiran boleh dilihat sewaktu pelajar mencadangkan idea atau memberikan pendapat di dalam kelas. Pelajar yang menghadapi kesukaran untuk bercakap di khalayak ramai selalunya hanya memberikan respon sebagai satu kelas dan akan mendiamkan diri bila disoal secara individu.

Kajian oleh Bishop, Bauer, & Becker (1998) mendapati bahawa 35% pelajar mempunyai tahap kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi dalam konteks pengucapan awam yang mana ia mempengaruhi penyampaian pelajar sewaktu diminta untuk berucap dihadapan khalayak ramai atau di hadapan kelas sebagai salah satu tugas utama. Walaupun pelajar memberikan komitmen yang sepenuhnya sewaktu di dalam kelas namun sewaktu diminta memberikan pendapat dan idea di hadapan kelas, pelajar mempunyai kesukaran berbuat demikian apatah lagi jika pensyarah menjadikan pengucapan awam sebagai satu penilaian di dalam kelas.

Secara umumnya individu yang mempunyai tahap kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi akan menghadapi kesukaran untuk bergaul atau bersosial dengan masyarakat, terutamanya jika ia melibatkan khalayak yang ramai. Mereka bimbang jika tindakan mereka akan memalukan diri mereka serta bimbang mengenai tanggapan negatif orang ramai hingga menyebabkan mereka kurang yakin untuk berinteraksi. Individu yang mempunyai *social phobia* akan menghadapi kesukaran untuk membuat pemilihan kerjaya kerana mereka akan mengelak daripada memohon pekerjaan yang memerlukan temuduga dan berinteraksi dengan orang ramai. Situasi ini akan menutup peluang individu tersebut untuk lebih maju dan mengembangkan kerjaya ke peringkat yang lebih tinggi malah menjadi punca kepada kemurungan dan rasa tidak yakin kepada diri sendiri (Pertaub, Slater & Barker, 2002).

Perasaan gementar dan malu wujud akibat tahap kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi, antaranya ketakutan untuk berucap di khalayak ramai seperti pidato dan pengucapan awam. Teguran bersifat negatif yang kerap diterima sejak responden mula bercakap boleh menyebabkan individu percaya bahawa dia hanya akan menerima reaksi yang negatif dan secara automatik akan sentiasa menolak untuk memberi pendapat dan memilih untuk mendiamkan diri, berbual ke arah yang negatif dan mengelak komunikasi lisan (Rashid & Daud, 2005).

Kumpulan

Kajian terhadap pelajar Nilai University College menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara ke empat-empat konteks kekhuatiran berkomunikasi namun min skor untuk konteks kumpulan adalah tinggi berbanding konteks lain ini kerana responden berasa kurang yakin untuk berinteraksi dengan ahli kumpulan yang lain terutama apabila responden diperlukan untuk berucap menggunakan Bahasa Inggeris. Berbeza dengan mesyuarat, perbincangan dalam kumpulan memerlukan responden untuk berinteraksi dan memberi pendapat secara spontan (Uryani Sabri & Teah Yu Qin, 2014).

Kajian Borzi dan Mills (2001), mendapati bahawa individu yang mempunyai tahap kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi akan berasa takut untuk menyertai perbincangan dalam kumpulan semasa atau sebelum sesi perbincangan diadakan. Kajian juga mendapati individu yang mempunyai tahap kekhuatiran berkomunikasi yang tinggi dalam kumpulan akan mengalami kesukaran untuk memberi sumbangan idea dan komitmen yang sepenuhnya kepada ahli kumpulan semasa perbincangan (Boam, 1999).

Aktiviti pembentangan merupakan aktiviti pembelajaran yang bersifat formal di universiti. Dapatan kajian membuktikan bahawa pelajar adakalanya masih gugup ketika berhadapan

dengan audien yang ramai ketika melakukan pembentangan. Pelajar juga kurang mahir dalam menjawab persoalan yang dikemukakan oleh persoalan yang dikemukakan oleh audien (Yahya & Muhamad Shahabudin, 2010).

METHODOLOGI

Ke empat-empat aspek kekhawatiran berkomunikasi akan diukur menggunakan Personal Report Communication Apprehension (PRCA-24) yang dipelopori oleh McCroskey (1977). Item yang terkandung dalam instrumen ini ialah 24 item mewakili soalan mengenai tahap kekhawatiran berkomunikasi mengikut empat konteks iaitu kumpulan, mesyuarat, komunikasi interpersonal dan pengucapan awam. Skali likert digunakan sebagai pengukuran iaitu 1-5, iaitu mewakili 1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju. Skor dikira antara 24-120, skor di bawah 51 mewakili mereka yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang rendah, skor antara 51-80 mewakili mereka yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang sederhana manakala skor 80 ke atas mewakili mereka yang mempunyai tahap kekhawatiran berkomunikasi yang tinggi.

KESIMPULAN

Beberapa kajian mendapati bahawa kemahiran komunikasi dalam aktiviti pembelajaran mampu untuk meningkatkan keyakinan diri pelajar. Berdasarkan dapatan kajian didapati bahawa aktiviti komunikasi pelajar semasa aktiviti berkumpulan dan aktiviti pengurusan menunjukkan kemampuan pelajar untuk berkomunikasi dengan penuh keyakinan berada di tahap yang tinggi. Namun begitu, kemahiran komunikasi dalam aktiviti pembentangan berada di tahap yang sederhana kerana kajian mendapati terdapat beberapa kelemahan dalam amalan kemahiran komunikasi pelajar (Yahya & Muhamad Shahabudin, 2010).

McCroskey (2009) menyatakan kajian kekhawatiran berkomunikasi merupakan satu elemen negatif yang sering wujud dalam setiap individu di Amerika Syarikat dan budaya yang lain. Kekhawatiran berkomunikasi memberikan impak yang negatif kepada rakan terdekat, keluarga, diri sendiri, kerjaya dan masa hadapan. McCroskey merumuskan kekhawatiran berkomunikasi adalah satu gangguan komunikasi yang masih tidak dapat diselesaikan sehingga kini dan kajian yang lebih banyak dan terperinci perlu dilakukan bagi mengenalpasti punca dan cara untuk mengurangkan kekhawatiran berkomunikasi terutama dalam kalangan pelajar.

Semoga hasil dari kajian ini dapat membantu institusi dan pendidik untuk lebih memahami kepentingan komunikasi dan mengetahui dengan lebih mendalam tahap kemahiran berkomunikasi pelajar, di mana ia secara tidak langsung dapat membantu pelajar untuk lebih yakin dan memberikan peluang yang lebih luas bagi menempuh hidup dan masa hadapan yang sangat mencabar.

RUJUKAN

- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2008). *Komunikasi di Tempat Kerja*. Malaysia. PTS Publication & Distribution Sdn.Bhd.
- Bishop, J.B., Bauer, K.W., & Becker, E.T. (1998). *A survey of counseling needs of male and female college students*. *Journal of College Student Development*, 39, 205-210.
- Boam, T.L. (1999). *Argumentativeness, verbal aggressiveness, communication apprehension and their relationship to acceptance and support of decisions made in small group*. Oklahoma.

- Borzi, M.G. & Mills, T.H. (2001). *Communication Apprehension in Upper Level Accounting Students: An assesment of Skill Development*. Journal of Education for Business, 76(4), 193-197.
- Butler, M.M. (2004). *Communication Apprehension And Its Impact On Individuals In The Work Place*. A Dissertation Submitted to the Faculty of the Graduate School of Arts and Sciences of Howard University. United State.
- Chan Lee Yee & Norehan Abdullah. (2007). Produktiviti Bagi Sistem Pengajian Tinggi Di Malaysia. *Kajian Malaysia*, Jld. XXV, No. 2, Disember 2007. 75
- Devito, J.A. (2009). *The Interpersonal Communication Book*. Hunter College of the City University of New York. United State. Pearson Education.
- Diah Nuraeni. (2010). Hubungan antara kepercayaan Diri dan Kecemasan Komunikasi Interpersonal Pada Siswa Kelas VII & VIII di SLTPN I Lumbang Pasuruan. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN).
- Gillespie. H.R. (2014). *The Lamb As Leader: Identifying The Influence Of Communication Apprehension On The Leader-Subordinate Relationship*. A Thesis Presented to the Faculty in Communication and Leadership Studies School of Professional Studies Gonzaga University.
- Hassal, T., Arquero. J.L., Jocyce, J., Gonzalez. J.M. (2013), "Communication apprehension and communication self-efficacy in accounting students", *Asian Review of Accounting*, Vol. 21 Iss 2 pp. 160 -175.
- Hassal, T., Arquero. J.L., Jocyce, J., Ottewill, R. & Donoso, J. (2000). *Communication apprehension in United Kingdom and Spaniss Business and Accounting student*, *Education & Training*, 42, 93-100.
- Littlejohn. S. W. & Foss. K.A. (2005). *Theories of Human Communication 8th ed*. Thomson. Wadsworth.
- Maimunah Osman. (2000). *Pengucapan Awam Yang Berkesan*. Kuala Lumpur. Insititud Pentadbiran Awam Negara.
- McCroskey, J. (2009). *Communication Apprehension: What we have learned in the last four decades*. *Human Communication*, 12(2), 157–171.
- McCroskey, J. C. & Richmond, V. P. (1992). *Communication apprehension and small group communication. Small group communication: A reader. (6th Ed.)*. Cathcart, R. S., & Samovar, L. A. (Eds.). Dubuque, IA: Wm. C. Brown.
- McCroskey, J. C. (1982). *An introduction to rhetorical communication*. (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- McCroskey, J. C. (1977). *Oral Communication Apprehension: Summary o f recent theory and research*. *Human Communication Research*, 4, 78-96.
- McCroskey, J. C. (1976). *The effects of Communication Apprehension on nonverbal behavior*. *Communication Quarterly*, 24, 39-44.
- McDowell, E. E., & McDowell, C. E. (1978). *An investigation of source and receiver apprehension at the junior high, senior high, and college levels*. *Central States Speech Journal*, 29, 11-19.
- Mohd Safiee Hj. Idrisa, Hj. Ashari Sikorb, Siti Zahara Binti Mohd Ariff, Mohd Zaid Mustafac, Ahmad Rizal Madard dan Latifah Md. Ariffine. (2008). Komunikasi Interpersonal Dalam Pengajaran Di Kalangan Guru-Guru Teknikal Sekolah Menengah Teknik Di Negeri Melaka. *Persidangan Pembangunan Pelajar Peringkat Kebangsaan 2008*. Universiti Teknologi Malaysia
- Nurul Salmi Mohd Dazali (2014). Tahap kekhawatiran Komunikasi Dalam Kalangan Pelajar Sarjana Muda Pendidikan IPTA di Utara Semenanjung Malaysia.
- Pertaub, D.P, Slater, M. & Barker, C. (2002). *An Experiment on Public Speaking Anxiety in Response to Three Different Types of Virtual Audience*. University College London.

- Raeder, L. (2004). *The Relationships Between Communication Apprehension, Demographic Factors, And Achievement Of High School Students*. Curriculum and Instruction University of South Dakota.
- Abdul Rashid Mohamed & Mohamad Daud Hamzah (2005). Kajian Korelasi Emosi Malu Dengan Pencapaian Akademik Di Kalangan Mahasiswa Melayu. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, Jil. 20, 153–167.
- Uryani Sabri & Teah Yu Qin (2014). *Communication Apprehension among Nilai College Student*. *Advance in Language and Literary Studies*. Vol 5 No 5. Australian International Academic Centre, Australia.
- Yahya Buntat & Mohamad Shabuddin (2010). Kemahiran Komunikasi Dalam Meningkatkan Keyakinan Diri Pelajar. Satu Tinjauan Di Kalangan Ahli Jawatankuasa Kolej Mahasiswa, Universiti Teknologi Malaysia.