Modul mata kuliah komunikasi organisasi online 2

KOMUNIKASI ORGANISASI NON VERBAL

Komunikasi organisasi non verbal sama pentingnya dengan komunikasi verbal karena keduanya itu saling bekerja sama dalam proses komunikasi. Dengan adanya komunikasi non verbal dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan mengganti komunikasi verbal sehingga lebih mudah ditafsirkan maksudnya. Oleh karena itu dalam meninjau komunikasi organisasi tidaklah lengkap kalua tidak dibicarakan mengenai komunikasi non verbal. Dalam perkuliah online kali ini akan menjelaskan garis-garis besar dari komunikasi non verbal.

1. PENGERTIAN KOMUNIKASI NON VERBAL

Yang dimaksud dengan komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang mengguankan gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Aatau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian disekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskan. Dengan komunikasi non verbal orang dapat megekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah dan nada atau kecepatan berbicara. Misalnya seorang pimpinan berbicara dengan suara yang keras dan wajah yang merah padam, itu menandakan bahwa pimpinan tersebut sedang marah pada karyawan tersebut.

Tanda-tanda komunikasi non verbal belumlah dapat diidentifikasi seluruhnya tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa cara kita duduk, berdiri, berjalan, berpakaian, semuanya itu menyampaikan informasi pada orang lain. Tiap-tiap gerakan yang kita buat dapat menyatakan asal kita, sikap kita, kesehatan atau bahkan keadaan psikologis kita. Misalnya gerakan-gerakan seperti mengerutkan alis, menggigit bibir, menunjuk dengan jari, tangan di pinggang, melipat tangan bersilang di dada semuanya mengandung arti tertentu. Ada peribahasa mengatakan apa yang kamu katakana dengan keras tidak dapat didengar orang, etatpi tanda-tanda diam seperti anggukan kepala, rasa kasih saying, kebaikan, rasa persaudaraan, didengar oleh yang lain dan merupakan pesan yang nyata dan jelas.

Arti dari suatu komunikasi non verbal dapat diperoleh melalui hubungan komunikasi verbal dan non verbal. Atau dengan kata lain komunikasi verbal akan lebih mudah diinterpretasikan maksudnya dengan melihat tanda-tanda non verbal yang mengiringi komunikasi verbal tersebut. Komunikasi non verbal dapat meperkuat dan menyangkal pesan verbal. Bila ada ketidaksejajaran antara komunikasi verbal dengan non verbal orang khususnya lebih percaya pada komunikasi non verbal yang menyertainya.

Ada tiga (3) hal yang perlu diingat dalam komunikasi non verbal yaitu: pertama, karena interpretasi adalah karakteristik yang kritis dalam komunikasi non verbal, maka adalah sulit menyamakan tindakan stimulus non verbal tertentu dengan satu pesan verbal khusus. Didalam komunikasi non verbal hendaknya dihindari melakukan generalisasi karena keseluruhan arti tidaklah dapat didesain untuk tindakan non verbal tertentu. Hati-hatilah dalam menginterpretasikan tanda-tanda non verbal yang diperlukan. Setiap tanda non verbal bagi suatu kultur mungkin berbeda maksudnya dengan kultur yang lain.

Kedua, komunikasi non verbal tidaklah merupakan system Bahasa tersendiri. Tetapi lebih merupakan bagian dari sistem verbal. Komunikasi non verbal umumnya tidaklah membawa informasi yang cukup, yang menjadikan penerima menyampaikan arti keseluruhan yang timbul dari pertukaran pesan tertentu. Sistem komunikasi non verbal terbatas, dan tidaklah memperlihatkan ketepatan bila hanya digunakan tersendiri.

Ketiga, komunikasi non verbal dapat dengan mudah ditafsirkan salah. Oleh karena itu adalah bdrbahaya membuat arti tingkah laku non verbal tertentu karena adanya perbedaan dalam kebudayaan di antara sesama kita. Tanpa latar belakang yang cukup atau data verbal yang mendukung, seseorang dapat salah menafsirkan pesan. Nilai komunikasi non verbal tidaklah terletak sebagai pengganti, pertukaran pesan tulisan tetapi sebagai satu jaringan yang menyokong.

Pimpinan haruslah belajar lebih sensitive dan responsive terhadap signal-signal non verbal dari karyawannya karena hal itu dapat memperlihatkan respons karyawan dari pesan yang dikirimkannya. Komunikasi non verbal tidak hanya mempunyai pengaruh penting terhadap pengiriman atau penerimaan pesan itu sendiri. Misalnya dalam organisasi mungkin sering terjadi seorang bawahan tidak mau secara terang-terangan menolak perintah atasannya dengan secara verbal, tetapi penolakannya itu dapat dilihat daripada sikapnya atau ekspresi wajahnya pada saat menerima perintah tersebut. Contoh seorang karyawan sedang asyik mengerjakan tugas-tugasnya yang harus diselesaikan dengan cepat. Tiba-tiba supervisornya dating dan menyuruh dia mengerjakan pekerjaan lain dengan segera. Respons karyawan tersebut secara verbal haruslah mengatakan mau mengerjakan tugas tersebut tetapi kalua dilihat dari segi komunikasi non verbal yang mengiringi jawaban ya tersebut mungkin arti jawaban ya itu bertentangan dengan tingkah laku pesan non verbalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa memang kita berkomunikasi dengan kata-kata tetapi arti dari pesan itu bukanlah terletak pada kata tersebut, 93% dari arti pesan diterima dari komunikasi non verbal yang melatarbelakangi komunikasi verbal dan hanya 7% dari pesan verbal. Secara terinci adalah 7% dari pesan verbal, 38% dari nada suara atau infleksi, 55% dari ekspresi wajah, gerakan tubuh dan kepala atau sikap. Dari hasil penelitian ini jelas nahwa komunikasi non verbal sangat membantu dalam menginterpretasikan arti pesan verbal. Tetapi kalua pesan non verbal saja tersendiri yang dikirimkan akan sulit menginterpretasikannya dengan tepat.

1. FUNGSI KOMUNIKASI NON VERBAL

Meskipun komunikasi verbal dan non verbal berbeda dalam banyak hal namun kedua bentuk komunikasi itu seringkali bekerja sama. Atau dengan kata lain komunikasi non verbal ini mempunyai fungsi tertentu dalam proses komunikasi verbal. Fungsi utamanya adalah sebagai pengulangan, pelengkap, pengganti, memberikan penekanan dan memperdayakan.

1. Pengulangan.

Kita sering menggunakan pengulangan terhadap apa yang telah dikatakan secara verbal. Misalnya seorang bapak berusaha agar anak-anaknya tenang, dia mendekati anaknya dengan meletakkan telunjuk bersilang pada bibir sambal mengatakan ssst. Tindakan non verbal bapak tersebut merupakan pengulangan karena menyampaikan arti pesan yang sama dengan pesan verbal.

Pengulangan-pengulangan yang demikian umum terdapat pada bidang olahraga. Misalnya bila wasit dalam suatu pertandingan bola volly mengatakan bola pindah tempat maka diikuti dengan mengacungkan tangannya ke arah mana bola seharusnya dan banyak lagi tingkah laku non verbal lainnya.

1. Pelengkap

Tanda-tanda non verbal dapat digunakan untuk melengkapi, menguraikan atau memberikan penekanan terhadap pesan verbal. Fungsi ini lebih terkenal dengan pelengkap. Misalnya, seorang karyawan pada waktu pagi masuk kantor mengucapkan selamat pagi kepada temannya yang sudah lebih dulu dating diiringi senyuman yang hangat sambal memandang kepada teman-temannya. Senyuman dan kontak mata berfungsi sebagai pelengkap ucapan selamat pagi yang akan mempermudah interpretasi dari pesan tersebut. Mungkin saja ucapan yang diterima sama saja dari teman-teman lainnya tapi arti yang terkandung dari ucapan tersebut akan berbeda dari satu orang dengan orang yang lain. Tingkah laku non verbal yang melengkapi inilah yang membantu dalampenafsiran tersebut.

Banyak tingkah laku non verbal lainnya yang berisi ilustrasi yang menemani dan mendukung kata-kata yang diucapkan seperti menggaruk-garuk kepala pada waktu sedang mencari ide-ide, mengerutkan dahi selagi sedang berfikir, meneteskan air mata pada waktu bercerita yangs edih-sedih, warna muka yang merah pada saat menyatakan marah dan sebagainya.

1. Pengganti

Kita sering menggunakan pesan non verbal pada tempat pesan verbal. Penggantian yang demikian umum dilakukan apabila pembicaraan tidak memungkinkan, tidak diinginkan atau tidak tepat diucapkan. Misalnya, seorang pengatur jalur kapal terbang di pelabuhan udara menggunakan tanda-tanda dengan tangannya untuk memberi isyarat kearah mana seharusnya kapal terbang tersebut parkir. Hal ini dilakukan karena tidak mungkin menggunakan kata-kata yang disebabkan kerasnya bunyi kapal terbang. Begitu juga halnya dalam pabrik-pabrik yang menggunakan mesin-mesin yang keras bunyinya, komunikasi non verbal seringkali digunakan sebagai pengganti komunikasi verbal.

Contoh lain, dalam suatu organisasi seorang teman sekerja bertanya kepada temannya dimana letak barang. Temannya yang tidak tahu tentang hal itu hanya menggelengkan kepalanya sebagai pengganti jawaban verbal tidak tahu. Begitu juga halnya bila seseorang malas mengemukakan perasaannya dengan verbal, mereka menggunakan tanda non verbal sebagai penggantinya,

1. Memberikan penekanan

Kadang-kadang kita menggunakan tanda-tanda non verbal untuk memberikan penekana terhadap kata-kata yang diucapkan. Memberikan penekanan pada kata-kata tertentu dengan suara agak lebih keras atau dengan nada suara yang agak tinggi adalah contoh pemberian penekanan secara non verbal. Gerakan kepala dan nada suara adalah bentuk yang umum digunakan dalam memberikan penekanan secara non verbal yang memberikan kejelasan kepada orang lain. Gerakan kepala dan perubahan suara hendaklah secara wajar dan mengalir secara halus dalam penyampaian pesan verbal.

1. Memperdayakan

Kadang-kadang tanda-tanda non verbal sengaja dicipkatakn untuk memberikan informasi yang salah, dengan maksud meberikan pengarahan yang tidak benar atau untuk memperdayakan orang lain sehingga orang mungkin salah dalam menafsirkan pesan tersebut. Diantara bentuyk yang paling umum dari tingkah laku non verbal yang memperdayakan adalah *poker face*. Pada waktu main kartu kita berusaha kelihatan setenang mungkin walaupun sesungguhnya kita sudah bingung, kita sering membuat kejutan atau bergembira pada saat kartu kita kurang baik sehinga teman susah menebak bagaimana kartu kita sebenarnya. Dalam contoh lain, kita akan berusaha mengelola tingkah laku non verbal kita pada saat berpidato di depan umum atau pada saat mengikuti interview untuk mendapatkan pekerjaan walaupun dalam diri kita pada saat-saat tersebut tidak tenag kita berusaha sedapat mungkin elihatan tenang atau tidak memperlihatkan perasaan kita yang sesungguhnya pada orang lain.

Orang juga sering menyatakan secara simultan atau bersamaan pesan yang bertentangan antara tingkah laku verbsal dan non verbal. Misalnya, kita semua mungkin sudah pernah melihat seseorang yang dengan muka merah sambal mengepalkan tangannya lalu bila ditanya apakah dia sedang marah maka dia jawab saya tidak marah. Hal ini adalah pesan yang bertentangan. Biasanya dalam situasi yang bertentangan tersebut orang akan lebih cenderung menafsirkan pesan itu dari tingkah laku non verbal. Sebab tingkah laku non verbal merupakan refleksi dari perasaan seseorang.

1. KARAKTERISTIK KOMUNIKASI NON VERBAL

Kita dapat banyak belajar dari orang lain dengan mengobservasi tingkah laku non verbalnya dan orang pun juga dapat mengetahui lebih banyak mengenai kita dengan mengobservasi tingkah laku non verbal kita. Kita akan dapat menginterpretasikan komunikasi non verbal dengan lebih baik bila kita mengetahui karakteristik dasarnya. Kita harus mempertimbangkan bahw ainterpretasi tanda-tanda non verbal tergantung pada konteks lebih dapat dipercaya daripada komunikasi verbal serta komunikasi non verbal adalah cara yang utama untuk menyatakan perasaan dan sikap kita pada orang lain.

1. Kita selalu berkomunikasi

Bila ada orang lain yang terlibat kita mesti berkomunikasi. Komunikasi itu apakah berupa kontak mata, senyuman, kerutan dahi atau mencoba mengenal mereka semua. Kadang-kadang tidak apa yang dikatakan itu yang penting, tetapi apa yang tidak dikatakan. Misalnya tidak menghadiri rapat pada saat kita diharapkan untuk hadir, dating terlambat pada saat interview mendapatkan pekerjaan, memakai celana jeans pada saat diharapkan memakai pakaian resmi dan berbicara pada seseorang tanpa memperhatikan mata lawan kita bicara, semuanya itu menyampaikan pesan yang kuat. Kita semua percaya, kita dapat menceritakan tentang orang lain berdasarkan ekspresi muka mereka, penampilannya, pakaiannya, kemauannya mengadakan kontak mata, gerakan badan dan sikap.

Untuk menggambarkan bahwa kita selalu berkomunikasi apakah secara sengaja atau tidak perhatikanlah contoh berikut ini. Ada dua orang pemuda yang mempunyai penampilan yang berbeda. Yang seorang selalu berdandan rapid an memakai lotion yang mahal. Sedangkan seorang lagi mempunyai rambut sampai ke bahu dan selalu memakai jeans dan baju kaos yang tebal. Dengan hanya memandang kita tidak sesungguhnya menceritakan apa yang ingin disampaikan oleh kedua pemuda tersebut. Tetapi yang jelas mereka ingin mengkomunikasikan sesuatu tentang diri mereka melalui penampilannya.

1. Arti tergantung kepada konteks

Konteks dimana komunikasi non verbal itu terjadi memainkan peranan yang krusial dalam menginterpretasikannya. Memukul meja pada saat berpidato yang menekankan pada suatu hal, arti sesungguhnya lain daripada memukul meja pada saat seseorang mengatakan pendusta. Kontak mata dengan seseorang yang masih asing bagi kita akan lain artimya dengan kontak mata dengan seorang teman akrab.

Bila kita berkomunikasi dengan mengguanakan tanda-tanda non verbal dan verbal biasanya melengkapi dan mendukung satu sama lain. Penampilan, nada suara, kontak mata, sikap badan dan ekspresi muka memberikan isyarat hubungan komunikasi. Misalnya bila berbicara dengan seorang teman nada suara kita santai, kontak mata dan sikap yang diperlihatkan banyak berkenaan engan peraudaraan. Isyarat non verbal yang dipakai dapat menceritkan pada teman bagaimana kita menikai mereka, bagaimana sebangnya perasaan kita, bagaimana intimnya hubungan kita. Komunikasi yang demikian diinterpretasikan dalam konteks persudaraan dan dilengkapi oleh percakapan pribadi yang sepintas lalu.

Tanpa memahami konteks dimana komunikasi terjadi adalah hampir tidak mungkin meneceritakan arti tingkah laku non verbal tertentu dan tidak ada jaminan bahwa salah pengertian akan tidak terjadi bahkan bila konteks dipahami semuanya. Oleh karena itu kita harus menginterpretasikan pesan non verbal itu secara berhati-hati.

1. Komunikasi non verbal lebih dapat dipercaya

Kebanyakan kita cenderung mempercayai komunikasi non verbal bahkan bila hak itu betentangan dengan pesan verbal yang menyertainya. Misalnya seorang mahasiswa yang berussha membujuk dosennya bahwa dia mempunyai alasan yang tepat tidak menyerahkan makalah tepat pada waktu yang ditentukan. Dia menjelaskan bahwa makalah tersebut sudah lama dikerjakannya tetapi pada saat hampir siap mengetiknya, tiba-tiba mesin tiknya rusak tidak dapat dugunakan sehingga tidak selesai mengetik pada waktunya. Melalui percakapan mahasiswa tersebut kelihatan bahwa dia berbicara agak gugup, tidak berani mengadakan kontak mata dengan dosennya dan tersenyum pada saat tidak tepat. Berdasarkan tingkah laku non verbalnya mahasiswa tersebut dosen berkesimpulan bahwa dia berdusta dan menolak untuk menerima makalahnya. Pada contoh ini dosen lebih percaya pada pesn non verbal dari pesan verbal yang disampaikan mahasiswanya.

1. Cara yang utama dalam menyatakan perasaan dan sikap

Adalah biasa bagi kita mendeteksi perasaan orang lain yang frustasi, marah, sedih, dendam dan cemas tanpa mereka menyatakannya. Ini disebabkan karena komunikasi non verbal sangat kuat. Seperti telah dikatakan bahwa 95% dari arti pesan disampaikan denga siyarat non verbal dan hampir semua perasaan dan sikap dinyatakan melalui tingkah laku non verbal.

Kita mengatakan banyak dari perasaan kita dengan tingkah laku badan kita. Misalnya, pada waktu upacara lulus sekolah yang dihadiri oleh banyak anak-anak muda, seorang gadis kecil masuk ruangan beserta ibunya. Tiba-tiba gadis itu melihat gadis tetangganya berdiri dalam ruangan tersebut dia berpaling dan lari keluar. Ibunya heran dan mengejar anaknya keeluar. Poada waktu ditanya kenapa dia berbuat demikian dia katakana bahwa dia benci pada gadis tetangganya berdiri disitu. Dari contoh tersebut kelihatan bahwa gadis tersebut bicara melalui tindakannya, apakah disengaja atau tidak disengaja. Komunikasi non verbal tidaklah memerlukan keterangan yang banyak dengan suatu tindakan saja ada pesan yang dismpaikannya.

1. TIPE KOMUNIKASI NON VERBAL

Berates-ratus ribu gerakan tubuh manusia yang berbeda-beda dapat dibuat sebagai signal dalam komunikasi non verbal tetapi dalam bagian ini hanya dipilih beberapa gerakan dasar yang banyak digunakan orang. Diantaranya adalah yang berhubungan dengan suara manusia atau vokalik, gerakan badan seperti kepala, mata, bahu, tangan, kaki, sentuhan, sikap badan, penggunaan ruang atau jarak dan penggunaan waktu serta metafora.

1. Yang dimaksud dengan vokalik adalah tingkah laku non verbal yang berupa suara tetapi tidak berupa kata-kata. Atau dapat juga dikatakan tanda-tanda yang diciptakan dalam proses mengucapkan pesan selain dari kata-kata itu sendiri. Termasuk kedalam vokalik ini hal-hal seperti berikut :
2. Kualitas suara yang berkenaan dengan pengontrolan vocal, turun naik suara, pengontrolan nada suara, pengucapan kata dengan jelas, gema suara dan kecepatan berbicara.
3. Karakteristik vocal seperti tertawa, menangis, berbisik, keluh kesah, menguap.
4. Pemberi sifat vocal, intensitas, tinggi suara dan luas suara.
5. Pemisahan vocal seperti um, uh-huh dan perbedaan diam dan gangguan suara.

Tidak seperti halnya bahasa, vokalik memberikan informasi tentang informasi atau dinamakan meta komunikasi. Satu tanda, satu nada, satu suara keras, penarikan nafas, atau suara rungutan mungkin memberikan suatu isyarat penting dalam membantu individu memutuskan bagaimana menginterpretasikan isi pesan verbal.

Dengan bahasa lisan yang menggunakan variasi suara, kecepatan, kekerasan, nada tertentu dan kejelasan mengucapkan kata mengguanakan waktu berhenti dapat mempunyai pengaruh yang besar terhadap apa dan bagaimana orang bereaksi terhadap pesan tersebut. Misalnya berdasarkan turun naiknya suara kita sanggup menentukan apakah ucapan tertentu berupa suatu pertanyaan atau pernyataan atau suatu komentar yang serius atau kritikan yang tajam.

Pesan verbal yang persis sama kata-katanya dapat sangat berbeda artinya kalau pesan tersebut diucapkan dengan nada suara yang berbeda. Cara kita memvariasikan suara kita menyampaikan arti yang berbeda kepada si penerima.

Jadi berdasarkan vokalik kita dapat membuat banyak pertimbangan mengenai apa yang dikatakan orang, apa yang orang ucapkan dan tingkat dipercayanya suatu pesan. Tentu saja penilaian berdasarkan vokalik ini tidak sama dapat dipercayanya dengan penilaian yang berdasarkan gerakan badan.

1. Bahasa badan

Yang termasuk kategori Bahasa badan adalah ekspresi muka, pandangan mata, gerakan isyarat dengan menggunakan tangan, bahu, kepala dan kaki, sentuhan dan sikap badan.

1. Ekspresi muka

Ekspresi muka dapat merupakan sumber informasi yang menggambarkan keadaan emosional seeeorang seperti perasaan takut, marah, jijik, muak, sedih, gembira dan minat. Ada peribahasa mengatakan bahwa perasaan kita tertulis semuanya pada muka. Atau dengan kata lain orang akan mengetahui perasaan kita dengan melihat ekspresi muka kita. Orang telah memperkirakan bahwa muka kita sanggup menciptakan 250 ribu ekspresi.

Pengembangan *Facial affect scoring techniques* oleh Ekman menjadikan peneliti dapat mengidentifikasi enam (6) macam perasaan yaitu : gembira, marah, terkejut, sedih, muak dan takut dengan mengobservasi 3 area dari muka yaitu alis dan dahi, area mata dan hidung dan area muka baguan bawah seperti pipi, dagu, hidung, mulut dan rahang. Knapp mengemukakan hasil penelitian dengan menggunakan alat ukur FAST di atassebagai berikut :

1. Perdiktor yang terbaik bagi perasaan gembira adalah pada area muka bagian bawah dan mata
2. Mata banyak menyatakan kesedihan
3. Area mata dan muka bagian bawah menceritakan kepada kita perasaan terkejut.
4. Perasaan marah paling baik diidentifikasi dengan muka bawah dahi
5. Area muka bagian bawah paling baik memprediksi rasa muak atau jijik
6. Perasaan takut paling banyak dapat dikenal dari area mata

Penelitian lain yang berkenaan dengan ekspresi muka dilakukan oleh Tomskin dan Mc Carter. Mereka mengembangkan 8 kategori perasaan menurut ekspresi wajah yang kelihatan.

1. Minat dan kegembiraan, ekspresi muka yang kelihatan alis mata turun, mata mengikuti memandang dan mendengar
2. Kesukaan atau suka, ekspresi tersenyum, bibir dilepmparkan keluar dengan senyuman
3. Terkejut atau merasa ngeri, alis mata naik, mata terkedip
4. Susah dan sedih, ekspresi menangis, alis mata melengkung, mulut turun, pedih, terisak-isak
5. Takut dan merasa terancam, mata terbuka lebar, muka pucat, dingin, menggigil, rambut berdiri
6. Malu dan merasa terhina, mata turun
7. Jijik dan muak, bibir atas naik, senyum menyeringai
8. Marah, muka merah, rahang dikatupkan
9. Pandangan mata

Barangkali elemen muka yang memberikan pengaruh yang kuat dalam berkomunikasi adalah mata. Dari pandangan mata dapat diketahui bagaimana sikap seseorang apakah dia siap untuk berinteraksi apakah berminat atau memperhatikan pesan yang disampaikan atau tidak.

Ada hal-hal yang perlu diingat dalam menggunakan pandangan mata. Mialnya pada masa kanak-kanak sering kita mendengar bahwa tidaklah sopan menatap mata seseorang. Sekarang pun pada masa dewasa kita sering diingatkan dalam hal ini. Pada waktu berhenti di lampu merah misalnya, kalua melihat seseorang yang menarik perhatian kita, kita mesti mencuri pandang terhadap orang tersebut dan tidak berani untuk menatapnya. Begitu juga kalua kita berada dimana-mana apakah sedang berbelanja atau sedang di restoran kita mungkin melepaskan pandangan mata ke sekeliling kita dan berusaha seolah-olah tidak memperhatikan orang lain.

Dalam hubungan atasan dan bawahan seringkali muncul kontak mata. Jika seorang bawahan sedang bekerja bersama atasannya maka dalam melakukan pekerjaan tersebut bawahan mungkin sekali akan terlibat memandang tingkah laku atasan dan bukan pekerjaannya sendiri. Lebih jauh lagi, dalam menciptakan hubungan yang positif dengan atasan adalah bijaksana menunjukkan perhatian terhadap pesannya dengan mengarahkan pandangan mata terhadap atasannya sewaktu dia berbicara. Hubungan pandangan mata ini juga penting dalam etiket, percakapan dalam kelas antara guru dengan murid dan antara dosen dan mahasiswa.

Mc Croskey dan kawan-kawan mengatakan bahwa :

1. Kontak mata perlu dilakukan dalam keadaan
   1. Bila orang mencari balikan yang berkenan dengan reaksi orang lain
   2. Bila kita ingin memberi isyarat bahwa saluran komunikasi terbuka
   3. Bila ingin menyampaikan kebutuhan berafiliasi atau mau terlibat dengan suatu pembicaraan
2. Kelihatannya wanita lebih banyak terlibat kontak mata dalam berbagai situasi daripada laki-laki
3. Kontak mata tampaknya bertambah sesuai dengan bertambahnya jarak orang yang berbicara
4. Kontak mata juga berguna untuk menimbulkan kecemasan pada orang lain
5. Kontak mata biasanya tidak dilakukan dalam situasi
6. Bila orang ingin menyembunyikan perasaan dalam dirinya
7. Dalam situasi persiangan, bila ada perasaan tidak suka atau ketegangan atau bila ada kecurangan yang baru saja dilakukan
8. Bila dua kelompok sangat dekat satu sama lain secara fisik
9. Bila si pembicara mulai penguraian yang panjang atau bila pendengar sudah bosan
10. Bila seorang individu ingin menghindari kontak sosial
11. Gestur atau gerakan isyarat

Yang dimaksudkan dengan gerakan isyarat adalah gerakan badan, kepala, tangan, dan kaki yng dimaksudkan menyampaikan pesan tertentu. Gerakan isyarat mempunyai peranan penting dalam komunikasai karena dapat merupakan pengganti dan pelengkap Bahasa verbal. Misalnya bila seseorang bertanya jawabannya dapat dengan menggunakan gelengan kepala sebagai pengganti kata tidak. Begitu juga kita dapat menggunakan gerakan bahu bila menjawab sesuatu yang masih meragukan atau tidak tahu atau membuat ibu jari dan tekunjuk berupa lingkaran yang menyatakan OK bagi orang Amerika dan sebagainya. Diantara bermacam-macam tipe dari gerakan isyarat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tanda yang mengarahkan
2. Tanda ya atau tidak
3. Tanda salam pertemuan
4. Tanda ikatan
5. Tanda isolasi
6. Sentuhan

Sebagai salah satu cara berhubungan dengan orang lain yang masih bersifat primitive adalah sentuhan. Sentuhan mempunyai aspek yang kritis dalam berkomunikasi. Sentuhan juga memainkan peranan yang penting dalam memberikan dorongan, pernyataan kehalusan budi, sokongan emosional dan bahkan lebih mempunyai kekuasaan daripada kata-kata. Misalnya bila seorang teman baru saja menerima berita buruk, suatu tepukan di bahu teman tersebut dapat lebih menyenangkan hatinya daripada kata-kata yang diucapkan sebagai tanda memahami keadaannya.

Banyak macam sentuhan yang cocok dengan berbagai situasi dan tergantung kepada individu dan hubungan mereka satu dengan yang lainnya. Misalnya pada waktu rapat-rapat bisnis, peserta yang mula bertemu mungkin berjabat tangan satu sama lain tetapi bentuk sentuhan yang lain jarang digunakan. Lain halnya pada waktu pesta yang berpelukan atau berciuman pada waktu berjumpa, berpegangan satu sama lain wktu menari, duduk dekat-dekat atau bergandengan.

1. Sikap tubuh

Sikap tubuh juga merupakan satu tanda non verbal dalam komunikasi. Perhatikanlah orang yang ada dekat kita bagaimana posisi dia berdiri atau duduk dalam berbicara. Dari hasil pengamatan sepintas tersebut akan diperileh kesan ada orang yang santai saja duduknya atau berdirinya ketika berbicara dan ada pula yang kaku dan agak tegang.

Pesan yang disampaikan dengan sikap tubuh sebenarnya tidak dapat kita amati tetapi menurut ahli psikologi sikap tubuh erupakan kunci perasaan rileks dan tegang. Kita akan mengambil sikap tubuh rileks dalam situasi yang tidak ada ancaman dan bebas dari ancaman. Berdasarkan observasi dapat diketahui bagaimana perasaan orang lain dengan mudah, dengan memperhatikan sikap orang apakah kelihatan rileks atau tegang.

1. Penggunaan ruangan atau jarak

Penggunaan ruangan atau jarak memainkan peranan tertentu dalam komunikasi manusia. Edward Hall telah banyak memperluas pemahaman kita tentang cara penggunaan ruangan dalam komunikasi tatap muka. Hall mengemukakan bahwa ada 4 macam jarak yang kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dia mengatakan bahwa kita memilih jarak tertentu tergantung kepada bagaimana perasaan kita terhadap orang lain dalam konteks pembicaraan dan tujuan pribadi kita. Daerah jarak ini hanya menjelaskan tingkah laku orang Amerika dan mungkin tidak penting bagi kebudayaan lain. Pembagian jarak tersebut adalah sbagai berikut :

1. Jarak yang menunjukkan keintiman

Menurut Hall, jarak keintiman ini mulai dari kontak kulit sampai jarak 18 inci. Kebanyakan dapat dilihat bahwa kontak bagi jarak inti mini adalah interaksi dengan orang-orang yang kita rasa dekat secara emosional dan untuk situasi yang lebih bersifat pribadi seperti memperlihatkan perasaan senang, kasih saying dan perasaan melindungi. Jarak intim mungkin juga terjadi dalam keadaan yang kurang intim seperti mengunjungi dokter, penata rambut dan dalam pertunjukkan atletik. Membiarakan orang bergerak ke arah daerah intim biasanya sebagai pertanda kepercayaan, suatu indikasi yang menunjukkan bahwa orang tersebut ingin mengurangi pembelaan atas dirinya. Sebaliknya bila seorang melanggar area pribadi kita tanpa persetujuan kita biasanya merasa terancam.

1. Jarak pribadi atau personal

Daerah jarak yang kedua adalah jarak pribadi atau jarak personal yang berkisar dari 45 cm sampai 135 cm. Bila suatu pasangan berada di temoat pesta dan tiba-tiba datang seorang teman yang berlainan jenis kelaminnya mendekati salah seorang mereka maka partnernya yang lain mungkin merasa tidak senang. Perpindahan daerah pribadi biasanya dilakukan untuk maksud melakukan percakapan yang lebih bersigat pribadi dan tidak sebagai kenalan biasa. Daerah pribadi yang agak jauh adalah berkisar antara 85 cm sampai 135 cm. Itulah daerah yang di luar jangkauan orang.

1. Jarak sosial

Daerah yang ketiga adalah daerah hubungan social yang berkiasr antara 135 cm sampai 4 meter. Dalam jarak ini bermacam-macam komunikasi dapat terjadi seperti komunikasi dalam bisnis. Dalam jarak yang agak rapat atau antara 1,35 m sampai 2,25 m biasanya percakapan antara pembeli dan penjual atau jarak orang yang bekerja bersama-sama. Kebanyakan orang tidak merasa senang apabila penjual datang dekat pada si pembeli. Jarak social yang agak jauh seperti dari 2,25 m sampai 4 m digunakan dalam situasi yang lebih formal atau tidak bersifat personal seperti jarak yang biasa digunakan antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi.

1. Jarak umum

Jarak yang paling jauh dalam komunikasi dinamakan jarak umum yaitu lebih dari 4 m. jarak umum yang terdekat biasanya digunakan guru di muka kelas. Jarak umum yang terjauh yakni 8 m yang menjadikan komunikasi dua arah sukit dilakukan. Dalam beberapa hal adalah penting menggunakan jarak umum seperti melakukan pembicaraan terhadap kelompok yang agak banyak dan dalam keadaan lain jarak umum ini digunakan apabila orang tidak tertarik untuk mengadakan dialog.

1. Penggunaan waktu

Ada peribahasa yang mengatakan waktu adalah uang. Janganlah ditunda sampai esok apa yang dapat dikerjakan sekarang. Makin cepat makin baik. Falsafah waktu adalah uang terlihat dalam aktivitas sehari-hari kehidupan orang-orang barat. Orang lebih suka mengendarai mobil secepat mungkin asal tidak bertentangan dengan hokum. Bila berjanji dengan seseorang berusaha membuat perjanjian itu secepat mungkin sehingga dapat melakukan tugas lain berikutnya. Orang Amerika sangat menghargai waktu terutama sekali dalam organisasi. Keterlambatan ke rapat, sekolah atau laporan mungkin diinterpretasikansebagai penghinaan dan diikuti oleh konsekuensi yang negative. Ketepatan waktu dihargai dan biasanya diberi ganjaran.

SEKIAN DAN TERIMA KASIH