

# KOMUNIKASI TANPA LISAN – SATU TINJAUAN RINGKAS\*

oleh

**Mohamad Md. Yusoff**  
BA (Malaya), MA (Michigan State),  
Cert. Exec. Dev. (ITM)

## PENDAHULUAN

Kepentingan 'simbol' di dalam menentukan kejayaan sesuatu proses komunikasi am dan sesama manusia tidak dapat dinafikan lagi. Malah kebolehan manusia menggunakan simbol ini merupakan faktor penentu yang membezakan komunikasi haiwan (animal communication) dan komunikasi sesama manusia. Sebenarnya, haiwan boleh berkomunikasi, boleh menyentuh, dan mempunyai citarasa. Tegasnya mereka boleh sentuh, bau, dengar sambil mempunyai citarasa. Ini digunakan untuk mendapatkan maklumat tentang dunia sekitarnya dan untuk menyampaikannya kepada anggota-anggota sejenis/species. Tetapi, manusia adalah berbeza. Kita boleh menggunakan *simbol*, bagi melambangkan 'bau' untuk disampaikan kepada penerima. Malah dalam banyak cara, pemahaman terhadap kebolehan manusia menggunakan simbol dalam komunikasi adalah suatu perkara yang penting di dalam pengajian komunikasi.

pengkajian tingkahlaku simbolik (*symbolic behavior*) ini adalah apa yang digelar sebagai 'sistem kod lisan dan tanpa lisan.'

Malah, kejayaan sesuatu perhubungan komunikasi itu bergantung kepada sejauhmana kita dapat mengamati dan menilai secara tepat penggunaan kod lisan dan tanpa lisan ini oleh orang lain. Ini tidaklah menghairankan kerana perkataan dan gerak-geri orang lain lazim digunakan sebagai asas untuk mengukur kesungguhan dan kejujurannya sebagai seorang kawan, pengajar, atau kawan seperjuangan. Mesej lisan dan tanpa lisan yang kita sampaikan dan terima sebenarnya menentukan apa yang kita pelajari dan bagaimana pula kita mempelajarinya. Maka,

kertaskerja ini akan membincangkan beberapa perkara berikut:

- Definisi Komunikasi, Tingkahlaku dan Komunikasi Tanpa Lisan
- Jenis-jenis Kod Tanpa Lisan
- Fungsi dan kepentingan komunikasi tanpa lisan dalam kehidupan seharian.

## Komunikasi

Ramai sarjana yang telah membincangkan komunikasi secara terperinci mengikut pandangan masing-masing. Ada yang melihatnya sebagai suatu proses untuk mengubah sikap, tingkahlaku dan ada pula mendefinisikan sebagai suatu proses yang berfungsi untuk bertukar-tukar informasi dan makna. Namun, apa yang jelas ialah:

*"Komunikasi adalah suatu proses dinamik yang melibatkan penghasilan makna yang dikongsi bersama (shared meaning), dan makna itu lahir daripada proses penyampaian dan penerimaan mesej melalui kod-kod yang difahami bersama."*

(Burgoon, 1978).

## Informasi dan Tingkahlaku

Salah satu cara untuk memahami pengertian konsep komunikasi adalah membezakannya dengan konsep *informasi* dan *tingkahlaku*.

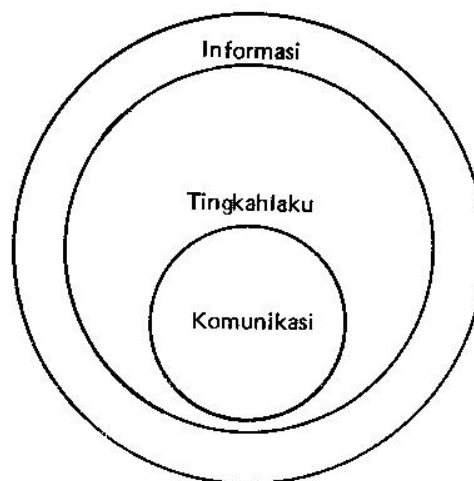
Dalam hal ini, *informasi* didefinisikan sebagai sesuatu stimulus di dalam persekitaran yang mana seseorang individu boleh menginterpretasikan dan menggunakannya untuk memandu tingkahlakunya (Burgoon 1978).

Dengan lain perkataan ia merupakan sesuatu yang mengurangkan ketidaktentuan (un-

certainty) seseorang dan memberikan seseorang peluang untuk membuat ramalan mengenai dunia sekeliling. Ini berbeza dengan konsep komunikasi yang mensyaratkan penggunaan kod lisan dan tanpa lisan tertentu dan diutuskan daripada seseorang kepada orang yang lain. Walaupun *Informasi* tidak mensyaratkan keujudan orang lain, tetapi komunikasi perlu. Informasi juga tidak memerlukan suatu tingkahlaku yang aktif dan *intentional* dari segi pembawa atau pentafsir informasi. Jadi, walaupun komunikasi itu adalah sesuatu yang penuh maklumat, namun setengah daripada informasi itu saja adalah komunikasi. Tegasnya, komunikasi adalah sebahagian daripada informasi. Contohnya tanda-tanda merah di badan seorang pesakit memberitahu Doktor bahawa si pesakit itu mungkin menghadapi campak. Sebuah majalah memberitahu pembacanya bagaimana memperbaiki 'carburetor', adalah suatu komunikasi kerana ujudnya suatu mesej di antara dua orang yang mana melibatkan darjah niat dan proses menyampaikan dan menerima.

Tingkahlaku pula boleh didefinisikan sebagai apa-apa tindakan atau reaksi yang dilakukan oleh sesuatu *organisme* (Burgoon 1978). Tegasnya, ia berbeza dari komunikasi kerana ini boleh berlaku tanpa orang lain memerhatinya, mengambil tindakbalas atau memahaminya. Tidur dan makan adalah tingkahlaku-tingkahlaku yang juga memberitahu kita mengenai *organism* yang terlibat, tetapi tingkahlaku tersebut jarang diklasifikasikan sebagai komunikasi (satu pengecualian adalah bila seorang suami yang sengaja tidur di tengah-tengah pergaduhan dengan isteri. Dan ini adalah satu mesej). Dengan lain perkataan, tidak semua informasi dan tingkahlaku itu adalah komunikasi. Malah, komunikasi boleh dipandang sebagai sebahagian daripada tingkahlaku dan seterusnya sebahagian daripada informasi. Sila lihat rajah 1 seperti berikut:

Hubungan Antara Komunikasi,  
tingkahlaku dan informasi



Rajah 1

#### Komunikasi Tanpa Lisan

Komunikasi tanpa lisan dapat didefinisikan seperti berikut:

*"Those attributes or actions of humans, other than the use of words themselves, which have socially shared meaning are intentionally sent or interpreted as intentional, are consciously sent or consciously received, and have the potential for feedback from the receiver."*

(Burgoon 1978).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahawa komunikasi tanpa lisan selain daripada tidak menggunakan sistem kod lisan melibatkan juga sesuatu simbol atau lambang yang diterima oleh penerima melalui sumber yang mempunyai niat (*intent*). Ia juga mengeneipkan '*intrapersonal communication*' dan kelakuan-kelakuan yang tidak mempunyai '*socially shared meaning*' di antara penerima maupun penyampai.

#### Sistem Kod Tanpa Lisan

Minat terhadap bidang ini bermula pada 1873 melalui hasil kerja Charles Darwin yang membicarakan 'ekspresi muka' (*facial expression*). Sejak itu ramai sarjana yang telah memberikan komennya terhadap kepentingan sistem

kod tanpa lisan ini khususnya dari segi sumbangannya terhadap kejayaan komunikasi sesama manusia.

Pentingnya sistem kod tanpa lisan dalam hidup seharian boleh dilihat pada situasi-situasi berikut.

- 1) Apabila kita berjalan atau memandu untuk kekelas, lazimnya kita dipandu oleh lambang trafik. Banyak lambang trafik ini tidak mempunyai perkataan. Akan tetapi kita telah mempelajari untuk mengintepretasi *clue* tanpa lisan itu.
- 2) Pakaian orang ramai sekeliling kita adalah satu indikator peranan yang dimainkan oleh seorang individu dalam masyarakat kita. Contohnya seorang ahli perniagaan memakai baju kot sewaktu bekerja dan pada hujung minggu ia mungkin pakai seluar pendek dan T-shirt sahaja. Perbuatannya membezakan peranan masa bekerja dan berihatnya. Dalam hal ini kita boleh berkomunikasi secara tertentu dengan beliau bergantung kepada mesej *non-verbalnya* yang dilahirkan oleh pakaiannya.
- 3) Akhbar yang dibaca tiap-tiap pagi menggunakan gabungan *clue* lisan dan tanpa lisan untuk menarik perhatian kita kepada elemen penting dalam berita tersebut. Saiz tajuk dan perletakan cerita tersebut dalam akhbar membayangkan betapa pentingnya, cerita itu dari kacamata penyunting.
- 4) Dalam *supermarket*, pengusaha-pengusaha menggunakan warna, saiz dan bentuk bagi menarik perhatian pengguna terhadap barangannya. Dan pemilik-pemilik *supermarket* pula sengaja meletakkan barangan-barangannya di atas rak (*shelves*) dengan begitu cantik supaya ia dapat menarik pembeli-pembeli kepada barangan yang mahal.

Malah banyak lagi contoh yang dapat diperturunkan yang menunjukkan cara-cara sis-

tem kod *non-verbal* ini dapat mempengaruhi dan memandu penghidupan kita seharian. Harrison (1974) telah mencadangkan bahawa sebarang situasi komunikasi boleh dilihat sebagai satu penggabungan komunikasi lisan dan tanpa lisan. Untuk ini perlu diketahui bahawa, 93% daripada makna yang disampaikan melalui komunikasi adalah bersifat tanpa lisan (Mehrabian – 1968). Mengikut Ray Birdwhistell (1955) pula sebagai salah seorang '*pioneers*' dalam kajian *nonverbal* ini mendapati bahawa kurang lebih 35% makna sosial dalam sesuatu situasi disampaikan secara lisan dan lebihnya melalui tanpa lisan.

Maka, dapatlah diperkatakan bahawa semua situasi komunikasi melibatkan sekurang-kurangnya sedikit penggunaan mesej tanpa lisan. Ini adalah benar kerana kebanyakan situasi komunikasi tidak menggunakan komunikasi lisan. Salah satu sebabnya ialah ia memerlukan suatu pendidikan yang kurang formal untuk mentafsir atau mengintepretasi kod tanpa lisan. Justeru itu, ramai yang bergantung kepada sistem tanpa lisan bagi mendapatkan maklumat.

Satu sebab kenapa kod tanpa lisan hanya memerlukan pendidikan yang kurang formal sebenarnya berkait rapat dengan konsep *iconicity*. *Iconicity* adalah darjah di mana sesuatu elemen dan pola kod menggambarkan apa yang digambarkan/dirujukkan. Contohnya apabila seseorang menanyakan anda arahan jalan dan anda menjawab dengan berkata, 'Ia disimpang sebelah kanan itu', sambil menunjuk arahnya dengan tangan. Perbuatan *menunjuk* itu adalah lebih mempunyai simbol *iconic* daripada *perkataan* dan boleh difahami oleh seseorang yang tidak mengetahui arahan tersebut.

Kod lisan pula adalah dari segi sifatnya kurang *iconicitynya* jika dibandingkan dengan kod tanpa lisan.

Malah, terdapat beberapa istilah yang digunakan untuk menggambarkan darjah *iconicity* itu. Elemen kod yang mempunyai *iconicity* yang rendah seperti warna lampu trafik di panggit sebagai *simbol* dan kod yang digunakan adalah '*digital codes*.' Manakala elemen kod yang

mempunyai *iconicity* yang tinggi dipanggil sebagai '*lambang*' dan kod yang digunakan adalah *analogic codes*. Contohnya lambang trafik yang menunjukkan jalan yang tidak lurus dan sebagainya.

Kod tanpa lisan telah dikategorikan dengan pelbagai cara. Setengah sarjana melihat perhubungan sistem lisan dengan sistem tanpa lisan, dengan mengkaji '*paralinguistic*' atau elemen tanpa lisan bagi kod lisan. Yang lain mengkaji pergerakan muka (*facial movement*) atau pergerakan anggota badan (*kinesic*). Bagi tujuan kita, skema kategori Harrison (1974) cukup untuk mengkategorikan segala tingkahlaku tanpa lisan kepada empat jenis kod. Ia adalah

- (i) Kod prestasi (*performance codes*) iaitu sesuatu makna yang lahir dari pergerakan anggota badan.
- (ii) kod artifaktual (*artifactual codes*) yang mana melibatkan penyusunan dan manipulasi benda-benda *inanimate* seperti pakaian dan perabot.
- (iii) kod media (*mediatory codes*) yang membicarakan kenapa manusia menggemari para artis, jurugambar dan pembuat filem dan apakah keistimewaan-keistimewaan mereka dari segi persepsi orang ramai. Tegasnya penggunaan '*editing command*' seperti *dissolve, cut* dan sebagainya.
- (iv) Kod ruang dan masa (*spatio-temporal codes*) yang membicarakan penggunaan ruang dan masa dalam sesuatu situasi komunikasi. Semua jenis kod ini merujuk kepada sesuatu tingkahlaku dan perbincangannya adalah perlu untuk menambahkan pemahaman kita.

#### A) KOD PRESTASI (PERFORMANCE CODES)

Tangisan, pekikan, hitaian dan sebagainya adalah mesej-mesej *nonverbal* yang dikategorikan sebagai kod prestasi. Dalam hal ini kita juga telah mencadangkan bahawa mesej lisan mungkin mempunyai aspek tanpa lisan iaitu

aspek *paralinguistic*. Ciri-ciri *paralinguistic* termasuklah perkara-perkara seperti *rate, pitch* dan *intensity* berhubung dengan pertuturan kita. Dari satu situasi pertuturan kepada yang lain, kita menggunakan ciri-ciri *paralinguistic* yang berbeza seperti *pitch, kawalan* suara dan kadar penghasilan perkataan (kata-kata). Sungguhpun ciri-ciri ini berkaitan rapat dengan sistem lisan, ia perlulah dilihat sebahagian daripada kod tanpa lisan. Kita menggunakan ciri-ciri ini untuk mengetahui bagaimana seorang penceramah merasakan mesejnya, bagaimana yakin seorang penceramah itu, bagaimana darah-gemuruh penceramah itu dan pada umumnya untuk mengkomunikasi kedudukan emosinya. Aspek *paralinguistic* sesuatu mesej lisan adalah penting bagi kita memahami apa yang dikomunikasi.

Paul Ekman dan Wallace Friesen (1969) telah juga memberikan skema kategori yang berikut bagi melihat *performance codes* ini, iaitu *Emblems, illustrators, Regulators, Affect Displays* dan *Adaptors*.

*Emblems* adalah simbol-simbol tanpa lisan yang dipelajari, (*learned*) mempunyai stail yang tinggi dan mempunyai makna tertentu dalam sesuatu budaya atau sub-budaya itu. Ia melibatkan elemen-elemen yang mempunyai *iconicity* yang rendah seperti lambang '*peace*' dan isyarat '*thumbs up*' bagi seorang pengembara (*hitch-hiker*). Adalah penting diketahui bahawa *emblems* boleh digunakan sama ada dengan penyertaan/penggunaan lisan atau sebaliknya. Contohnya 'lambang *Peace*' digunakan oleh orang muda untuk menandakan keamanan tetapi penggunaannya juga boleh mengelirukan manusia yang mempelajarinya sebagai satu *gesture* bagi 'kemenangan' dalam Perang Dunia Kedua. Sebenarnya, emblem digunakan bagi mengambil tempat mesej lisan. Begitu juga dengan isyarat, '*thumbs up*' di mana ramai yang mengetahui maknanya.

Sungguhpun '*emblems*' tidak memerlukan penggunaan mesej lisan tetapi penggunaan '*illustrators*' tidak akan memberi apa-apa makna tanpa mesej lisan. Malah, *illustrator* didefinisikan sebagai lambang *nonverbal* bertujuan untuk

menerangkan lagi mesej lisan. *Illustrators* yang selalu kita gunakan adalah apa yang dipanggil sebagai "*bercakap dengan tangan*". Penggunaan *illustrators* seperti juga *emblems*. berbeza dari sebuah negeri ke sebuah negeri. Di Amerika Syarikat, mereka menggambarkan ketinggian dengan meletakkan tangan mendaftar sambil tapak tangannya ke bawah. Di negara-negara Amerika Latin pula, tapak tangan ke bawah digunakan bagi menunjukkan ketinggian haiwan dan ke atas bagi manusia. Jenis *illustrator* ini dipanggil *spatial* dan hanya digunakan untuk menandakan keluasan/saiz. Yang lain adalah '*pointers*' yang digunakan untuk menandakan objek.

Maka, jelaslah *emblems* biasanya mempunyai makna yang dikongsi bersama dan dilakukan oleh komunikator dengan kesedaran dan niat si penyampai untuk berkomunikasi. Sebenarnya, *illustrators* adalah lebih *iconic* dari *emblems*. Ia boleh digunakan bagi memberikan informasi kepada penerima kita bilamana sistem kod lisan kita gagal memainkan peranannya. Kita sentiasa menggunakan *illustrators* bagi menandakan ketinggian seseorang, saiz seekor ikan dan arahan/haluan batang jalan itu.

Dalam banyak kes, elemen lisan mungkin lebih bersifat tidak langsung (seperti penggunaan perkataan tinggi) dan penggunaan *illustrator* dilakukan bagi menentukan maknanya.

*Regulators* adalah lambang tanpa lisan yang digunakan bagi mengawal (atau sekurang-kurangnya memandu) tingkahlaku orang lain bila kita berinteraksi dengannya. Contohnya dalam sesuatu jamuan (*party*), kita ingin berbual dengan seorang tertentu dan kita cuba mendapatkan perhatiannya melalui pergerakan bulu kening kita atau mendekatinya dan sebagainya. Seperti juga dengan *illustrators*, penggunaan *regulators* berbeza dari satu budaya ke satu budaya. Ia selalunya digunakan secara tidak sedar.

Perbuatan *regulators* ini juga dapat dilihat apabila anda berbual dengan seseorang yang hendakkan sesuatu tempat secara tergesa-gesa. Biasanya, ia akan menengok jam tangannya, menghentak kakinya, melihat semua orang

dalam bilik dan cuba merapatkan diri dengan pintu keluar. Jadi, sebenarnya *regulators* adalah pergerakan badan yang menyampaikan mesej mengenai sesuatu perhubungan.

*Affect displays* adalah tingkahlaku *non-verbal* yang melambangkan serta membayangkan emosi. Kita semua ketawa, kedutkan muka, buka mulut, kembangkan hidung, besarkan mata bagi menandakan keriangkan, kesedihan dan sebagainya. Tegasnya, ia adalah '*expressions*' air muka yang memberikan konotasi emosi.

Pakar komunikasi tanpa lisan berpendapat bahawa budaya tertentu menggunakan *affect display* ini pada masa tertentu dalam sesuatu komunikasi. Justeru itu, suatu budaya itu akan cuba mengelakkan daripada memperlihatkan emosinya di khalayak ramai seperti di upacara pengkembumian seseorang yang dikasihni, tetapi melahirkan rasa kesedihan kepada saudaramaranya.

Walaupun tiap-tiap budaya mempunyai peraturan tertentu bagi 'ekspresi emosi', namun kedapatan kesejagatan dari segi emosi seperti keriangkan, kehairanan, kesedihan, ketakutan, kemarahan, kebencian, yang mana melibatkan '*facial expressions*' yang sama bagi setiap budaya, (Ekman, Friesen 1969).

Sebenarnya, muka bukanlah satu cara saja untuk melahirkan emosi. Malah, perlu diketahui bahawa tidak semua orang dapat mentafsir atau mengidentifikasikan emosi seseorang itu yang dilahirkan melalui tanpa lisan. Dalam hubungan ini, *performance codes* adalah sesuatu yang dipelajari dan walaupun terdapat beberapa *facial gestures* yang asas bagi emosi yang berbeza, namun seseorang itu boleh mempelajarinya melalui pengalaman dan latihan. Ini penting bagi meninggikan lagi kebolehan kita mentafsir sesuatu *gesture*.

*Adaptors* adalah pergerakan anggota badan yang berpunca daripada manipulasi orang lain dan objek. Tegasnya, ia dilakukan untuk '*adapt*' seseorang individual bagi sesuatu environmen. Atau mereka '*adapt*' objek-objek tertentu supaya ia lebih bermakna. Sebagai contohnya, seorang individu menyapu airmatanya supaya ia

dapat lihat. Juga, seorang itu mungkin menepuk baru seseorang dengan tujuan untuk membawa seorang individu ke dalam suatu perhubungan harmonis dengan environmen. Cuba perhatikan bagaimana seorang ibu mendokong anak kecilnya dalam suatu 'social setting.'

Lazimnya, *adaptors* tidaklah dilakukan dengan niat untuk berkomunikasi. Ia dilakukan di peringkat kesedaran yang rendah dan selepas perbuatan itu seseorang individu mungkin tidak dapat mengingati kembali apa yang ia lakukan.

## B) KOD ARTIFAKTUAL (ARTIFACTUAL CODES)

Pakar kaji purba biasanya mempelajari warisan-warisan budaya lain melalui kajian apa yang dihasilkan oleh budaya tersebut — iaitu *artifactsnya*. Jadi, kita mengumpul informasi yang sama daripada *artifacts* yang digunakan oleh individu, institusi, bandar dan juga negara. Mengikut Harrison terdapat 3 jenis *artifacts* yang mustahak kepada komunikasi sesama manusia:

- i. *Personal Artifacts* seperti pakaian, barang alat-solek, intan-belian, dandan-an/gaya rambut.
- ii. *Shared Artifacts* seperti perabot.
- iii. *Public Artifacts* seperti bangunan dan *monument*.

*Artifacts* adalah penting di dalam mewujudkan *first impression* dan seterusnya membantu sesuatu proses komunikasi. Contohnya seorang lelaki yang memakai baju kot yang mungkin lebih dihormati oleh seorang jurujual, pegawai polis jika dibandingkan dengan seorang yang memakai baju yang agak serembah-serembih. Sebenarnya kita tidak ingin berkomunikasi dengan orang yang tidak begitu *dressed up*. Malah, kita tidak mahu menganggap bahawa cara berkomunikasi kita berbeda kerana pakaiannya. Tetapi, kajian menunjukkan bahawa perkara ini memang berlaku. (Burgoon 1978).

*Shared Artifacts* dan *public artifacts* juga membantu kita membuat ramalan bagaimana sesuatu komunikasi akan berjalan. Umpamanya di kampus, kita dapat membedakan seorang

pelajar ijazah lanjutan dengan seorang mahasiswa hanya melalui *artifacts* di pejabatnya atau dibiliknya. Begitu juga dengan status sebuah agensi publik dengan hanya melihat pada bentuk bangunan yang baru serta perhiasan dalaman pejabat yang menarik. Jadi, sebenarnya segala *artifact* ini mempunyai fungsi utilitarian sambil sebagai indikator status, cita-rasa dan peranana sebagai seseorang dalam masyarakat.

## C) KOD MEDIATORY (MEDIATORY CODE)

Segala macam media terutama sekali televisyen dan filem sebenarnya boleh menekankan atau sebaliknya penggunaan sesuatu simbol nonverbal seperti *gesture* atau *artifact*. Ini boleh dilakukan melalui bahasa media seperti *close-up*, *long-shot*, *dissolve*, *fades* and sebagainya.

Malah kod *mediatory* ini menyampaikan mesej tertentu mengenai perjalanan masa status seseorang itu dan sebagainya. Umpamanya pakaian yang dipakai oleh seorang pelakon dapat memberikan gambaran kepada audien terhadap kredibilitinya sama ada ia disukai atau sebaliknya. Cuba kita tonton TV tanpa suara dan nescaya tanggapan kita akan banyak bergantung kepada sistem kod mediatory. Ini dapat kita lihat dari segi iklan TV tanpa suara. Jadi, sistem kod mediatory diguna oleh ahli-ahli komunikator seperti penerbit rancangan TV dan pembuat filem khususnya untuk menyampaikan mesej. Untuk itu, sebagai seorang komunikator, pemahaman ini adalah penting dari segi menimba maklumat dan makna.

## D) KOD-SPATIO TEMPORAL (SPATIO-TEMPORAL CODES)

Mengikut Edward T. Hall dalam buku beliau "The Silent Language" (1959), masa dan ruang boleh berkomunikasi. Beliau telah menunjukkan bahawa rata-rata terdapat 4 zon interaksi yang berbeza yang digunakan oleh kelas pertengahan rakyat Amerika berkulit putih. Zon yang dimaksudkan itu ialah jarak seseorang dengan orang lain dalam sesuatu interaksi. Penggunaan zon ini ditentukan oleh jenis sesuatu perbualan dan perhubungan seseorang itu.



Zon pertama ialah *intimate distance* yaani dari kontak fizikal ke 18 inci jarak sesuatu interaksi itu. Lazimnya orang dewasa tidak menggunakan zon ini dikhalayak ramai kecuali di dalam sebuah *lift* yang sesak atau situasi yang sama.

Zon yang kedua ialah *personal distance* iaitu jarak dari 18 inci ke 4 kaki dan ini dapat dilihat dalam mana-mana keramaian (*party*) dan perhatikan bagaimana *dua mempelai* (*couples*) cuba memelihara jarak ini. Yang lain pula cuba memendekkan jaraknya apabila membincangkan sesuatu perkara peribadi.

Zon yang ketiga ialah *social distance* yang mana jaraknya ialah antara 4 kaki hingga ke 12 kaki dan ini digunakan bagi mendapatkan sesuatu perniagaan. Zon keempat ialah *public distance bermula dengan jarak 12 kaki* hingga batasan-batasan suara dan pandangan kita. Dalam hubungan ini, pendidik, Pak Menteri dan penceramah awam adalah diantara individu-individu yang menggunakan zon ini secara menyeluruh.

Walaupun penggunaan ruang ini adalah sesuatu yang dipelajari oleh anggota-anggota sesuatu budaya namun ia boleh menjadi sesuatu yang sangat penting di dalam mana-mana situasi komunikasi. Malah kegagalan untuk memerhatikan jarak-jarak yang ujud bagi sesuatu situasi komunikasi boleh mencetuskan kegagalan komunikasi (*communication failure*).

Kod *Spatio-Temporal* ini berbeza dari satu budaya ke satu budaya. Contohnya, apabila kita membuat sesuatu '*appointment*' dipejabat seseorang, kita akan merasa tersinggung lalu marah bila kita menunggu lebih masa yang ditetapkan. Ini lebih ketara bagi budaya yang dipanggil sebagai '*high culture*' seperti negara barat khususnya Amerika Syarikat. Di Amerika, ketepatan waktu (*punctuality*) adalah penting bagi mereka dan justeru itu, kelambatan bagi sesuatu *appointment* adalah merupakan satu penghinaan. Seolah-olah masa tidak dihormati. Dalam hubungan ini perbuatan tadi digelar sebagai mempercayai atau mengamalkan konsep *monochronic time*. Dengan lain perkataan *monochronic time* adalah sesuatu yang meng-

hargai masa sambil mengutamakan peraturan (*order*) dalam sesuatu pekerjaan. Maka tidak hairanlah kalau masalah '*Qup*' tidak ujud di negara-negara barat.

Berbeza dengan negara-negara barat masalah '*punctuality*' ujud di negara-negara di sebelah sini. Ini adalah kerana negara-negara ini mempraktikkan *polychronic time* yakni tidak menghargai masa dan lantaran itu lewat 40 minit bagi sesuatu *appointment* adalah merupakan suatu perkara biasa peraturan di dalam pekerjaan tidak begitu penting. E.T. Hall menisfatkan negara-negara di sebelah sini sebagai '*low culture*'.

## FUNGSI KOMUNIKASI TANPA LISAN

Fungsi komunikasi tanpa lisan dapatlah dibahagikan kepada 5 kategory umum:

- a) Symbolic Display
- b) Meta Messages
- c) Penentuan Interaksi (*structuring Interaction*)
- d) Persembahan diri sendiri (*Self-Presentation*)
- e) Manipulasi orang lain (*Manipulating others*)

### Symbolic Display

Kebanyakan komunikasi tanpa lisan adalah simbolik dari segi makna. Contohnya bendera adalah suatu lambang yang digunakan sebagai *symbolic display*. Bagaimanapun *symbolic displays* boleh didekodkan maknanya secara sejagat atau khusus bagi sesuatu budaya. Contoh *display* yang universal ialah 'ketawa, menangis dan sebagainya, kerana ia lebih mirip kepada '*expression of emotions*' yang mempunyai makna yang khusus. Melambai-lambai tangan, mengangkat bulu kening dan sebagainya pula menimbulkan masalah '*frame of reference*' diantara anggota-anggota budaya yang berbeza.

### Metamessages

*Metamessages* adalah mesej yang menerangkan makna tersirat sesuatu mesej. Dalam hubungan ini, ia menerangkan sesuatu perhubungan di antara dua atau lebih peserta komu-

nikasi. Ini dipanggil sebagai '*relational message*', Malah kod tanpa lisan banyak memperlihatkan mesej *relational* ini. Contohnya kod tanpa lisan seperti hubungan mata (*eye contact*), pakaian yang digunakan, cara kita duduk dan sebagainya. Ini semua menunjukkan ciri-ciri *liking* dan *attraction*. Begitu juga *perfume* yang kita gunakan semua memenuhi konsep *quasi-courtship behavior* di antara lelaki dan perempuan. Pakaian selain menggambarkan '*kemakulan*' juga memperlihatkan status dan kuasa seseorang itu. Selain daripada itu, kod tanpa lisan dapat memperlihatkan mesej sikap seseorang. Contohnya seorang penceramah yang baik dan berminat banyak menggunakan *gestures* jika dibandingkan dengan yang tidak berminat.

#### Penentuan Interaksi

Fungsi ketiga komunikasi tanpa lisan ialah menentukan konteks komunikasi dan perjalanan sesuatu interaksi. Kod yang penting ialah *artifacts*. Contohnya bagaimana sesuatu environment direka, dihias menentukan mood sesuatu konteks komunikasi. Environment yang formal sudah tentu melahirkan komunikasi formal. Begitulah sebaliknya yang informal seperti di Bar, Pub yang menelurkan komunikasi *intimate* dan *sahaja*. Di samping itu ia juga menentukan *rol* yang perlu dimainkan oleh seseorang komunikator itu.

Dari segi kod *kinesic*, *eye-contact* dapat menentukan sesuatu perbuatan dalam situasi komunikasi. Begitu juga dengan *proxemic* dan *vocalics* mempunyai kesan terhadap interaksi. Contohnya seperti perubahan dalam nada suara, kadar vokal dan *volume* yang menggalakkan atau sebaliknya seseorang itu untuk bercakap.

#### Persembahan Diri Sendiri (Self Presentation)

Mengikut Erving Goffman (1959) bahawa tingkahlaku manusia adalah suatu drama. Kebanyakan tingkahlaku kita adalah seolah-olah merupakan permainan peranan orang lain. Ini dapat dilihat dari segi pakaian, nada suara dan lain kod *paralanguage* dan *physical appearance* yang digunakan oleh seseorang komunikator.

Dengan lain perkataan kita cuba meninggikan imej kita dikhalayak ramai melalui pengembelian kod tersebut. Ia semata-mata bertujuan mewujudkan '*first impression*' dan seterusnya *harapan* seseorang terhadap kita.

Oleh kerana fungsi utama komunikasi adalah melahirkan pembelajaran, perubahan sikap dan tingkahlaku, maka kod tanpa lisan dapat digembelingkan ke arah tujuan tersebut. Contohnya kod *paralanguage*, *artifacts* yang dapat digunakan secara berkesan. Penggunaan pakaian sungguhpun ia memberikan satu macam tafsiran kuasa, namun berkesan dari segi memanipulasi tingkahlaku orang lain. Begitu juga dari segi penggunaan '*proxemic*'nya yang dapat mempengaruhi tindak-tanduk orang lain dan juga tidak ketinggalan *haptics* (sentuhan). Dari segi *proxemic* ia menimbulkan konsep *violation of norms and expectations*. Ia dapat dilihat dari segi pencerobohan ruang oleh seseorang komunikator itu yang mana boleh menimbulkan kemarahan dan sebagainya.

#### Penutup

Kita telah melihat kod tanpa lisan dari segi definisi, jenis dan fungsinya dalam situasi komunikasi. Sebenarnya mengetahui sedikit sebanyak mengenai komunikasi tanpa lisan dapat membantu seorang komunikator memperbaiki proses komunikasinya. Ia berfaedah dengan pelbagai cara.

Sebagai penerima, kita haruslah berkebolehan mengenali mesej yang diutuskan melalui kod tanpa lisan serta lisan. Kadang-kadang, sumber mengutuskan mesej yang *conflicting*. Mereka berkata sesuatu tetapi pergerakan anggota badannya memberitahu sesuatu yang sebaliknya. Oleh itu, kebolehan kita menginterpretasi kod tanpa lisan yang digunakan adalah mustahak jika sekiranya penerima mahu membuat ramalan (jangkaan) terhadap mesej yang diutuskan tadi.

Sebagai *sumber komunikasi*, kod tanpa lisan adalah juga penting. Jika kita ingin memperbaiki kebolehan kita berceramah atau berinteraksi dengan orang lain dari segi komunikasi interpersonal, maka mesej nonverbal adalah sama penting dengan mesej verbal yang kita



utuskan itu. Persoalan seperti adakah kita cakap lain dan buat yang lain? Adakah mesej kita itu mustahak tetapi pakaian yang kita pakai membawa konotasi yang lain? Apakah suasana/keadaan yang baik bagi persembahan yang baik adalah penting direnungkan dari segi mewujudkan komunikasi yang berkesan.

Kesimpulannya, komunikasi yang berkesan

bukan saja menitikberatkan persoalan berkaitan dengan 'Sending a message' tetapi juga jenis, kandungan dan cara ia disampaikan. Sama penting juga ialah sifat sesuatu situasi komunikasi yang menentukan kejayaan komunikasi. Maka disinilah letaknya nilai kertas kerja ini bagi pegawai Wanita Penerangan dan Pegawai Penerangan Wanita.

### Rujukan

- 1) Burgoon Michael — *Human Communication A Revision of Approaching Speech/Communication.* Holt, Rinehart and Winston.
- 2) Ekman P.W.V. Friesen — 'The repertoire of Nonverbal Behavior categories origins, usage and coding *Semiotica.*
- 3) Goffman, E 1959 — *The Presentation of Self in Every Life.* N. York, Doubleday & Co.
- 4) Hall, E.T. 1959 — *The Silent Language* Greenwich Connecticut Fawcett Pub. Inc.
- 5) Harrison, RP 1974 — *Beyond Words: An Introduction to Nonverbal communication* Prentice Hall, N. Jersey.