

Kesantunan dalam Komunikasi Tanpa Ujaran

Oleh **SARA BEDEN**

Perkembangan komunikasi amat penting dalam melengkapi segenap kehidupan manusia. Manusia berkomunikasi setiap detik yang terluang ketika mereka dalam situasi sadar. Sebagai makhluk sosial, setiap individu perlu saling berkomunikasi untuk menjamin kelangsungan sistem sosial.

Komunikasi sosial berfungsi membangunkan konsep diri dan identifikasi diri untuk kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, menghindari tekanan, mengelak ketegangan, memenuhi keperluan emosi, dan meningkatkan kesihatan mental. Manusia belajar tentang makna cinta, kasih sayang, keintiman, simpati, rasa hormat, rasa bangga, bahkan dengki dan kebencian.

Komunikasi yang amat signifikan dalam kehidupan manusia menggunakan bahasa sebagai wahana. Asmah Haji Omar berpendapat bahawa bahasa merupakan wahana komunikasi yang paling berguna kepada manusia. Bahasa ialah penghubung yang baik antara seorang individu dengan individu yang lain atau organisasi.

Pandangan tersebut memantapkan bahawa unsur bahasa harus digunakan dengan tepat dan sopan agar penyampaian maklumat lebih berkesan dan lengkap sekali gus menjaga hubungan baik sesama manusia.

Tenas Effendy pula menyatakan bahawa kesopanan berbahasa menjadi asas jati diri Melayu yang terpuji sebagaimana dalam ungkapan adat Melayu, iaitu:

*Berbuah kayu rendang daunnya
Bertuah Melayu terbilang santunnya
Elok kayu kerana daunnya
Elok Melayu kerana santunnya.*

Pandangan Tenas Effendy ini merupakan pendapat yang luhur tentang santun yang amat signifikan dan menjadi simbol kebanggaan dalam kehidupan orang Melayu, hingga bangsa Melayu diangkat sebagai bangsa yang bertuah di bumi Allah ini. Bangsa Melayu dinaungi jati diri santun yang menjadi platform kemuliaan budi pekerti dan tingkah laku mulia yang dilahirkan menerusi wahana bahasa.

Penekanan terhadap tatacara, adab dan sopan dalam berkomunikasi menjadi talian hayat agar kesopanan semasa berkomunikasi terpelihara sekali gus tidak menyinggung perasaan mana-mana pihak. Hakikatnya, hubungan sesama insan sewajarnya dipelihara dan

dijaga agar jati diri santun terus menyubur dan mewangi dalam diri manusia.

Sehubungan dengan hal itu, amalan kesantunan berbahasa bukan hanya diperlihatkan dan diekspresikan menerusi komunikasi lisan dan tulisan semata-mata, malah menerusi komunikasi tanpa ujaran (*non-verbal*) juga. Aspek komunikasi tanpa ujaran tidak dapat dilihat dengan mata kasar dalam penulisan, tetapi dalam komunikasi lisan, hal ini sangat jelas dan ketara.

Komunikasi tanpa ujaran dapat mencerminkan personaliti, tujuan dan status sosial individu yang sukar ditafsirkan menerusi komunikasi secara lisan ketika komunikasi berlangsung. Oleh itu, penggunaan strategi komunikasi tanpa ujaran amat penting disepadukan dalam komunikasi verbal atau lisan agar maksud yang hendak disampaikan lebih jelas dan mudah difahami.

Strategi Komunikasi Tanpa Ujaran

Tracii Hanes berpendapat bahawa interaksi verbal merujuk penggunaan bunyi dan bahasa, yang terkandung dalam pesanan. Interaksi verbal juga berperanan sebagai alat untuk menyatakan keinginan, idea dan konsep, yang amat penting dalam proses pengajian dan pembelajaran.

Arba'ie Sujud, Che Ibrahim Salleh dan Nik Rafidah Nik Muhamad Affendi pula memberikan makna verbal sebagai pengucapan bersuara yang diterbitkan melalui penggunaan bahasa sebagai mediumnya untuk melahirkan pemikiran, perasaan dan tindak balas terhadap sesuatu isu atau persoalan.

Komunikasi tanpa ujaran pula bermaksud interaksi yang hanya menggunakan variasi gerakan badan dan isyarat sebagai alat berkomunikasi dengan orang lain. Interaksi tanpa ujaran melibatkan pergerakan anggota badan, ekspresi wajah dan postur badan dengan tujuan menjelaskan secara lebih mendalam tentang sesuatu konsep, maksud, idea, dan pemikiran yang hendak diekspresikan dan dipindahkan kepada pihak lain.

Menurut Abdullah Hassan dan Aionon Mohammad, komunikasi tanpa ujaran atau bahasa badan itu termasuklah perhubungan ruang dan jarak, orientasi masa, gerak-geri, rupa, muka, gerak mata, sentuhan, suara, dan kadar kelajuan kita bercakap. Egan pula merujuk komunikasi tanpa ujaran sebagai tingkah laku badan dan ekspresi wajah.

Tingkah laku badan ialah kedudukan badan, pergerakan badan dan isyarat badan manakala ekspresi wajah ialah senyuman, pergerakan kening, mata, kerutan dahi atau memasamkan muka. Walaupun komunikasi tanpa ujaran hanya melibatkan pergerakan fizikal dan kinestetik, tetapi impaknya sangat mendalam terhadap komunikasi. Komunikasi menjadi lebih santai, tenang dan selesa.

Penyebatan dan penyepaduan strategi komunikasi tanpa ujaran menjadikan komunikasi lebih santun, berkesan, jelas, mudah, dan sempurna sama ada menerusi penyampaian ataupun penerimaan mesej. Penerima akan lebih mudah memproses dan mentafsirkan makna komunikasi yang hendak disampaikan oleh penutur apabila penyampai atau penutur mengaplikasikan dan menyepadukan strategi tanpa ujaran dalam komunikasi yang berlangsung.



Ekspresi wajah dan tingkah laku badan memainkan peranan yang penting dalam komunikasi.

Komunikasi tanpa ujaran dapat menunjangi komunikasi verbal yang kita lakukan kepada lawan bicara kita. Dalam kehidupan seharian, penggunaan komunikasi tanpa ujaran tanpa disedari memiliki peranan yang signifikan dalam penyampaian makna kehidupan. Perasaan dan emosi lebih mudah disampaikan melalui strategi tanpa ujaran berbanding dengan strategi verbal.

Seseorang yang sedang bersedih dapat dikesan menerusi ekspresi wajah dan mimik mukanya yang suram dan tidak ceria. Ekspresi wajah suramnya berupaya mengkomunikasikan situasi yang dialaminya. Jika disoroti, strategi tanpa ujaran yang ditunjukkannya membolehkan orang lain mentafsirkan kesan emosinya dengan lebih mudah.

Selain itu, komunikasi tanpa ujaran juga dapat menghindari kita daripada tertipu dengan komunikasi lisan lawan tutur. Bahasa badan ialah bahasa spontan yang sering digunakan untuk melengkapi komunikasi verbal. Seseorang yang menyatakan "tidak" biasanya akan menggelengkan kepalanya atau sebaliknya, namun ekspresi tubuhnya mengkomunikasikan makna yang mungkin berbeza. Manusia lebih cenderung bersikap jujur menerusi strategi tanpa ujaran. Oleh hal yang demikian, kita harus memberikan perhatian terhadap strategi tanpa ujaran yang diekspresikan agar kita dapat memahami lawan bicara bagi menghindari salah faham dan konflik.

Anggota Bahasa Badan

Anggota komunikasi tanpa ujaran merangkumi seluruh badan manusia termasuklah kepala, muka, bibir, mata, kening, tangan,

dan kaki. Kepala memainkan peranan yang penting dalam menyampaikan mesej komunikasi tanpa lisan. Misalnya, anggukan dan gelengan kepala oleh seseorang, mengkomunikasikan makna tersendiri. Anggukan kepala semasa berjabat tangan mengekspresikan perasaan gembira, senang dan hormat dan gelengan pula memaknakan sebaliknya.

Gerakan tangan pula membawa maksud universal dalam strategi kesantunan tanpa ujaran. Pergerakan tangan secara terkawal semasa berbual atau berkomunikasi dapat mengukuhkan keberkesanan penyampaian sesuatu mesej atau maklumat. Misalnya, genggaman kedua-dua belah tangan bermaksud padu, mantap dan utuh, manakala mengangkat tangan sambil menunjukkan jari telunjuk ke arah khalayak bermaksud ketegasan dan amaran. Gerakan kaki pula mencerminkan maksud tertentu dalam berkomunikasi. Perbuatan menghentakkan kaki berfungsi untuk penegasan dan memberikan amaran terhadap sesuatu.

Ekspresi wajah juga memainkan peranan yang sangat sinergi dalam mengukuh dan memantapkan komunikasi bagi menyerlahkan kesantunan selain mengkomunikasikan makna tertentu. Wajah merujuk kepada air muka, paras rupa atau roman muka. Ekspresi wajah berperanan penting kerana dapat mengkomunikasikan pesanan sosial dan emosi dalam kehidupan manusia.

Pesanan dan emosi sukar disembunyikan disebabkan ekspresi muka yang berlaku tanpa sengaja dan secara spontan. Ekspresi wajah memantapkan emosi gembira, seronok, ceria,

teruja, marah, terkejut, tidak puas hati, sedih dan kecewa. Penggunaan strategi tanpa ujaran untuk ekspresi wajah boleh digambarkan menerusi beberapa aspek ekspresi wajah.

Air muka mampu menzahirkan keadaan emosi seseorang kepada seseorang yang lain. Tiga jenis perubahan pada air muka seseorang dan setiap satunya membawa maksud yang berbeza-beza mengikut fungsinya. Lazimnya, air muka orang yang sedang berinteraksi dengan kita berupaya memberikan gambaran maklumat tersurat dan tersirat tanpa perlu menunggu sesi perbualan tersebut tamat.

Air muka turut menggambarkan keperibadian atau personaliti seseorang seperti lemah lembut, bengis atau penyayang. Personaliti yang lemah lembut lazimnya digambarkan dengan air muka yang sentiasa mengukir senyuman ikhlas apabila menyapa seseorang. Di samping itu, air muka turut menggambarkan perasaan sebenar penutur semasa berinteraksi seperti sedih atau gembira.

Menurut Darwin, ekspresi wajah yang dipaparkan oleh seseorang itu berbeza-beza berdasarkan emosi yang sedang dialaminya ketika itu. Ekspresi wajah atau mimik muka seseorang ada ketikanya memberikan gambaran emosi yang tidak sehaluan dengan sesuatu yang diungkapkannya ketika berbicara. Oleh itu, sebagai peserta dalam perbualan kita wajar peka dengan mimik muka yang diekspresikan oleh lawan bicara.

Ekspresi mimik muka berfungsi mengeratkan silaturahmi. Mimik muka yang manis dan lembut berupaya mewujudkan perhubungan yang mesra dan erat. Seseorang yang mempunyai mimik muka yang serius dan

sukar senyum berkemungkinan mengkomunikasikan bahawa individu tersebut sedang menghadapi kerunsingan.

Mimik muka juga menyampaikan idea, iaitu mesej tentang sesuatu perkara. Mimik muka yang sentiasa senyum dan tidak cemas menzahirkan bahawa seseorang itu sentiasa bersedia untuk menjawab sebarang soalan atau melontarkan idea jika ditanya. Kuasa mimik muka turut menggambarkan keadaan minda atau pemikiran kita.

Melalui mimik muka, pemikiran seseorang itu sama ada dia dalam keadaan tertekan, berceluru ataupun tenang, dapat dikesan dan diketahui. Misalnya, mimik muka yang kelihatan cemas dan bimbang menunjukkan pemikiran kita sedang berceluru dan tertekan, manakala mimik muka yang sentiasa senyum menunjukkan keadaan pemikiran yang tenang. Senyuman berupaya untuk mewujudkan situasi yang harmonis.

Komunikasi tanpa ujaran turut diekspresikan oleh pergerakan mata. Mata merupakan bahagian anggota manusia yang paling signifikan dalam mengekspresikan dan mengkomunikasikan makna tertentu dalam interaksi tanpa ujaran. Mata mengkomunikasikan gelingan, kenytan dan kerpidan yang memberikan maksud tersendiri.

Pengecilan dan pembesaran saiz mata ketika komunikasi berlangsung turut menyampaikan makna tertentu. Kontak mata dengan lawan bicara mengkomunikasikan bahawa orang yang terlibat amat menghargai teman bicarannya. Hal ini demikian kerana kontak mata menzahirkan elemen penghayatan terhadap inti pati perbualan, bukan sekadar mendengar semata-mata.

Mata juga dapat mengkomunikasikan sama ada seseorang itu bercakap benar ataupun sebaliknya. Individu yang mengalihkan kontak mata dengan lawan bicara ketika berkomunikasi berkemungkinan tidak bercakap benar. Impaknya, kuasa kontak mata berupaya menyerlahkan personaliti individu. Kontak mata yang wujud antara individu memperlihatkan kerjasama dalam berkomunikasi sekali gus mencerminkan kesantunan dalam berbahasa.

Selain itu, senyuman dikaitkan dengan gerak bibir yang teraik pada hujung bibir yang menunjukkan rasa geli hati, suka, gembira, setuju dan sebagainya. Senyuman yang terbit daripada anggota bibir manusia tidak kurang pentingnya dalam menzahirkan makna tertentu. Senyuman yang ikhlas menandakan seseorang menyantuni lawan bicara di sekitarnya.

Dalam konteks Malaysia, senyuman menzahirkan kegembiraan selain, mengekspresikan perasaan malu yang bersesuaian dengan budaya ketimuran yang diamalkan dalam masyarakat Melayu.

Kuasa senyuman juga berupaya menyembunyikan perasaan kecewa, marah dan tidak selesa. Dalam dunia pekerjaan, senyuman memberikan dampak yang positif dan memiliki kuasa bagi melancarkan urusan berkaitan dengan sistem kerja dalam organisasi. Seorang majikan yang sentiasa tersenyum dengan pekerja bawahannya berupaya mewujudkan keharmonian dalam organisasinya.

Dalam strategi komunikasi tanpa ujaran, postur badan turut memainkan peranan yang signifikan. Postur badan bermaksud kedudukan atau

posisi badan atau tubuh. Perilaku menundukkan postur badan ke hadapan sambil menghulurkan tangan kanan ke bawah semasa berjalan di hadapan orang yang lebih tua dianggap sebagai tanda hormat kepada mereka dan menzahirkan amalan yang mulia.

Cara berjalan dengan tertib, bunyi hentakan kasut yang perlahan, jarak langkah yang konsisten dan tidak laju menggambarkan seseorang itu memiliki kesantunan. Orang sebegini biasanya disenangi oleh rakan-rakan, tenang apabila berhadapan dengan masalah, sabar dan berhemah tinggi.

Orang yang berjalan laju, bunyi tapak kasut yang kuat dan langkah yang bertenaga menggambarkan seseorang itu gopoh, cemas dan gemar membuat sesuatu kerja dengan cepat. Gaya berjalan yang santai dan tenang mencerminkan seseorang itu bersifat lembut dan mempunyai personaliti sopan.

Fungsi Strategi Komunikasi Tanpa Ujaran

Strategi komunikasi tanpa ujaran mempermudah komunikasi antara satu sama lain apabila maklumat yang hendak disampaikan oleh penutur dapat diproses dan difahami lawan tutur.

Penggunaan strategi komunikasi tanpa ujaran menerusi gerakan tangan, mimik muka dan postur badan amat membantu, khususnya dalam komunikasi yang melibatkan dua pihak yang dalam proses perundingan dan perbincangan sama ada secara formal ataupun sebaliknya.

Penyepaduan komunikasi tanpa ujaran dapat menjamin kelancaran komunikasi. Gabungan strategi verbal dan tanpa ujaran menjadikan komunikasi lebih

lancar dan efektif kerana proses pertukaran maklumat antara dua pihak menjadi semakin mudah. Postur badan dan mimik muka seseorang yang berminat dan bersedia untuk menyertai komunikasi dapat dilihat oleh pihak di sekelilingnya.

Impaknya, kelancaran komunikasi akan memberikan dampak yang positif untuk mencapai objektif dan harapan yang diinginkan ketika komunikasi berlangsung. Sesebuah komunikasi yang gagal mencapai objektif, memberikan gambaran bahawa peserta yang terlibat atau pihak lawan bicara tidak bersedia dan tidak menunjukkan minat. Impaknya, sudah tentu tidak memperlihatkan kesantunan dan mungkin mencalarakan imej diri dan orang lain.

Komunikasi tanpa ujaran juga berfungsi untuk memberikan didikan kepada lawan bicara yang berhubungan dengan tingkat emosi yang terdapat dalam diri manusia. Misalnya, strategi komunikasi tanpa ujaran yang diaplikasikan oleh golongan tua dalam mendidik anak-anak. Biasanya, orang tua akan mengerutkan dahi, membesarkan mata dan diam ketika anaknya melakukan kesalahan. Tindakan ini memberikan maksud bahawa orang tua itu berasa marah dengan si anak. Kesannya, si anak menyedari reaksi tersebut adalah untuk memberikan amaran agar mereka tidak akan mengulanginya lagi.

Penggunaan strategi sentuhan ibu bapa kepada anak-anak ketika memberikan nasihat pula akan memberikan kesan jiwa yang besar kepada anak-anak hingga mereka berasa disayangi dan dihargai. Sentuhan dengan jiwa bersifat lebih halus dan lembut berupaya menyerap masuk ke sanubari anak-anak berbanding dengan kata-kata.

Strategi komunikasi tanpa ujaran turut berfungsi mempromosikan sesuatu. Misalnya, seorang peragawan atau peragawati akan mempromosikan fesyen pakaiannya dengan pelbagai aksi menggunakan bahasa badannya selain memaklumkan kehebatan rekaan pakaian itu. Aksi dengan bahasa badan inilah yang menarik perhatian dan menjadikan maklumat yang disampaikan lebih berkesan dan jelas.

Komunikasi tanpa ujaran juga bertujuan meminta sesuatu daripada seseorang seperti meminta makanan, meminta wang atau meminta pertolongan. Misalnya, huluran tangan seorang pengemis dan anak kecil mengkomunikasikan permintaan daripada mereka, tanpa perlu mengungkap bicara atau sepatah kata.

Komunikasi tanpa ujaran bertujuan mengingatkan seseorang ketika komunikasi verbal tidak dapat diaplikasikan. Misalnya, apabila seseorang itu meminta rakannya agar tidak membocorkan sesuatu rahsia, maka isyarat tangan dengan jari telunjuk diletakkan di mulut selain isyarat mata. Oleh itu, rakan bicara dapat memahami isyarat berkenaan dengan pantas agar perkara tersebut tidak dihebohkan kepada pihak lain sekali gus dapat menjaga hati pihak di sekitarnya dan melestarikan kesantunan.

Pertunjukan pantomim atau pertunjukan drama tanpa suara memperlihatkan penggunaan strategi komunikasi tanpa ujaran dalam karya seni. Para pelakon menghiburkan penonton dengan menunjukkan postur badan, kepala, gerakan tangan, gerakan kaki, kontak mata, dan mimik muka. Dengan kata lain, strategi komunikasi tanpa ujaran memiliki fungsi untuk memberikan hiburan kepada khalayak.



Huluran tangan seorang pengemis mengkomunikasikan permintaan.

Komunikasi tanpa ujaran berkeupayaan untuk meminimumkan hambatan atau gangguan ketika komunikasi berlangsung. Misalnya, gangguan dalam komunikasi lisan menyebabkan mesej yang diterima sukar diproses dan difahami lawan bicara, maka komunikasi tanpa ujaran seperti gerak tangan, ekspresi wajah dan postur tubuh akan meminimumkan kekangan tersebut. Kesannya, komunikasi akan berjalan dengan lancar dan efektif.

Negarawan seperti Soekarno (Indonesia), Tun Dr. Mahathir, Mohamad dan Datuk Seri Anwar Ibrahim (Malaysia), dan Mahatma Gandhi (India) merupakan pemimpin dan pemedid yang hebat serta memiliki tahap komunikasi verbal dan tanpa ujaran yang berkesan.

Strategi komunikasi tanpa ujaran berfungsi sebagai pengulangan, iaitu mengulang kembali gagasan yang sudah disampaikan secara verbal yang berupaya menegaskan dan mengukuhkan maksud. Dalam konteks sebagai penggantian, bahasa badan boleh menggantikan komunikasi verbal dengan simbol atau isyarat.

Jika seseorang tidak mahu berkomunikasi secara verbal, maka mesej disampaikan dengan menggunakan bahasa badan untuk memaklumkan kepada pihak lawan bicaranya.

Strategi komunikasi tanpa ujaran juga menandakan kontradiksi, iaitu menolak sebuah pesan verbal dengan memberikan makna lain menggunakan pesan tanpa ujaran sama ada menerusi reaksi mimik muka ataupun isyarat tangan.

Tuntasnya, strategi komunikasi tanpa ujaran bergerak seiring dengan komunikasi verbal. Hakikatnya, komunikasi yang berkesan berkeupayaan memudahkan manusia mengkod dan mentafsirkan maklumat selain mengupayakan kemampuan manusia memahami dunia sekitar dan manusia lain.

Komunikasi yang berjalan lancar menerbitkan penghargaan, keseronokan, kepercayaan, kefahaman, pertalian, memindahkan budaya, mengadakan diri, memancarkan kehalusan, dan mewujudkan kesesuaian. Komunikasi yang menggunakan bahasa yang santun dan berhemah melambangkan jiwa bangsa yang bertamadun. **15**