

Makna Tanpa Kata-Kata: Peranan Bahasa Badan Dalam Pengajaran Dan Pembelajaran Bahasa

NOR SUHAILA CHE PA^a, JUNAINI KASDAN^b, SUZANA SULAIMAN^c and SUHAIDAH SAID^d

^a Centre for International Languages (CIL),

Universiti Malaysia Perlis, Malaysia

suhailachepa@unimap.edu.my

^b Centre for International Languages (CIL),

Universiti Malaysia Perlis, Malaysia

junaini@unimap.edu.my

^c Centre for Communication Technology And Human Development

Universiti Malaysia Perlis, Malaysia

suzanasulaiman@unimap.edu.my

^d Centre for International Languages (CIL),

Universiti Malaysia Perlis, Malaysia

suhaidah@unimap.edu.my

Abstrak— Kemahiran komunikasi yang berkesan menjadi teras dalam proses pengajaran dan pembelajaran (p & p). Pendidik dan pelajar yang dapat berkomunikasi dengan baik dapat mewujudkan suasana p & p yang menyeronokkan. Kajian ini meninjau aspek utama dalam komunikasi, iaitu komunikasi lisan dan bukan lisan dengan memberi tumpuan kepada aspek komunikasi bukan lisan. Hal ini kerana komunikasi bukan lisan dilihat sangat penting dalam komunikasi apabila dapat menyampaikan makna yang lebih berkesan berbanding komunikasi lisan. Berdasarkan pemerhatian yang dibuat, pelajar dapat menggabungkan elemen komunikasi bukan lisan bersama-sama dengan komunikasi lisan walaupun terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Pengkaji melihat kajian ini penting supaya golongan pendidik dapat menggunakan segala kelemahan yang digali ini untuk mencari langkah yang lebih efektif bagi meningkatkan tahap komunikasi dalam proses p & p.

Kata kunci: Komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan, bahasa badan

Abstract

Effective communication skills are the main key towards teaching and learning process. Educationist and student that happened to communicate comparatively better may create an interesting, exciting and friendlier atmosphere in their teaching and learning process. This research is about to explore the main important aspects in our daily

communication, which is verbal communication and non-verbal communication with attention and direction are focusing more towards non-verbal communication. It is regarded that non-verbal communication seems to be very important in our daily communication whereby it helps to convey a meaning and message even effectively rather than just mere verbal communication. Trough the researcher's past observation and experience as an educationist, student may combine the element in non-verbal communication together with verbal communication in their everyday communication even though there are weaknesses which either can be remedy or improvise. Hence, the researcher regards this research vital and essential as educationists may use every weaknesses identified in this research to find and discover an effective methods and solutions to enhance communication heights in today's competitive teaching and learning process.

Keywords: Verbal communication, non-verbal communication, body language.

I. PENGENALAN

Apakah yang dikatakan komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan? Adakah kedua-duanya saling melengkapi? Hal ini dapat dilihat melalui situasi komunikasi yang mudah. Dalam masyarakat di Malaysia, ketika kita mengucapkan terima kasih (komunikasi lisan) pastinya dihiasi dengan senyuman (komunikasi bukan lisan). Ketika kita faham tentang sesuatu perkara, kita pastinya mengangguk kepala

(komunikasi bukan lisan) dan berkata 'ok' atau 'faham' (komunikasi lisan). Contoh ini menunjukkan bahawa komunikasi lisan (*verbal*) dan bukan lisan (*non-verbal*) saling melengkapi dan bekerjasama untuk melahirkan makna dalam sesuatu perilaku komunikasi. Komunikasi lisan di sini dapatlah difahami sebagai cara berkomunikasi dengan melahirkan perkataan melalui mulut, manakala komunikasi bukan lisan pula ialah penyampaian mesej yang dizahirkan melalui gerak isyarat atau bahasa badan. Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad (2010) menyatakan anggota komunikasi lisan ialah mulut (iaitu dalam proses pembentukan suara atau perkataan) manakala anggota komunikasi bukan lisan pula ialah seluruh tubuh pengucap seperti mata, kepala, badan, nada suara dan juga mimik muka. Gabungan kedua-dua jenis komunikasi dalam dalam proses pengajaran dan pembelajaran (p & p) dilihat sangat penting untuk menciptakan suasana yang komunikatif. Bagi mencapai komunikasi yang berkesan, pelajar perlu menguasai bentuk linguistik dan bukan linguistik (bukan linguistik seperti intonasi, tekanan suara, gerak tangan dan mata) (Nik Hassan Basri Nik Ab. Kadir, 2003).

II. KOMUNIKASI LISAN DAN KOMUNIKASI BUKAN LISAN DALAM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

Komunikasi dalam proses p & p bertujuan mewujudkan hubungan yang sempurna supaya terdapat perkongsian ilmu, idea, maklumat dan nilai antara pendidik dan pelajar. Oleh itu, pendidik dan pelajar saling berkomunikasi dengan menggunakan pelbagai saluran. Komunikasi lisan yang terdiri daripada percakapan perlu disulami dengan aspek-aspek yang penting untuk mewujudkan komunikasi lisan yang berkesan. Antara aspek komunikasi lisan yang perlu dipraktikkan oleh pendidik ialah intonasi dan nada suara, kelancaran dan kefasihan serta tekanan. Manakala aspek bukan lisan yang biasanya dipraktikkan oleh pendidik ialah pergerakan badan, kontak mata, dan ekspresi muka seperti senyuman. Pendidik misalnya memulakan kelas dengan senyuman dan menggunakan intonasi yang jelas dapat menarik perhatian pelajar untuk turut serta dalam setiap aktiviti yang dilakukan di dalam kelas. Mengerut dahi sahaja cukup memberikan isyarat bahawa pendidik tersebut tidak bersetuju dengan pandangan pelajar atau tidak suka dengan keadaan bising di dalam kelas.

Contoh tersebut menunjukkan kepentingan gabungan komunikasi lisan dan tulisan. Pelajar biasanya akan memberikan perhatian terhadap penggunaan komunikasi bukan lisan di samping komunikasi lisan. Dalam hal ini, Moore (2001) memberikan pandangan bahawa "*it is not only what you say in the classroom that is important, but it's how you say it than can make the difference to student*" (hlm.35).

Dalam p & p bahasa, pengkaji melihat bahawa penggunaan komunikasi bukan lisan banyak mempengaruhi minat pelajar untuk mempelajari bahasa. Hal ini selari dengan kajian yang berkaitan dengan kesan makna dalam komunikasi, iaitu Mehrabian (1971) menyatakan bahawa bahasa badan antara aspek komunikasi yang mampu menyampaikan mesej dengan berkesan, iaitu 7% daripada komunikasi lisan, 38%

daripada intonasi dan nada suara manakala 55% daripada bahasa badan. Dalam hal ini 93% daripada makna yang disampaikan dalam komunikasi adalah bersifat tanpa lisan.

Terdapat banyak kajian yang berkaitan dengan komunikasi, sama ada komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan dan komunikasi interpersonal. Antaranya Tan Meng Guat (2013) yang meninjau kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan dengan memberikan tumpuan kepada kemahiran interpersonal, komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan. Mohd Safiee Hj. Idris, Hj. Ashari Sikor, Siti Zahara Mohd Ariff, Mohd Zaid Mustaffa, Ahmad Rizal Madar dan Latifah Md. Ariffin (2008) juga memberikan tumpuan yang sama dalam kajian mereka, iaitu *Komunikasi Interpersonal Dalam Pengajaran Di Kalangan Guru-Guru Teknikal Sekolah Menengah Teknik Di Negeri Melaka*. Manakala Khairul Anuar A. Rahman (2012) dalam kajian beliau, iaitu *Disposisi Guru Berkesan: Personaliti dan Kemahiran Komunikasi* mendapati bahawa guru berkesan haruslah mempunyai kesemua ciri-ciri personaliti dan komunikasi yang baik untuk menjadi seorang pendidik yang mampu meninggalkan bekas dalam hati dan jiwa pelajar untuk suatu jangka masa yang panjang.

Kajian Ivy Deidre Mangkau (2012) pula mengkaji penguasaan kemahiran dalam kalangan pelajar Universiti Tun Hussien Onn Malaysia. Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah dan Rahimi Che Aman (2009) mengenal pasti aspek komunikasi lisan dan bukan lisan dalam kalangan guru pelatih, Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan Universiti Sains Malaysia. Kajian mereka mendapati bagi aspek komunikasi bukan lisan, guru tidak dapat menunjukkan ekspresi muka yang bersungguh-sungguh semasa menyampaikan isi penting atau semasa menggambarkan sesuatu situasi.

Kajian luar yang berkaitan dengan komunikasi bukan lisan juga diselidiki bagi memudahkan kajian tinjauan pengkaji. Antaranya ialah Gregersen (2009) dalam kertas kerjanya yang bertajuk *Recognizing Visual and Auditory Cues in the Detection of Foreign Language Anxiety*, Gregersen (2007) dalam penyelidikannya, *Language Learning Beyond Words: Incorporating Body Language Into Classroom Activities* dan Dunn (1998), *Nonverbal Communication: Information Conveyed Through The Use Of Body Language*. Ketiga-tiga kajian ini menfokuskan kepada kepentingan bahasa badan dalam komunikasi dan pengajaran.

Oleh itu, pemerhatian yang dibuat oleh pengkaji dalam kertas kerja ini adalah berdasarkan kepada komunikasi bukan lisan, iaitu penggunaan bahasa badan dalam p & p dengan menfokuskan kepada pelajar. Justifikasi pemilihan fokus komunikasi bukan lisan kerana keberkesanan komunikasi banyak dipengaruhi oleh komunikasi bukan lisan. Hal ini menurut Mohd. Baharudin Othman dan Mohd. Khairie Ahmad (2004), iaitu:

Komunikasi bukan lisan merupakan satu bentuk mesej yang penting kerana boleh menafsir emosi, personaliti, tujuan dan juga status sosial seseorang. Di samping itu, komunikasi bukan lisan juga dapat meningkatkan keberkesanan penyampaian sesuatu

mesej serta berfungsi sebagai pelengkap kepada komunikasi lisan (hlm. 51).

DeVito (2002) pula menyatakan bahawa, “*body language is the quiet, secret and a powerful tool to maintain healthy interpersonal skills. Good verbal skills combine with effective body language create interest, long-lasting impression on the minds of students and of course their involvement in the discussion*” (hlm. 23).

III. APA ITU BAHASA BADAN?

Bahasa badan merupakan aspek yang terangkum di bawah komunikasi bukan lisan. Bahasa badan berkaitan dengan gelagat kinestetik yang merangkumi pergerakan badan seperti perubahan air muka, pergerakan mata, cara bertindak dan berjalan, gaya cara dan bahasa isyarat. Hect dan DeVito (seperti yang dipetik dalam Gregersen, 2007) menggambarkan bahasa badan sebagai “*all of the messages other than words that people exchange*”. Mereka melihat bahawa komunikasi lisan dan bukan lisan saling melengkapi dalam menjayakan proses komunikasi yang komunikatif.

Terdapat lima (5) jenis komunikasi badan atau bahasa badan yang dinyatakan oleh Mulyana (2005), iaitu komunikasi tangan, komunikasi bersalaman, komunikasi senyum, komunikasi kepala dan komunikasi renungan mata yang dapat diperjelaskan dalam jadual 1.

Jadual 1: Klasifikasi komunikasi bukan lisan

Jenis komunikasi badan	Ciri-ciri
Komunikasi tangan	-Kedudukan tangan keterbukaan -Kedudukan tangan bersilang -Kedudukan tangan bersilang di hadapan muka -Kedudukan tangan bersilang ke belakang -Kedudukan tangan ke muka
Komunikasi bersalam	-Bersalaman apabila kedudukan tangan menadah -Bersalaman apabila kedudukan tangan mengadap lantai -Bersalaman dengan kedudukan tangan seimbang -Kedudukan tangan kiri semasa bersalaman
Komunikasi senyum	-Senyuman tanpa mendedahkan gigi -Senyuman dengan mendedahkan gigi sebelah atas -Senyuman dengan mendedahkan gigi sebelah atas dan bawah
Komunikasi kepala	-Apabila kepala seseorang mula senget atau condong, ia menunjukkan seseorang itu berminat atau tertarik sesuatu -Tetapi apabila kepala menunduk, ia adalah tanda negatif dan

	membina impresi pertama yang tidak baik kepada individu tersebut
Komunikasi renungan mata	-Mengelakkan bertemu mata dengan individu lain -Renungan mereka difokuskan kepada bahagian kedua belah mata hingga dahi individu yang berbual dengannya -Renungan matanya adalah di sekitar mata, hidung dan mulut individu lain -Renungan mata seseorang adalah sekitar mata, hidung sehingga ke bahagian dada individu yang lain

DeVito (2000) pula telah membahagikan fungsi renungan mata kepada empat (4), iaitu:

- Mendapatkan maklum balas dengan memandang terus kepada seseorang.
- Memaklumkan orang lain supaya saluran komunikasi terbuka.
- Isyarat bentuk hubungan sama ada sebagai tanda perkenalan atau menentukan siapa yang lebih dominan.
- Pengganti jarak fizikal apabila berada dalam jarak yang jauh antara satu sama lain.

Dalam kertas kerja ini perbincangan akan difokuskan kepada jenis bahasa badan yang menyerlah dalam kalangan subjek yang diperhatikan.

IV. PERBINCANGAN: BAHASA BADAN DALAM KALANGAN PELAJAR

Bagi meneliti peranan bahasa badan dalam proses p & p bahasa, pengkaji menfokuskan tugas lisan yang diberikan kepada pelajar dalam kelas bahasa Melayu, iaitu pembentangan tugas secara berkumpulan. Pembentangan yang diberikan masa selama 20 minit ini bertujuan menguji kemahiran lisan dalam kalangan pelajar. Soalan diberikan tetapi pelajar perlu mencari tajuk fokus kumpulan masing-masing. Tenaga pengajar juga tidak menetapkan bentuk pembentangan yang perlu dibuat dan pelajar bebas untuk menggabungkan pelbagai bentuk komunikasi lisan dalam pembentangan mereka. Melalui pembentangan yang dibuat di dalam kelas, bentuk bahasa badan yang menyerlah akan dibincangkan dalam kertas kerja ini.

A. Persepsi pelajar terhadap bahasa badan

Terdapat pelajar yang dapat memahami kepentingan penggunaan bahasa badan dalam komunikasi lisan. Berdasarkan pemerhatian yang dilakukan di dalam kelas bahasa Melayu, terdapat pelajar yang dapat menggabungkan penggunaan bahasa badan yang baik di samping komunikasi lisan. Misalnya terdapat kumpulan pelajar yang memahami kepentingan bahasa badan dengan menjaga komunikasi

renungan mata, mimik muka dan pergerakan tangan dengan baik. Bahasa badan yang dipamerkan selari dengan makna yang ingin disampaikan. Bagi aspek renungan mata misalnya, terdapat pelajar yang dapat memandangi ke arah audiens semasa membuat pembentangan. Ada juga pelajar yang membuat pembentangan dalam bentuk forum juga tidak mengetepikan komunikasi mata. Mereka memandangi ahli-ahli forum dan juga audiens. Walau bagaimanapun terdapat juga pelajar yang membaca nota kecil yang dibawa ketika pembentangan. Hal ini menyebabkan komunikasi mata terjejas. Pelajar ini kebanyakannya menganggap penggunaan bahasa badan tidak penting dalam komunikasi lisan. Mereka lebih menfokuskan intonasi dan kelancaran dalam menyampaikan isi.

B. Bahasa badan menghidupkan p & p bahasa

Adakah kata-kata yang diujarkan hidup atau kaku? Hal ini penting dilihat melalui penggunaan bahasa badan. Apabila pelajar menggabungkan penggunaan bahasa badan dalam pembentangan, pengkaji melihat suasana kelas lebih hidup berbanding kata-kata yang kaku tanpa disulami dengan bahasa badan. Pelajar yang berjaya menghidupkan suasana pembentangan apabila menciptakan proses komunikasi dengan gabungan bahasa badan di dalamnya. Antaranya dapat dilihat melalui kumpulan yang melakukan pergerakan dan bijak menggunakan ruang kelas tersebut. Ada pelajar yang berlakon menjadi tenaga pengajar di depan, ada yang menjadi pelajar yang duduk di tengah, di kanan dan di kiri kelas. Suasana pembentangan begitu hidup dan segar. Walau bagaimanapun terdapat kumpulan pelajar yang hanya membaca sahaja isi yang mereka sediakan secara bergilir-gilir. Kata-kata tanpa bahasa badan dilihat kaku dan tidak menghidupkan suasana pembentangan.

C. Bahasa badan yang bermakna

Makna dapat disampaikan melalui bahasa badan. Hal ini dapat dilihat apabila renungan mata pembentang ke arah audiens yang bisu. Pasti makna yang dibawa meminta untuk audiens memberikan tumpuan kepada pembentangan. Selain itu, terdapat juga pelajar yang meminta audiens memberikan maklum balas dengan pergerakan badan, iaitu menunjukkan jari ataupun berjalan menghampiri audiens tersebut. Kening yang berkerut pula memberikan makna kepada audiens bahawa jawapan yang diberikan tidak jelas ataupun salah. Senyuman dan renungan mata juga turut memberikan makna yang tersendiri dalam komunikasi lisan. Misalnya senyuman dan renungan mata akan melambangkan mesra audiens.

D. Bahasa badan melambangkan mesra audiens

Adakah pelajar-pelajar tersebut mesra audiens? Mesra audiens atau tidak mesra audiens juga dapat dilihat melalui penggunaan bahasa badan, iaitu lebih khusus kepada ekspresi muka. Menurut Knapp dan Hall (2006), "*the face is rich in communicative potential*" (hlm. 260). Hal ini dapat dilihat melalui komunikasi senyuman dan komunikasi renungan mata.

Pelajar yang memulakan pembentangan dengan menyajikan senyuman kepada audiens dapat mewujudkan suasana yang mesra di samping renungan mata ke arah audiens. Seterusnya senyuman yang terpancar di wajah pelajar semasa pembentangan turut melambangkan mesra audiens. Walau bagaimanapun, terdapat juga pelajar yang mempunyai senyuman yang 'mahal' kerana tidak mempamerkannya ketika pembentangan. Renungan mata juga lebih berpusatkan nota kecil yang dibawa. Audiens dalam masa yang sama kurang memberikan perhatian kerana mereka merasa tidak hadir bersama-sama dengan pembentangan tersebut. Hal ini perlu dilihat semula oleh pengkaji lain kerana bahasa badan turut mempengaruhi tumpuan audiens dalam komunikasi lisan.

E. Emosi selari dengan penyampaian

Adakah emosi juga mempengaruhi bahasa badan dalam komunikasi lisan? Jawapannya pastilah mempengaruhi kerana emosi yang selari akan menghasilkan penyampaian yang berkesan. Pelajar yang pandai mengawal emosi agar selari dengan penyampaian secara keseluruhannya akan mempengaruhi keberkesanan pembentangan. Misalnya ketika membentangkan mengenai kedudukan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu dan bahasa pemersatu, pelajar mempamerkan riak wajah yang gembira akan memberikan keyakinan kepada audiens. Manakala ketika pelajar membincangkan mengenai kesantunan bahasa yang kian pudar pula mempamerkan riak wajah yang sedih dan kecewa akan memberikan kesan kepada audiens. Bagi aspek ini, terdapat juga pelajar yang sukar untuk mempamerkan emosi yang selari dengan isi yang hendak disampaikan. Misalnya pembentangan berkaitan dengan percampuran bahasa tidak diselarikan dengan emosi kecewa. Pelajar sepatutnya berasa kecewa apabila melihat fenomena percampuran bahasa yang sangat menyerlah kini.

V. KESIMPULAN

Kepentingan komunikasi bukan lisan dalam rantaian komunikasi pastinya tidak dapat disangkal lagi. Komunikasi bukan lisan dapat diibaratkan seperti butiran mutiara yang dapat menyerlahkan lagi proses komunikasi lisan agar rantaian komunikasi itu memberikan kesan kepada 'pemainnya'. Dalam erti kata yang lebih mudah, aspek komunikasi bukan lisan perlu hadir bersama-sama dengan komunikasi lisan untuk melahirkan proses komunikasi yang lebih efektif. Penggunaan bahasa badan yang sesuai dengan corak penyampaian dapat menghidupkan suasana p & p serta menarik minat dan mengukuhkan minat pelajar. Kajian empirikal berkaitan dengan penggunaan bahasa badan sangat diperlukan dan berguna kepada pendidik khususnya agar dapat mencorakkan proses p & p ke arah melahirkan generasi yang bukan sahaja menguasai pelbagai bahasa tetapi juga dapat menguasai pelbagai kinersik (gerakan anggota badan ketika berkomunikasi).

RUJUKAN

- Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. (2010). *Panduan pengucapan awam* (edisi kedua). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- DeVito, J. (2000). *Human communication: The basic course*. New York: Addison Wesley Longman.
- DeVito, J. A. (2002). *The interpersonal communication book* (9th edition). New York: Longman
- Dunn, L. J. (1998). *Nonverbal communication: Information conveyed through the use of body language*. Diakses pada 8 Januari 2014, daripada <http://clearinghouse.missouriwestern.edu>
- Gregersen, T. S. (2007). *Language learning beyond words: Incorporating body language into classroom activities*. Diakses pada 8 Januari 2014, daripada www.nus.edu.sg.
- Gregersen, T. S. (2009). *Recognizing visual and auditory cues in the detection of foreign-language anxiety*. Diakses pada 8 Januari 2014, daripada www.teslcanadajournal.ca
- Ivy Deidre Mangkau. (2012). Penguasaan kemahiran komunikasi dalam kalangan pelajar Universiti tun Hussein Onn Malaysia. Diakses pada 8 Januari 2014, daripada eprints.uthm.edu.my
- Khairul Anuar A. Rahman. (2012). Disposisi guru berkesan: Personaliti dan kemahiran komunikasi. *Akademika* 82(2), hlm.37-44.
- Knapp, M. & Hall, J. (2006). *Nonverbal communication in human interaction*. Belmont, CA: Thomson Wardsworth.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent messages*. Belmont California: Wadsworth Pub. Co.
- Mohd Safiee Hj. Idris, Hj. Ashari Sikor, Siti Zahara Mohd Ariff, Mohd Zaid Mustaffa, Ahmad Rizal Madar & Latifah Md. Ariffin. (2008). *Komunikasi interpersonal dalam pengajaran di kalangan guru-guru teknikal Sekolah Menengah Teknik di Melaka*. Diakses pada 8 Januari 2014, daripada eprints.uthm.edu.my.
- Mohd. Baharudin Othman dan Mohd. Khairie Ahmad. (2004). *Pengantar komunikasi*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Moore, K. D. (2001). *Classroom teaching skills*. London: MacGraw-Hill.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nik Hassan Basri Nik Ab. Kadir. (2003). *Teori bahasa: Implikasinya terhadap pengajaran tatabahasa*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah & Rahimi Che Aman. (2009). Kemahiran komunikasi guru pelatih Universiti Sains Malaysia. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24, hlm. 125-142.
- Tan Meng Guat. (2013). Komunikasi interpersonal dalam kalangan pelajar institute pendidikan guru semasa praktikum. *Jurnal Penyelidikan IPG KBL*, 11, hlm. 1-16.