

# Kecakapan Non Verbal

Tine A. Wulandari, S.I.Kom.

# Komunikasi Non-Verbal

- Komunikasi interpersonal tidak hanya melibatkan arti kata secara eksplisit pada informasi atau pesan yang disampaikan, tetapi juga mengacu pada pesan implisit, baik disengaja atau tidak, yang diekspresikan melalui perilaku non-verbal.
- Komunikasi non-verbal mencakup ekspresi wajah, nada suara, gerak tubuh yang ditampilkan melalui bahasa tubuh (kinesik) dan jarak fisik antara pihak yang terlibat (proksemik).
- Sinyal-sinyal non-verbal dapat memberikan petunjuk dan informasi tambahan dan makna atas komunikasi yang diucapkan (lisan).

# Fungsi

Pesan non-verbal  
memungkinkan orang untuk:

- o Memperkuat atau memodifikasi apa yang dikatakan. Misalnya, orang mungkin menganggukkan kepala mereka dengan penuh semangat ketika mengatakan "Ya" untuk menekankan bahwa mereka setuju dengan orang lain, tetapi mengangkat bahu dan ekspresi sedih ketika mengatakan "Aku baik-baik saja, terima kasih," mungkin berarti bahwa ada hal yang tidak benar-benar baik.
- o Menyampaikan informasi tentang keadaan emosional
- o Memperkuat hubungan antara orang-orang.
- o Memberikan umpan balik kepada orang lain.
- o Mengatur aliran komunikasi, misalnya dengan sinyal kepada orang lain bahwa mereka telah selesai berbicara atau ingin mengatakan sesuatu.

Banyak buku-buku populer pada komunikasi non-verbal menyajikan topik seolah-olah komunikasi non verbal adalah bahasa yang dapat dipelajari.

Sayangnya menafsirkan komunikasi non-verbal tidak sesederhana itu. Seperti dibahas pada halaman Komunikasi Interpersonal, cara komunikasi dipengaruhi oleh konteks di mana hal itu terjadi. Misalnya, anggukan kepala antara rekan-rekan di pertemuan komite mungkin berarti sesuatu yang sangat berbeda ketika tindakan yang sama digunakan untuk mengakui seseorang di sebuah ruangan yang penuh sesak.

Komunikasi non-verbal terdiri dari ekspresi yang lengkap, gerakan tangan dan mata, postur, serta gerakan yang harus ditafsirkan bersama dengan komunikasi verbal.

Jenis-jenis komunikasi interpersonal yang tidak diungkapkan secara verbal disebut komunikasi non-verbal. Terdiri dari:

Body Movements (Kinesics)

Posture

Eye Contact

Para-language

Closeness or Personal Space (Proxemics)

Facial Expressions

Physiological Changes

# Tipe Komunikasi Non-Verbal

Ketika kita berkomunikasi, isyarat non-verbal bisa sama pentingnya, atau dalam beberapa kasus bahkan lebih penting, daripada apa yang kita katakan. Komunikasi non-verbal dapat memiliki dampak yang besar pada penerima pesan dan hasil dari komunikasi. Ada banyak aspek yang berbeda dari komunikasi non-verbal termasuk ...

# Body Language or Body Movements (Kinesics)

Gerakan tubuh meliputi gerak tubuh, postur, kepala dan gerakan tangan atau gerakan seluruh tubuh. Gerakan tubuh dapat digunakan untuk memperkuat atau menekankan apa yang seseorang katakan dan juga menawarkan informasi tentang emosi dan sikap seseorang.

Namun, ini juga mungkin bagi gerakan tubuh bertentangan dengan apa yang dikatakan. Seorang pengamat terampil mungkin dapat mendeteksi perbedaan tersebut dalam perilaku dan menggunakannya sebagai petunjuk untuk apa yang orang benar-benar merasa.

Hasil penelitian telah mengidentifikasi berbagai kategori gerakan tubuh yang rinci di bawah ini dengan masing-masing kategori yang menggambarkan tujuan mereka, umumnya meliputi:

Emblems

Illustrators

Affect Displays

Regulators

Adaptors

- o Emblem: Gerak tubuh yang memiliki fungsi yang sama sebagai sebuah kata. Sebagai contoh, sinyal yang berarti 'OK', 'Kemarilah!', Namun, perlu diketahui bahwa ada beberapa lambang yang diakui secara internasional, tetapi orang lain bisa saja menafsirkan dalam konteks budaya mereka.
- o Illustrator: gerak tubuh yang menyertai kata-kata untuk menggambarkan pesan verbal. Misalnya, gerakan tangan melingkar umum yang menyertai frase 'berulang-ulang', atau menganggukkan kepala ke arah tertentu ketika mengatakan 'di sana'.
- o Affect Displays: Ini adalah ekspresi wajah atau gerak tubuh yang menunjukkan emosi yang kita rasakan. Hal ini juga sering tidak disengaja dan bisa bertentangan dengan apa yang dikatakan. Ekspresi tersebut memberikan petunjuk yang kuat mengenai keadaan emosional sebenarnya dari seseorang.

- Regulator: gerak tubuh yang digunakan untuk memberikan umpan balik saat bercakap-cakap, misalnya anggukan kepala, suara pendek seperti 'uh-huh', 'mm-mm', dan ungkapan menarik atau kebosanan.
- Adaptor: perilaku non-verbal yang baik memenuhi beberapa kebutuhan fisik seperti goresan atau menyesuaikan kacamata tidak nyaman, atau mewakili kebutuhan psikologis seperti menggigit kuku ketika gugup. Meskipun biasanya pada alam bawah sadar, adaptor lebih cenderung akan tertahan di tempat umum daripada secara pribadi, di mana mereka cenderung kurang untuk diperhatikan. Perilaku adaptif sering menyertai perasaan cemas atau permusuhan.

# Posture

Postur dapat mencerminkan emosi, sikap dan niat seseorang.

# *Penelitian telah mengidentifikasi berbagai sinyal postural dan artinya, seperti:*

## **Open & Closed Posture**

Dua bentuk postur 'terbuka' dan 'tertutup', mencerminkan kepercayaan, status atau penerimaan individu terhadap orang lain.

Seseorang duduk dalam posisi tertutup dengan tangan terlipat, kaki disilangkan atau diposisikan agak miring dari orang dengan siapa mereka berinteraksi.

Dalam postur terbuka Anda mungkin berharap untuk melihat seseorang langsung menghadap Anda dengan tangan terpisah di lengan kursi. Postur terbuka dapat digunakan untuk keterbukaan komunikasi atau kepentingan dan kesiapan seseorang untuk mendengarkan, sedangkan postur tertutup mungkin menyiratkan rasa tidak nyaman atau ketidaktertarikan.

## **Mirroring**

Anda akan melihat bahwa postur mitra 'akan cocok, karena jika salah satu pasangan adalah refleksi cermin dari yang lain. Misalnya, jika salah satu pasangan mengerutkan kening, hal tersebut bisa tercermin dalam ekspresi wajah pasangannya. 'Mirroring' ini menunjukkan minat dan persetujuan antara orang-orang dan berfungsi untuk meyakinkan orang lain dari minat dan apa yang mereka katakan.

# Eye Contact

Kontak mata merupakan aspek penting dari perilaku non-verbal. Dalam interaksi interpersonal, memiliki tiga tujuan utama:

- o Untuk memberi dan menerima umpan balik: Melihat seseorang memungkinkan mereka tahu bahwa penerima berkonsentrasi pada isi pidato mereka. Tidak mempertahankan kontak mata dapat menunjukkan ketidaktertarikan. Komunikasi mungkin tidak menjadi proses halus jika pendengar averts mata mereka terlalu sering.
- o Untuk membiarkan pasangan tahu kapan itu 'giliran' untuk berbicara: Hal ini terkait dengan titik di atas. Kontak mata lebih mungkin untuk terus menerus ketika seseorang mendengarkan, bukan berbicara. Ketika seseorang telah selesai apa yang mereka katakan, mereka akan melihat langsung pada orang lain dan ini memberikan sinyal bahwa arena terbuka. Jika seseorang tidak ingin diganggu, kontak mata dapat dihindari.
- o Untuk mengkomunikasikan sesuatu tentang hubungan antara orang-orang: Bila Anda tidak menyukai seseorang, Anda cenderung menghindari kontak mata dan ukuran pupil sering dikurangi. Di sisi lain, pemeliharaan mata positif sinyal kontak tujuan atau ketertarikan pada pasangan.

# Para-language

Para-bahasa berkaitan dengan semua aspek suara yang tidak menjadi bagian dari pesan verbal, termasuk nada, kecepatan dan volume suara di mana pesan yang disampaikan, serta jeda dan keragu-raguan diantara kata-kata.

Sinyal-sinyal ini dapat berfungsi untuk menunjukkan perasaan tentang apa yang dikatakan. Menekankan kata-kata tertentu apakah memerlukan umpan balik atau tidak.

## Closeness and Personal Space (Proxemics)

Setiap budaya memiliki tingkat yang berbeda dari kedekatan fisik yang tepat untuk berbagai jenis hubungan. Individu belajar jarak dari masyarakat di mana mereka dibesarkan. Dalam masyarakat multikultural saat ini, penting untuk mempertimbangkan berbagai kode non-verbal yang diungkapkan dalam kelompok-kelompok etnis yang berbeda. Ketika seseorang melanggar jarak 'tepat', orang mungkin merasa tidak nyaman atau defensif. Tindakan mereka memungkinkan untuk salah tafsir. Pada masyarakat Barat, empat jarak yang telah ditetapkan sesuai dengan hubungan antara orang yang terlibat, atau studi ruang pribadi disebut proxemics.

*Empat Kategori dari  
Proksemik*

Intimate Distance  
(touching to 45cm)

Personal Distance  
(45cm to 1.2m)

Social Distance  
(1.2m to 3.6m)

Public Distance  
(3.7m to 4.5m)

Setiap jarak dibagi menjadi dua, terdiri dari fase dekat dan fase jauh, sehingga semuanya terdapat delapan jarak. Perlu dicatat bahwa jarak ini dianggap norma di masyarakat barat:

- Intimate Distance: berkisar dari kontak terdekat (menyentuh) hingga jarak 'terjauh' 15-45cm. Dalam masyarakat Inggris, cenderung dilihat sebagai jarak yang tidak pantas untuk perilaku publik dan, sebagaimana disebutkan di atas, memasuki ruang intim dari orang lain dengan siapa Anda tidak memiliki hubungan yang dekat bisa sangat mengganggu.
- Personal Distance: Jarak 'terjauh' pada jarak pribadi dianggap yang paling tepat untuk percakapan. Pada jarak ini mudah untuk melihat ekspresi orang lain, gerakan mata, serta bahasa tubuh mereka secara keseluruhan. Berjabat tangan dapat terjadi dalam batas-batas jarak pribadi.

- o Social Distance: adalah jarak normal untuk bisnis impersonal, misalnya bekerja sama di ruangan yang sama atau selama pertemuan sosial. Pada jarak sosial, percakapan harus lebih keras dan kontak mata tetap penting untuk komunikasi, jika umpan balik berkurang, interaksi mungkin berakhir.
- o Public Distance: Guru dan pembicara publik berbicara pada jarak publik. Pada jarak tersebut komunikasi non-verbal yang berlebihan diperlukan untuk komunikasi efektif. Karena ekspresi wajah halus hilang pada jarak ini serta gerakan tangan yang jelas sering digunakan sebagai pengganti. Gerakan kepala yang lebih besar juga khas seorang pembicara publik yang berpengalaman yang menyadari perubahan dalam cara bahasa tubuh yang dirasakan pada jarak yang lebih jauh.

Memahami jarak ini memungkinkan kita untuk mendekati orang lain dengan cara yang tidak mengancam dan tepat. Orang bisa mulai memahami bagaimana perasaan orang lain tentang mereka, bagaimana mereka melihat hubungan dan, jika sesuai, menyesuaikan perilaku mereka.

Komunikasi non-verbal merupakan bagian yang tidak terpisahkan pada kecakapan komunikasi secara keseluruhan namun sangat kompleks. Orang seringkali benar-benar menyadari perilaku non-verbal yang mereka gunakan. Sebuah kesadaran merupakan dasar strategi komunikasi non-verbal, di atas apa yang sebenarnya dikatakan, dapat membantu untuk meningkatkan interaksi dengan orang lain. Pengetahuan tentang tanda-tanda ini dapat digunakan untuk mendorong orang untuk berbicara tentang keprihatinan mereka dan dapat menyebabkan pemahaman bersama yang lebih besar.