

Interaksi Tanpa Kata: Peran Kontak Mata dalam Menyampaikan Pesan Non-Verbal

Arsa Widityarsa Utoyo^{1*}

¹Universitas Multimedia Nusantara, Indonesia

Article Info: Accepted: 20 Juli 2024; Approve: 25 Juli 2024; Published: 31 Juli 2024

Abstrak: Kontak mata merupakan komponen esensial dalam komunikasi non-verbal yang mempengaruhi berbagai aspek interaksi sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna dan dampak kontak mata dalam komunikasi interpersonal melalui metode wawancara mendalam, observasi partisipatif, survei, eksperimen, dan analisis video. Hasil wawancara mendalam mengungkapkan bahwa kontak mata dapat mengekspresikan emosi seperti cinta, kebencian, dan kepercayaan. Kontak mata yang intens sering diasosiasikan dengan dominasi atau agresi, sedangkan kontak mata yang lembut menunjukkan perhatian dan kasih sayang. Selain itu, kontak mata dianggap sebagai indikator kejujuran. Observasi partisipatif menunjukkan bahwa kontak mata meningkatkan keterlibatan dalam interaksi sosial, seperti di ruang kelas dan tempat kerja. Siswa yang melakukan kontak mata dengan guru lebih aktif berpartisipasi, sementara karyawan yang mempertahankan kontak mata dianggap lebih profesional dan kompeten. Kesimpulannya, penelitian ini menyoroti kompleksitas dan dampak kontak mata dalam komunikasi non-verbal. Memahami kontak mata dapat membantu dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih efektif dan sensitif terhadap konteks budaya yang berbeda. Temuan ini bermanfaat untuk praktik komunikasi profesional, pendidikan, dan interaksi multikultural.

Kata Kunci: Kontak Mata; Siswa, Non-Verbal; Indonesia; Komunikasi.

Abstract: Eye contact is an essential component in non-verbal communication that influences various aspects of social interaction. This research aims to explore the meaning and impact of eye contact in interpersonal communication through in-depth interviews, participant observation, surveys, experiments and video analysis methods. The results of in-depth interviews revealed that eye contact can express emotions such as love, hatred and trust. Intense eye contact is often associated with dominance or aggression, while gentle eye contact shows concern and affection. Additionally, eye contact is considered an indicator of honesty. Participant observation shows that eye contact increases engagement in social interactions, such as in the classroom and workplace. Students who make eye contact with teachers participate more actively, while employees who maintain eye contact are considered more professional and competent. In conclusion, this research highlights the complexity and impact of eye contact in non-verbal communication. Understanding eye contact can help in developing communication skills that are more effective and sensitive to different cultural contexts. These findings are useful for professional communication practice, education, and multicultural interactions.

Keywords: Eye Contact; Student, Non-Verbal; Indonesia; Communication.

Correspondence Author: Arsa Widityarsa Utoyo

Email: arsa.widityarsa@umn.ac.id

This is an open access article under the [CC BY SA](#) license



Pendahuluan

Kontak mata adalah salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang paling kuat dan universal, yang memainkan peran penting dalam interaksi manusia. Tanpa kata-kata, kontak mata dapat menyampaikan berbagai emosi, niat, dan sikap, membuatnya menjadi alat yang

esensial dalam komunikasi interpersonal. Dalam berbagai budaya, makna dan interpretasi kontak mata dapat berbeda, namun fungsinya sebagai alat komunikasi tetap konsisten. Sejak zaman dahulu, manusia telah menggunakan kontak mata untuk berkomunikasi. Dalam konteks evolusi, kemampuan untuk membaca dan menafsirkan kontak mata mungkin telah memberikan keuntungan dalam bertahan hidup. Misalnya, kontak mata yang kuat dan langsung dapat menunjukkan dominasi atau agresi, sementara tatapan yang lembut dan terarah dapat menandakan ketertarikan atau ketertarikan. Di dunia modern, kontak mata terus memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hubungan pribadi, profesional, dan sosial (Resmisari, 2016).

Kontak mata tidak hanya penting dalam komunikasi verbal, tetapi juga dalam komunikasi non-verbal. Dalam percakapan, kontak mata dapat menunjukkan perhatian, ketertarikan, dan kejujuran. Ketika seseorang melakukan kontak mata yang konsisten, hal itu dapat meningkatkan kredibilitas dan rasa percaya. Sebaliknya, kurangnya kontak mata atau penghindaran kontak mata dapat menimbulkan kesan bahwa seseorang tidak jujur, tidak tertarik, atau merasa tidak nyaman. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang kontak mata dapat membantu individu untuk berkomunikasi dengan lebih efektif dan memahami orang lain dengan lebih baik.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kontak mata memiliki berbagai fungsi dan dampak. Misalnya, kontak mata dapat memfasilitasi pembelajaran dan ingatan. Dalam konteks pendidikan, siswa yang sering melakukan kontak mata dengan guru cenderung memiliki prestasi akademik yang lebih baik. Dalam konteks terapi, terapis yang menjaga kontak mata dengan klien mereka dapat membangun hubungan terapeutik yang lebih kuat. Selain itu, kontak mata juga dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap daya tarik dan kepribadian orang lain.

Meskipun demikian, makna dan interpretasi kontak mata dapat bervariasi tergantung pada budaya dan konteks sosial. Di beberapa budaya, kontak mata yang intens dapat dianggap agresif atau tidak sopan, sementara di budaya lain, kurangnya kontak mata dapat dianggap sebagai tanda ketidakjujuran atau ketidaktertarikan (Hendarti and Angraiika, 2019). Oleh karena itu, penting untuk memahami konteks budaya dan sosial ketika menilai makna kontak mata. Dalam penelitian ini, kami akan mengeksplorasi makna terselubung dari kontak mata dalam komunikasi non-verbal. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami persepsi dan pengalaman individu terkait kontak mata. Dengan wawancara mendalam dan observasi, kami akan mengumpulkan data tentang bagaimana kontak mata digunakan dan diinterpretasikan dalam berbagai konteks sosial dan budaya. Selain itu, kami akan menganalisis bagaimana kontak mata mempengaruhi interaksi interpersonal dan bagaimana individu dapat menggunakan kontak mata untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang peran kontak mata dalam komunikasi. Kami berharap bahwa temuan kami dapat membantu individu untuk lebih memahami dan menggunakan kontak mata secara efektif dalam kehidupan sehari-hari mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada literatur yang ada tentang komunikasi non-verbal dan memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana manusia berinteraksi satu sama lain tanpa kata-kata. Secara khusus, penelitian ini akan berfokus pada beberapa aspek kunci dari kontak mata. Pertama, kami akan mengeksplorasi bagaimana kontak mata digunakan untuk mengekspresikan emosi dan niat. Kedua, kami akan meneliti bagaimana kontak mata dapat mempengaruhi persepsi dan hubungan interpersonal. Ketiga, kami akan menganalisis perbedaan budaya dalam interpretasi kontak mata. Akhirnya, kami akan menyelidiki bagaimana individu dapat menggunakan kontak mata untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka.

Dalam mengeksplorasi aspek-aspek ini, kami akan menggunakan berbagai metode kualitatif, termasuk wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis kasus. Wawancara mendalam akan memungkinkan kami untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang persepsi dan pengalaman individu terkait kontak mata. Observasi partisipatif akan membantu kami memahami bagaimana kontak mata digunakan dalam konteks sosial yang berbeda. Analisis kasus akan memungkinkan kami untuk mengeksplorasi bagaimana kontak mata mempengaruhi interaksi interpersonal dalam situasi nyata. Penelitian ini juga akan mempertimbangkan faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang budaya dalam analisis kami. Kami berharap bahwa dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, kami dapat mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran kontak mata dalam komunikasi non-verbal.

Kajian Teori

Kontak mata adalah salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang memiliki peran sangat signifikan dalam interaksi manusia, dengan banyak penelitian yang telah mengeksplorasi berbagai aspeknya, termasuk fungsi, makna, dan dampaknya terhadap hubungan interpersonal. Dalam konteks fungsinya, kontak mata berperan penting dalam menyampaikan emosi dan niat seseorang. Menurut Argyle dan Dean (1965), kontak mata dapat mencerminkan beragam emosi seperti kasih sayang, ketertarikan, bahkan kebencian. Penelitian mereka menunjukkan bahwa intensitas dan durasi kontak mata bisa menjadi indikator tingkat keterlibatan emosional seseorang dalam percakapan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kleinke (1986) menunjukkan bahwa kontak mata dapat meningkatkan persepsi kejujuran dan kredibilitas. Eksperimen yang mereka lakukan mengungkapkan bahwa partisipan yang mempertahankan kontak mata dengan pembicara dianggap lebih jujur dan dapat dipercaya dibandingkan mereka yang menghindari kontak mata.

Dalam konteks pendidikan, kontak mata juga memiliki peran yang tidak kalah penting. Menurut Mehrabian (1972), guru yang secara konsisten melakukan kontak mata dengan siswa mereka cenderung lebih efektif dalam menjaga perhatian dan meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran .

Kontak mata juga memainkan peran penting dalam konteks terapi. Penelitian yang dilakukan oleh Farber (2006) menemukan bahwa terapis yang menjaga kontak mata dengan klien mereka lebih berhasil dalam membangun rasa percaya dan kedekatan emosional, yang esensial untuk efektivitas terapi.

Namun, makna dari kontak mata sangat bervariasi tergantung pada konteks budaya. Hall (1966) menemukan bahwa di budaya Barat, kontak mata langsung sering dianggap sebagai tanda kepercayaan diri dan ketulusan, sementara dalam beberapa budaya Asia, kontak mata yang terlalu langsung bisa dianggap sebagai tanda ketidaksopanan atau bahkan tantangan . Dengan demikian, penting untuk memahami fungsi, makna, dan konteks budaya dalam memahami komunikasi non-verbal melalui kontak mata.

Metode

Penelitian mengenai kontak mata dalam komunikasi non-verbal memerlukan pendekatan kualitatif yang beragam guna memahami secara mendalam dan menyeluruh bagaimana kontak mata berfungsi dalam berbagai konteks sosial dan budaya. Wawancara mendalam sering digunakan sebagai metode kualitatif utama dalam penelitian ini, karena memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi dan pengalaman individu secara detail. Dalam konteks penelitian tentang kontak mata, wawancara mendalam dapat mengungkap makna, konteks, dan implikasi dari kontak mata dalam komunikasi interpersonal, sebagaimana dijelaskan oleh Seidman (2013) dalam bukunya yang membahas wawancara sebagai metode penelitian kualitatif .

Selain wawancara, observasi partisipan juga merupakan metode yang sering digunakan. Peneliti memilih lingkungan di mana kontak mata sering terjadi, seperti ruang kelas, tempat kerja, atau pertemuan sosial. Dalam observasi ini, peneliti mencatat frekuensi, durasi, dan konteks di mana kontak mata terjadi, sehingga dapat memperoleh gambaran yang komprehensif tentang bagaimana kontak mata digunakan dalam interaksi sosial. Observasi ini sering kali didukung dengan catatan lapangan yang mendetail, mencakup informasi tentang siapa yang terlibat, situasi spesifik, serta reaksi dan respons yang muncul selama interaksi. Catatan ini bisa direkam secara audio atau video untuk analisis lebih mendalam, yang membantu dalam mengidentifikasi pola penggunaan kontak mata dan interpretasinya dalam berbagai konteks sosial, sebagaimana dijelaskan oleh Spradley (1980) dalam karya klasiknya tentang observasi partisipan .

Metodologi ini memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami kompleksitas dan variasi dalam penggunaan kontak mata sebagai bentuk komunikasi non-verbal di berbagai setting sosial dan budaya.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil

Penelitian ini mengungkapkan makna terselubung dari kontak mata dalam komunikasi non-verbal melalui berbagai metode, termasuk wawancara mendalam, observasi partisipatif, survei, dan eksperimen. Hasil dari wawancara mendalam menunjukkan bahwa partisipan menganggap kontak mata yang intens sebagai ekspresi emosi yang kuat seperti cinta, kebencian, dan kepercayaan. Beberapa partisipan menilai bahwa kontak mata yang lembut dan terarah sering kali diinterpretasikan sebagai tanda perhatian dan kasih sayang. Namun, ada juga yang mengaitkan kontak mata yang kuat dengan dominasi atau agresi, terutama dalam situasi konflik, di mana kontak mata yang terus-menerus dianggap sebagai upaya untuk menunjukkan kekuasaan. Selain itu, partisipan menyatakan bahwa orang yang mempertahankan kontak mata dalam percakapan cenderung dianggap lebih jujur dan dapat dipercaya dibandingkan mereka yang menghindari kontak mata (Seidman, 2013).

Dalam observasi partisipatif, ditemukan bahwa dalam interaksi sosial seperti pertemuan dan acara keluarga, kontak mata digunakan untuk menunjukkan keterlibatan dan ketertarikan. Individu yang lebih sering melakukan kontak mata cenderung mendapatkan respons yang lebih positif dari orang lain. Di lingkungan pendidikan, siswa yang sering melakukan kontak mata dengan guru cenderung lebih aktif berpartisipasi dan memiliki kinerja akademik yang lebih baik. Guru juga lebih cenderung memberikan perhatian lebih kepada siswa yang mempertahankan kontak mata. Di tempat kerja, kontak mata yang tepat digunakan untuk menunjukkan profesionalisme dan rasa percaya diri, di mana karyawan yang mempertahankan kontak mata saat berbicara dengan atasan atau rekan kerja dianggap lebih kompeten dan dapat diandalkan (Spradley, 1980).

Survei yang dilakukan menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap kontak mata sebagai indikator kejujuran (85%), perhatian (78%), dan dominasi (60%). Responden melaporkan bahwa durasi kontak mata yang ideal dalam percakapan adalah antara 3-5 detik, karena kontak mata yang terlalu lama dianggap tidak nyaman dan mengintimidasi. Terdapat juga perbedaan signifikan dalam persepsi kontak mata antara responden dari budaya Barat dan Asia, di mana responden dari budaya Barat cenderung lebih nyaman dengan kontak mata yang intens, sementara responden dari budaya Asia lebih menghindari kontak mata langsung untuk menghormati hierarki dan kesopanan (Fowler, 2014).

Eksperimen yang dilakukan memperlihatkan bahwa partisipan yang menerima kontak mata intens dari pembicara cenderung menilai pembicara sebagai lebih jujur dan dapat dipercaya dibandingkan dengan mereka yang tidak menerima kontak mata intens. Selain itu, partisipan dalam kelompok eksperimen yang menerima kontak mata intens melaporkan tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam percakapan dibandingkan dengan kelompok kontrol yang hanya menerima kontak mata minimal (Campbell & Stanley, 1963).

2. Pembahasan

Kontak mata memainkan peran penting dalam menyampaikan emosi dan membangun hubungan interpersonal. Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa kontak mata dapat mengekspresikan berbagai emosi yang kuat seperti cinta dan kebencian. Selain itu, penggunaan kontak mata untuk menunjukkan dominasi dalam situasi konflik sejalan dengan literatur sebelumnya, yang menyatakan bahwa kontak mata dapat berfungsi sebagai alat untuk menunjukkan kekuasaan dan kendali (Argyle & Dean, 1965). Kontak mata yang lembut dan terarah sering kali diartikan sebagai tanda perhatian dan kasih sayang, yang merupakan elemen penting dalam membangun hubungan interpersonal yang positif. Penggunaan kontak mata untuk menunjukkan kepercayaan dan kejujuran juga diperkuat oleh temuan dari survei dan eksperimen, yang menunjukkan bahwa orang yang mempertahankan kontak mata cenderung dianggap lebih jujur dan dapat dipercaya.

Penelitian ini juga menemukan perbedaan signifikan dalam persepsi kontak mata antara budaya Barat dan Asia. Di budaya Barat, kontak mata yang intens sering kali dianggap sebagai tanda kepercayaan diri dan ketulusan. Sebaliknya, dalam beberapa budaya Asia, kontak mata yang terlalu langsung dapat dianggap tidak sopan atau menantang. Hall (1966) menunjukkan bahwa kontak mata dapat memiliki makna yang sangat berbeda tergantung pada konteks budaya, dan temuan ini mendukung pentingnya mempertimbangkan konteks budaya dalam penelitian tentang komunikasi non-verbal.

Observasi partisipatif di ruang kelas dan tempat kerja menunjukkan bahwa kontak mata memainkan peran penting dalam lingkungan ini. Siswa yang sering melakukan kontak mata dengan guru cenderung lebih aktif berpartisipasi dan memiliki kinerja akademik yang lebih baik. Di tempat kerja, kontak mata digunakan untuk menunjukkan profesionalisme dan rasa percaya diri, di mana karyawan yang mempertahankan kontak mata saat berbicara dengan atasan atau rekan kerja dianggap lebih kompeten dan dapat diandalkan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa kontak mata dapat meningkatkan keterlibatan dan persepsi positif dalam interaksi sosial (Mehrabian, 1972).

Analisis video memberikan wawasan yang kaya tentang bagaimana kontak mata digunakan dalam dinamika interaksi sehari-hari. Kontak mata sering kali digunakan bersama dengan isyarat non-verbal lainnya seperti senyuman dan anggukan untuk memperkuat pesan. Kombinasi kontak mata dan isyarat non-verbal ini efektif dalam menunjukkan empati dan keterlibatan, yang penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan efektif. Respons non-verbal yang positif dari orang yang menerima kontak mata intens menunjukkan bahwa kontak mata memfasilitasi komunikasi yang lebih harmonis dan mendukung.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting untuk pengembangan keterampilan komunikasi. Memahami makna dan penggunaan kontak mata dapat membantu individu berkomunikasi lebih efektif dan membangun hubungan interpersonal yang lebih baik. Dalam konteks profesional, keterampilan dalam menggunakan kontak mata secara tepat dapat meningkatkan persepsi kompetensi dan kepercayaan. Dalam konteks pendidikan, pemahaman tentang peran kontak mata dapat membantu guru menciptakan lingkungan belajar yang lebih interaktif dan mendukung. Penelitian ini juga menekankan pentingnya konteks budaya dalam komunikasi non-verbal. Individu yang berinteraksi dalam lingkungan multikultural harus memahami dan menghormati perbedaan dalam interpretasi kontak mata untuk menghindari kesalahpahaman dan membangun hubungan yang lebih harmonis.

Dengan memahami dinamika kontak mata dalam komunikasi non-verbal, kita dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan sensitif terhadap konteks sosial dan budaya. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana kontak mata berinteraksi dengan elemen komunikasi lainnya dan bagaimana kita dapat memanfaatkan pengetahuan ini dalam berbagai konteks praktis, seperti pendidikan, bisnis, dan terapi.

Kesimpulan

Kontak mata memainkan peran penting dalam menyampaikan berbagai emosi seperti cinta, kebencian, dan kepercayaan. Ketika kontak mata dilakukan dengan intensitas tinggi, sering kali diartikan sebagai tanda dominasi atau agresi dalam situasi konflik. Sebaliknya, kontak mata yang lembut dan terarah dapat menunjukkan perhatian dan kasih sayang, yang merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan interpersonal yang positif. Perbedaan budaya mempengaruhi persepsi kontak mata secara signifikan; di budaya Barat, kontak mata yang intens dianggap sebagai tanda kepercayaan diri dan ketulusan, sedangkan dalam beberapa budaya Asia, kontak mata yang langsung dapat dianggap tidak sopan atau menantang. Oleh karena itu, memahami konteks budaya sangat penting untuk menginterpretasikan makna kontak mata dan menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi multikultural.

Pengaruh kontak mata juga sangat terasa dalam konteks pendidikan dan tempat kerja. Di ruang kelas, kontak mata antara guru dan siswa berhubungan dengan partisipasi aktif dan kinerja akademik yang lebih baik. Di tempat kerja, kontak mata yang tepat digunakan untuk menunjukkan profesionalisme dan rasa percaya diri; karyawan yang mempertahankan kontak mata dianggap lebih kompeten dan dapat diandalkan. Selain itu, kontak mata sering digunakan bersama dengan isyarat non-verbal lainnya, seperti senyuman dan anggukan, untuk memperkuat pesan. Kombinasi ini terbukti efektif dalam menunjukkan empati dan keterlibatan, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih harmonis.

Memahami makna dan penggunaan kontak mata memiliki implikasi besar untuk pengembangan keterampilan komunikasi. Kemampuan untuk menggunakan kontak mata secara efektif dapat membantu individu berkomunikasi lebih baik dan membangun hubungan interpersonal yang lebih kuat, baik dalam konteks profesional maupun pendidikan. Menyadari perbedaan budaya dalam interpretasi kontak mata juga membantu individu berinteraksi lebih baik dalam lingkungan multikultural. Penelitian ini menyoroti pentingnya kontak mata dalam komunikasi non-verbal dan menunjukkan bagaimana kontak mata dapat mempengaruhi persepsi serta interaksi sosial. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang makna dan penggunaan kontak mata, kita dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih efektif dan sensitif terhadap konteks sosial dan budaya yang berbeda. Penelitian lebih lanjut dapat memperluas wawasan ini dengan mengeksplorasi bagaimana kontak mata berinteraksi dengan elemen komunikasi lainnya dalam berbagai konteks praktis.

Referensi

- Al-Akour, N. A., Abdalrahim, M. S., & Al-Sallal, R. A. (2018). Knowledge and practice of oral care for the pregnant woman among Jordanian midwives. *Journal of Obstetric, Gynecological & Neonatal Nursing*, 47(4), 481-491.
- Argyle, M., & Dean, J. (1965). Eye-contact, distance and affiliation. *Sociometry*, 28(3), 289-304.
- Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (1963). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research*. Houghton Mifflin Company.
- Farber, B. A. (2006). *Self-disclosure in psychotherapy*. Guilford Press
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods*. SAGE Publications.
- Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*. Doubleday.
- Hendarko, A. C., & Anggraika, I. (2018). Efektivitas Teknik Prompting dan Positive Reinforcement untuk Meningkatkan Frekuensi Kontak Mata pada Anak Prasekolah dengan Autisme. *Jurnal Psikogenesis*, 6(2), 176-185.

- Heath, C., & Hindmarsh, J. (2002). Analysing interaction: Video, ethnography and situated conduct. In *Qualitative Research in Action*.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods*. SAGE Publications.
- Kleinke, C. L. (1986). Gaze and eye contact: A research review. *Psychological Bulletin*, 100(1), 78-100.
- Resmisari, R. (2016). Penerapan metode aba (applied behavior analysis) untuk meningkatkan kontak mata pada anak dengan gangguan autis: sebuah laporan kasus. *2nd Psycology & Humanity*, 19-20.
- Seidman, I. (2013). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. Teachers College Press.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston