

Kuasa bahasa badan ke atas komunikasi lisan

NST 14-10-2019 6

BAHASA badan adalah sebahagian dari komunikasi tanpa lisan yang menjadikan komunikasi antara dua pihak menjadi lebih efektif. Tanpanya, penerima mesej hanya sekadar menerima mesej yang dikongsi tanpa sebarang reaksi meyakinkan.

Reaksi yang dimaksudkan wujud bila ianya diterjemahkan menerusi bahasa badan diikuti dengan respon yang dituturkan secara lisan sekaligus menjadi asbab kepada hubungan yang lebih rapat terjalin selepas sesuatu pertemuan. Sebagai contoh, apabila seseorang mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang lain sambil menghulurkan tangan untuk bersalam, dan ianya disambut dengan genggaman tangan yang erat. Keadaan ini akan dituruti dengan perbualan yang lebih panjang yang akan membawa kepada sesi perkenalan atau perbincangan mengenai sesuatu hal yang produktif.

Terdapat tiga jenis bahasa badan yakni, ekspresi atau riak wajah, isyarat atau gerakan tangan, dan postur atau posisi badan. Ekspresi wajah merupakan bahasa badan yang paling dominan dan memberi kelebihan kepada penutur untuk menguasai pihak yang lain. Manakala, isyarat tangan digunakan untuk memberi penekanan dan memberikan keyakinan. Postur badan pula lebih mencerminkan kesediaan seseorang untuk berkongsi atau mendengar dengan penuh minat.

Elemen penting pada ekspresi wajah adalah bebola mata, kening, mulut dan bibir. Kesemua elemen ini akan membentuk riak wajah yang mempunyai makna tertentu. Bebola mata yang membesar, kening yang berkerut, mulut yang ternganga dan aksi spontan menggigit bibir akan mendedahkan perasaan sebenar seseorang pada komunikasi yang berlaku.

Gerakan tangan dan langkah kaki pula mewakili elemen isyarat tangan yang kerap dibaca pihak yang sedang

berkomunikasi. Sebelah tangan yang dimasukkan dalam poket selalu memberi mesej bahawa seseorang itu tidak bersedia untuk meneruskan perbualan. Sebaliknya, jika kedua-dua belah tangan berada dalam poket selalu, ianya menggambarkan minat yang mendalam. Kaki yang sedikit terbuka menunjukkan bahawa empunya badan ingin mengadakan komunikasi yang lebih lama. Namun sekiranya sebelah kaki berada sedikit ke depan atau menghadap ke arah lain, itu menunjukkan empunya badan tidak berminat untuk meneruskan komunikasi dan ingin berlalu pergi.

Komunikasi lisan tanpa bahasa badan akan menyebabkan sesi komunikasi berakhir tanpa impak. Sebagaimana terdapat dalam Teori Mehrabian, bahasa badan mempunyai 58 peratus pengaruh ke atas komunikasi yang berlangsung berbanding dengan intonasi dan nada suara sebanyak 38 peratus. Selebihnya, iaitu isi percakapan hanya tujuh peratus sahaja. Sesuatu yang amat menarik adalah bagaimana dalam mana-mana sesi komunikasi, bahasa badan adalah lebih dahulu muncul sebelum pertuturan lisan.

Umpamanya, ketika seorang pelajar dalam kelas yang hendak membuang air kecil. Pelajar tersebut akan lebih dahulu menunjukkan ekspresi wajah yang berkerut dan mula mengorak langkah kaki ke arah pintu serta postur badan seperti hendak berdiri. Hanya selepas itu, barulah beliau bercakap kepada gurunya meminta kebenaran untuk ke bilik air.

Contoh yang lain, apabila seseorang ingin menghentikan perbualan. Maka terlebih dahulu ia akan bertindak mengesat-ngesat lengan baju atau menggosok-gosok seluarnya sebelum menyatakan bahawa dia perlu pergi ke suatu tempat yang lain.

Suatu hal lain yang menunjukkan



GAMBAR kenangan para penceramah bersama peserta Bahagian Pendidikan Masyarakat SPRM. Duduk tengah, Tuan Jayantha Kumar Sen Gupta, Ketua Penolong Pengarah, BPM SPRM bersebelahan dengan Dr Jakaria Dasan (kiri).

bahawa bahasa badan lebih berkuasa dari komunikasi lisan adalah merujuk kepada pepatah "action speaks louder than words" atau dalam tafsiran bahasa Melayunya berbunyi "bertindak adalah lebih kuat pengaruhnya dari hanya bercakap sahaja." Pepatah ini boleh juga diterjemahkan sebagai "bahasa badan lebih kuat pengaruhnya dari pertuturan lisan." Sekiranya kita kecurian barang umpamanya.

Kita mempunyai beberapa orang suspek dalam kalangan orang yang berada di sekeliling kita. Ketika kita mengajukan pertanyaan kepada mereka secara berasingan, kita perlu menumpukan perhatian kepada bahasa badan yang bakal mereka perlihatkan. Abaikan pernyataan lisan yang mereka keluarkan kerana seorang pencuri tidak akan mengaku jenayah yang dilakukannya.

Walaupun ekspresi wajah menjadi penilaian utama samada seseorang itu bercakap benar atau berbohong. Timbul persoalan jika hal ini masih relevan menyedari bahawa bahasa badan berkaitan ekspresi wajah ini turut diketahui oleh seseorang pesalah laku yang tegar melakukan jenayah. Lena Sisco, seorang pakar penyiasat tahanan teroris di Pusat Tahanan Guantanamo Bay, Cuba, menyatakan bahawa untuk menjejaki penglibatan seseorang dalam jenayah teroris ialah dengan mengajukan soalan sambil memerhatikan gerakan kakinya. Jika kakinya bergerak dan berubah posisi, itu memberi indikasi bahawa beliau sedang berhadapan dengan teroris.

Baru-baru ini saya dan rakan-rakan penceramah dari UMS berkesempatan berkongsi pengalaman secara ilmiah dengan para pegawai Suruhanjaya

Pencegahan Rasuah Malaysia dalam Kursus Toastmaster (Penceramah Berimpak Tinggi) Siri 3/2019 dari 7 hingga 11 Oktober 2019 di Celyn Resort Kundasang. Menyampaikan ceramah berkaitan bahasa badan dengan kumpulan peserta SPRM merupakan satu cabaran yang menarik dan unik.

Ini mengambil kira bahawa kumpulan peserta ini adalah kumpulan terlatih dan praktikal dalam bahasa badan. Syabas SPRM, atas usaha meningkatkan kredibiliti para pegawai untuk terus mendalami ilmu bahasa badan. Pendek kata, bahasa badan jika dikuasai tekniknya dengan betul akan memberikan kelebihan kepada kemandirian ilmu dan kerjaya seseorang. Oleh Dr. Jakaria Dasan, Pensyarah Komunikasi Korporat, Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Perakaunan, UMS.