

JOE NAVARRO

Mantan Agen FBI Spesialis Komunikasi Nonverbal



ASAL
TARIF;
UNAKA
ANTU;
JNON;
LAPAK;
ERBAL;
ANGSANGAT;
WALAH;
KASANYAMAN/TAK;
A MENGGUNAKAN;
AN DIRI UNTUK MEMB;
EBIH EFEKTI;
JL. MEMULAI;
BUH; BAHAS;
CALCERITAT;
JNER JBAJIA;
ERILAKUNON;
JUNAKAN KAK;
J TORSO; BAHIA;
JANG DADA; DA;
VERBAL TORSO; F;
JAK YANG PENTING;
BAHASA NONVE;
NONVERBAL;
MENGUNAKA;
MENILAI SUAS;
TERAPA CATATAN PEN;
BAL LENGAK; MELICEN;
AL TANGAN DAN JARI; BAC;
PILAN PAN BA;
CARU; PER;
DIME; AV;
TANG; Y;
WOK;
IG ME;
AT ME;
ES; P;
AT ME;
ESAN;
VERBAL TA;
KIRAN; BAH;

CARA CEPAT MEMBACA BAHASA TUBUH

"Karya Joe Navarro telah teruji. Sehingga Anda dapat memahami perasaan, pikiran, dan tujuan orang disekitar Anda."

— David Givens, Ph.D, penulis *Love Signals*

TENTANG PENULIS



JOE NAVARRO (lahir 1953) adalah penulis, pembicara, dan mantan agen FBI. Setelah mendapatkan gelar *Bachelor of Science* Administrasi Keadilan di Brigham Young University dan kemudian gelar *Master of Arts* Hubungan Internasional di Slippery Rock University of Pennsylvania,

Navarro bekerja sebagai agen khusus FBI dan pengawas di bidang Kontra Intelijen dan Penilaian Perilaku selama 25 tahun. Dia adalah salah satu anggota pendiri dari tim elit FBI Behavioral Analysis Program dan juga menjabat sebagai Komandan SWAT Team Commander dan Bureau Pilot. Sejak pensiun dari FBI, Navarro menulis buku dan pengajar untuk membagikan pengalamannya tentang perilaku manusia. Sejak 2003 Navarro telah menjadi konsultan untuk State Department dan Intergovernmental Research.

Navarro telah menulis lima buku. *What Every Body is Saying* adalah buku yang paling laris tentang bahasa tubuh,

terjual sekitar 150.000 eksemplar dan telah diterjemahkan ke dalam 16 bahasa. Serta menulis serangkaian cerita pendek untuk *e-book*, ditulis khusus untuk Amazon Kindle. Dari 2008-2010 adalah kontributor tetap untuk majalah *Bluff*. Tahun 2009, Navarro telah menjadi kontributor tetap untuk *Psychology Today Magazine* dan menulis *Every Body's Talking* untuk edisi spesial *Washington Post*.



MARVIN KARLINS (lahir 1941) adalah Profesor Manajemen di University of South Florida. Dia menerima gelar *Bachelor of Arts* dari University of Minnesota dan gelar Ph.D. Psikologi dari Princeton University. Dia telah menulis 24 buku dan lebih dari 200 artikel dalam jurnal profesional, akademis, dan popular. Selain kegiatan menulis, Dr Karlins telah diwawancara di radio dan *talk show* televisi, juga menjabat sebagai konsultan internasional untuk perusahaan-perusahaan besar, dengan fokus usahanya dalam industri penerbangan (di mana dia bekerja dengan Singapore Airlines selama 20 tahun). Dr Karlins saat ini adalah Profesor Manajemen di jurusan bisnis University of South Florida dan tinggal di Riverview, Florida bersama istri dan putrinya.

Untuk nenekku, Adelina, kasihnya telah mengubah
seorang anak kecil menjadi pria dewasa.

—JOE NAVARRO

Untuk istriku, Edyth, yang telah memberkatiku
dengan cintanya dan mengajarkanku makna
menjadi manusia yang peduli.

—MARVIN KARLIN

CARA CEPAT MEMBACA BAHASA TUBUH

Diterjemahkan dari
What Every Body is Saying

karya Joe Navarro, Marvin Karlins
Copyright ©2008, Joe Navarro

Hak cipta dilindungi undang-undang
All rights reserved

Hak terjemahan ke dalam Bahasa Indonesia
ada pada PT. Zaytuna Ufuk Abadi

Pewajah Sampul: Giet—Change Creative
Tata Letak Isi: EMW—Change Creative
Editor: Daniel Bukit
Penyunting: Ati Cahayani

Cetakan I: Juni 2014
Cetakan II: Oktober 2014

ISBN: 978-602-1139-09-7

CHANGE

(imprint PT. Zaytuna Ufuk Abadi)

Jl. Masjid Al-Hidayah No. 1A,
Jati Padang, Pasar Minggu 12510,
Jakarta Selatan, INDONESIA

Phone: 021 7802264

“Like” us on Facebook: Change Publisher
Follow us on Twitter: @penerbitchange
Email: changepublisher@gmail.com
Web: <http://changepublications.com/>



DAFTAR ISI

Tentang Penulis — i

Prakata: Aku ‘Melihat’ yang Kau Pikirkan oleh Marvin Karlins, Ph.D. — vii

Pendahuluan — xiii

1. Menguasai Rahasia Komunikasi Nonverbal—1

Apakah Sebenarnya Komunikasi Nonverbal Itu? | Menggunakan Perilaku Nonverbal Untuk Membantu Hidup Anda | Penguasaan Komunikasi Nonverbal Membutuhkan Kerja Sama | Siapakah Yang Menggunakan Perilaku Nonverbal?

2. Warisan Otak *Limbic*—33

Otak *Limbic* Yang Sangat Elegan | Respons *Limbic* Kita Adalah Sistem “3 F” Perilaku Nonverbal | Rasa Nyaman/Tak Nyaman dan Penenangnya | Menggunakan Tanda-Tanda Penenangan Diri Untuk Membaca Orang Dengan Lebih Efektif | Catatan Akhir Tentang Warisan Otak *Limbic*

3. Memulai Pelajaran Tentang Bahasa Tubuh: Bahasa Nonverbal Kaki Dan Tungkai—79

Cerita Tentang Kaki Yang Evolusioner | Bagian Tubuh Yang Paling Jujur | Perilaku Nonverbal Penting Yang Menggunakan Kaki | Rangkuman

4. **Tips Tentang Torso: Bahasa Nonverbal Torso: Pinggang, Dada, dan Pundak—125**
Perilaku Nonverbal Torso, Pinggang, Dada, Dan Pundak Yang Penting | Catatan Akhir Tentang Torso Dan Bahu
5. **Meraih Pengetahuan: Bahasa Nonverbal Lengan—159**
Perilaku Nonverbal Lengan Yang Penting | Menggunakan Isyarat Lengan Untuk Menilai Suasana Hati Atau Perasaan | Beberapa Catatan Penting Tentang Bahasa | Nonverbal Lengan
6. **Mencengkeram: Bahasa Nonverbal Tangan dan Jari—197**
Bagaimana Penampilan Dan Bahasa Nonverbal Memengaruhi Persepsi Hubungan Antarpribadi | Membaca Bahasa Nonverbal Tangan | Tangan Yang Menunjukkan Kepercayaan Diri Tinggi | Ibu Jari | Gerakan Tangan Yang Menunjukkan Rasa Rendah Diri Atau Stres | Perubahan Dalam Gerakan Tangan Dapat Membuka Informasi Penting | Beberapa Pesan Penutup Tentang Bahasa Nonverbal Tangan Dan Jari
7. **Kanvas Pikiran: Bahasa Nonverbal Wajah—243**
Tampilan Emosi Negatif Dan Positif Di Wajah | Memaknai Perilaku Nonverbal Mata | Memahami Bahasa Nonverbal Mulut | Perilaku Nonverbal Wajah Lainnya | Gerakan Wajah Yang Melawan Gaya Tarik Bumi | Pesan Penutup Tentang Wajah
8. **Mendeteksi Kebohongan: Lanjutkan Dengan Hati-Hati!—301**
Kebohongan: Topik Yang Layak Dipelajari | Pendekatan Baru Untuk Mengenali Kebohongan | Dua Pola Utama Perilaku Nonverbal, Untuk Mendeteksi Tipuan | Perilaku Nonverbal Tertentu Yang Perlu Dipertimbangkan Saat Mendeteksi Kebohongan | Catatan Penutup
9. **Beberapa Pesan Penutup—345**

Daftar Pustaka — 348



PRAKATA

AKU 'MELIHAT' YANG KAU PIKIRKAN

MARVIN KARLINS, PH.D.

Pria itu duduk dengan kaku di kursi yang terletak di ujung meja. Dengan hati-hati, ia merangkai jawaban atas pertanyaan agen FBI. Ia bukan tersangka utama kasus pembunuhan. Alibinya dapat dipercaya, dan ia terdengar jujur. Namun, penyidik tetap menekan. Dengan segala kemungkinan sebagai tersangka, pria tersebut ditanyai sejumlah pertanyaan tentang pembunuhan bersenjata:

“Apabila kau melakukan pembunuhan ini, apakah kau akan menggunakan senjata api?”

“Apabila kau melakukan pembunuhan ini, apakah kau akan menggunakan pisau?”

“Apabila kau melakukan pembunuhan ini, apakah kau akan menggunakan cangkul es?”

“Apabila kau melakukan pembunuhan ini, apakah kau akan menggunakan palu?”

Salah satu senjata, cangkul es, telah digunakan dalam pembunuhan, namun informasi tersebut dirahasiakan dari publik. Dengan demikian, hanya pelaku pembunuhan yang tahu senjata apa yang digunakan sebagai alat pembunuhan.

Saat agen FBI membacakan daftar senjata, ia mengawasi tersangka dengan saksama. Saat ‘cangkul es’ disebutkan, kelopak mata sang pria mengatup kuat hingga agen FBI menyebutkan jenis senjata berikutnya. Sang agen serta merta menangkap arti kedipan mata yang dilakukan si tersangka. Sejak saat itu, tersangka yang tak terlalu penting menjadi tokoh utama dalam investigasi. Sang pria akhirnya mengakui perbuatannya.

Joe Navarro adalah orang yang sangat beruntung dan tokoh yang luar biasa. Selama 25 tahun di FBI, selain mengungkap pembunuhan “cangkul es”, ia dikenal karena kelihaiannya mengungkap sejumlah tindak kriminal penting, termasuk “si ahli mata-mata”. Bagaimana ia melakukan semua ini? Bila Anda bertanya kepadanya, maka ia akan berkata, “Aku berhasil karena dapat membaca perilaku manusia.” Joe telah menghabiskan kariernya untuk mempelajari, mempertajam, dan menerapkan ilmu komunikasi nonverbal, yaitu ekspresi wajah, bahasa tubuh, gerakan fisik (*kinesics*), jarak tubuh (*proxemics*), sentuhan (*haptics*),

postur, bahkan pakaian. Hal itu semua berfungsi untuk menginformasikan apa yang dipikirkan orang, bagaimana mereka berperilaku, dan apakah perilaku mereka asli atau palsu. Ini bukan kabar baik bagi para pelaku kriminal, teroris, dan mata-mata. Mereka biasanya secara tak sadar memberikan sinyal tubuh nonverbal yang lebih dari memadai, sehingga pikiran dan tujuan mereka menjadi transparan dan mudah dideteksi.

Namun, ini berita yang baik untuk para pembaca. Dengan pengetahuan tentang bahasa nonverbal, Joe telah menjadi ahli “penangkap mata-mata”, “detektor penipu”, dan instruktur di FBI. Ilmu inilah yang akan ia ajarkan kepada Anda, sehingga Anda dapat memahami perasaan, pikiran, dan tujuan orang-orang di sekitar Anda dengan lebih baik. Sebagai penulis dan pendidik yang berpengalaman, Joe akan mengajari kita cara untuk melakukan pengamatan serta mendeteksi dan menafsirkan perilaku nonverbal orang lain sehingga Anda dapat berinteraksi dengan lebih sukses. Baik untuk kepentingan bisnis ataupun kepuasan, pengetahuan ini akan memperkaya dan membuat hidup Anda lebih bermakna.

Hal-hal yang akan dibagikan oleh Joe dalam buku ini tidak dikenal oleh komunitas ilmuwan 15 tahun yang lalu. Melalui perkembangan teknologi pemindai otak dan saraf beberapa tahun terakhir, ilmuwan akhirnya mengakui validitas ilmu perilaku yang akan dijelaskan oleh Joe.

Joe telah berpengalaman selama 25 tahun untuk menggunakan ilmu perilaku nonverbal dalam tugasnya sebagai agen khusus FBI. Selain pengalamannya, penemuan terakhir dalam bidang psikologi, neurobiologi, kedokteran, sosiologi, kriminologi, ilmu komunikasi, dan antropologi membuat Joe memiliki kualifikasi untuk membantu Anda sukses dalam memahami komunikasi nonverbal. Keahliannya telah diakui dan diterapkan di seluruh dunia. Selain kesibukannya sebagai narasumber dalam acara Today Show di NBC, Headline News di CNN, Cable News di Fox, dan Good Morning America di ABC, ia masih menjadi pembicara dalam berbagai seminar tentang komunikasi nonverbal untuk FBI dan CIA dan juga untuk komunitas intelijen. Ia menjadi konsultan di industri perbankan dan asuransi serta sejumlah firma hukum di Amerika Serikat serta di beberapa negara lain. Joe juga mengajar di Universitas Saint Leo dan sejumlah sekolah kedokteran di Amerika Serikat, di mana pengetahuan uniknya tentang komunikasi nonverbal menarik minat banyak kalangan, termasuk dokter yang harus menganalisis pasien dengan lebih akurat dan lebih cepat. Kombinasi dari kemampuan akademis, tuntutan pekerjaan, dan keahlian untuk menganalisis komunikasi nonverbal di kehidupan sehari-hari serta di situasi berisiko tinggi telah menempatkan Joe pada posisi khusus. Dia pun menjadi “guru” dari para ahli nonverbal, seperti yang akan Anda temukan dalam buku ini.

Setelah bekerja dengan Joe, menghadiri seminarnya, dan menggunakan ide-idenya dalam kehidupan saya, saya yakin bahwa materi di buku ini mewakili perkembangan penting dalam pemahaman kita tentang semua hal yang nonverbal. Saya mengatakan ini sebagai psikolog terlatih yang terlibat dalam proyek penulisan buku ini, karena saya tertarik pada karya pertama Joe tentang pemanfaatan pengetahuan ilmiah pada komunikasi nonverbal untuk mencapai tujuan profesional dan kesuksesan pribadi.

Saya juga terkesima dengan pendekatan Joe yang hati-hati dan selalu masuk akal terhadap topik ini. Seperti contohnya, bila observasi nonverbal membantu kita untuk mendapatkan hasil yang “akurat” tentang ragam perilaku, Joe mengingatkan kita bahwa penggunaan bahasa tubuh untuk mendeteksi kebohongan adalah tugas yang sulit dan menantang. Ini merupakan pandangan yang penting walaupun jarang diakui oleh orang umum atau komunitas penegak hukum. Pandangan tersebut juga berfungsi sebagai pengingat yang penting untuk berlaku hati-hati sebelum Anda mengatakan, seseorang jujur ataupun tidak jujur berdasarkan perilaku nonverbalnya.

Berbeda dari buku-buku lain yang mengupas tentang perilaku nonverbal, informasi yang dijabarkan dalam buku ini didasarkan pada fakta ilmu pengetahuan dan temuan lapangan, bukan berdasarkan opini personal dan spekulasi biasa. Buku ini juga menggarisbawahi hal yang kerap tak

dihiraukan dalam karya-karya yang lain: peran penting sistem *limbic* dalam otak manusia dalam memahami dan menggunakan isyarat nonverbal secara efektif. Bahasa tubuh dapat menjadi keahlian Anda. Buku ini didesain untuk memenuhi kebutuhan Anda yang ingin mempelajari komunikasi nonverbal karena Anda ingin sukses dalam pekerjaan Anda atau hanya ingin menjalin komunikasi yang lebih baik dengan teman dan keluarga. Kelancaran dalam “membaca” bahasa nonverbal membutuhkan pemahaman yang baik atas isi bab-bab berikut. Selain itu, diperlukan komitmen untuk meluangkan sejumlah waktu dan energi guna mempelajari dan menerapkan ajaran Joe dalam kehidupan Anda sehari-hari.

Agar Anda bisa membaca orang dengan sukses, Anda perlu mempelajari perilaku nonverbal, menciptakan kode, dan menggunakan perilaku nonverbal untuk menebak tindakan manusia. Dan, itu adalah tugas yang layak mendapatkan perhatian Anda. Tugas tersebut memberikan banyak manfaat atas upaya yang telah dilakukan. Maka, jangan pergi kemana-mana, bukalah halaman selanjutnya, dan bersiaplah untuk mempelajari serta menyaksikan perilaku nonverbal yang akan diajarkan Joe. Tak lama lagi, hanya dengan tatapan sesaat, Anda akan mengetahui apa yang dikatakan oleh semua orang melalui bahasa tubuhnya.

* * *



PENDAHULUAN

Sewaktu saya mulai menulis bagian awal buku ini, saya menyadari bahwa proyek ini akan memakan waktu yang lama. Pembuatan buku bukan diawali oleh minat saya yang ingin membaca perilaku nonverbal, atau keinginan untuk menjadikan ilmu ini menjadi bahan akademis, ataupun dorongan dari FBI. Namun, buku ini diawali oleh dorongan keluarga saya beberapa tahun sebelumnya.

Saya mempelajari cara untuk membaca perilaku orang lain dari orangtua saya, Albert dan Mariana Lopez, serta nenek saya, Adelina Paniagua Espino. Yang dengan cara mereka masing-masing telah mengajari saya sesuatu yang berbeda tentang kekuatan dan pentingnya komunikasi nonverbal. Dari ibu, saya belajar bahwa komunikasi nonverbal sangat berharga saat berhubungan dengan orang lain. Ibu saya mengajari saya, perilaku yang sangat halus

dapat membuat suasana menjadi kaku atau seseorang merasa nyaman. Itu adalah bakat yang selalu dilakukan seumur hidupnya. Dari ayah, saya belajar tentang kekuatan berekspresi. Dengan satu tatapan, ia dapat mengomunikasikan banyak hal dengan cara yang sangat jelas. Ia adalah pria yang menuntut penghargaan. Dan dari nenek, saya belajar bahwa perilaku kecil memiliki dampak yang luas. Sebuah senyuman, anggukan, sentuhan lembut di waktu yang tepat dapat menyampaikan banyak arti dan bahkan dapat menyembuhkan. Mereka mengajari saya hal-hal tersebut setiap hari. Dan dengan melakukannya, hal tersebut menyiapkan saya untuk mengobservasi dunia sekitar dengan lebih tajam. Saya pun belajar untuk membaca perilaku orang lain dari orang-orang yang saya sebutkan dalam buku ini.

Saat saya berada di Universitas Bingham Young, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend, dan Dean Clive Winn II mengajari saya banyak hal tentang pekerjaan polisi dan cara mengobservasi pelaku tindak kriminal. Belakangan, saat berada di FBI, orang-orang seperti Doug Gregory, Tom Riley, Julian “Jay” Koerner, Dr. Richard Ault, dan David G. Major mengajari saya tentang kontra-intelijen dan perilaku untuk memata-matai. Saya juga harus berterima kasih kepada Dr. John Schafer, mantan agen FBI dan anggota elit Biro Program Analisis Perilaku, yang mendorong saya untuk menulis dan memperbolehkan saya menjadi rekan

narasumbernya dalam berbagai acara. Marc Reeser, yang selalu bersama saya dalam lubang pengintaian untuk menangkap mata-mata, juga layak mendapat penghormatan. Untuk rekan-rekan kerja saya yang lain, yang bertugas di Divisi Keamanan Nasional FBI, saya ucapkan terima kasih atas dukungan kalian.

Bertahun-tahun, FBI memastikan bahwa kami diajari hal-hal terbaik. Dan saat berada di bawah pengawasan Profesor Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella M. DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy, dan Judy Burgoon, saya belajar tentang riset komunikasi nonverbal secara langsung maupun melalui tulisan mereka. Saya menjalin persahabatan dengan mereka, termasuk David Givens, yang mengepalai Pusat Studi Nonverbal di Spokane, Washington. Tulisan-tulisannya, ajarannya, dan peringatannya saya pelajari dengan sungguh-sungguh. Riset dan tulisan mereka telah memperkaya hidup saya, dan saya akan memasukkan karya mereka dalam buku ini, termasuk tokoh-tokoh lainnya seperti Desmond Morris, Edward Hall, dan Charles Darwin, yang memulai semuanya dengan buku perdananya *The Expression of the Emotions in Man and Animals*.

Saat para ahli dan profesor membantu saya dengan kerangka akademis, yang lainnya berkontribusi pada proyek ini dengan cara mereka masing-masing, dan saya harus menyebutkan mereka satu per satu. Teman baik saya,

Elizabeth Lee Barron, di Universitas Tampa. Ia adalah utusan Tuhan saat saya harus berurusan dengan riset. Saya juga berutang kepada Dr. Phil Quinn dari Universitas Tampa dan kepada Professor Barry Glover di Universitas Saint Leo atas pertemanan mereka selama bertahun-tahun dan kesediaan mengakomodasi jadwal perjalanan saya yang padat.

Buku ini tak akan sama tanpa foto-foto, dan untuk hal ini saya berterima kasih atas hasil karya fotografer ternama Mark Wemple. Penghargaan juga saya sampaikan kepada Ashlee B. Castle, asisten administrasi saya, yang saat ditanya kesediaannya untuk menjadi model wajah dalam buku, hanya berkata “Tentu, kenapa tidak?” Kalian adalah orang-orang yang hebat. Saya juga ingin berterima kasih kepada artis Tampa, David R. Andrade atas karya ilustrasinya.

Matthew Benjamin, editor saya yang penyabar di HarperCollins, yang telah menjadikan proyek ini berhasil. Dia layak mendapat pujian saya karena ia telah menjadi seorang profesor sejati dan sempurna. Pujian juga saya tujuhan kepada editor eksekutif, Toni Sciarra, yang bekerja dengan sangat rajin untuk menyelesaikan buku ini. Matthew dan Toni bekerja dengan tim yang hebat dari HarperCollins, termasuk editor Paula Cooper. Saya berutang banyak kepadanya. Dan seperti sebelumnya, saya ingin mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada

Dr. Marvin Karlins yang telah membentuk ide-ide saya menjadi buku ini dan telah memberi kata pengantar yang sangat baik.

Penghormatan saya tujuhan untuk teman baik saya, Dr. Elizabeth A. Murray, seorang ilmuwan sejati dan pendidik, yang telah meluangkan waktu dari jadwal mengajarnya yang padat untuk mengedit naskah ini dan membagi pengetahuannya yang banyak tentang tubuh manusia.

Untuk semua anggota keluarga saya, yang dekat dan jauh, saya ucapan terima kasih karena telah menoleransi kesibukan menulis saya. Kepada Luca, *muito obrigado*, yang berarti, terima kasih banyak. Kepada anak perempuan saya, Stephanie, setiap hari saya berterima kasih atas kelahiranmu yang penuh cinta.

Semua individu ini telah berkontribusi pada pembuatan buku ini dengan berbagai cara; pengetahuan dan ilmu mereka, kecil dan besar, dibagi dengan Anda. Saya menulis buku ini dengan kesadaran bahwa Anda akan menggunakan informasi dalam buku ini di kehidupan Anda sehari-hari. Untuk itu, saya bekerja dengan tekun untuk memberi ilmu dan informasi empiris secara detail dan jelas. Apabila ada kesalahan dalam buku ini, maka itu menjadi tanggung jawab saya.

Ada pepatah latin, *”Qui docet, discit”* (ia yang mengajarkan, belajar). Dalam banyak hal, menulis adalah bagian dari proses belajar dan memahami, dan hal ini menjadi

kebahagiaan yang sempurna. Saat Anda mencapai bagian akhir buku ini, saya berharap bahwa Anda juga akan mendapatkan ilmu yang berharga tentang cara berkomunikasi secara nonverbal. Dan dengan mengetahui apa yang setiap orang katakan melalui tubuhnya, hidup Anda akan diperkaya, seperti juga hidup saya.

Joe Navarro
Tampa, Florida
Agustus 2007

MENGUASAI RAHASIA KOMUNIKASI NONVERBAL

Setiap kali saya mengajari orang tentang “bahasa tubuh”, pertanyaan ini selalu diajukan, “Joe, apa yang membuatmu tertarik mempelajari perilaku nonverbal?” Ini bukan sesuatu yang saya rencanakan. Ini pun bukan akibat ketertarikan pada topik ini sejak lama. Alasannya lebih sederhana dari itu semua. Ini merupakan ketertarikan yang diawali oleh kebutuhan untuk beradaptasi pada lingkungan yang benar-benar baru dengan sukses. Saat saya berusia delapan tahun, saya tiba di Amerika sebagai seorang pengungsi dari Kuba. Kami meninggalkan kampung halaman beberapa bulan setelah invasi Bay of Pigs. Saat itu, kami berpikir bahwa kami hanya akan tinggal sementara sebagai pengungsi.

Karena tidak dapat berbicara Bahasa Inggris, saya melakukan hal yang dilakukan oleh ribuan imigran lainnya.

Saya belajar untuk segera berbaur dengan teman-teman sekolah. Saya harus memahami dan sensitif terhadap “bahasa tubuh” atau perilaku nonverbal orang-orang di sekitar saya.

Bahasa tubuh menjadi bahasa yang dapat saya terjemahkan dan mengerti dengan cepat. Dalam pemikiran saya sebagai anak kecil, saya melihat tubuh manusia sebagai sebuah papan iklan yang menyampaikan (mengiklankan) pemikiran orang tersebut melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan gerakan fisik yang dapat saya baca. Seiring berlalunya waktu, saya pun mempelajari bahasa Inggris dan kehilangan kemampuan bahasa Spanyol saya. Namun, kemampuan memahami bahasa nonverbal tak pernah saya lupakan. Di kemudian hari, saya sadari bahwa saya selalu bergantung pada komunikasi nonverbal di masa muda saya.

Saya menggunakan bahasa tubuh untuk mengetahui apa yang ingin dikatakan oleh teman dan guru kepada saya, dan apa yang mereka rasakan tentang saya. Salah satu hal yang saya perhatikan, murid dan guru yang menyukai saya dengan tulus akan mengangkat alis mata mereka saat melihat saya berjalan masuk ke kelas. Di sisi lain, orang-orang yang tak terlalu bersahabat kepada saya akan sedikit memicingkan mata saat saya muncul. Itu adalah perilaku yang tak pernah saya lupakan. Saya dan imigran lainnya menggunakan bahasa nonverbal ini untuk mengevaluasi dan membangun pertemanan, untuk berkomunikasi, untuk

menjauhi musuh, serta untuk membangun hubungan yang sehat. Tahun-tahun berikutnya, saya menggunakan sinyal mata yang sama untuk mengungkap kasus kriminal sebagai agen khusus di Biro Investigasi Federal (FBI) (lihat kotak 1).

Berdasarkan pengalaman, pendidikan, dan pelatihan, saya akan mengajari Anda untuk melihat dunia sebagai seorang ahli komunikasi nonverbal dari FBI. Anda akan melihat dunia sebagai lingkungan yang terlihat jelas dan dinamis di mana interaksi antarmanusia bersinggungan dengan informasi dan melihat dunia sebagai tempat untuk menggunakan bahasa nonverbal tubuh guna memperkaya pengetahuan Anda tentang hal-hal yang dipikirkan, dirasakan, serta direncanakan orang. Pengetahuan ini akan membantu Anda untuk memiliki kelebihan dibandingkan orang di sekitar Anda. Pengetahuan ini juga akan memberi Anda pandangan tentang perilaku manusia yang tak tampak di permukaan.

APAKAH SEBENARNYA KOMUNIKASI NONVERBAL ITU?

Komunikasi nonverbal sering dikatakan sebagai perilaku nonverbal atau bahasa tubuh. Ini adalah cara untuk menyampaikan informasi, seperti kata-kata. Namun, “kata-kata” tersebut disampaikan melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, sentuhan (*haptics*), gerakan fisik (*kinesics*),

postur, hiasan tubuh (pakaian, perhiasan, tatanan rambut, tato), dan bahkan intonasi, dan volume suara seseorang (bukan isi pembicaraan). Sekitar 60-65 persen komunikasi antarpribadi terdiri dari perilaku nonverbal dan, saat bercinta, seratus persen komunikasi di antara pasangan terdiri dari komunikasi nonverbal (Burgoon, 1994, hal. 229-285).

KOTAK 1: DALAM KEDIPAN MATA

“Gerakan mata” adalah perilaku nonverbal yang terjadi saat kita merasa terancam atau tidak menyukai apa yang kita lihat. Tindakan untuk memicingkan mata (seperti yang dilakukan teman kelas saya) dan menutup atau melindungi mata kita adalah perilaku yang tumbuh untuk melindungi otak dari “penglihatan” yang tak diharapkan dan mengomunikasikan hinaan terhadap orang lain.

Sebagai seorang penyidik, saya menggunakan perilaku gerakan mata untuk membantu saya mengungkap kasus tragis pembakaran sebuah hotel di Puerto Rico yang menewaskan 97 orang. Seorang petugas keamanan langsung dicurigai karena api membara dari wilayah tempat ia bertugas. Salah satu cara yang kami lakukan untuk memastikan bahwa pria tersebut tidak terlibat dalam pembakaran adalah dengan mengajukan pertanyaan

spesifik tentang keberadaannya sesaat sebelum api membara, saat api membara, dan apakah ia yang melakukan pembakaran. Di setiap pertanyaan, saya selalu mengamati wajahnya untuk mencari tanda-tanda gerakan mata. Matanya menutup hanya saat ditanyai soal keberadaannya saat api mulai membara. Anehnya, bertolak belakang dengan tanda yang ada, ia tidak tampak terganggu dengan pertanyaan, "Apakah Anda yang menyalaikan api?" Hal ini menunjukkan kepada saya bahwa yang menjadi masalah adalah lokasi keberadaannya saat api mulai membakar gedung, bukan keterlibatannya dalam menyalaikan api. Dalam investigasi lanjutan, ia mengaku telah meninggalkan posnya untuk mengunjungi kekasihnya yang juga bekerja di hotel tersebut. Sayangnya, saat ia pergi, pelaku pembakaran masuk ke area di mana ia bertugas dan menyalaikan api.

Dalam kasus ini, gerakan mata sang petugas keamanan memberi kami informasi yang dibutuhkan untuk menyusun pertanyaan yang berguna guna mengungkap kasus tersebut. Akhirnya, 3 orang pelaku yang bertanggung jawab atas pembakaran ditangkap dan dijatuhi hukuman. Petugas keamanan, walaupun lalai dan merasa bersalah, bukanlah pelaku utama.

KOTAK 2: PERILAKU BERBICARA LEBIH KUAT DARI KATA-KATA

Contoh jelas bagaimana bahasa tubuh berbicara lebih jujur dari bahasa verbal terlihat dalam kasus pemerkosaan seorang wanita muda di hutan lindung di Ariaon. Tersangka pelaku pemerkosaan ditanyai sejumlah pertanyaan oleh penyidik. Suaranya terdengar meyakinkan dan ceritanya masuk akal. Ia mengaku tidak melihat korban. Setelah ia bekerja di kebun kapas, ia belok ke kiri dan langsung kembali ke rumahnya. Saat teman saya mencatat pernyataan, saya memerhatikan si tersangka dan melihat bahwa saat ia berkata ‘belok ke kiri’ tangannya mengarah ke kanan, arah di mana aksi pemerkosaan terjadi. Bila saja saya tak mengawasinya, saya tak akan menyadari perbedaan pernyataan verbalnya (saya berbelok ke kiri) dan pernyataan nonverbalnya (tangan menunjuk ke arah kanan). Namun saat saya melihat itu, saya langsung menduga bahwa ia berbohong. Saya menunggu beberapa saat dan memastikannya lagi, si tersangka akhirnya mengakui perbuatannya.

Komunikasi nonverbal dapat membuka pikiran, perasaan, dan niat seseorang yang sebenarnya. Perilaku nonverbal memberi tahu kita tentang apa yang berada di

pikiran seseorang. Karena orang tak selalu menyadari apa yang ia komunikasikan secara nonverbal, bahasa tubuh kerap kali lebih jujur dari pernyataan verbal seseorang, yang dirancang secara sadar untuk mencapai tujuan sang pembicara (lihat kotak 2).

Saat pengamatan Anda tentang perilaku nonverbal seseorang membantu Anda memahami perasaan, niat, dan aksi seseorang atau mengklarifikasi komunikasi verbalnya, maka Anda telah sukses menandai dan menggunakan media ‘bisu’ ini.

MENGGUNAKAN PERILAKU NONVERBAL UNTUK MEMBANTU HIDUP ANDA

Para peneliti mengatakan bahwa orang yang dapat membaca dan memahami komunikasi nonverbal secara efektif serta mengatur bagaimana orang mempersepsikan dirinya akan menikmati kesuksesan dalam hidupnya dibandingkan mereka yang tak memiliki kemampuan ini (Goleman, 1995, hal. 13-92). Tujuan buku ini adalah untuk mengajari Anda cara mengamati dunia di sekitar Anda dan menentukan arti dari situasi nonverbal. Pengetahuan ini akan memperkuat interaksi personal Anda dan memperkaya hidup Anda, seperti juga hidup saya.

Satu hal yang menarik tentang perilaku nonverbal adalah kemampuannya untuk diterapkan secara universal.

Ilmu ini bekerja di mana ada interaksi manusia. Bahasa nonverbal sangat relevan di situasi apa pun dan dapat diandalkan. Saat Anda memahami arti dari sebuah perilaku nonverbal yang spesifik, Anda dapat menggunakan informasinya dalam situasi yang berbeda-beda dan dalam semua jenis lingkungan. Faktanya, sulit bagi kita untuk berinteraksi secara efektif tanpa menggunakan isyarat nonverbal.

Alasan orang tetap pergi ke pertemuan-pertemuan di zaman komputerisasi, sms, surel, telepon, dan konferensi video adalah karena adanya keinginan untuk mengekspresikan dan mengamati komunikasi nonverbal secara langsung. Mengapa? Karena, bahasa nonverbal sangat berpengaruh dan memiliki makna. Apa pun yang Anda pelajari dalam buku ini, Anda akan dapat menggunakanannya dalam situasi dan lingkungan apa pun.

KOTAK 3: MEMBANTU PARA DOKTER

Beberapa bulan yang lalu, saya mempresentasikan sebuah seminar kepada kelompok pemain poker tentang bagaimana menggunakan perilaku nonverbal untuk membaca tangan lawan mereka dan memenangkan lebih banyak uang dari meja poker. Karena poker adalah permainan yang menekankan pada trik dan tipuan, para pemain berminat untuk dapat membaca bahasa nonverbal

lawan mereka. Bagi mereka, membaca tanda-tanda komunikasi nonverbal penting bagi kesuksesan mereka. Saat banyak peserta yang menyukai ilmu yang saya berikan, saya terkejut dengan kemampuan para peserta seminar untuk memahami nilai pengetahuan dan menggunakan perilaku nonverbal di luar meja poker.

Dua minggu setelah sesi berakhir, saya menerima sebuah surel dari salah seorang peserta, seorang dokter umum dari Texas. Ia menulis, "Hal yang paling menakjubkan adalah, apa yang saya pelajari dalam seminar Anda juga telah membantu saya dalam hal pekerjaan. Pelajaran nonverbal yang Anda ajarkan untuk membaca pemain poker lain telah membantu saya membaca pasien saya. Sekarang, saya dapat merasakan saat pasien saya merasa tidak nyaman, percaya diri, atau tidak jujur." Pesan sang dokter mengukuhkan universalitas bahasa nonverbal dan nilai yang tertanam di dalam setiap bagian kehidupan.

PENGUASAAN KOMUNIKASI NONVERBAL MEMBUTUHKAN KERJA SAMA

Saya yakin, siapa pun yang memiliki tingkat kecerdasan yang normal dapat mempelajari komunikasi nonverbal

untuk memperbaiki kualitas diri mereka. Saya tahu, karena dalam dua dekade terakhir saya telah mengajari ribuan orang, seperti Anda, cara memahami kode-kode perilaku nonverbal dengan sukses dan cara menggunakan informasi tersebut untuk menambah nilai dalam hidup mereka, demi hidup orang-orang yang mereka cintai, serta untuk mencapai tujuan personal dan profesional. Namun untuk menyelesaikan pelajaran ini, dibutuhkan kerja sama antara Anda dan saya, di mana masing-masing pihak berkontribusi pada upaya bersama kita.

Melakukan Sepuluh Perintah Pengamatan dan Memahami Isyarat Komunikasi Nonverbal dengan Sukses

Untuk bisa membaca orang dengan sukses atau menggunakan kemampuan nonverbal guna menganalisis pikiran, perasaan, dan niat orang perlu dilakukan percobaan yang terus-menerus dan latihan yang tepat. Untuk membantu Anda dalam hal pelatihan, saya akan menyediakan sejumlah panduan penting atau perintah untuk memaksimalkan efektivitas Anda dalam membaca tanda nonverbal. Saat Anda menerapkan perintah-perintah ini dalam kehidupan sehari-hari dan menjadikan ilmu ini bagian dari rutinitas, mereka akan menjadi bagian tak terpisahkan dari diri Anda, dengan membutuhkan sedikit, bila perlu, berpikir. Apakah Anda ingat terakhir kali Anda melakukan itu? Apabila Anda seperti saya, Anda begitu terfokus untuk mengemudi

sehingga sulit mengingat kembali apa yang Anda lakukan di dalam kendaraan sambil berkonsentrasi dengan hal yang terjadi di jalanan. Bila Anda telah merasa nyaman dalam mengemudi, Anda akan dapat mengembangkan fokus Anda pada semua hal yang terjadi selama Anda mengemudi. Itulah yang berlaku pada perilaku nonverbal. Setelah Anda memahami cara kerja komunikasi nonverbal secara efektif, hal tersebut akan menjadi otomatis. Dan, Anda dapat berkonsentrasi pada upaya untuk mengurai isyarat atau kode-kode di dunia sekitar Anda.

Perintah No.1 : Jadilah Pengamat Lingkungan yang Cakap

Ini merupakan persyaratan paling dasar bagi siapa pun yang ingin mengetahui pembuatan kode dan penggunaan komunikasi nonverbal. Bayangkan, kebodohan yang kita lakukan, saat kita berusaha mendengarkan pembicaraan seseorang dengan penutup di lubang telinga kita. Kita tak dapat mendengar pesan yang disampaikan. Maka, pendengar yang baik tidak mendengarkan dengan penutup lubang di telinganya! Saat kita harus melihat bahasa bisu komunikasi nonverbal, banyak peserta yang mungkin saja menggunakan penutup mata, tak menyadari sinyal tubuh di sekitar mereka. Pikirkan ini. Penting untuk mendengarkan dengan hati-hati agar bisa memahami pernyataan verbal, dan penting pula untuk melakukan observasi atau pengamatan guna memahami bahasa tubuh. Whoahh! Jangan

hanya menguap dan meneruskan membaca. Pernyataan itu sangat penting. Pengamatan yang baik sangat berguna untuk membaca seseorang dan mendeteksi komunikasi nonverbal dengan sukses.

Masalahnya, sebagian besar orang menghabiskan hidup mereka untuk menyaksikan sesuatu namun tidak benar-benar melihat, atau, seperti yang dikatakan oleh detektif asal Inggris yang sangat cermat, Sherlock Holmes, kepada rekannya, Dr.Watson, “Anda melihat namun Anda tidak mengamati.” Sayangnya, mayoritas individu melihat sekeliling tetapi hampir tidak mengamatinya. Orang-orang seperti itu tak menyadari perubahan kecil dalam dunianya. Mereka tidak menyadari hal-hal detail yang mengelilingi mereka, gerakan lembut tangan atau kaki seseorang yang mungkin saja berbeda dengan pikiran dan pernyataannya.

Faktanya, sejumlah studi ilmiah menunjukkan bahwa orang adalah pengamat lingkungan yang buruk. Seperti contoh, saat seorang pria mengenakan kostum gorila berjalan di depan kelompok siswa saat aktivitas lainnya sedang berlangsung, setengah dari para siswa bahkan tidak menyadari ada gorila di antara mereka (Simons & Chabris, 1999, hal. 1059-1074). Kemampuan untuk mengamati ini disebut pilot sebagai “kesadaran akan situasi”, atau kesadaran konstan seseorang tentang tempat di mana ia berada. Orang-orang tersebut tidak memiliki gambaran mental yang kokoh tentang hal yang terjadi di sekitar

atau bahkan di hadapan mereka. Ajak mereka memasuki sebuah ruangan yang penuh dengan orang-orang asing, beri mereka kesempatan untuk melihat sekitarnya, dan minta mereka untuk menutup mata serta menceritakan hal yang mereka lihat. Anda akan terkesima dengan ketidakmampuan mereka mengingat hal-hal yang paling jelas di dalam ruangan.

Saya sedih dengan kenyataan bahwa kita kerap kali bertemu orang atau membaca orang yang menutup sebelah mata atas kejadian-kejadian dalam hidup mereka. Komplain para individu ini hampir selalu sama:

“Istri saya baru saja mengajukan cerai. Saya tak pernah menyadari bahwa ia tak bahagia dengan pernikahan kami.”

“Konselor pendamping mengatakan bahwa anak laki-laki saya telah menggunakan kokain 3 tahun terakhir. Saya tak tahu bahwa ia punya masalah narkoba.”

“Saya berdebat dengan pria ini dan tiba-tiba saja ia menonjok saya. Saya tidak sadar bahwa ia akan melakukannya itu.”

“Saya pikir, bos cukup senang dengan kinerja saya. Saya tak sadar bahwa saya akan dipecat.”

Ini adalah jenis pernyataan yang sering dikatakan oleh pria dan wanita yang tak pernah belajar untuk mengamati lingkungan mereka dengan efektif. Tidak adanya

kemampuan tersebut tidaklah mengejutkan. Karena sejak kecil, kita tak pernah dibiasakan untuk mengamati tanda-tanda nonverbal dari orang lain. Tak ada pelajaran di SD, SMP, SMA ataupun di perguruan tinggi yang mengajarkan kesadaran terhadap situasi lingkungan sekitar. Bila Anda beruntung, Anda dapat mengajari diri sendiri untuk menjadi pengamat. Bila tidak, maka Anda telah kehilangan banyak informasi yang dapat membantu Anda menghindari masalah dan menjadikan hidup Anda lebih berarti, apakah saat berpacaran, di tempat kerja, ataupun saat dengan keluarga.

Untungnya, pengamatan adalah keahlian yang dapat dipelajari. Kita tak harus menjalani hidup dengan satu mata tertutup. Terlebih, karena ini adalah keahlian, kita bisa melakukannya dengan baik melalui latihan dan pemelajaran. Apabila Anda tertantang untuk menguasai kemampuan mengamati, jangan khawatir. Anda dapat mengatasi kekurangan Anda di area ini apabila Anda bersedia meluangkan waktu untuk mengamati dunia Anda dengan saksama.

Yang harus Anda lakukan adalah melakukan pengamatan yang terpadu tentang cara hidup. Bukanlah perilaku pasif yang diperlukan untuk bisa menjadi lebih awas terhadap dunia sekitar. Tetapi, diperlukan perilaku yang dilakukan dengan sadar dan membutuhkan usaha, energi, serta konsentrasi untuk mencapainya. Selain itu, diperlukan

latihan terus-menerus untuk menjaganya. Pengamatan bekerja seperti otot. Kemampuan itu tumbuh lebih kuat saat digunakan dan melemah saat tidak digunakan. Latih otot pengamatan Anda, dan Anda akan menjadi ‘penanda kode’ yang lebih kuat dari orang-orang di sekitar Anda.

Pada saat saya berbicara tentang pengamatan yang terintegrasi, saya mengajak Anda untuk menggunakan indra-indra Anda, tak hanya indra penglihatan. Saat saya masuk ke dalam apartemen, saya menghirup udara dalam-dalam. Apabila ada yang berbau ‘tidak normal’, saya menjadi khawatir. Satu saat, saya mendekksi bau asap rokok saat saya kembali dari luar kota. Hidung saya adalah alarm saya akan kemungkinan bahaya sebelum mata saya dapat mengamati isi apartemen. Ternyata, petugas perawatan apartemen telah datang untuk memperbaiki pipa yang bocor, dan asap yang menempel di baju dan kulitnya masih tercium di udara beberapa jam kemudian. Untungnya, ia adalah penyusup yang diharapkan, namun bisa saja penyusup tersebut adalah pencuri yang sedang beraksi di ruangan sebelah. Intinya, dengan menggunakan semua indra, saya dapat menilai lingkungan saya dan menjaga keamanan diri.

Perintah No. 2: Mengamati Sesuatu dalam Konteks

Tertentu adalah Kunci Pemahaman Perilaku Nonverbal.

Saat berusaha memahami perilaku nonverbal dalam situasi kehidupan sehari-hari, Anda akan dapat memahaminya dengan lebih baik bila Anda memahami konteks saat perilaku tersebut terjadi. Contohnya, setelah kecelakaan lalu lintas, saya berharap orang-orang akan terkejut dan berjalan dalam kondisi terbengong-bengong. Tangan mereka mungkin akan bergetar dan melakukan tindakan bodoh, seperti berjalan ke tengah jalan. Inilah alasan mengapa petugas polisi meminta Anda untuk tinggal diam di dalam mobil Anda. Mengapa? Karena setelah kecelakaan, otak ‘berpikir’ manusia yang ada di dalam wilayah otak yang dikenal dengan sistem *limbic* mengalami efek ‘pembajakan’. Akibatnya, tubuh bergetar, mengalami disorientasi, serta merasa gugup dan tidak nyaman. Dalam konteks ini, perilaku seperti yang saya sebutkan di ataslah yang diharapkan untuk terjadi dan menegaskan dampak stres setelah kecelakaan.

Dalam sebuah wawancara pekerjaan, saya mengharapkan para pendaftar untuk terlihat gugup pada awalnya dan pada akhirnya mereda. Apabila tanda-tanda tersebut muncul lagi saat saya mengajukan pertanyaan khusus, maka saya harus berpikir kenapa perilaku gugup tersebut terjadi lagi.

Perintah No. 3: Belajar untuk Mengenali dan Memahami Isyarat Perilaku Nonverbal Universal

Beberapa bahasa tubuh dianggap universal karena dilakukan sebagian besar orang dengan cara yang hampir sama. Contohnya, saat orang mengatupkan bibir mereka, hal tersebut sangat jelas menunjukkan bahwa mereka mengalami masalah dan telah terjadi sesuatu yang keliru. Perilaku ini dikenal sebagai tindakan mengatupkan bibir (*lip compression*), dan merupakan bahasa nonverbal universal yang akan dijelaskan dalam bab berikut (lihat kotak 4). Semakin baik kemampuan Anda dalam mengenali kode-kode nonverbal universal dan memaknainya dengan akurat, semakin efektif Anda dalam menilai pikiran, perasaan, dan niat di sekitar Anda.

KOTAK 4: TINDAKAN MENGATUPKAN BIBIR YANG MENYELAMATKAN KAPAL

Bahasa nonverbal universal tentang bibir sangat membantu saya saat mengerjakan tugas konsultasi dengan perusahaan kapal Inggris. Klien asal Inggris saya meminta saya mengecek seluruh isi negosiasi kontrak dengan perusahaan multinasional yang sangat besar, yang akan merangkai kapal mereka.

Saya setuju dan menyarankan agar proposal kontrak dipresentasikan berdasarkan poin-poinnya, agar tiap poin dapat disetujui sebelum melanjutkan

ke poin berikutnya. Dengan begitu, saya dapat mengawasi tanda-tanda nonverbal negosiator perusahaan secara lebih baik, sehingga saya mungkin bisa mengungkap informasi penting untuk klien saya.

“Saya akan memberikan Anda catatan bila saya menangkap sesuatu yang membutuhkan perhatian,” ujar saya kepada klien saya dan kembali mengamati kedua pihak yang mengulas tiap bagian kontrak. Saya tak perlu menunggu terlalu lama hingga saya melihat sebuah bahasa nonverbal penting. Saat sebuah pasal kontrak tentang detail pemasangan salah satu bagian kapal dibacakan, yaitu fase konstruksi yang memakan biaya miliaran, kepala negosiator dari perusahaan multinasional tersebut mengatupkan bibirnya. Ini adalah indikasi jelas bahwa ada sesuatu dalam pasal ini yang tidak disukainya. Saya memberikan catatan kepada klien saya, mengingatkan bahwa bagian tertentu dalam klausul ini problematis dan harus dikaji ulang serta didiskusikan secara menyeluruh saat mereka masih bersama.

Dengan mengangkat permasalahan ke permukaan serta memfokuskan pembicaraan pada detail klausul yang dipertanyakan, kedua negosiator dapat langsung mencapai kesepakatan, dan klien saya dapat menghemat biaya puluhan miliar. Sinyal ketidaknyamanan nonverbal para negosiator menjadi

tanda keberadaan masalah tertentu dan keharusan untuk menanganinya segera serta secara efektif.

Perintah No. 4: Pelajari Cara Mengenali Perilaku Nonverbal yang Unik

Perilaku nonverbal universal mewakili sejumlah tanda-tanda fisik yang relatif sama pada tiap orang. Ada tipe tanda fisik kedua yang dinamakan perilaku nonverbal yang unik dan merupakan sinyal yang relatif unik pada seseorang.

Untuk mengidentifikasi sinyal yang unik, Anda harus melihat pola perilaku orang-orang yang sering berinteraksi dengan Anda. Semakin baik Anda mengenali individu tersebut, atau semakin lama Anda berinteraksi dengannya, akan lebih mudah bagi Anda untuk menemukan informasi ini karena Anda memiliki kumpulan data yang menjadi referensi penilaian Anda. Contoh, bila Anda melihat anak Anda menggaruk kepalanya dan menggigit bibirnya saat ia akan menjalani tes, hal ini bisa jadi tanda unik yang menunjukkan kegugupannya atau kurangnya persiapan. Perilaku ini telah menjadi kebiasaannya saat berhadapan dengan tekanan, dan Anda akan melihatnya mengulangi perilaku tersebut karena “hal terbaik untuk menebak perilaku di masa depan adalah perilaku di masa lampau”.

Perintah No. 5: Saat Anda Berinteraksi dengan Orang Lain, Coba Bangun Gambaran Pola Dasar Perilaku Mereka

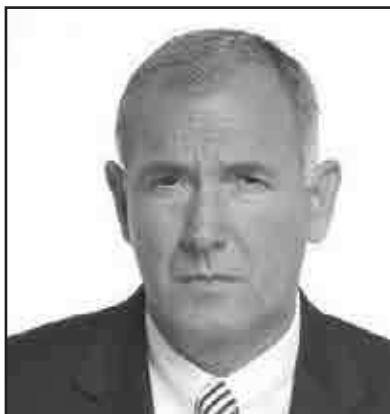
Untuk mendapatkan pola dasar perilaku orang-orang yang berinteraksi dengan Anda secara berkala, Anda harus memerhatikan bagaimana mereka biasanya terlihat, bagaimana mereka duduk, di mana mereka menaruh tangan, posisi kaki, ekspresi wajah, gerakan kepala, dan bahkan di mana mereka biasanya menaruh atau menggenggam barang milik mereka, seperti dompet (lihat gambar 1 dan 2). Anda harus dapat membedakan antara wajah “normal” dan wajah “stres” mereka.

Tanpa mendapatkan pola dasar, Anda seperti orangtua yang tak pernah memeriksa tenggorokan anaknya hingga si anak jatuh sakit. Mereka menelepon dokter dan berusaha menjelaskan apa yang mereka lihat, namun mereka tak dapat memberikan pembanding karena mereka tak pernah memeriksa tenggorokan si anak saat sedang sehat. Dengan melihat apa yang normal, kita mulai mengenali apa yang tidak normal.

Bahkan dalam satu pertemuan dengan seseorang, Anda harus berusaha untuk mencatat “posisi awal” orang tersebut saat awal berjumpa. Penting bagi Anda untuk membangun perilaku dasar seseorang itu karena akan membantu Anda menentukan apakah ia melakukan hal yang berbeda. Hal itu dapat menjadi informasi yang sangat penting (lihat kotak 5).



Gambar 1. Perhatikan ciri-ciri wajah saat tidak stres. Mata terlihat relaks dan bibir terlihat penuh.



Gambar 2. Wajah yang stres terlihat tegang dan sedikit berkerut, alis dan dahi berkerut.

Perintah No.6: Selalu Perhatikan Ragam Bahasa Nonverbal dari Seseorang, seperti Perilaku yang Terjadi dalam Kelompok atau secara Berurutan.

Anda akan semakin akurat membaca seseorang kalau Anda dapat mengamati beragam bahasa nonverbal atau sejumlah sinyal perilaku yang menjadi panduan. Sinyal-sinyal ini bekerja seperti bagian sebuah *puzzle*. Semakin banyak bagian *puzzle* yang Anda miliki, semakin baik kesempatan Anda dalam menyusun bagian-bagian tersebut dan melihat gambarnya. Sebagai ilustrasi, apabila pesaing bisnis menunjukkan pola perilaku stres, diikuti dengan perilaku untuk menenangkan diri, saya yakin, dia ada di posisi yang lemah.

Perintah No.7: Penting untuk Melihat Perubahan Perilaku Seseorang yang Menunjukkan Perubahan Pikiran, Emosi, Minat, atau Niat.

Perubahan mendadak dalam perilaku seseorang dapat membantu Anda mengungkap informasi atau beradaptasi pada kejadian yang emosional.

KOTAK 5: INI ADALAH PERMASALAHAN YANG BERSIFAT RELATIF

Bayangkan sesaat bila Anda menjadi orangtua dari anak laki-laki berusia 8 tahun yang sedang mengantre untuk menyambut keluarga di sebuah reuni keluarga besar. Ini adalah ritual tahunan. Anda pernah berdiri dengan anak Anda dalam sejumlah acara lain saat ia menunggu giliran untuk mengucapkan salam kepada semua orang. Ia tak pernah ragu untuk memberikan anggota keluarga pelukan erat. Namun, dalam acara ini, saat tiba giliran memeluk paman Harry, ia berdiri kaku dan terdiam.

“Ada apa?” Anda berbisik kepadanya, mendorong ia menuju pamannya yang sedang menanti.

Anak Anda tidak mengatakan apa pun, namun dengan berat hati ia merespons sinyal fisik Anda.

Apa yang harus Anda lakukan? Yang perlu Anda catat di sini adalah adanya perbedaan dari perilaku

dasar anak Anda. Di waktu lalu, ia tak pernah ragu untuk menyambut pamannya dengan pelukan. Kenapa ada perubahan perilaku? Sikapnya menunjukkan bahwa ia merasa terancam atau ada sesuatu yang negatif. Mungkin, tak ada alasan tepat untuk menjelaskan rasa takutnya, namun untuk seorang pengamat dan orangtua yang cermat, sinyal peringatan langsung muncul. Perbedaan perilaku anak Anda dari perilaku yang lalu mengatakan bahwa sesuatu yang negatif telah terjadi antara ia dan pamannya dari pertemuan yang lalu. Mungkin, telah terjadi silang pendapat, “keanehan” masa muda, atau reaksi atas perhatian paman yang lebih banyak kepada orang lain. Lagi-lagi, perilaku ini mengindikasikan sesuatu yang lebih rumit. Intinya, perubahan dari perilaku dasar menunjukkan adanya sesuatu yang telah terjadi, dan dalam kasus ini, membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Seorang anak yang menunjukkan kegirangan dan rasa senang saat akan masuk ke taman hiburan akan mengubah perilakunya saat mengetahui bahwa taman hiburan yang dituju tutup. Begitu juga orang dewasa. Saat kita mendapatkan berita buruk di telepon atau melihat sesuatu yang dapat menyakiti kita, tubuh kita segera menunjukkan perubahan. Perubahan perilaku seseorang

dapat mengungkap minat atau niat seseorang dalam situasi tertentu. Pengamatan yang hati-hati terhadap perubahan memungkinkan Anda untuk menduga hal yang akan terjadi dari awal, memberikan Anda keuntungan, terutama atas aksi yang dapat membahayakan Anda atau orang lain (lihat kotak 6).

Perintah No. 8: Pentingnya Mempelajari Sinyal Nonverbal yang Palsu atau Salah.

Kemampuan untuk membedakan antara sinyal yang asli dan palsu membutuhkan pengalaman dan latihan. Hal ini tidak hanya membutuhkan pengamatan yang terintegrasi, namun juga penilaian yang baik. Dalam bab-bab berikut, saya akan mengajari Anda perbedaan tipis dalam perilaku seseorang yang mengungkap kejujuran sebuah perilaku sehingga meningkatkan kesempatan Anda untuk “membaca” seseorang yang berurusan dengan Anda secara akurat.

Perintah No. 9: Dengan Mengetahui Sesuatu yang Nyaman dan Tak Nyaman akan Membantu Anda Fokus Pada Perilaku Terpenting yang Berguna untuk Memahami Isyarat Komunikasi Nonverbal.

Dengan mempelajari perilaku nonverbal sepanjang hidup saya, saya akhirnya menyadari ada dua prinsip yang harus kita cari dan fokuskan: kenyamanan dan ketidak-

nyamanan. Hal ini penting bagi saya untuk mengajarkan komunikasi nonverbal. Dengan mempelajari tanda-tanda kenyamanan dan ketidaknyamanan seseorang, hal itu akan membantu Anda membaca dengan akurat apa yang dikatakan tubuh dan pikiran mereka. Apabila Anda ragu akan arti sebuah perilaku, tanyakan kepada diri sendiri apakah ini merupakan perilaku yang merefleksikan kenyamanan (kepuasan, kesenangan, relaksasi) ataukah terlihat seperti perilaku yang mencerminkan ketidaknyamanan (ketidaksenangan, ketidakbahagiaan, stres, kekhawatiran, ketegangan). Umumnya, Anda akan dapat mengategorikan hasil pengamatan sebuah perilaku dalam dua kelompok (kenyamanan versus ketidaknyamanan).

KOTAK 6: MENCIMUM MASALAH

Di antara tanda-tanda nonverbal terpenting tentang pemikiran seseorang adalah perubahan bahasa tubuh yang mewakili niat. Perilaku ini mengungkap hal yang akan dilakukan seseorang dan memberikan waktu ekstra kepada pengamat yang cakap untuk mengantisipasi aksi yang akan terjadi.

Satu contoh peristiwa yang menunjukkan pentingnya mengamati perubahan perilaku, terutama bila perubahan tersebut mengikutsertakan niat, adalah niat perampukan toko tempat kerja saya.

Dalam situasi ini, saya melihat seorang pria yang berdiri di dekat kasir. Perilaku ini menarik perhatian saya karena ia tak memiliki alasan berada di sana. Dia tidak sedang mengantre dan tidak membeli barang apa pun. Lebih lagi, selama ia berdiri di situ, matanya tertuju ke mesin kasir.

Apabila ia berdiri diam di tempatnya, saya mungkin akan melupakannya dan memfokuskan perhatian saya ke tempat lain. Namun, saat saya sedang mengamatinya, perilakunya berubah. Lebih spesifik, lubang hidungnya mulai membesar (pelebaran lubang hidung). Ini menandakan bahwa ia sedang mengumpulkan udara sebelum bertindak.

Saya menebak bahwa itulah yang akan ia lakukan beberapa detik sebelum hal tersebut terjadi. Saat saya berteriak memberikan peringatan kepada petugas kasir, “hati-hati!” terjadi tiga hal secara bersamaan: (a) petugas kasir baru saja selesai melakukan transaksi, sehingga laci mesin kasir terbuka; (b) pria di dekat mesin kasir mendekatkan tubuhnya ke depan serta tangannya masuk ke dalam laci untuk mengambil sejumlah uang tunai; dan (c) mendengar suara peringatan saya, petugas kasir meraih tangan perampok dan memutarnya, sehingga pelaku perampokan menjatuhkan uangnya dan lari ke luar toko. Bila saja saya tak melihat

tanda-tanda niat buruknya, saya yakin si pencuri pasti berhasil melakukan usahanya. Kebetulan, petugas kasir adalah ayah saya, yang memiliki sebuah toko kecil yang menjual perkakas di Miami pada tahun 1974. Saya adalah pegawai lepasnya selama liburan musim panas.

Perintah No.10: Saat Mengamati Seseorang, Lakukan dengan Hati-Hati

Perilaku nonverbal mengharuskan Anda untuk mengamati orang dengan saksama dan memahami isyarat perilaku mereka dengan akurat. Namun, satu hal yang harus Anda hindari saat mengamati orang: jangan sampai mereka menyadari niat Anda. Banyak orang yang cenderung memandangi subjeknya saat mereka berusaha mencari tanda-tanda nonverbal. Pengamatan yang mengganggu ini sangat tidak disarankan. Idealnya, tujuan Anda adalah mengamati orang tanpa orang tersebut menyadarinya.

Berlatihlah untuk menyempurnakan keahlian pengamatan Anda, dan Anda akan mencapai sebuah titik di mana upaya Anda akan sukses dan tak mencolok. Semua ini tergantung pada latihan dan kesungguhan Anda.

Anda baru saja dikenalkan pada bagian kerja sama kita, sepuluh aturan yang harus Anda ikuti untuk mengungkap kode-kode komunikasi nonverbal dengan sukses. Pertanyaannya, “Perilaku nonverbal mana yang harus saya

cari, dan informasi penting apa yang mereka berikan?” Di sinilah saya bekerja.

Mengidentifikasi Perilaku Nonverbal yang Penting dan Memahami Artinya

Pertimbangkan ini. Tubuh manusia memiliki kemampuan untuk menghasilkan ribuan sinyal nonverbal atau pesan. Mana yang terpenting dan bagaimana Anda memecahkan kodennya? Masalahnya, diperlukan pengamatan, evaluasi, dan validasi yang melelahkan seumur hidup untuk mengidentifikasi dan menafsirkan komunikasi nonverbal yang penting secara akurat. Untungnya, dengan bantuan peneliti yang ahli dan pengalaman praktis saya sebagai agen FBI yang ahli dalam perilaku nonverbal, kita dapat mulai melakukan pendekatan dengan cepat. Saya sudah mengidentifikasi perilaku-perilaku nonverbal terpenting, sehingga Anda dapat menggunakan pengetahuan unik ini sesegera mungkin. Kami juga telah membangun sebuah paradigma atau model yang membuat kegiatan ‘membaca’ perilaku nonverbal menjadi lebih mudah. Bahkan bila Anda lupa arti sebuah sinyal tubuh yang spesifik, Anda akan dapat menjabarkannya dengan mudah.

Sembari membaca halaman-halaman berikut, Anda akan mempelajari informasi-informasi tertentu tentang perilaku nonverbal yang belum pernah diterangkan di buku lain tentang bahasa tubuh (termasuk contoh tentang

perilaku nonverbal yang digunakan untuk mengungkap kasus FBI). Beberapa materi akan mengejutkan Anda. Contohnya, apabila Anda harus memilih bagian tubuh manusia yang paling “jujur” atau bagian tubuh yang paling mungkin mengungkap perasaan atau niat yang jujur, maka bagian tubuh mana yang akan Anda pilih? Coba tebak.

Setelah saya memberikan jawabannya, Anda akan tahu lokasi terpenting yang harus Anda cari saat berusaha menilai apa yang dipikirkan, dirasakan, atau diniatkan oleh rekan bisnis, anggota keluarga, kekasih, atau orang asing. Saya juga akan menjelaskan dasar psikologis untuk perilaku nonverbal, peran yang dimainkan oleh otak dalam perilaku nonverbal. Saya juga akan membuka rahasia tentang cara mendeteksi kebohongan yang berbeda dari cara-cara yang dilakukan oleh agen kontra-intelijen sebelumnya. Saya sangat yakin, dengan memahami dasar biologis dari bahasa tubuh, hal itu akan membantu Anda menghargai cara kerja bahasa nonverbal dan kenapa hal tersebut menjadi ‘alat’ yang baik untuk menebak pikiran, perasaan, dan niat manusia. Maka dari itu, saya akan memulai bab berikutnya dengan menerangkan organ tubuh yang ajaib, yaitu otak manusia, dan menunjukkan bagaimana otak mengatur tiap bagian bahasa tubuh. Namun sebelumnya, saya akan menyampaikan sebuah hasil pengamatan tentang validitas penggunaan bahasa tubuh guna memahami dan menilai perilaku manusia.

SIAPAKAH YANG MENGGUNAKAN PERILAKU NONVERBAL?

Pada tahun 1963, di Cleveland, Ohio, Detektif Martin McFadden, seorang veteran perang berusia 39 tahun, melihat dua orang pria berjalan bolak-balik di depan jendela sebuah toko. Setelah beberapa kali melintas, kedua pria itu berkumpul di ujung jalan dan beberapa kali menengok ke belakang saat berbicara kepada orang ketiga. Karena khawatir kalau kedua pria tersebut sedang menjalankan misi dan berencana merampok toko tersebut, sang detektif beraksi. Dia menepuk salah seorang pria dan menemukan sebuah pistol yang disembunyikan. Detektif McFadden menangkap ketiga pria dan menggagalkan rencana perampokan serta menyelamatkan nyawa sejumlah orang.

Keterangan McFadden dan pengamatan yang detail menjadi dasar keputusan Mahkamah Agung Amerika Serikat. Keputusan tersebut kemudian dipelajari oleh semua petugas kepolisian di Amerika Serikat. Sejak 1968, peraturan telah memungkinkan polisi untuk menghentikan dan menggeledah individu tanpa surat peringatan bila perilaku mereka menunjukkan gejala untuk melakukan tindak kejahatan. Dengan keputusan ini, Mahkamah Agung mengakui, perilaku nonverbal dapat ‘meramalkan’ tindak kriminalitas melalui pengamatan. *Terry v. Ohio* memberikan demonstrasi yang jelas tentang hubungan antara pikiran, niat, dan perilaku nonverbal. Yang terpenting, keputusan

ini memberikan pengakuan legal bahwa hubungan seperti di atas memang ada dan valid (Navarro & Schafer, 2003, hal. 22-24).

Bila nanti ada orang yang mengatakan kepada Anda bahwa perilaku nonverbal tak memiliki arti dan tak dapat dijadikan rujukan, ingatlah kasus ini, yang menunjukkan kebalikannya dan telah teruji oleh waktu.

*



Dalam bab ini, kita juga belajar bahwa (kecuali gerakan refleks) semua gerakan diatur oleh otak. Kedua otak memainkan fungsi yang penting. Namun, untuk keperluan kita, sistem *limbic* lebih penting karena merupakan bagian yang paling jujur, karena bertanggung jawab memproduksi sinyal nonverbal yang penting untuk menentukan perasaan dan pikiran kita.



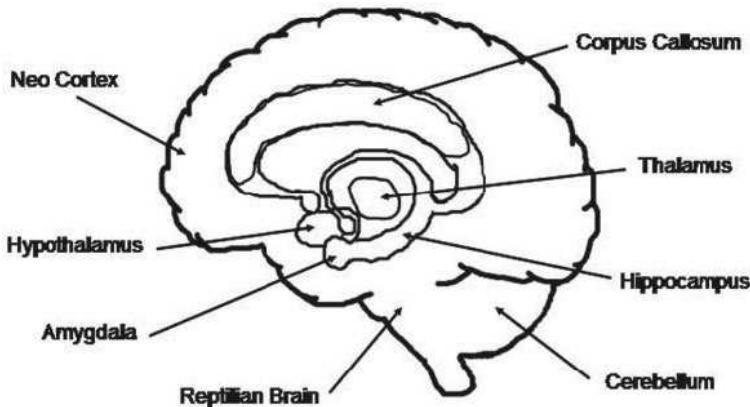
WARISAN OTAK *LIMBIC*

Berhentilah sejenak dan gigit bibir Anda. Sungguh, luangkan beberapa detik dan lakukanlah. Sekarang, usap kening Anda. Akhirnya, gosoklah bagian belakang leher Anda. Ini adalah hal-hal yang kita lakukan tiap saat. Luangkan waktu beberapa saat di sekitar orang lain, dan Anda akan melihat mereka melakukan hal-hal di atas secara berkala.

Apakah Anda pernah berpikir kenapa mereka melakukannya? Pernahkah terlintas dalam benak Anda alasan Anda melakukannya? Jawabannya dapat ditemukan di antara celah-celah *cranial* atau tempat di mana otak kita berada. Setelah kita mempelajari alasan dan cara otak kita memerintahkan tubuh kita untuk mengekspresikan emosi secara nonverbal, kita juga akan menemukan bagaimana memaknai perilaku nonverbal. Mari kita lihat lebih dekat

ke celah *cranial* dan pelajari organ sekitar 1,5 kg yang paling menakjubkan di tubuh manusia.

Sebagian besar orang membayangkan dirinya memiliki satu buah otak dan mengetahui bahwa otak merupakan pusat kontrol kemampuan kognitif. Di kehidupan nyata, ada tiga “otak” di dalam tengkorak manusia. Ketiga “otak” itu memiliki fungsi tertentu yang bekerja sama menjadikan otak “pusat kontrol dan komando” yang mengatur semua hal yang dilakukan tubuh kita. Pada tahun 1952, ilmuwan pertama yang menyebut otak manusia sebagai otak *triune* adalah Paul MacLean. *Triune* terdiri dari otak reptil (*stem*), otak mamalia (*limbic*), dan otak manusia (*neocortex*) (lihat diagram otak *limbic*). Dalam buku ini, kita akan berkonsentrasi pada sistem *limbic*, bagian yang disebut MacLean sebagai otak mamalia, karena memainkan peran terbesar dalam mengatur ekspresi nonverbal. Namun, kita akan menggunakan otak *neocortex* (bagian otak yang digunakan untuk berpikir) untuk menganalisis secara kritis reaksi *limbic* di sekitar kita guna mengungkap apa yang dipikirkan, dirasakan, atau diniatkan oleh orang lain (LeDoux, 1996, hal. 184-189; Goleman, 1995, hal. 10-21).



Gambar 3. Diagram otak limbic dengan ciri-ciri utama seperti amygdala dan hippocampus.

Perlu dipahami bahwa otak mengontrol semua perilaku, baik yang disadari maupun yang tidak disadari. Pemahaman ini menjadi tonggak untuk memahami komunikasi nonverbal. Dari menggaruk kepala hingga menciptakan sebuah simfoni, tak ada hal yang Anda lakukan (kecuali gerakan refleks) yang tidak diatur oleh otak. Berdasarkan logika ini, kita bisa menggunakan perilaku untuk menafsirkan apa yang otak perintahkan untuk dikomunikasikan secara eksternal.

OTAK *LIMBIC* YANG SANGAT ELEGAN

Dalam studi komunikasi nonverbal, otak *limbic* adalah tempat aksi berlangsung. Kenapa? Karena ini adalah bagian dari otak yang bereaksi secara refleks dan instan, secara langsung, serta tanpa pemikiran terlebih dahulu

terhadap dunia di sekitar kita. Karena alasan itu, otak *limbic* memberikan respons yang jujur terhadap informasi yang masuk dari lingkungan sekitar (Myers, 1993, hal. 35-39). Karena itu, otak *limbic* bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup kita, dan bagian otak ini tak pernah istirahat. Otak ini selalu dalam posisi “aktif”. Otak *limbic* juga merupakan pusat emosi kita. Dari sini, sinyal-sinyal menyebar ke bagian lain di otak, yang akhirnya mengatur perilaku kita karena mereka terikat dengan emosi dan kelangsungan hidup (LeDoux, 1996, hal. 104-137). Perilaku ini dapat diamati dan dipahami karena terwujud di kaki, torso, lengan, tangan, dan wajah. Karena reaksi ini terjadi tanpa pikiran, berbeda dengan kata, mereka merupakan reaksi yang asli. Maka, otak *limbic* dianggap sebagai otak yang “jujur” saat kita berpikir tentang bahasa nonverbal (Goleman, 1995, hal. 13-29).

Respons *limbic* terkait upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup, tak hanya berawal pada masa balita kita, namun sudah berlaku sejak zaman purba. Respons ini terkait dengan sistem saraf kita, menjadikannya susah untuk ditutupi atau dihilangkan, seperti mencoba untuk menekan respons seketika bahkan saat kita mengantisipasi suara yang keras. Maka dari itu, jelas sekali bahwa perilaku *limbic* selalu jujur dan dapat diandalkan. Perilaku *limbic* merupakan perwujudan pikiran, perasaan, dan niat kita (lihat kotak 7).

Bagian ketiga dari otak kita adalah bagian terbaru dari celah *cranial*. Bagian ini disebut sebagai *neocortex*, yang berarti otak baru. Bagian ini dikenal sebagai otak “manusia”, “berpikir”, atau “intelektualitas”. Bagian ini bertanggung jawab atas faktor kognitif (kesadaran) dan ingatan. Ini merupakan bagian dari otak yang membedakan kita dari hewan mamalia lainnya karena banyaknya bagian (*cortex*) yang digunakan untuk berpikir. Ini adalah otak yang membawa kita ke bulan. Dengan kemampuannya untuk mengatur, menafsirkan, dan menganalisis. Namun, ini juga bagian dari otak yang paling tidak jujur. Ini adalah “otak penipu” kita. Karena bagian otak ini dapat melakukan pemikiran yang kompleks, ini adalah bagian otak yang paling tak dapat diandalkan.

KOTAK 7: MENANGKAP PELAKU BOM

Karena bagian otak *limbic* tak bisa diatur secara sadar, perilaku yang timbul harus mendapat perhatian lebih saat memaknai komunikasi nonverbal. Anda dapat menggunakan pikiran untuk menutupi emosi Anda yang sebenarnya, namun sistem *limbic* bekerja sendiri dan akan memberikan pertanda. Sangat penting untuk mengamati reaksi waspada dan mengetahui bahwa reaksi tersebut jujur serta signifikan, karena dengan itu kita dapat menyelamatkan nyawa.

Contohnya pada bulan Desember 1999, saat petugas imigrasi A.S yang cakap ‘menangkap’ pelaku teroris yang dikenal sebagai ‘pengebom tahun 1980’. Saat mengamati Ahmed Reesam yang gugup dan sangat berkeringat saat masuk ke wilayah Amerika Serikat dari Kanada, Diana Dean, sang petugas imigrasi, memintanya untuk keluar dari mobil untuk ditanyai lebih lanjut. Pada titik ini, Reesam berusaha untuk kabur namun kemudian tertangkap. Di dalam mobil, sang petugas menemukan bahan peledak dan alat penghitung waktu. Reesam akhirnya didakwa merencanakan pengeboman Bandara Los Angeles. Kegugupan dan keringat berlebih yang terlihat oleh Dean diartikan sebagai respons terhadap stres yang berat. Karena perilaku *limbic* tak dapat dibuat-buat, Dean yakin bahwa Reesam layak dicurigai. Pengamatannya telah mendeteksi bahasa tubuh yang memastikan perlunya investigasi lanjutan. Peristiwa Reesam mengilustrasikan bagaimana kondisi psikologis seorang nampak melalui pertanda nonverbal.

Dalam kasus ini, Reesam yang sangat takut ketahanan membuat sistem *limbic*-nya menunjukkan kegugupannya, terlepas dari semua upayanya untuk menyembunyikan emosi yang sebenarnya. Kita berutang kepada petugas Dean atas ketajamannya

dalam mengamati perilaku nonverbal yang berhasil menggagalkan tindakan terorisme.

Kembali ke contoh awal, bila sistem *limbic* mendorong sang pengebom untuk berkeringat berlebih saat ditanyai oleh petugas imigrasi, otak *neocortex* cukup mampu untuk membuat Reesam berbohong tentang perasaan yang sebenarnya. Bagian otak yang digunakan untuk berpikir dan mengatur cara kita berbicara (terutama, area *broca*) dapat membuat pelaku bom untuk berbohong, “Saya tak memiliki bahan peledak di dalam mobil.” Bagian *neocortex* dengan mudah mengizinkan kita untuk mengatakan kepada seorang teman bahwa kita menyukai potongan rambutnya, walaupun pada kenyataannya kita tak menyukainya, atau juga membantu kita untuk membuat pernyataan yang meyakinkan, “Saya tidak pernah berselingkuh dengan wanita itu, Bu Lewinsky.” Karena *neocortex* (si otak pemikir) memiliki kemampuan untuk tak jujur, otak ini bukan sumber informasi yang akurat dan dapat dipercaya (Ost, 2006, hal. 259-291). Kesimpulannya, saat mengungkap perilaku nonverbal untuk membaca orang, sistem *limbic* adalah sumbernya bahasa tubuh. Sehingga, ini menjadi bagian dari otak yang akan menjadi fokus perhatian kita.

RESPONS *LIMBIC* KITA ADALAH SISTEM “3 F” PERILAKU NONVERBAL

Salah satu cara klasik otak *limbic* untuk memastikan kelangsungan hidup kita sebagai spesies dan memproduksi sejumlah pertanda nonverbal yang dapat dipercaya adalah dengan meregulasi perilaku kita saat menemui bahaya. Dalam kasus pengebom itu, kita telah menjaga kompetensi reaksi tubuh untuk menyelamatkan diri yang diwariskan bakat hewani kita. Untuk memastikan kehidupan kita, respons otak yang sangat elegan terhadap tekanan atau ancaman ada tiga bentuk: membeku (*freeze*), menghindar (*flight*), dan melawan (*fight*). Otak *limbic* hewan bekerja dengan sistem 3 F tersebut untuk bertahan hidup, begitu pula manusia. Prinsip 3 F telah terintegrasi dalam sistem saraf, dan bertanggung jawab atas kelangsungan hidup manusia sebagai spesies.

Saya yakin, Anda mengenal ungkapan respons “*fight-or-flight*” (lawan atau pergi). Ungkapan ini kerap digunakan untuk menjelaskan cara kita merespons ancaman atau situasi yang berbahaya. Sayangnya, ungkapan ini tidak se-penuhnya sesuai! Dalam kenyataannya, hewan, termasuk manusia, bereaksi terhadap bahaya yang terjadi dengan urutan sebagai berikut: membeku (*freeze*), menghindar (*flight*), lawan (*fight*). Apabila reaksinya “lawan atau pergi”, maka sebagian besar dari kita akan memar-memar, terluka, dan kelelahan. Karena kita telah memiliki dan

menggunakan proses ini untuk mengatasi stres serta bahaya dan karena reaksi yang dihasilkan adalah perilaku nonverbal yang membantu kita untuk memahami pikiran, perasaan, serta niat seseorang, maka tak ada salahnya bila kita mempelajari tiap respons dengan lebih detail.

Membeku (*Freeze*)

Jutaan tahun yang lalu, saat manusia purbakala berkelana di padang sabana Afrika, mereka harus menghadapi hewan buas yang lebih kuat dan lebih lihai dari mereka. Namun, otak *limbic* manusia yang sudah berevolusi telah membangun strategi untuk mengatasi kekuatan si pemangsa. Strategi untuk membeku, yang merupakan tahap pertama dalam sistem pertahanan otak *limbic*, digunakan saat menghadapi pemangsa atau bahaya lainnya. Gerakan bisa menarik perhatian. Dengan diam membeku saat mendeksi ancaman, otak *limbic* telah memberikan respons terefektif untuk memastikan kelangsungan hidup kita. Sebagian besar hewan, terutama para pemangsa, bereaksi dan tertarik pada gerakan. Maka, diam membeku saat menghadapi bahaya adalah respons yang sangat sesuai.

Makhluk pemakan daging, terutama hewan pemangsa besar yang merupakan jenis pemangsa utama di jaman purba, selalu mencari mangsa yang bergerak. Mereka bertindak berdasarkan mekanisme “kejar, tangkap, dan gigit”. Banyak hewan yang bereaksi dengan diam membeku,

namun ada juga yang pura-pura tewas saat berhadapan dengan para pemangsa. Ini adalah strategi yang digunakan tupai. Namun, mereka bukan satu-satunya hewan yang bertindak seperti itu. Bahkan dalam peristiwa penembakan siswa sekolah di Columbia dan Virginia Tech, banyak siswa menggunakan prinsip membeku dalam situasi tersebut. Dengan membeku dan berpura-pura tewas, banyak siswa yang bertahan hidup walaupun mereka hanya berada beberapa meter dari si pembunuh. Secara insting, para siswa mengadopsi perilaku kuno yang terbukti efektif. Dengan tidak bergerak, Anda ‘tak terlihat’ oleh orang lain. Ini adalah fenomena yang dipelajari semua tentara dan tim SWAT.

Dengan demikian, respons membeku telah diteruskan dari jaman manusia primitif hingga jaman manusia modern dan bertahan hingga saat ini sebagai lapis pertama pertahanan untuk menghadapi ancaman atau bahaya. Bahkan, Anda masih dapat menyaksikan reaksi ini di Las Vegas, di mana singa dan harimau kerap dijadikan bagian dari pertunjukan. Saat singa dan harimau masuk ke arena pertunjukan, para penonton yang duduk di baris pertama tak akan melakukan gerakan yang tak perlu. Mereka akan duduk diam. Mereka tidak diberi peringatan terlebih dahulu untuk membeku. Mereka melakukannya karena otak *limbic* telah mempersiapkan manusia untuk bertindak dengan cara tertentu saat ada bahaya, dan cara ini telah berlangsung lebih dari lima juta tahun.

Di lingkungan modern, respons membeku dilakukan dengan lebih ‘halus’ dalam kehidupan sehari-hari. Anda dapat melihatnya saat seseorang ketahuan membual atau mencuri, atau saat mereka berbohong. Saat seseorang merasa terancam, mereka beralih seperti yang dilakukan para leluhur kita jutaan tahun lalu, mereka membeku. Tak hanya manusia yang belajar untuk membeku saat ada bahaya, namun orang-orang di sekitar kita belajar untuk mencontoh perilaku kita dan turut membeku, bahkan tanpa melihat keberadaan bahaya. Manusia berevolusi karena perlu untuk memastikan kelangsungan hidup komunitas kita (lihat kotak 8).

Aksi membeku kadang disebut efek “rusa-di bawah lampu sorot”. Saat terjebak dalam kondisi yang berbahaya, kita langsung membeku sebelum melakukan aksi apa pun. Dalam kehidupan sehari-hari, respons ini dimanifestasikan dalam peristiwa sederhana, seperti saat seseorang sedang berjalan di trotoar lalu tiba-tiba berhenti, memegang keningnya, sebelum berbalik dan pulang ke apartemennya untuk mematikan kompor.

KOTAK 8: MALAM SAAT TANGAN-TANGAN BERHENTI BERGERAK

Saat berada di rumah ibu saya beberapa pekan yang lalu, saya menonton televisi dan memakan es krim bersama anggota keluarga lainnya. Waktu itu

sudah larut malam dan seseorang membunyikan bel (sesuatu yang sangat tidak lazim dilakukan di lingkungan ini). Tiba-tiba, di saat sedang makan, tangan semua orang di ruangan menjadi kaku, seolah-olah direncanakan. Menakjubkan sekali melihat semua orang bereaksi dengan “tangan yang membeku” secara bersamaan. Ternyata yang datang adalah saudara perempuan yang tak membawa kunci rumah. Namun sebelumnya, tak ada seorang pun dari kami yang tahu bahwa ia yang menekan bel rumah. Kejadian tadi adalah contoh nyata respons komunitas terhadap bahaya dan merupakan reaksi pertama otak *limbic*, yaitu membeku.

Tentara di medan perang juga bereaksi dengan cara yang sama. Saat “pria pemimpin rombongan” membeku, semua orang di rombongan itu juga membeku.

Kita perlu diam sekejap agar otak bisa melakukan penilaian cepat, apakah ada bahaya yang datang ataukah ada sesuatu yang baru kita ingat. Yang mana pun, diri kita harus siap menghadapi kemungkinan bahaya (Navarro, 2007, hal. 141-163).

Kita tak hanya membeku saat menghadapi ancaman fisik dan ancaman yang terlihat. Seperti ditunjukkan dalam contoh bel yang berbunyi di tengah malam, ancaman juga

datang dari sesuatu yang kita dengar dan mengirimkan sinyal bahaya ke sistem *limbic* kita. Contohnya saat kita dimarahi, sebagian besar orang membeku. Perilaku yang sama dilakukan saat seseorang ditanyai hal-hal yang mereka anggap dapat menyebabkan mereka berada dalam bahaya. Seseorang akan membeku di kursinya, seakan-akan duduk di kursi pelontar (Gregory, 1999).

Manifestasi ini juga terjadi dalam wawancara saat orang menahan napas atau napas mereka menjadi sangat pendek. Lagi-lagi, ini adalah respons kuno terhadap ancaman. Hal ini diamati oleh si pewawancara dan juga oleh siapa pun yang melihatnya. Saya kadang harus meminta orang yang diwawancara untuk relaks dan menarik napas panjang di tengah-tengah wawancara, karena ia sendiri tak sadar bahwa napasnya menjadi pendek.

Seseorang yang diajukan pertanyaan terkait tindak kriminal sering kali menempatkan kaki mereka dalam posisi pengamanan (menyilangkan kaki di belakang kaki kursi) dan bertahan dengan posisi tersebut untuk beberapa waktu. Saat saya melihat perilaku seperti ini, saya menyimpulkan bahwa ada sesuatu yang salah. Ini adalah respons *limbic* yang harus digali lebih dalam. Orang tersebut mungkin berbohong, mungkin juga tidak, karena kebohongan tak dapat langsung diketahui. Namun, saya dapat memastikan dari perilakunya bahwa sesuatu telah membuat mereka stres.

Oleh karena itu, saya akan mencari tahu sebab ketidaknyamanan mereka dengan bertanya dan berinteraksi.

Otak *limbic* memodifikasi respons membeku agar dapat melindungi kita dengan tidak terlalu mengekspos diri kita terhadap sesuatu. Dalam pengawasan kamera, pencuri yang beraksi dalam sebuah toko kerap berupaya untuk menyembunyikan keberadaan fisik mereka dengan membatasi gerakan atau membungkuk seakan-akan mereka tak terlihat. Ironisnya, gerakan ini justru membuat mereka terlihat mencolok, karena perilaku mereka berbeda dari perilaku pelanggan yang ‘normal’. Orang biasanya berjalan di dalam toko dengan gerakan lengan yang aktif dan postur yang tegak, bukannya membungkuk. Secara psikologis, pencuri di toko atau anak Anda saat berusaha mencuri biskuit dari lemari berusaha untuk menguasai situasi dengan ‘bersembunyi’ di tempat terbuka. Cara lain adalah dengan tidak terlalu mengekspos bagian kepala. Itu dilakukan dengan cara mengangkat pundak dan merendahkan kepala, atau “efek kura-kura”. Bayangkan tim sepak bola yang kalah berjalan keluar dari lapangan (gambar 4). Namun menariknya dan juga sayangnya, anak yang dianaya kerap menunjukkan perilaku membeku. Saat berada bersama orangtua atau orang dewasa yang kerap menganiaya, lengan mereka akan menjadi kaku di samping tubuh mereka. Mereka menghindari kontak mata seakan-akan hal tersebut membantu mereka untuk menjadi

tak terlihat. Mereka “bersembunyi” di ruang terbuka, cara untuk bertahan hidup bagi anak-anak tak berdaya ini.



Gambar 4. “Efek kura-kura” (mengangkat pundak dan menundukkan kepala) terlihat saat orang hilang kepercayaan diri atau rendah diri.

Respons Menghindar (*Flight*)

Salah satu tujuan ‘menghindar’ adalah untuk menjauh dari deteksi pemangsa di situasi yang berbahaya. Tujuan kedua, untuk memberikan kesempatan bagi subjek yang terancam untuk menganalisis situasi dan menentukan aksi

terbaik yang harus dilakukan. Kalau membeku tidak cukup untuk menghilangkan bahaya (misalnya, sumber bahaya terlalu dekat), respons *limbic* kedua adalah menghindari bahaya dengan pergi menjauh. Tentunya, tujuan respons ini adalah menyelamatkan diri. Berlari bisa menjadi pilihan bila berguna sebagai mekanisme untuk menyelamatkan nyawa. Selama berabad-abad, otak kita mengarahkan tubuh untuk mengadopsi taktik ini guna menyelamatkan diri dari bahaya.

Namun di dunia modern, kita hidup di kota dan bukan di alam liar, sehingga susah untuk melarikan diri dari ancaman. Maka, kita mengadaptasi respons ‘pergi’ agar sesuai dengan kebutuhan modern. Perilakunya tidak nam-pak jelas, namun ditujukan untuk kebutuhan yang sama, yaitu untuk memisahkan atau menjauhkan diri kita dari keberadaan individu atau benda yang tidak kita inginkan. Apabila Anda mengingat interaksi sosial yang Anda jalani, Anda mungkin ingat saat-saat di mana Anda menjauhkan diri dari perhatian atau orang yang tidak diinginkan. Seperti juga anak yang menjauh dari makanan yang tak disukainya di meja makan dan menggeser kakinya ke arah luar meja, atau untuk menjauhi pembicaraan yang mengancamnya. Tindakan untuk “memblokir” dilakukan dengan cara menutup mata, menggosok kelopak mata, atau menutup muka dengan tangan.

Seseorang juga dapat menjauhkan dirinya dari seseorang dengan bersandar menjauhi orang tersebut, menaruh

barang (dompet) di paha, atau mengarahkan kakinya ke pintu keluar terdekat. Semua perilaku ini diatur oleh otak *limbic* dan mengindikasikan bahwa seseorang ingin menjauhkan diri dari sesuatu, seseorang, atau bahaya di lingkungannya. Kita melakukan hal ini karena selama jutaan tahun manusia menghindar dari hal yang tak disukainya atau yang dapat membahayakan dirinya. Maka, hingga hari ini, kita selalu mencari cara keluar dari acara yang tidak kita sukai, menjauhkan diri dari hubungan yang buruk, atau menjauh dari orang yang tak diinginkan atau yang kita tentang (lihat gambar 5).



Gambar 5. Secara sadar, orang saling menjauh saat tak setuju akan sesuatu atau merasa tak nyaman.

Seorang pria menghindar dari kekasihnya dan negosiator menjauh dari koleganya saat ia mendengar tawaran yang tak menarik atau merasa terancam bila negosiasi dilanjutkan. Perilaku memblokir dapat juga diterapkan, antara lain dengan menutup atau menggosok matanya, atau menangkupkan tangan di wajahnya (lihat gambar 6). Ia menjauh dari meja atau orang di sampingnya. Dia menjauhkan kakinya, kadang-kadang ke arah yang paling dekat dengan jalan keluar. Ini bukan tipuan, namun aksi ini menunjukkan bahwa seseorang merasa tak nyaman. Respons ‘kuno’ ini menunjukkan kepada Anda bahwa sang pengusaha tidak senang dengan hal yang sedang dibahas.



Gambar 6. Tindakan untuk menutup mata adalah cara paling jelas untuk menunjukkan kebingungan, ketidakpercayaan, atau ketidaksepakatan.

Respons: Melawan

Respons melawan adalah taktik terakhir otak *limbic* untuk bertahan hidup dengan cara menyerang. Saat seorang menghadapi bahaya dan tak dapat menghindari deteksi dengan cara membeku atau menyelamatkan diri dengan cara pergi menjauh, satu-satunya alternatif adalah bertarung. Dalam evolusi kita sebagai spesies, kita dan mamalia lainnya, membangun strategi untuk mengubah rasa takut menjadi perlawanan untuk mengalahkan si penyerang (Panksepp, 1998, hal. 208). Karena upaya kita untuk mengungkapkan kemarahan kadang menjadi tidak praktis ataupun tak legal di dunia modern, maka otak *limbic* membangun strategi lain, selain respons perlawanan yang primitif.

Salah satu bentuk agresi di jaman modern adalah argumen. Walaupun kata argumen awalnya berkaitan dengan debat dan diskusi, kata ini kemudian digunakan untuk menjelaskan pertengkaran verbal. Argumen yang memanas pada dasarnya adalah “perkelahian” tanpa kontak fisik. Hinaan, kata-kata yang menghakimi, tuduhan, kesangsian terhadap kinerja profesi, provokasi, dan kata-kata sinis adalah persamaan perkelahian di jaman modern, karena itu semua adalah bentuk agresi. Apabila Anda memikirkannya, perkara hukum dapat disamakan sebagai jenis hukuman sosial di jaman modern atau agresi di mana kedua belah pihak yang bertikai saling mengungkapkan

pandangan masing-masing. Walau saat ini manusia makin jarang terlibat dalam perkelahian fisik, perkelahian masih menjadi senjata sistem *limbic* kita. Walaupun beberapa orang memiliki kecenderungan untuk lebih banyak terlibat dalam kejahatan dari yang lain, respons *limbic* kita muncul dalam berbagai bentuk selain menonjok, menendang, dan menggigit. Anda dapat menjadi agresif tanpa terlibat dalam kontak fisik, contohnya, dengan menggunakan postur atau mata Anda, dengan membusungkan dada, atau dengan mengganggu ‘ruang’ orang lain. Ancaman pada ruang personal mendorong respons *limbic* pada level individu. Lebih menarik lagi, pelanggaran wilayah dapat menciptakan respons pada sejumlah level secara bersamaan. Saat sebuah negara melanggar wilayah negara lain, aksi ini biasanya direspon dengan pemberian sanksi ekonomi, hubungan diplomatik yang memburuk, atau bahkan perang.

Tentunya, mudah untuk mengenali seseorang yang menggunakan respons perlawanan dalam bentuk kontak fisik. Yang ingin saya terangkan untuk Anda di sini adalah penggunaan respons perlawanan dalam cara-cara yang tak kentara. Seperti yang kita pelajari sebelumnya, ekspresi ‘membeku’ dan ‘pergi atau penyelamatan diri’ telah dimodifikasi sedemikian rupa oleh sistem *limbic*. Aturan etika modern mendikte agar kita menahan diri untuk tidak berkelahi saat kita terancam.

Umumnya, saya menganjurkan orang untuk tidak bertindak agresif (verbal atau pun fisik) guna mencapai tujuan. Karena respons ‘perlawanan’ adalah pilihan terakhir saat menghadapi ancaman, maka gunakan hanya setelah taktik membeku dan menghindar tak berhasil. Namun, Anda sebaiknya menghindarinya kalau memungkinkan. Terlepas dari alasan legal dan fisik, taktik agresif dapat menyebabkan gangguan emosi dan membuat kita sulit berkonsentrasi dan berpikir jernih tentang situasi yang mengancam. Perlawanan biasanya memancing emosi. Padahal saat kita sedang emosi, kemampuan kita untuk berpikir secara efektif akan terpengaruh. Hal ini terjadi karena kemampuan kognitif kita ‘dibajak’ sehingga otak *limbic* dapat menggunakan sepenuhnya sumber intelektual yang tersedia (Goleman, 1995, hal. 27, hal. 204-207). Satu alasan terbaik untuk mempelajari perilaku nonverbal adalah karena perilaku tersebut kadang dapat memberikan peringatan tentang niat seseorang untuk melukai Anda secara fisik sehingga Anda punya waktu untuk menghindar dari konflik.

RASA NYAMAN/TAK NYAMAN DAN PENENANGNYA

“Tugas utama” otak *limbic* adalah memastikan kelangsungan hidup kita sebagai spesies. Ia diprogram untuk mengamankan kita dengan cara menghindari bahaya atau

ketidaknyamanan dan mencari keamanan atau kenyamanan saat memungkinkan. Bagian otak ini juga membantu kita mengingat kejadian di masa lalu dan mengambil pelajaran darinya (lihat kotak 9). Sejauh ini, kita telah melihat efisiensi sistem *limbic* dalam membantu kita menghadapi ancaman. Mari kita lihat cara otak dan tubuh bekerja sama untuk membuat kita nyaman dan memberi kita rasa percaya diri atas keamanan diri kita.

Saat kita mengalami rasa nyaman, otak *limbic* “membocorkan” informasi ini dalam bentuk bahasa tubuh yang merefleksikan perasaan positif kita. Amati orang yang beristirahat di tempat tidur di hari yang sejuk. Tubuhnya menunjukkan kenyamanan yang dialami oleh otaknya. Di sisi lain, saat kita merasa tak nyaman, otak *limbic* mengekspresikan perilaku nonverbal yang menunjukkan perasaan negatif kita. Perhatikan orang di bandara saat penerbangan mereka dibatalkan atau ditunda. Tubuh mereka mengatakannya. Maka, kita akan belajar untuk melihat lebih dekat perilaku yang mencerminkan rasa nyaman dan tak nyaman yang kita lihat tiap hari dan menggunakannya untuk menilai perasaan, pikiran, dan niat.

Umumnya, saat otak *limbic* sedang merasa nyaman, kondisi mental dan psikologis ditunjukkan oleh perilaku yang merefleksikan kepuasan dan rasa percaya diri yang tinggi. Namun saat otak *limbic* mengalami perasaan tak nyaman, bahasa tubuh kita menunjukkan aura stres

dan kepercayaan diri yang rendah. Pengetahuan tentang “tanda-tanda perilaku” atau bahasa nonverbal membantu kita untuk menentukan hal yang dipikirkan atau cara berperilaku atau sesuatu yang diharapkan saat berurusan dengan orang lain di sebuah lingkungan sosial.

Pentingnya Perilaku Penenangan Diri

Pemahaman bahwa cara sistem *limbic* untuk membeku, menghindar, dan melawan dapat memengaruhi perilaku nonverbal hanyalah satu dari sejumlah persoalan. Saat Anda mempelajari perilaku nonverbal, Anda akan menemukan bahwa kapan pun terdapat respons *limbic*, terutama terhadap pengalaman negatif atau membahayakan, setelahnya akan ada perilaku yang saya sebut perilaku penenangan diri (Navarro, 2007, hal. 141-163).

Perilaku ini sering disebut sebagai ‘cara’ adaptasi yang membantu kita untuk menjadi tenang setelah kita mengalami sesuatu yang tidak menyenangkan atau buruk (Knapp & Hall, 2002, hal. 41-42). Dalam upayanya untuk mengembalikan otak ke kondisi “normal”, otak memerintahkan tubuh untuk menyiapkan perilaku yang membuat nyaman. Karena ini adalah sinyal yang tampak dan dapat segera dilihat, kita dapat langsung mengamati dan menandainya dalam konteks yang berkaitan.

Penenangan diri bukan hal yang asing untuk spesies kita. Contohnya, kucing dan anjing menjilat diri mereka sendiri

dan satu sama lain untuk menenangkan diri. Manusia menenangkan diri dengan cara yang lebih beragam. Beberapa nampak jelas, namun yang lain tidak kentara.

KOTAK 9: OTAK YANG TIDAK LUPA

Otak *limbic* sama dengan komputer yang menerima dan menyimpan data dari dunia luar. Untuk melakukannya, ia mengumpulkan dan menyimpan data kejadian dan pengalaman negatif (jari yang terkena api kompor, serangan dari seseorang atau binatang, atau komentar menyakitkan) begitu juga kejadian yang menyenangkan. Dengan menggunakan informasi ini, otak *limbic* membantu kita untuk mengenali hal-hal yang berbahaya dan kadang tak kenal ampun (Goleman, 1995, hal. 10-21). Contohnya, saat sistem *limbic* menyimpan data tentang seekor hewan yang berbahaya, data tersebut terekam dalam ingatan emosi kita. Sehingga kalau pada kesempatan berikutnya kita melihat hewan tersebut, kita akan bereaksi secara spontan. Begitu juga, bila kita berpapasan dengan si “pengganggu teman” 20 tahun kemudian, perasaan negatif di masa lalu akan keluar lagi ke permukaan, terima kasih kepada otak *limbic*.

Alasan mengapa kadang sulit untuk melupakan seseorang yang telah menyakiti kita karena pengala-

man tersebut tersimpan dalam sistem *limbic* yang primitif, bagian otak yang didesain untuk bereaksi, bukan untuk menelaah suatu kejadian (Goleman, 1995, hal. 207). Baru-baru ini, saya bertemu seorang yang tak pernah saya sukai. Terakhir saya bertemu dengannya adalah empat tahun yang lalu, namun reaksi *limbic* saya sama negatifnya dengan empat tahun yang lalu. Otak saya mengingatkan bahwa orang ini suka mengambil keuntungan dari orang lain dan mengingatkan saya untuk menjauh. Fenomena inilah yang diterangkan oleh Gavin de Becker dalam bukunya, *The Gift of Fear*.

Sebaliknya, sistem *limbic* juga bekerja secara efisien untuk menyimpan data pengalaman dan peristiwa yang positif (seperti rasa puas, pujian, dan hubungan antarpribadi yang baik). Maka, wajah yang bersahabat dan dekat dengan kita menghasilkan reaksi perasaan senang dan terpuaskan. Perasaan senang yang amat kuat saat kita bertemu teman lama atau mengenali bau yang menyenangkan dari masa kecil kita muncul karena kejadian-kejadian tersebut sudah terekam dalam “zona nyaman” di bank ingatan yang terkait dengan sistem *limbic* kita.

Sebagian besar orang akan memikirkan anak kecil yang mengisap jempolnya saat diminta untuk mengidentifikasi perilaku penenangan diri. Namun, kita tak sadar bahwa setelah kita terbiasa melakukan hal tersebut, kita mengadopsi cara-cara yang lebih halus dan dapat diterima oleh lingkungan untuk menenangkan diri (seperti mengunyah permen karet atau menggigit pensil). Banyak orang tak memerhatikan cara-cara ‘halus’ untuk menenangkan diri atau tak sadar akan peran perilaku tersebut untuk ‘melihat’ pikiran dan perasaan seseorang. Sangat disayangkan. Agar dapat sukses membaca perilaku nonverbal, sangat penting untuk belajar mengenali dan menandai penenangan diri. Kenapa? Karena perilaku penenangan diri memberikan banyak petunjuk soal isi kepala seseorang dengan tingkat akurasi yang tinggi (lihat kotak 10).

Saya selalu mencari tanda-tanda perilaku ‘penenangan diri’ dari lawan bicara saya saat mereka mengatakan bahwa mereka sedang gelisah atau saat mereka bereaksi negatif terhadap sesuatu yang saya lakukan atau katakan. Dalam situasi wawancara, perilaku tersebut akan muncul saat merespons pertanyaan atau komentar tertentu. Perilaku yang menunjukkan rasa tak nyaman (seperti duduk menjauh, kerutan di keping, atau tangan yang disilangkan) biasanya diikuti instruksi dari otak agar tangan melakukan perilaku penenangan diri (lihat gambar 8). Saya mencari perilaku

ini untuk mengonfirmasikan apa yang tengah dipikirkan oleh orang yang sedang saya hadapi.

Contoh, kalau setiap kali saya bertanya, “Apakah Anda tahu Bapak Hilman?” dan lawan bicara saya menjawab, “Tidak”, sambil menyentuh leher atau mulutnya, saya tahu bahwa orang tersebut sedang menenangkan diri setelah mendapat pertanyaan spesifik tersebut (lihat gambar 9). Saya tak tahu apakah ia berbohong, karena kebohongan sangat sulit untuk dideteksi. Namun, saya tahu bahwa ia terganggu dengan pertanyaan tersebut, sehingga ia harus menenangkan dirinya setelah mendengar pertanyaan saya. Hal ini justru mendorong saya untuk lebih banyak mengajukan pertanyaan tentang hal ini. Perilaku penenangan diri penting untuk dicatat oleh para penyidik, karena kadang perilaku ini membantu para penyidik untuk membuka kebohongan atau informasi yang ditutupi. Saya menemukan bahwa perilaku penenangan diri memiliki makna dan dipercaya bisa membangun keyakinan. Mereka bisa digunakan untuk mengidentifikasi masalah atau hal yang mengganggu orang tersebut. Hal ini sering kali memberi informasi yang sebelumnya disembunyikan dan berguna untuk memberi kita sudut pandang yang baru.

KOTAK 10: TERPERANGKAP DALAM WAKTU

Sentuhan atau usapan pada leher adalah perilaku penenangan diri yang paling jelas dan sering

dilakukan untuk merespons tekanan. Saat seorang wanita menenangkan diri dengan menyentuh lehernya, mereka sering melakukan ini dengan menutupi atau menyentuh area di sekitar lekukan leher mereka (lihat gambar 7). Area ini terletak di bawah jakun dan di sekitar tulang dada. Saat seorang wanita menyentuh bagian leher ini atau menutupinya dengan tangan, ini merupakan perilaku khas saat ia merasa stres, terancam, tak nyaman, tak aman, atau takut. Ini adalah pertanda perilaku yang jelas untuk dapat digunakan guna mendeteksi pengalaman tak nyaman saat seseorang berbohong atau menutupi informasi penting.

Suatu saat, saya menangani sebuah investigasi di mana kami memperkirakan bahwa buronan yang berbahaya dan bersenjata mungkin bersembunyi di rumah ibunya. Saya dan seorang detektif pergi ke rumah si ibu, dan saat kami mengetuk pintu, ia memperbolehkan kami masuk.

Kami menunjukkan identitas kami dan mulai mengajukan sejumlah pertanyaan. Saat saya menanyakan apakah anaknya ada di rumah, ia menaruh tangannya di lekukan leher dan berkata, "Tidak". Saya mencatat perilakunya dan melanjutkan pertanyaan. Setelah bertanya beberapa menit, saya

bertanya, “Mungkinkah bila saat Anda bekerja, anak Anda diam-diam masuk ke rumah?”

Sekali lagi ia menaruh tangannya di lekukan leher dan berkata, “Tidak, saya pasti mengetahuinya.” Saya menjadi sangat yakin bahwa anaknya berada di rumah, karena ia selalu menaruh tangannya di bagian lekukan leher saat saya menanyakan kemungkinan anaknya berada di rumah. Untuk memastikan dugaan saya, kami melanjutkan obrolan dengan si ibu. Dan saat saya bersiap untuk pergi, saya mengajukan pertanyaan terakhir, “Hanya untuk memastikan, Anda yakin kalau anak Anda tidak berada di rumah kan?” Untuk ketiga kalinya, ia mengulangi jawaban sebelumnya sambil mengusap bagian leher. Saya sekarang yakin bahwa wanita tersebut berbohong. Saya meminta izinnya untuk mengecek isi rumah, dan pastinya, anaknya sedang bersembunyi di dalam lemari di bawah tumpukan selimut. Si Ibu beruntung karena ia tidak dijatuhi tuduhan menghalangi upaya penegakan hukum. Ketidaknyamanannya saat berbohong kepada polisi tentang anaknya yang menjadi buron telah menyebabkan sistem *limbic* perempuan itu melakukan penenangan diri yang ditunjukkan oleh tangannya.

Tipe-tipe Perilaku Penenangan Diri

Perilaku untuk menenangkan diri hadir dalam berbagai bentuk. Saat kita sedang stres, kita berusaha menghilangkan ketegangan di leher dengan melakukan pijitan lembut, mengusap wajah, atau memainkan rambut. Hal ini dilakukan secara otomatis. Otak kita mengirimkan pesan, “Tolong, tenangkan saya sekarang”, dan tangan kita langsung merespons dengan melakukan hal yang membuat kita nyaman lagi. Kadang, kita menenangkan diri dengan mengusap pipi dan bibir dari dalam dengan lidah kita, atau menghela napas perlahan dengan pipi yang dikembangkan untuk menenangkan diri (lihat gambar 10 dan 11).

Bila orang yang sedang menghadapi tekanan adalah perokok, maka ia akan merokok lebih banyak. Apabila ia sedang mengunyah permen karet, ia akan mengunyah lebih cepat.



Gambar 7. Sentuhan atau usapan di bagian lekukan leher menunjukkan rasa tak aman, tidak nyaman, takut, atau khawatir. Bermain dengan kalung memiliki arti yang sama.

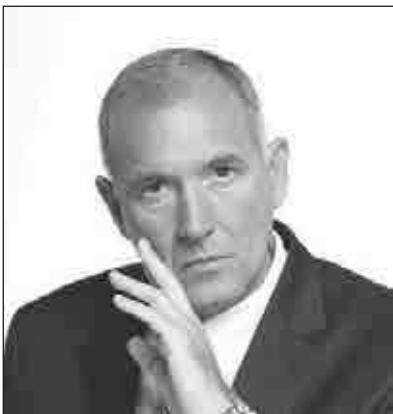


Gambar 8. Usapan di kening merupakan indikasi yang baik bahwa seseorang sedang mengalami tekanan atau ketidaknyamanan.

Semua perilaku ini memiliki tujuan yang sama. Otak meminta tubuh untuk melakukan sesuatu yang menstimulasi saraf yang mengeluarkan hormon endorfin di dalam otak, sehingga otak dapat ditenangkan (Panskepp, 1998, hal. 272).



Gambar 9. Sentuhan di leher terjadi saat mengalami rasa tak nyaman, bingung, atau tak aman.



Gambar 10. Sentuhan di pipi atau di wajah adalah cara menghilangkan rasa gundah, terganggu, atau khawatir.



Gambar 11. Menghela napas dengan pipi yang dikembungkan adalah cara menghilangkan stres. Perhatikan, betapa banyak orang yang melakukan ini setelah mengalami kejadian buruk.

Untuk kebutuhan kita, sentuhan di wajah, kepala, leher, pundak, lengan dan tangan, atau kaki saat merespons stimulus negatif (seperti pertanyaan yang sulit, situasi yang memalukan, atau rasa stres karena sesuatu yang kita dengar, lihat, atau pikirkan) adalah perilaku untuk menenangkan diri. Perilaku mengusap-usap ini tidak membantu kita untuk menyelesaikan masalah. Namun, hal itu membantu kita untuk tetap tenang. Dengan kata lain, perilaku tersebut menenangkan kita. Pria memilih untuk menyentuh wajah mereka. Wanita lebih memilih untuk menyentuh leher, pakaian, perhiasan, lengan, dan rambut mereka.

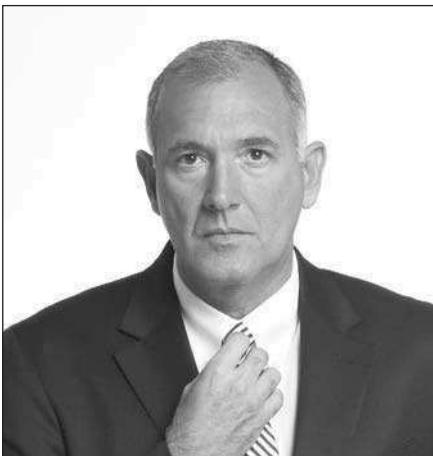
Saat menenangkan diri, orang punya caranya sendiri-sendiri. Beberapa memilih untuk mengunyah permen karet, merokok, makan lebih banyak, membasahi bibir, menggosok-gosok dagu, bermain-main dengan barang

(pulpen, pensil, lipstik, atau jam tangan), memainkan rambut, atau menggaruk lengan mereka. Kadang, penenangan diri dilakukan dengan lebih halus, seperti saat seseorang membersihkan bagian depan kausnya atau merapikan dasi (lihat gambar 12). Ia tampak seakan-akan sedang merapikan penampilan, namun kenyataannya sedang meredakan rasa gugup. Ini juga merupakan perilaku penenangan diri yang diatur oleh sistem *limbic* dan dilakukan saat merespons tekanan.

Di bawah ini adalah perilaku penenangan diri yang paling sering dilakukan dan terjelas. Saat Anda melihat mereka melakukannya, berhentilah dan tanyakan diri Anda, “Kenapa orang ini melakukan gerakan penenangan diri?” Kemampuan untuk mengaikan perilaku penenangan diri dengan tekanan tertentu yang menyebabkannya dapat membantu Anda untuk memahami pikiran, perasaan, dan niat seseorang dengan lebih akurat.

Perilaku Penenangan Diri dengan Menyentuh Leher

Sentuhan atau usapan pada leher adalah salah satu perilaku penenangan diri yang terjelas dan sering dilakukan saat merespons stres. Seseorang dapat menggosok atau memijit bagian belakang leher atau bagian bawah dagu di atas jakun. Hal itu dapat menurunkan tekan darah, menurunkan detak jantung, dan menenangkan (lihat gambar 13 dan 14).

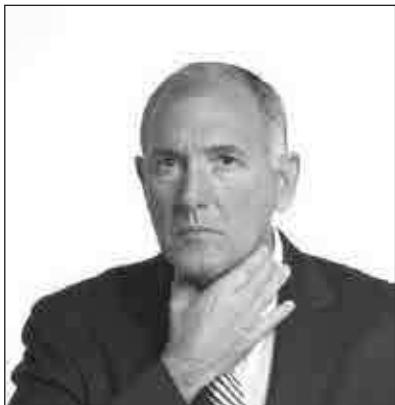


Gambar 12. Lelaki merapikan dasi untuk mengatasi rasa tak aman atau tak nyaman. Dasi tersebut terletak di daerah lekukan leher.

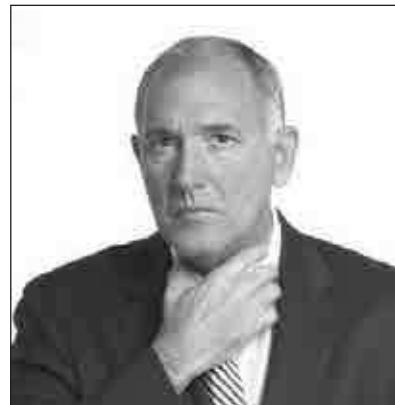
Selama puluhan tahun mempelajari perilaku nonverbal, saya mengamati bahwa terdapat perbedaan gender dalam cara pria dan wanita memanfaatkan lehernya untuk menenangkan diri mereka. Biasanya, pria lebih tampak jelas dalam melakukannya. Mereka menggenggam atau memegangi bagian leher mereka, persis di bawah dagu, sehingga menstimulasi saraf tertentu yang kemudian bisa memperlambat detak jantung dan memberi efek yang menenangkan. Kadang, pria akan mengusap bagian samping atau belakang leher dengan jari mereka atau memperbaiki ikatan dasi atau kerah pakaian (lihat gambar 15).

Wanita menenangkan diri dengan cara yang berbeda. Contohnya, saat wanita menenangkan diri dengan menggunakan leher, mereka akan menyentuh atau memainkan kalung, apabila menggunakannya (lihat kotak 11). Seperti telah dijelaskan, cara lain untuk menjadikan leher sebagai penenang adalah dengan menutupi lekukan leher dengan

tangan. Wanita menyentuh bagian leher ini dengan tangan dan atau menutupinya saat mereka merasa stres, tak aman, terancam, takut, tak nyaman, atau resah. Menariknya, saat wanita sedang hamil, saya perhatikan bahwa tangannya akan menyentuh leher namun kemudian mengarah ke perutnya, seakan-akan sedang melindungi janinnya.



Gambar 13. Pria cenderung memijit atau mengusap-usap lehernya untuk menghilangkan tekanan. Area ini memiliki banyak saraf, yang bila dipijit akan memperlambat detak jantung.



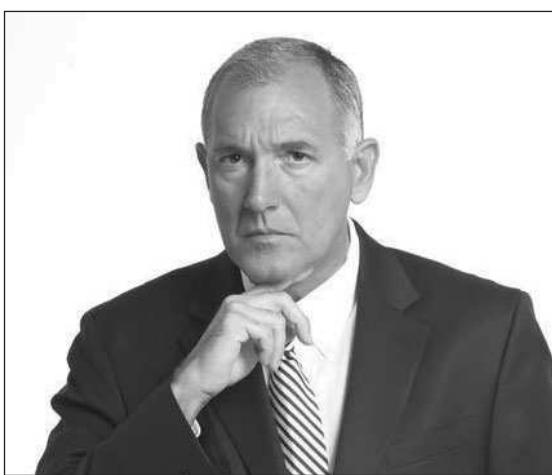
Gambar 14. Pria biasanya menutupi leher mereka dengan gerakan yang lebih jelas daripada wanita untuk mengatasi rasa tak nyaman atau rasa tak aman.

KOTAK 11: PENDULUM PENENANG

Perhatikan sepasang kekasih saat mereka berbincang di sebuah meja. Apabila si wanita mulai memainkan kalungnya, kemungkinan besar ia sedang gugup. Namun apabila ia mulai memainkan lekukan lehernya, kemungkinan ada hal yang menyebabkannya khawatir atau merasa tak aman.

Pada umumnya, apabila ia menggunakan tangan kanannya untuk menyentuh lekukan leher, ia akan menyangga siku kanannya dengan tangan kiri. Saat situasi yang membuat stres terlewati atau ada jeda di antara situasi yang tak nyaman, tangan kanannya akan diturunkan dan diletakkan di atas tangan kirinya yang terlipat.

Apabila situasi menjadi tegang lagi, tangan kanannya akan diangkat. Dari kejauhan, gerakan lengan terlihat seperti jarum di meteran stres, bergerak dari posisi ‘istirahat’ (di atas tangan) ke leher (tegak) dan kembali lagi, sesuai dengan tingkat stres yang dialami.



Gambar 15. Bahkan sentuhan ringan di leher berguna untuk mengalihkan kegundahan atau ketidaknyamanan. Sentuhan atau pijitan di leher adalah pereda stress yang ampuh dan universal.

Perilaku Penenangan Diri dengan Menggunakan Wajah

Sentuhan atau usapan di wajah adalah cara menenangkan diri yang sering dilakukan manusia saat menghadapi stres. Gerakan seperti mengusap kening; menyentuh, menggosok, atau membasahi bibir; menarik-narik atau memijit daun telinga dengan ibu jari dan telunjuk; mengusap wajah atau janggut; dan bermain dengan rambut dapat menenangkan seseorang saat harus menghadapi situasi yang membuat stres. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, beberapa individu menenangkan diri dengan menggembungkan pipinya dan pelan-pelan menghela napas. Jumlah saraf yang begitu banyak di bagian muka menjadikan wajah tempat yang ideal untuk menenangkan diri.

Perilaku Penenangan Diri dengan Menggunakan Suara

Bersiul dapat menjadi cara untuk menenangkan diri. Beberapa orang bersiul untuk menenangkan diri saat mereka berjalan di lingkungan yang asing di sebuah kota atau di jalan yang sepi dan gelap. Beberapa orang bahkan berbicara kepada diri sendiri untuk menenangkan diri di saat stres. Saya memiliki seorang teman yang bicara sangat cepat saat gugup atau kesal. Beberapa perilaku lainnya menggunakan cara lebih tersamar, seperti mengetuk-ketukan pensil atau jari ke meja.

Menguap secara Berlebihan

Terkadang, kita melihat seseorang menguap secara berlebihan saat mengalami stres. Kuap membuat orang menggerakkan berbagai bagian dalam mulut dan bukan sekadar bentuk “mengambil napas dalam-dalam”. Saat mengalami stres, mulut menjadi kering. Kuap mendorong kelenjar air liur untuk membasahi mulut yang kering di saat sedang stres. Dalam kasus ini, orang menguap bukan karena kurang tidur, namun karena stres.

Mengusap Paha

Mengusap paha adalah salah satu cara penenangan diri yang tak teramat karena sering kali dilakukan di bawah meja. Saat perlu menenangkan diri, seseorang menaruh tangannya di atas pahanya dan mengusapkannya ke arah lutut (lihat gambar 16). Beberapa orang melakukan ini sekali, namun sering kali dilakukan berulang-ulang, atau sekadar memijit bagian paha. Hal ini dapat juga dilakukan untuk mengeringkan telapak tangan yang berkeringat akibat kegelisahan, namun prinsipnya dilakukan untuk menghilangkan ketegangan. Perilaku nonverbal ini layak untuk diperhatikan, karena menjadi indikasi yang baik saat seseorang mengalami tekanan. Salah satu caranya, perhatikan orang yang menaruh tangannya di bawah meja. Apabila mereka mengusap-usap pahanya, maka lengan atas dan pundak biasanya bergerak seiring usapan di paha.



Gambar 16. Saat stres atau gugup, orang akan mengusapkan tangan ke paha untuk menenangkan diri. Perilaku ini kerap dilakukan di bawah meja, dan merupakan indikator rasa tak nyaman dan kegelisahan yang akurat.

Dalam pengalaman saya, usapan di bagian paha ini penting karena dilakukan sangat cepat saat merespons kejadian negatif. Saya sudah mengamati cara ini bertahun-tahun saat tersangka dihadapkan pada bukti penting, seperti gambar lokasi kejadian perkara yang mereka kenali. Tindakan ini merupakan cermin dari rasa bersalah karena mengetahui sesuatu. Cara ini merefleksikan dua hal, yaitu mengeringkan telapak tangan yang basah dan menenangkan diri. Anda juga dapat melihat hal ini saat sepasang kekasih yang sedang duduk berdua merasa terganggu dan

diinterupsi oleh orang yang tak diharapkan atau saat seseorang sedang berusaha keras mengingat sebuah nama.

Dalam dunia kepolisian, polisi menantikan munculnya gerakan penenangan diri yang menggunakan tangan atau kaki saat sesi wawancara dimulai serta memerhatikan apakah frekuensi gerakan tersebut bertambah saat pertanyaan telah diajukan. Peningkatan frekuensi atau intensitas usapan pada paha menjadi tanda yang sangat bagus bahwa pertanyaannya telah menyebabkan ketidaknyamanan kepada seseorang. Mungkin, ia tidak merasa nyaman karena ia mengetahui sesuatu yang salah atau karena ia berbohong atau karena pertanyaan Anda mendekati sesuatu yang tak mau ia bahas (lihat kotak 12). Perilaku ini juga terjadi apabila orang yang diwawancara merasa tertekan dalam menjawab pertanyaan. Maka, selalu perhatikan apa yang terjadi di bawah meja dengan memonitor gerakan lengan. Anda akan terkejut seberapa banyak Anda dapat mengumpulkan informasi dari perilaku ini.

Perhatikan catatan penting tentang cara mengusap paha. Walaupun perilaku ini jelas terlihat pada orang yang berbohong, tetapi saya juga telah mengobservasi individu tak bersalah yang melakukannya karena gugup. Maka, berhati-hatilah, jangan terlalu cepat mengambil kesimpulan (Frank et al., 2006, hal. 248-249). Cara terbaik untuk memaknai usapan di paha adalah dengan memahami bahwa gerakan tersebut merefleksikan kebutuhan otak

untuk menenangkan diri sehingga alasan seseorang melakukannya harus diinvestigasi lebih lanjut.

Ventilasi

Perilaku ini biasanya dilakukan seseorang (umumnya pria) dengan menaruh jari-jari di antara kerah bajunya dan melonggarkan kerah bajunya (lihat gambar 17).

KOTAK 12: FACEBOOK SEBAGAI ‘BUKU’ YANG MEMALUKAN

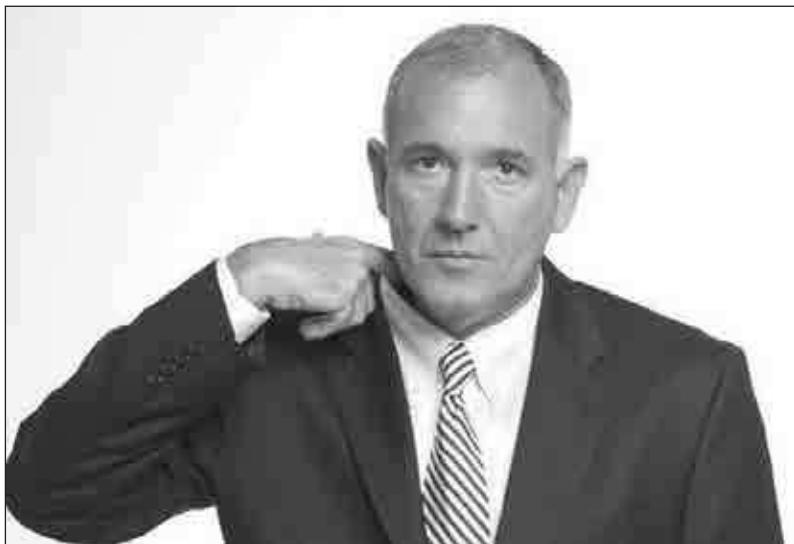
Saat melakukan wawancara kerja, salah seorang pelamar ditanyai sejumlah hal oleh pihak perusahaan. Semuanya berjalan lancar, hingga menjelang bagian akhir wawancara, si kandidat berbicara tentang jaringan dan pentingnya internet. Pihak perusahaan memuji komentarnya dan membuat komentar bagaimana sebagian besar lulusan universitas menggunakan internet untuk membuka jaringan dengan cara yang salah, seperti menggunakan Facebook untuk menulis pesan dan gambar yang dapat mempermalukan mereka di kemudian hari. Pada tahapan ini, pihak pewawancara melihat bahwa si kandidat mengusap-usap pahanya dengan tangan kanan beberapa kali. Si pewawancara tidak mengatakan apa pun pada waktu itu. Setelah wawancara, si pewawancara membuka komputernya

karena merasa curiga. Kecurigaannya muncul saat melihat perilaku si kandidat dan mengecek apakah profil si pria ada di Facebook. Ternyata, ada. Dan, profilnya sama sekali tidak bagus!

Gaya ventilasi ini biasanya merupakan reaksi terhadap stres dan merupakan indikasi bagus bahwa seseorang tak senang dengan hal yang sedang ia pikirkan atau ia alami di sekitarnya. Seorang wanita biasanya melakukan ventilasi secara lebih halus, yaitu dengan melonggarkan bagian depan blusnya atau dengan mengibaskan rambutnya untuk memberikan udara pada lehernya.

Memeluk Diri Sendiri

Saat menghadapi situasi menegangkan, beberapa individu akan menenangkan diri dengan menyilangkan lengan dan menggosok-gosokkan tangannya ke pundak, seakan-akan sedang kedinginan. Gerakan ini adalah gerakan seperti yang dilakukan seorang ibu kepada anaknya. Gerakan ini adalah gerakan perlindungan dan penenangan diri yang kita adopsi untuk menenangkan diri kita saat ingin merasa aman. Namun, apabila Anda melihat seseorang menyilangkan tangannya di bagian depan, menunduk ke depan, dan memberikan tatapan tajam kepada Anda, ini bukan perilaku penenangan diri!



Gambar 17. Tindakan untuk mencari udara di area leher dapat meringankan stres dan ketidaknyamanan emosi. Rodney Dangerfield, seorang pelawak, sering melakukan gerakan ini saat ia tak mendapatkan perhatian.

MENGGUNAKAN TANDA-TANDA PENENANGAN DIRI UNTUK MEMBACA ORANG DENGAN LEBIH EFEKTIF

Untuk mendapatkan pengetahuan tentang seseorang melalui tanda-tanda penenangan diri nonverbal, ada beberapa hal yang harus Anda ikuti:

1. Kenali perilaku ‘penenangan diri’ saat hal tersebut muncul. Saya telah menyediakan tanda-tanda utama untuk Anda. Saat Anda menggabungkan semua pengetahuan untuk menandai sinyal tubuh ini, tanda-tanda ini akan makin mudah dikenali dalam interaksi.
2. Kenali kebiasaan seseorang untuk menenangkan diri. Dengan begitu, Anda dapat mengenali peningkatan

frekuensi atau intensitas gerakan penenangan diri seseorang dan mengantisipasi situasi sesuai tanda-tanda yang ada.

3. Saat Anda melihat seseorang melakukan gerakan penenangan diri, berhenti dan tanyai diri Anda, “Apa yang menyebabkan ia melakukan itu?” Anda tahu bahwa seseorang merasa tak nyaman tentang sesuatu. Sebagai intel nonverbal, adalah tugas Anda untuk menemukan alasannya.
4. Pahami bahwa perilaku penenangan diri hampir selalu dilakukan untuk menenangkan diri setelah terjadi kejadian yang menegangkan. Prinsipnya, Anda dapat berasumsi bahwa bila seseorang sedang melakukan gerakan penenangan diri, kejadian yang menimbulkan stres baru terjadi.
5. Kemampuan untuk menghubungkan perilaku penenangan diri dengan penyebab stres tertentu akan membantu Anda mengenali orang lain dengan lebih baik.
6. Dalam situasi tertentu, Anda dapat mengatakan atau melakukan sesuatu untuk melihat apakah hal tersebut membuat seseorang stres (terlihat pada peningkatan perilaku penenangan diri) guna mengetahui pikiran dan niatnya dengan lebih baik.
7. Perhatikan bagian tubuh mana yang digunakan untuk menenangkan diri. Hal ini penting karena makin tinggi

- tingkat stres, maka frekuensi usapan pada wajah atau leher meningkat.
8. Ingat, semakin besar stres atau rasa tidak nyaman, maka semakin besar kemungkinan seseorang melakukan penenangan diri.

Penenangan diri adalah cara terbaik untuk menilai tingkat kenyamanan dan ketidaknyamanan. Perilaku penenangan diri adalah “pemain pendukung” dalam reaksi *limbic* kita. Namun, hal itu menunjukkan banyak hal tentang situasi emosi atau apa yang sebenarnya kita rasakan.

CATATAN AKHIR TENTANG WARISAN OTAK *LIMBIC*

Sekarang, Anda memiliki informasi yang tidak diketahui banyak orang. Anda tahu bahwa kita memiliki mekanisme pertahanan hidup yang sangat baik (membeku, menghindar, atau melawan) dan memiliki sistem untuk meneangkan diri di saat stres. Kita beruntung karena memiliki mekanisme yang tak hanya berguna untuk kelangsungan hidup dan kesuksesan, namun juga bisa digunakan untuk menilai perasaan atau pikiran orang lain.

Dalam bab ini, kita juga belajar bahwa (kecuali gerakan refleks) semua gerakan diatur oleh otak. Kita sudah melihat dua dari tiga bagian otak dalam celah *cranial*, yaitu otak *neocortex* yang digunakan untuk berpikir dan

bagian yang berfungsi dengan lebih otomatis, yaitu otak *limbic*. Kita juga telah melihat bahwa mereka memiliki peran yang berbeda. Kedua otak memainkan fungsi yang penting. Namun, untuk keperluan kita, sistem *limbic* lebih penting karena merupakan bagian yang paling jujur karena bertanggung jawab memproduksi sinyal nonverbal yang penting untuk menentukan perasaan dan pikiran kita (Ratey, 2001, hal. 147-242).

Sekarang, Anda sudah mengenal reaksi dasar otak terhadap hal-hal yang terjadi di dunia. Anda mungkin mengira bahwa mendeteksi dan memahami kode-kode perilaku nonverbal mudah untuk dilakukan. Ini adalah pertanyaan yang paling sering diungkapkan. Jawabannya adalah ya dan tidak. Setelah Anda membaca buku ini, beberapa perilaku nonverbal akan menjadi lebih jelas. Mereka bahkan meminta perhatian Anda. Di sisi lain, ada banyak aspek dalam bahasa tubuh yang tak terlihat jelas dan, maka dari itu, lebih sulit untuk dilihat. Kita akan fokus pada perilaku yang terlihat jelas dan perilaku yang samar-samar. Dengan waktu dan latihan, tindakan untuk mengenali tanda-tanda tersebut akan menjadi kebiasaan, seperti melihat ke kedua sisi jalan saat menyeberangi jalan. Semua hal yang saja jelaskan di bab ini membuat kita mampu untuk menyeberangi persimpangan jalan dan menjadi dasar perhatian kita di bab berikutnya.

*

MEMULAI PELAJARAN TENTANG BAHASA TUBUH

Bahasa Nonverbal Kaki dan Tungkai

Di bab pertama, saya meminta Anda untuk menebak bagian tubuh mana yang paling jujur atau bagian yang paling mungkin menunjukkan niat seseorang, sehingga menjadi lokasi utama untuk mencari sinyal nonverbal yang merefleksikan pikiran seseorang secara akurat. Anda mungkin kaget, namun jawabannya adalah kaki! Ya, kaki Anda dan tungkai Anda, atau harus saya katakan, bagian bawah kaki adalah pemenang penghargaan kejujuran.

Sekarang, saya akan menjelaskan bagaimana mengukur perasaan dan niat orang dengan melihat pada gerakan kaki dan tungkai. Anda juga akan belajar untuk mengenali tanda-tanda nonverbal yang membantu mengungkap apa yang terjadi di bawah meja, bahkan ketika Anda tak dapat melihat secara langsung ke bagian tungkai. Sebelumnya, saya ingin berbagi cerita kepada Anda kenapa kaki menjadi

bagian tubuh yang paling jujur, sehingga Anda dapat menghargai peran kaki sebagai ‘pengukur’ perasaan dan niat seseorang.

CERITA TENTANG KAKI YANG EVOLUSIONER

Selama jutaan tahun, kaki telah menjadi ‘lokomotif’ utama manusia. Mereka adalah alat utama untuk bergerak, me-larikan diri, dan bertahan hidup. Sejak nenek moyang kita mulai berjalan dengan tegak di padang rumput di Afrika, kaki manusia telah membawa kita, secara harfiah, keliling dunia. Dengan kaki, kita dapat berjalan, berbelok, lari, menyeimbangkan diri, menendang, memanjat, bermain, menangkap, dan bahkan menulis. Dan walaupun tak seefi-sien tangan kita (kita tak memiliki ibu jari besar), namun, seperti komentar Leonardo da Vinci, kaki kita dan hal-hal yang dapat dilakukannya adalah pengakuan terhadap kar-ya yang sangat hebat (Morris, 1985, hal. 239).

Penulis dan ahli zoologi, Desmond Morris, mengamati bahwa kaki kita mengomunikasikan secara persis hal yang kita pikirkan dan rasakan dengan lebih jujur daripada ba-gian tubuh mana pun (Morris, 1985, hal. 244). Mengapa kaki dan tungkai menjadi cerminan perasaan yang sangat akurat? Selama jutaan tahun, jauh sebelum manusia ber-bicara, kaki kita dan tungkainya bereaksi pada ancaman di lingkungan (seperti pasir panas, ular berbisa, dan singa

yang mengintai) secara instan, tanpa memerlukan pemikiran terlebih dahulu. Otak *limbic* memastikan bahwa kaki kita bereaksi sesuai keperluan dengan berhenti bergerak, berlari, atau menendang si pengancam. ‘Pasukan’ penjaga kelangsungan hidup ini ada sejak jaman dahulu dan telah membantu kita hingga hari ini. Bahkan, reaksi kuno masih ‘terprogram’ dalam diri kita saat kita menghadapi sesuatu yang berbahaya atau tak menyenangkan, kaki kita bereaksi seperti saat di jaman kuno. Pertama, mereka membeku, mencoba menjauh, dan akhirnya, apabila tak ada alternatif lain, mereka bersiap untuk melawan serta menendang.

Sikap membeku, menghindar, atau melawan ini tidak membutuhkan proses pemikiran. Ini adalah perkembangan evolusi yang penting bagi individu dan kelompok. Manusia bertahan dengan melihat dan merespons ancaman yang sama secara simultan atau dengan bereaksi atas perilaku orang lain dan bertindak sesuai situasi. Saat kelompok terancam, tak perduli apakah semua anggota kelompok melihat ancaman atau tidak, mereka dapat bereaksi secara selaras dengan melihat gerakan satu sama lain. Di dunia modern, tentara yang sedang melakukan patroli memusatkan perhatian mereka kepada petugas pemimpin barisan. Saat ia membeku, maka yang lain juga membeku. Saat ia melompat ke pinggir jalan, yang lain juga melakukan hal yang sama. Saat ia menghadapi serangan, yang lain melakukan hal yang serupa. Bila mengamati perilaku

penyelamatan diri ini, tak banyak yang berubah dalam lima juta tahun.

Kemampuan untuk berkomunikasi secara nonverbal memastikan kelangsungan hidup kita sebagai spesies. Bahkan hingga hari ini, walaupun kita menutupi kaki kita dengan pakaian dan sepatu, tungkai bagian bawah masih bereaksi pada ancaman, penyebab stres, serta emosi yang positif dan negatif. Maka, kaki kita menyampaikan informasi yang kita deteksi, pikirkan, dan rasakan. Tarian dan lompatan yang kita lakukan hari ini adalah bentuk ekspresi kebahagiaan dalam sebuah perayaan yang dilakukan manusia zaman kuno saat mendapatkan hewan buruan. Apakah itu pejuang Suku Masai yang melompat tinggi ataupun pasangan yang sedang menari usai menghadapi masa yang sulit, di dunia mana pun, kaki mengomunikasikan kebahagiaan. Kita menjekakkan kaki secara bersamaan dalam pertandingan sepak bola agar tim favorit tahu bahwa kita mendukungnya.

Berikut ini adalah contoh lain yang menggambarkan “perasaan kaki” ada di kehidupan sehari-hari. Perhatikan anak-anak dan gerakan kaki mereka untuk mempelajari kejujuran kaki. Seorang anak mungkin duduk saat makan, namun apabila ia ingin pergi keluar dan bermain, perhatikan bagaimana kakinya mengayun dan menjulur dari kursi yang tinggi walaupun si anak belum selesai makan. Orangtua akan menahannya untuk tetap duduk,

namun kaki anak tersebut menjulur menjauh dari meja. Orangtuanya akan menahan badannya, namun si bocah akan menggeliat dan menggerakkan kakinya tanpa lelah menuju pintu, arah yang hendak dia tuju. Ini adalah sinyal niat seseorang. Orang dewasa pun melakukan hal ini, tetapi kita tentu lebih dapat menahan diri.

BAGIAN TUBUH YANG PALING JUJUR

Saat membaca bahasa tubuh, orang mengobservasi mulai dari bagian atas (wajah) lalu turun ke bawah, walaupun wajah adalah bagian tubuh yang paling sering digunakan untuk berbohong dan menutupi perasaan yang sebenarnya. Pendekatan saya berbeda. Setelah melakukan ribuan wawancara untuk FBI, saya belajar untuk berkonsentrasi pada bagian kaki tersangka, bergerak ke atas hingga yang terakhir bagian wajah. Saat berbicara tentang kejujuran, tingkat ‘kejujuran’ menurun saat kita bergerak dari kaki ke kepala. Sayangnya, literatur para penegak hukum 60 tahun terakhir, termasuk tulisan-tulisan baru, menekankan bagian wajah saat melakukan wawancara atau saat berusaha membaca orang. Yang lebih buruk, si pewawancara mempersulit upaya untuk membaca level kejujuran dengan membiarkan orang yang diwawancara menutupi kakinya di balik meja.

Bila Anda pikirkan, ada alasan yang menjelaskan kemampuan wajah kita untuk berbohong. Kita berbohong dengan wajah kita karena itulah yang diajarkan kepada kita sejak kita kecil. Orangtua kesal saat kita bereaksi dengan jujur tentang makanan yang ada di depan kita. Mereka memerintahkan, “Berpura-puralah senang saat sepupumu datang,” dan Anda pun belajar untuk memaksakan senyuman. Orangtua kita dan lingkungan mengajari kita untuk menutupi, berbohong, dan menipu dengan wajah kita guna menjaga keharmonisan. Tak heran bila kemudian kita melakukannya dengan baik, sangat baik bahkan, hingga kita menunjukkan wajah senang di acara kumpul keluarga. Mungkin, kita terlihat seakan-akan menyayangi ipar kita walaupun sebenarnya kita sedang memikirkan cara untuk mempercepat kepergian mereka.

Coba pikirkan. Bila kita tak dapat mengontrol ekspresi wajah, lalu mengapa ada istilah *Poker Face*. Kita tahu caranya membuat *Party Face*, namun tak memperhatikan bagian kaki kita. Sikap gugup, stres, takut, gelisah, hati-hati, bosan, tak tenang, bahagia, senang, terluka, malu, genit, terhina, kikuk, percaya diri, depresi, menyenangkan, sensual, patuh, lesu, semuanya dapat dimanifestasikan melalui gerakan kaki. Sentuhan antarkaki yang penuh arti di antara sepasang kekasih, kaki yang tampak malu-malu saat pria muda menemui wanita asing, cara berdiri orang yang marah, langkah kaki ayah yang menantikan kelahiran

anaknya dengan gugup, semua ini adalah tanda kondisi emosi yang dapat langsung diamati.

Apabila Anda ingin memahami kode-kode di sekitar Anda dan memaknai perilaku dengan akurat, perhatikan bagian kaki. Mereka sangat hebat dan jujur dalam menyampaikan informasi. Bagian tungkai harus dilihat sebagai bagian yang penting saat mengumpulkan informasi intelijen nonverbal.

PERILAKU NONVERBAL PENTING YANG MENGGUNAKAN KAKI

Kaki-Kaki yang Senang

Kaki-kaki yang senang adalah kaki yang menari-nari dan/atau melompat karena senang. Seseorang menunjukkan gerakan kaki yang senang, terutama setelah mereka melihat atau mendengar sesuatu yang penting dan memengaruhi emosi mereka secara positif. ‘Kaki-kaki yang senang’ adalah tanda kepercayaan diri yang tinggi, tanda bahwa orang tersebut merasa telah mendapatkan apa yang diinginkannya atau berada di posisi yang menguntungkan untuk mendapatkan sesuatu yang berharga dari orang lain atau sesuatu dari lingkungannya (lihat kotak 13). Kekasih yang bertemu setelah lama berpisah akan merasakan ‘kaki-kaki senang’ saat bertemu di bandara.

Anda tak perlu melongok ke bawah meja untuk melihat ‘kaki-kaki yang senang’. Cukup lihat gerakan di baju atau pundak seseorang. Apabila kakinya bergerak-gerak, kaus dan pundaknya akan bergetar atau bergerak ke atas dan ke bawah. Ini bukan gerakan yang berlebihan. Bahkan, gerakan ini cukup diakibatkan oleh gerakan kaki yang lembut. Namun, bila Anda memerhatikannya, mereka terlihat jelas.

Cobalah demonstrasi kecil ini. Duduk di kursi di depan kaca seukuran badan Anda dan mulailah menggerak-gerakkan kaki Anda. Saat Anda melakukannya, Anda akan mulai melihat bahwa kaus atau pundak Anda bergerak. Apabila Anda tidak memerhatikan baik-baik apa yang terjadi di atas meja, maka tanda-tanda perilaku tungkai ini akan terlewatkan. Namun apabila Anda bersedia meluangkan waktu dan berusaha dengan baik, maka Anda akan dapat mendeteksinya. Kunci untuk menggunakan ‘kaki-kaki yang senang’ sebagai sinyal nonverbal pertama-tama adalah: perhatikan gerakan kaki, lalu lihat perubahan mendadak yang terjadi (lihat kotak 14).

Izinkan saya mengingatkan dua poin yang harus diperhatikan. Pertama, perilaku nonverbal ‘kaki-kaki senang’ harus dilihat dalam konteks untuk memastikan apakah mereka menggambarkan kondisi yang sebenarnya ataukah rasa gugup yang berlebihan. Contoh, apabila seseorang memang punya kebiasaan menggerak-gerakkan

kaki (semacam sindrom kaki yang tak pernah diam), maka mungkin sulit untuk membedakan ‘kaki-kaki yang senang’ dari kegugupan. Apabila frekuensi dan intensitas gerakan meningkat, terutama saat seseorang baru saja mendengar atau melihat sesuatu yang penting, saya mengartikannya sebagai tanda bahwa ia sekarang merasa lebih percaya diri dan puas dengan kondisi yang ada. Kedua, kaki yang bergerak bisa saja menunjukkan rasa tak sabar. Kaki kita sering bergerak-gerak saat kita tak sabar atau merasa perlu untuk bergerak. Perhatikan kelas yang dipenuhi murid, dan lihat seberapa sering kaki mereka bergerak. Aktivitas ini biasanya meningkat saat pelajaran hampir selesai. Ini sering kali merupakan indikasi ketidaksabaran dan keperluan untuk mempercepat sesuatu, bukan tanda ‘kaki-kaki yang senang’. Aktivitas tersebut mencapai puncaknya saat kelas berakhiri. Mungkin, para murid berusaha memberi tahu saya sesuatu.

KOTAK 13: KAKI-KAKI YANG SENANG, BERARTI HIDUPINI INDAH

Beberapa waktu yang lalu, saya menonton turnamen poker di televisi dan melihat seseorang memasang taruhan. Di bawah meja, kakinya mulai bergerak tak terkontrol! Kakinya bergerak-gerak seakan-akan dia akan pergi ke Disney Land. Wajah-wajah para pemain terlihat kaku, penampilannya

terlihat kalem, namun di bagian kaki terjadi banyak gerakan! Sementara itu, saya menunjuk ke arah TV dan mendorong pemain lain untuk menghentikan permainan. Sayangnya, mereka tak dapat mendengar saya karena dua pemain sudah menyebutkan taruhannya dan kalah. Pria ini telah belajar cara terbaik memainkan wajah pokernya. Namun tentunya, ia harus belajar banyak mengontrol kakinya. Untung sekali, lawan mainnya, seperti orang kebanyakan, menghabiskan hidup mereka dengan mengacuhkan bagian tubuh manusia dari torso ke bawah. Mereka tak memerhatikan tanda-tanda penting nonverbal yang dapat ditemukan di bagian tubuh tersebut.

Ruangan poker bukanlah satu-satunya tempat Anda bisa melihat ‘kaki-kaki yang senang’. Saya melihatnya di banyak pertemuan dan tempat-tempat lainnya. Saat menulis bab ini, saya berada di bandara dan mendengar seorang ibu muda duduk di samping saya dan berbicara dengan keluarganya melalui telepon. Mulanya, kakinya tak bergerak, namun saat putranya menelepon, kakinya mulai bergerak-gerak. Ia tak perlu memberi tahu saya apa yang ia rasakan terhadap anaknya atau apa yang menjadi prioritas di dalam hidupnya. Kakinya mengatakan itu semua.

Ingat, saat Anda bermain kartu, melakukan bisnis, atau berbincang dengan teman-teman, ‘kaki-kaki senang’ adalah cara terjujur untuk mengatakan yang dirasakan otak kita, “Saya senang.”

KOTAK 14: SEBUAH TANDA, DARI KAKI-KAKI

Julie, seorang eksekutif Sumber Daya Manusia di sebuah perusahaan, mengatakan kepada saya bahwa ia mulai memerhatikan gerakan kaki setelah menghadiri salah satu seminar saya untuk pimpinan bank. Ia pun menerapkan pengetahuannya beberapa hari setelah kembali ke tempat kerja. “Saya bertanggung jawab untuk memilih pegawai yang akan ditugaskan ke luar negeri,” jelasnya. Saat saya menanyai salah satu kandidat potensial apakah ia bersedia bekerja di luar negeri, ia menjawab dengan kaki-kaki senang dan tegas. “Ya”. Namun, saat saya menjelaskan bahwa tujuannya adalah Mumbai, India, kakinya berhenti bergerak. Saya melihat perubahan perilaku nonverbal. Saya bertanya kenapa ia tidak mau pergi ke sana. Ia kaget, “Memangnya terlihat ya?” Saya tidak mengatakan apa pun. “Apakah ada orang yang mengatakannya kepada Anda?” ia bertanya. Saya katakan bahwa saya dapat merasakan bahwa ia tidak terlalu senang

dengan negara tujuannya. “Anda benar” ia mengaku. “Saya kira, saya diajukan untuk ke Hong Kong, di sana saya ada beberapa teman.” Jelas sekali ia tak mau pergi ke India, dan kakinya menegaskan semua itu.

Saat Kaki Berubah Arah, Terutama Mengarah ke Benda Tertentu atau Menjauh Darinya

Kita cenderung mengarahkan tubuh pada hal-hal yang kita suka atau sesuai dengan kita, termasuk individu yang berinteraksi dengan kita. Bahkan, kita bisa menggunakan informasi ini untuk menentukan apakah orang lain senang melihat kita atau memilih untuk kita tinggalkan. Asumsikan bahwa Anda mendekati dua orang yang sedang berbincang. Anda pernah menemui mereka sebelumnya, dan Anda ingin bergabung dalam diskusi, maka Anda mendekati mereka dan berkata “hai”. Masalahnya, Anda tidak merasa yakin apakah mereka benar-benar menginginkan Anda berada di sana. Adakah cara untuk mengetahuinya? Ya. Perhatikan perilaku kaki dan torso mereka. Apabila mereka menggerakkan kaki dan torso mereka secara bersamaan saat Anda datang, maka penerimaan mereka tulus. Namun, bila mereka tidak menggerakkan kaki mereka dan hanya memutar pinggang untuk menyambut Anda, maka mereka lebih memilih sendiri.

Kita cenderung menjauh dari hal yang tidak kita sukai atau tak sesuai dengan kita. Penelitian tentang perilaku di ruang pengadilan menunjukkan, saat hakim tak menyukai saksi, mereka akan memutar kaki mereka ke arah pintu ke luar (Dimitrius & Mazzarella, 2002, hal. 193). Dari pinggang ke atas, para hakim memerhatikan saksi yang berbicara, namun mereka secara alami mengarahkan kaki ke pintu.

Apa yang dilakukan oleh para hakim juga dilakukan dalam interaksi perorangan. Dari pinggang ke atas, kita menghadapi orang yang kita ajak berbincang. Namun bila kita tak senang dengan perbincangan, kita menggeser kaki kita menjauh, ke pintu keluar terdekat. Saat seseorang memutar kakinya menjauh, biasanya itu merupakan tanda untuk mengakhiri percakapan atau tanda untuk menjauh dari tempat di mana ia berada. Saat Anda berbicara dengan seseorang dan Anda mencatat bahwa ia pelan-pelan atau seketika menggeser kakinya menjauh dari Anda, ini adalah informasi yang harus Anda proses.

KOTAK 15: BAGAIMANA KAKI MENGUCAPKAN PERPISAHAN

Saat dua orang berbincang, mereka biasanya saling berhadapan. Namun bila salah seorang memutar kakinya sedikit menjauh atau berulang kali menggeser satu kaki menjauh dari tubuh (telapak kaki seolah membentuk formasi L), Anda dapat

meyakinkan diri bahwa ia ingin pergi atau berharap ia berada di tempat lain. Perilaku kaki jenis ini adalah contoh pertanda tentang niat (Givens, 2005, hal. 60-61). Torso seseorang mungkin menghadap ke Anda karena etika, namun kaki lebih merefleksikan kebutuhan otak *limbic* yang jujur atau keinginan untuk pergi (lihat gambar 18).

Baru-baru ini, saya bersama seorang klien yang menghabiskan waktu hampir lima jam dengan saya. Saat kami berpisah di sore hari, kami mengingat kembali apa yang kami bahas hari itu. Walaupun perbincangan kami sangat resmi, saya melihat bahwa salah satu kaki klien saya sudah mengarah ke pintu, seakan-akan lepas dari tubuhnya dan akan berjalan sendiri. Pada titik tersebut, saya berkata, "Anda benar-benar harus pergi sekarang bukan?" "Ya", katanya. "Maaf. Saya tidak bermaksud tidak sopan, namun saya harus menelepon kantor saya di London dan saya hanya punya waktu lima menit!" Inilah kasus di mana bahasa tubuh klien saya dan hampir seluruh tubuhnya menunjukkan perasaan positif. Namun, kakinya adalah komunikator terjur-jur, dan mereka secara jelas mengatakan kepada saya, walaupun ia masih ingin berbincang, tugas lain telah menanti.

Kenapa perilaku itu terjadi? Terkadang, ini adalah sinyal bahwa seseorang dikejar waktu untuk tugas yang lain dan benar-benar harus pergi. Atau, ini adalah tanda bahwa seseorang tak lagi ingin berada di dekat Anda. Mungkin, Anda mengatakan sesuatu yang menghina atau melakukan sesuatu yang menyebalkan. Perilaku menggeser kaki adalah tanda bahwa seseorang ingin pergi (lihat gambar 18). Namun, tergantung kepada Anda, dan tergantung situasi yang ada, untuk menentukan kenapa individu tersebut sangat ingin pergi (lihat kotak 15).



Gambar 18. Saat satu kaki menunjuk ke arah luar saat berbincang, ini menjadi tanda bahwa ia harus pergi, tepatnya ke arah di mana kakinya 'menunjuk'. Ini adalah penunjuk niat atau tujuan.

Memegang Lutut

Ada cara lain yang dapat menunjukkan keinginan seseorang untuk pergi dari tempat di mana ia berada sekarang. Perhatikan bila seseorang duduk dan menaruh kedua tangannya di bagian lutut dengan cara memegangi lututnya (lihat gambar 19). Ini adalah tanda yang sangat jelas bahwa di kepalanya ia siap untuk mengakhiri pertemuan dan pergi. Biasanya, gaya ini diikuti dengan torso yang condong ke depan dan bagian bawah tubuh bergeser ke pinggiran kursi. Keduanya adalah gerakan yang menunjukkan niat atau keinginan.

Saat Anda melihat tanda ini, terutama bila dilakukan oleh atasan Anda, inilah waktunya menghentikan interaksi Anda. Bertindak cerdiklah dan jangan berlama-lama.



Gambar 19. Memegangi lutut dan menumpukan berat badan di kaki adalah tanda bahwa orang tersebut ingin segera berdiri dan berlari.

Perilaku Kaki yang Melawan Gaya Tarik Bumi

Saat kita sedang senang, kita seakan-akan berjalan di udara. Kita melihatnya saat sepasang kekasih bergairah terhadap satu sama lain begitu juga anak-anak yang bersemangat masuk ke taman bermain. Gaya tarik bumi seakan-akan tak dapat menahan mereka yang sedang senang. Perilaku ini terlihat cukup jelas. Dan setiap hari, perilaku yang ‘melawan gaya tarik bumi’ yang terjadi di sekitar kita seakan-akan menghindari perhatian kita.

Saat kita tertarik dengan sesuatu atau merasa sangat positif dengan lingkungan kita, kita cenderung ‘melawan’ gaya tarik bumi dengan menari atau melompat-lompat dengan kaki kita, atau berjalan dengan sedikit lompatan. Sekali lagi, ini adalah manifestasi otak *limbic* dalam perilaku nonverbal kita. Akhir-akhir ini saya memerhatikan seseorang berbicara di telepon genggamnya. Saat ia mendengarkan, kaki kirinya, yang sedang menapak di tanah, mengubah posisi. Tumitnya tetap di tanah, namun sepatunya ‘menunjuk’ ke atas, sehingga ujung sepatunya mengarah ke langit (lihat gambar 20). Untuk sebagian besar orang, perilaku tersebut tak akan mendapat perhatian atau bahkan dianggap sebagai hal yang tak penting. Namun untuk pengamat yang berpengalaman, gerakan kaki tersebut menunjukkan bahwa pria tersebut baru saja mendengar kabar baik. Dan memang, saat saya berjalan melintasinya,

saya mendengar ia berkata, “Benar. Itu hebat!” Secara diam-diam, kakinya telah mengatakan hal yang sama.

Bahkan saat berdiri diam, seseorang yang sedang bercerita akan ‘meninggikan’ tubuhnya untuk menekankan maksudnya. Dan, ia akan melakukannya berulang kali. Si individu melakukan ini tanpa sadar. Perilaku ‘meninggikan’ diri ini adalah pertanda yang jujur, karena mereka menunjukkan dengan jujur emosi dalam cerita mereka.



Gambar 20. Ketika jari-jari kaki mengarah ke atas seperti dalam foto ini, biasanya itu berarti orang tersebut dalam suasana hati yang baik atau berpikir atau mendengar sesuatu yang positif.

Gerakan ini dilakukan bersamaan dengan perkembangan cerita dan perasaan. Saat kita menggerakkan kaki kita bersamaan dengan lagu yang kita sukai, kita juga

menggerakkan kaki bersamaan dengan hal positif yang sedang kita katakan. Menariknya, perilaku ‘melawan gaya tarik bumi’ ini jarang terlihat pada orang yang mengalami gangguan jiwa klinis. Tubuh merefleksikan kondisi emosi si individu. Maka saat seseorang senang, kita akan melihat perilaku ‘melawan gaya tarik bumi’ lebih sering.

Dapatkah perilaku ini dipalsukan? Menurut saya bisa, terutama oleh aktor yang sangat mahir dan pembohong ulung, namun orang umumnya tak tahu bagaimana mengatur perilaku *limbic* mereka. Saat orang berusaha mengontrol reaksi *limbic* atau perilaku ‘melawan gaya tarik bumi’, hasilnya akan terlihat kaku. Hasilnya jadi terlihat terlalu pasif atau menahan diri atau terlalu direkayasa. Sambutan palsu dengan mengangkat tangan tinggi di udara terlihat sangat aneh. Perilaku itu terlihat palsu karena lengannya tidak berada ‘di atas’ terlalu lama, dan biasanya sikunya ditekuk. Gerakan ini menunjukkan semua tanda-tanda kepalsuan. Perilaku ‘melawan gaya tarik bumi’ yang jujur biasanya menjadi tolok-ukur kondisi emosi positif seseorang dan perilaku tersebut terlihat asli/jujur.

Satu perilaku ‘melawan gaya tarik bumi’ yang dapat menjadi sumber informasi untuk pengamat yang cerdik dikenal sebagai posisi pemula (lihat gambar 21). Ini adalah gerakan di mana seseorang menggerakkan kakinya dari posisi istirahat (menapak rata dengan tanah) ke posisi “pemula”, yaitu tumit terangkat dan bobot kakinya ber-

tumpu ke bagian depan telapak kaki. Ini adalah tanda bahwa orang tersebut siap melakukan sesuatu secara fisik, yang membutuhkan gerakan kaki. Dapat juga berarti bahwa individu tersebut berupaya berinteraksi lebih jauh dengan Anda, sangat tertarik, atau ingin pergi. Saat Anda melihat bahwa seseorang akan melakukan sesuatu, berdasarkan tanda nonverbalnya, Anda harus melihat konteks situasi dan apa yang Anda ketahui tentang individu tersebut untuk menilai apa yang akan terjadi.

Kaki Yang Terbuka Lebar

Perilaku kaki yang paling mudah dilihat dan tak pernah salah adalah penunjukan ruang/wilayah. Sebagian besar mamalia, manusia atau hewan, mempertahankan wilayah saat mereka stres atau marah, saat mereka terancam, atau, kebalikannya, saat mereka mengancam orang lain. Di tiap kasus, mereka akan melakukan sesuatu yang mengindikasikan upaya mereka untuk mengontrol situasi dan wilayah mereka. Penegak hukum dan personel militer melakukan hal ini karena mereka terbiasa memegang kendali. Kadang, mereka mencoba saling bersaing secara berlebihan karena setiap orang secara tak sadar berusaha membuka kakinya lebih lebar dari koleganya dalam upaya untuk mengklaim wilayah yang lebih besar.

Saat seseorang mendapati dirinya dalam situasi yang tidak menyenangkan, kakinya akan membuka lebar, tak

hanya untuk menyeimbangkan diri namun juga mengklaim wilayah yang lebih luas. Hal ini mengirimkan pesan yang sangat jelas kepada pengamat yang cermat bahwa terdapat masalah atau potensi masalah. Saat seseorang berselisih, Anda tak pernah melihat kaki mereka disilangkan, yang memungkinkan mereka kehilangan keseimbangan. Otak *limbic* tak membiarkan ini terjadi.

Apabila Anda melihat kaki seseorang mengubah dari posisi merapat lalu membuka lebar, Anda dapat yakin bahwa individu tersebut sedang tidak senang. Cara berdiri yang dominan ini mengatakan sesuatu kepada Anda secara jelas, “Ada sesuatu yang salah, dan saya siap menyelesaikannya.”

Posisi kaki yang ‘menguasai’ wilayah menunjukkan potensi munculnya ketegangan. Kalau Anda melihat orang melakukan ini atau Anda melakukan ini, Anda pasti sedang bersiaga menghadapi masalah. Saat argumentasi meningkat dan pertanda perilaku nonverbal makin bertambah, saya mengatakan kepada para eksekutif dan penegak hukum, salah satu cara meredakan konfrontasi adalah dengan menghindari penggunaan bahasa tubuh tersebut. Apabila kita menyadari bahwa diri kita ‘membuka kaki lebar-lebar’ dalam perdebatan yang panas, maka sebaiknya kita segera merapatkan kaki dan mengurangi ketegangan.



Gambar 21. Saat kaki bergeser dari posisi datar ke ‘posisi pemula’, ini pertanda bahwa orang tersebut ingin pergi.

Beberapa tahun yang lalu, saat saya sedang melakukan seminar, salah seorang wanita yang hadir menceritakan tentang betapa mantan suaminya sering mengintimidasi-nya saat berargumentasi dengan berdiri sambil melebar-kan kaki di ambang pintu sehingga menutup jalan keluar. Ini bukanlah perilaku yang boleh dianggap remeh. Gaya tersebut digunakan untuk mengontrol, mengintimidasi, dan mengancam. Bahkan, para predator (seperti psikopat, antisosial) sering menggunakan perilaku ini bersamaan dengan pandangan mata untuk mengontrol orang lain. Seorang penghuni penjara mengatakan kepada saya, “Di sini, semuanya tentang postur, bagaimana kita berdiri, bagaimana kita melihat. Kita tak boleh terlihat lemah sedikit pun.” Saya menduga, di mana pun kita menemui ‘pemangsa’, kita harus berhati-hati dalam mengatur postur dan cara kita berdiri. Terkadang, bermanfaat bagi kita untuk membuka kaki lebar-lebar, terutama saat Anda ingin membangun kekuasaan dan kontrol terhadap orang lain

demi tujuan positif. Saya pernah melatih seorang wanita yang bertugas sebagai penegak hukum untuk menggunakan posisi ‘kaki yang membuka lebar’ guna menciptakan kesan agresif saat merespons peristiwa berbahaya kala bertugas. Orang yang berdiri dengan kaki rapat mengirimkan sinyal yang berbeda kepada pihak antagonis, karena dianggap lemah. Dengan membuka lebar kedua kakinya, petugas wanita menjadi lebih dominan. Dan, hal itu seakan berbunyi, “Saya yang berkuasa.” Dia tampak lebih berkuasa sehingga lebih efektif mengontrol individu yang bermasalah. Anda dapat menekankan pendapat Anda tentang merokok kepada anak remaja Anda dengan tanpa meninggikan suara, namun dengan menunjukkan kekuasaan atas wilayah.

Kegunaan Wilayah

Saat membicarakan tentang klaim wilayah dan kaki yang membuka lebar, kita harus mengenal tulisan Edward Hall yang mempelajari penggunaan ruang oleh manusia dan hewan. Dengan mempelajari kegunaannya, ia mendokumentasikan keperluan kita akan ruang, yang ia sebut sebagai *proxemics* (Hall, 1969). Hall menemukan bahwa semakin tinggi level sosioekonomi atau hierarki yang kita miliki, makin besar wilayah yang kita inginkan. Ia juga menemukan bahwa orang yang cenderung memiliki lebih banyak wilayah melalui aktivitas harianya menjadi

lebih percaya diri dan yakin, serta biasanya berasal dari status yang lebih tinggi. Fenomena ini telah dibuktikan di sepanjang sejarah manusia dan di sebagian besar kelompok budaya. Bahkan, para penjelajah asal Spanyol melihat hal ini saat mendarat di ‘dunia baru’. Saat tiba di benua Amerika, mereka melihat wujud wilayah yang sama di lingkungan penduduk asli Amerika dengan yang mereka lihat di istana Ratu Isabella, yaitu pihak yang memimpin dan memiliki ruang lebih luas (Diaz, 1988).

Bila CEO, presiden, dan individu dengan status yang tinggi bisa mendapatkan ruang yang lebih luas, itu bukanlah hal yang mudah didapatkan bagi kita. Namun demikian, kita semua selalu berusaha melindungi ruang personal kita berapa pun luasnya. Kita tak suka bila seseorang berdiri terlalu dekat. Dalam risetnya, Edward Hall menyatakan, tiap individu membutuhkan ruang yang ia sebut *proxemics*, yang dilandasi faktor personal dan budaya. Saat seseorang melanggar ruang tersebut, otak *limbic* kita akan bereaksi terhadap indikasi stres. Pelanggaran ruang personal menyebabkan kita waspada, detak jantung kita meningkat, dan wajah kita dapat menjadi merah (Knapp & Hall, 2002, hal. 146-147). Pikirkan perasan Anda apabila seseorang terlalu dekat, baik di dalam lift yang padat maupun saat Anda melakukan transaksi di mesin ATM. Saya menjelaskan masalah ruang ini agar bila pada suatu kesempatan seseorang berdiri terlalu dekat dengan Anda,

atau Anda melanggar ruang personal seseorang, Anda peka terhadap reaksi *limbic* negatif yang mungkin terjadi.

Kaki yang Merasa Sangat Nyaman

Pengamatan yang hati-hati terhadap kaki dapat membantu Anda menentukan seberapa nyaman Anda berada di dekat orang lain dan sebaliknya. Tindakan untuk menyilangkan kaki adalah pengukur yang cukup akurat untuk mengetahui seberapa nyaman kita di dekat orang lain. Kita tak melakukannya bila kita tak merasa nyaman (lihat gambar 22). Kita juga menyilangkan kaki saat kita merasa percaya diri di dekat seseorang, karena kepercayaan diri adalah bagian dari kenyamanan. Mari kita lihat mengapa cara ini adalah cara yang jujur.

Saat Anda menyilangkan satu kaki di depan seseorang sambil berdiri, Anda mengurangi keseimbangan Anda. Dari sudut pandang keamanan, bila ada ancaman nyata, Anda akan kesulitan untuk membeku atau lari karena, dengan posisi itu, Anda hanya bertumpu pada satu kaki. Maka, otak *limbic* memperbolehkan kita melakukan gerakan ini hanya bila kita merasa nyaman atau percaya diri. Bila seseorang berdiri sendiri di dalam lift dengan satu kaki menyilang, ia akan segera meluruskan kakinya dan berdiri dengan tegak di lantai saat seseorang masuk ke dalam lift. Ini merupakan tanda bahwa otak *limbic* mengatakan, “Anda tak boleh coba-coba. Anda mungkin

harus berurusan dengan sesuatu yang mengancam atau masalah, maka berdirilah dengan tegak!”



Gambar 22. Kita biasanya menyilangkan kaki kita saat merasa nyaman dan merapatkan kaki saat seseorang yang tidak kita sukai hadir.

Saat saya melihat dua kolega berbincang dengan posisi kaki menyilang, saya tahu bahwa mereka merasa nyaman. Posisi keduanya menunjukkan posisi yang merefleksikan satu sama lain. Ini adalah tanda kenyamanan yang disebut *isopraxism*. Dan, kedua kaki yang disilangkan adalah tanda adanya tingkat kenyamanan yang tinggi (lihat gambar 23). Kaki yang disilangkan dapat digunakan dalam hubungan antarpersonal untuk menunjukkan kepada orang lain bahwa semuanya berjalan baik di antara Anda berdua sehingga Anda dapat merasa relaks (secara *limbic*) di dekat orang tersebut. Tindakan ini menjadi cara untuk mengomunikasikan sentimen yang positif.

Baru-baru ini, saya menghadiri sebuah pesta di Coral Gables, Florida. Saat itu, saya dikenalkan kepada dua orang wanita berusia 60-an tahun. Saat berkenalan, salah seorang wanita tiba-tiba menyilangkan kakinya sehingga ia berdiri di satu kaki dan condong ke arah temannya. Saya berkomentar, “Kalian pasti sudah mengenal satu sama lain sejak lama.” Mata dan wajah mereka berbinar, dan bertanya bagaimana saya mengetahui ini. Saya bilang, “Walaupun kalian sedang menemui saya untuk pertama kalinya, salah satu dari Anda menyilangkan kaki untuk menunjukkan ‘kesukaan’ pada yang lain. Ini adalah hal yang tak umum, kecuali Anda benar-benar saling percaya.”



Gambar 23. Saat dua orang berbicara satu sama lain dan keduanya menyilangkan kaki, ini adalah indikasi bahwa mereka merasa nyaman.

Keduanya tertawa dan bertanya, “Apakah Anda dapat membaca pikiran juga?” Saya tertawa dan berkata, “Tidak.” Setelah saya menjelaskan apa yang membuat saya tahu bahwa mereka telah lama saling kenal, salah seorang wanita membenarkan bahwa mereka telah saling kenal sejak bersekolah di Kuba 40-an tahun yang lalu. Sekali lagi, kaki mereka yang menyilang menunjukkan barometer perasaan manusia yang akurat.

Ini adalah ciri yang menarik tentang kaki yang menyilang. Kita biasanya melakukannya tanpa sadar terhadap orang yang paling kita sukai. Dengan kata lain, kita menyilangkan kaki sehingga kita condong ke arah orang yang kita lebih sukai. Ini bisa menunjukkan sesuatu yang menarik saat kumpul keluarga. Dalam keluarga yang memiliki beberapa anak, biasanya orangtua menunjukkan kesukaan pada seorang anak dibandingkan ke anak yang lain dengan menyilangkan kaki, sehingga mereka condong ke anak tersebut.

Perhatikan pelaku kriminal. Saat mereka memiliki niat buruk, mereka akan bersandar ke dinding dengan kaki menyilang ketika mereka melihat mobil polisi, berpura-pura tampak santai. Karena perilaku ini berlawanan dengan ancaman yang tercium oleh otak *limbic*, perilaku ini biasanya tak bertahan lama. Petugas yang berpengalaman dapat segera mendeteksi apa yang akan dilakukan orang tersebut.

Perilaku Kaki Saat Berpacaran

Dalam interaksi sosial dengan tingkat kenyamanan yang tinggi, kaki dan tungkai kita akan meniru posisi pasangan kita (*isopraxis*) dan menggoda. Bahkan faktanya, dalam tahapan kenyamanan yang ekstrem saat berpacaran, kaki mereka akan saling berinteraksi melalui sentuhan-sentuhan lembut antarkaki (lihat kotak 16).

Kala berpacaran, dan khususnya saat duduk, sang wanita akan sering memainkan sepatunya dengan menggantungkan sepatunya di ujung jari kakinya saat ia merasa nyaman dengan pasangannya. Namun perilaku ini akan segera berhenti bila ia tiba-tiba merasa tak nyaman. Calon kekasih yang potensial dapat membaca perkembangan situasi dengan melihat “permainan sepatu” ini. Saat seorang pria mendekati wanita (atau setelah pergi dengannya untuk beberapa waktu), dan sang wanita menghentikan permainan sepatunya dan mengenakannya kembali, lalu mengalihkan posisinya menjauh dari sang pria sambil membereskan dompetnya, maka si calon kekasih kemungkinan besar akan ditolak. Wanita yang memainkan sepatu adalah gerakan untuk menarik perhatian. Maka, perilaku nonverbal ini mengatakan, “perhatikan saya”, lawan dari respons membeku dan merupakan bagian dari refleks orientasi. Refleks orientasi adalah insting yang membawa kita mendekat ke sesuatu atau orang yang kita sukai atau inginkan dan menjauh dari hal-hal yang tidak kita sukai, tidak kita percayai, atau yang tidak kita yakini.

KOTAK 16: PERMAINAN KAKI DALAM SITUASI ROMANTIS

Tahun ini, saya berada di Los Angeles untuk memberikan pelatihan komunikasi bagi klien yang bekerja di industri televisi. Ia mengajak saya makan malam di sebuah restoran Meksiko yang populer di dekat rumahnya. Saat berada di sana, ia ingin melanjutkan pelajaran tentang bahasa tubuh dan menunjuk ke sepasang kekasih yang duduk di meja dekat kami. Ia bertanya, "Dari apa yang Anda lihat, apakah menurut Anda mereka berdua saling suka?" Dari pengamatan terhadap keduanya, kami menca-tat bahwa awalnya mereka saling bersandar. Namun saat makan malam berlanjut, mereka menyandar ke kursi mereka masing-masing dan tidak banyak bicara. Klien saya mengira bahwa suasana menjadi buruk. Saya katakan, "Jangan hanya melihat di atas meja, lihat apa yang terjadi di bawah meja juga".

Ini tentunya cukup mudah untuk dilakukan, karena tak ada taplak meja yang menutupi bagian bawah meja. "Perhatikan bagaimana kaki mereka saling mendekat," saya tunjukkan. Apabila mereka tidak menyukai satu sama lain, kaki mereka tak akan sedekat itu. Otak *limbic* mereka tak akan mengijinkan kaki mereka mendekat. Sekarang, perhatian klien saya beralih ke kaki sepasang kekasih tersebut.

Kami melihat bahwa sesekali kaki mereka saling bersentuhan. “Perilaku tersebut penting,” ujar saya. “Hal itu menunjukkan bahwa mereka merasa cocok.” Saat keduanya berdiri untuk pulang, sang pria menaruh lengannya di pinggang si wanita, dan mereka keluar tanpa mengatakan satu kata pun. Perilaku nonverbal mengatakan segalanya, bahkan saat mereka tak ingin berbicara.

Apabila Anda pernah berpikir mengapa banyak sekali sentuhan di kaki dan aksi saling goda di bawah meja atau di kolam renang, hal ini mungkin terkait dengan dua fenomena. Pertama, saat bagian tubuh kita tak terlihat, seperti di bawah meja atau di dalam air (atau tertutup sesuatu), mereka jarang menjadi pusat perhatian. Kita semua pernah melihat orang di kolam renang umum yang berperilaku seakan-akan mereka sedang sendiri. Kedua, kaki kita memiliki banyak saraf sensor, jalur yang berakhir di otak di bagian yang dekat dengan tempat ‘mencatat’ sensasi genital (Givens, 2005, hal. 92-93). Orang bermain kaki di bawah meja karena terasa menyenangkan dan menggugah hasrat seksual. Kebalikannya, saat kita tak menyukai seseorang atau tak merasa dekat dengan mereka, kita menjauhkan kaki kita secepatnya, apabila tak sengaja bersentuhan. Saat hubungan kehilangan momentumnya, tanda yang paling

sering dilupakan adalah berkurangnya sentuhan kaki dalam bentuk apa pun.

Duduk dengan posisi kaki menyilang menarik perhatian. Saat seseorang duduk bersebelahan, arah silangan kaki menjadi penting. Apabila hubungan mereka baik, kaki yang menyilang di bagian atas akan menunjuk ke arah temannya. Apabila seseorang tak menyukai topik yang dibicarakan, ia akan mengubah posisi kakinya sehingga pahanya menjadi pembatas (lihat gambar 24 dan 25). Perilaku ini adalah contoh yang bermakna tentang cara otak *limbic* melindungi kita. Apabila ada keselarasan dalam cara kedua belah pihak duduk dan menyilangkan kaki, maka ada hubungan baik di antara mereka.



Gambar 24. Dalam foto ini, si pria menata kaki kanannya sedemikian rupa sehingga lututnya menjadi pembatas antara dirinya dan si wanita.



Gambar 25. Dalam foto ini, pria menata kakinya sehingga lututnya menjauh, menghilangkan pembatas antara dirinya dengan si wanita.

Kebutuhan Ruang Pribadi

Pernahkah Anda berpikir, kesan pertama orang terhadap Anda? Apakah mereka terlihat menyukai Anda dari awal atau ada masalah? Satu cara untuk mengetahuinya adalah “jabat tangan dan tunggu”. Begini cara kerjanya.

Perilaku kaki penting untuk diperhatikan saat Anda pertama kali bertemu mereka. Hal ini menunjukkan banyak hal tentang perasaan mereka terhadap Anda. Secara personal, saat saya pertama kali bertemu seseorang, saya akan sedikit mencondongkan tubuh saya ke depan, menjabat tangannya dengan ramah (tergantung pada norma budaya yang sesuai dengan situasinya), melihatnya ke mata, mundur selangkah, dan melihat apa yang terjadi berikut-

nya. Satu dari tiga respons akan terjadi: (a) Orang tersebut tetap berdiri di tempatnya, yang artinya ia nyaman dengan jarak tersebut; (b) Orang tersebut akan mundur menjauh sedikit, yang artinya ia butuh lebih banyak ruang; atau (c) Orang tersebut mendekat kepada saya, yang artinya ia merasa nyaman dan menyukai saya. Saya tidak akan tersinggung dengan respons apa pun yang diberikan karena saya melakukannya justru untuk melihat apa yang ia rasakan terhadap saya.

Ingat, kaki adalah bagian tubuh yang paling jujur. Apabila seseorang membutuhkan lebih banyak ruang, berikanlah. Apabila ia merasa nyaman, saya tak perlu khawatir berurusan dengan masalah jarak. Apabila seseorang melangkah mendekat ke saya, saya tahu bahwa ia merasa lebih nyaman dekat saya. Ini adalah informasi penting dalam situasi sosial, tetapi ingat bahwa Anda harus menentukan sampai batas mana Anda merasa nyaman.

Gaya Berjalan

Saat membicarakan kaki, saya tak boleh melewatkannya tanda nonverbal yang ditunjukkan dari gaya berjalan yang berbeda-beda. Desmon Morris mengenali 40 gaya berjalan yang berbeda (Morris, 1985, hh. 229-230). Apabila Anda merasa itu terlalu banyak, ingatlah gaya berjalan orang-orang ini dalam berbagai film: Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West, atau Groucho Marx. Setiap tokoh

film ini memiliki gaya berjalan yang berbeda-beda. Dan, kepribadian mereka terlihat, sebagian, dari gaya berjalan mereka. Cara kita berjalan kerap merefleksikan suasana hati dan perilaku kita. Kita dapat berjalan dengan tegas dan bertujuan atau pelan dan tanpa tujuan. Kita berjalan dengan santai, tergesa-gesa, melompat-lompat, lemas, berbaris, berjingkak, dengan angkuh, dan lainnya (Morris, 1985, hal. 233-235).

Bagi pengamat perilaku nonverbal, gaya berjalan sangat penting karena perubahan dalam cara seseorang berjalan merefleksikan perubahan pikiran dan emosi. Seseorang yang biasanya senang dan ramah dapat tiba-tiba mengubah gaya berjalanannya saat diberi tahu bahwa orang yang mereka cintai terluka. Berita buruk atau tragis dapat membuat seseorang berlari mencari pertolongan atau membuat individu berjalan dengan lemah seakan-akan beban dunia berada di pundaknya.

Perubahan dalam gaya berjalan adalah komponen penting dalam perilaku nonverbal karena memperingatkan kita bahwa sesuatu mungkin terlupakan, ada masalah yang sedang menghantui, atau situasi mungkin telah berubah. Singkatnya, sesuatu yang penting dan besar telah terjadi. Perubahan mengatakan kepada kita untuk menilai mengapa gaya berjalan seseorang berubah dengan tiba-tiba, terutama karena informasi seperti itu dapat membantu kita bekerja secara lebih efektif dengan individu yang kita

temui dalam interaksi berikutnya. Cara berjalan seseorang membantu kita untuk mendeteksi hal yang tidak ia ketahui (lihat kotak 17).

KOTAK 17: PENCURI YANG BERAKSI DI PERTOKOAN

Pelaku kriminal jarang menyadari betapa banyak informasi yang mereka berikan. Saat saya bekerja di kota New York, saya dan rekan saya sering melihat penjahat jalanan yang berusaha membaur dalam keramaian. Namun, salah satu hal yang gagal mereka lakukan adalah, mereka sering berjalan di bagian tengah trotoar sambil mengubah-ubah kecepatan jalan mereka sambil berpura-pura menengok ke etalase toko. Sebagian besar orang yang memiliki tempat yang ingin dituju dan tugas yang harus diselesaikan berjalan dengan pasti. Penjahat (pengedar obat terlarang, pencuri, perampok, dan penipu) beraksi dengan menunggu korbannya. Maka, postur dan kecepatan berjalan mereka pasti berbeda. Tak ada arah yang dituju hingga mereka menemukan korban. Saat pemangsa mendekati Anda, apakah peminta-minta atau perampok, ketidaknyamanan yang Anda rasakan disebabkan upaya yang dilakukan otak *limbic* Anda agar Anda tidak menjadi target berikutnya. Maka, bila lain kali

Anda berada di kota besar, perhatikanlah kelakuan para pelaku tindak kriminal. Apabila Anda melihat orang berjalan tanpa tujuan yang tiba-tiba berjalan sejajar dengan Anda, hati-hati! Lebih baik bila Anda dapat keluar dari keramaian secepat mungkin. Bahkan bila Anda hanya menduga, dengarkan suara di dalam hati Anda (de Becker, 1997, hal. 133).

Kaki yang Kooperatif dan Tidak Kooperatif

Apabila Anda berurusan dengan orang yang kooperatif, posisi kakinya akan meniru posisi kaki Anda. Namun apabila kakinya menghadap arah lain saat tubuhnya menghadap ke Anda, Anda harus bertanya kenapa itu terjadi. Terlepas dari arah tubuh, ini bukan profil kerja sama yang tulus dan mengindikasikan beberapa hal yang harus diteliti. Posisi tersebut merefleksikan kebutuhan orang tersebut untuk pergi atau ketidaktertarikan pada hal yang sedang dia diskusikan, ketidaksediaan untuk membantu, atau kurangnya komitmen pada hal yang ia katakan. Perhatikan, saat seseorang yang tidak kita kenal mendekati kita di jalan, kita biasanya mengalihkan perhatian kita ke bagian pinggang ke atas orang itu, namun kaki kita tetap mengarah ke tujuan kita. Pesan yang kita kirim adalah: secara sosial, saya akan memerhatikan Anda secara singkat; tetapi secara personal, saya ingin melanjutkan perjalanan.



Gambar 26. Saat seseorang bicara kepada Anda dengan kaki mengarah ke luar, ini indikasi bahwa ia ingin berada di tempat lain. Waspadai orang yang memberikan pernyataan formal dengan posisi ini karena ini adalah bentuk 'menjauhkan diri'.

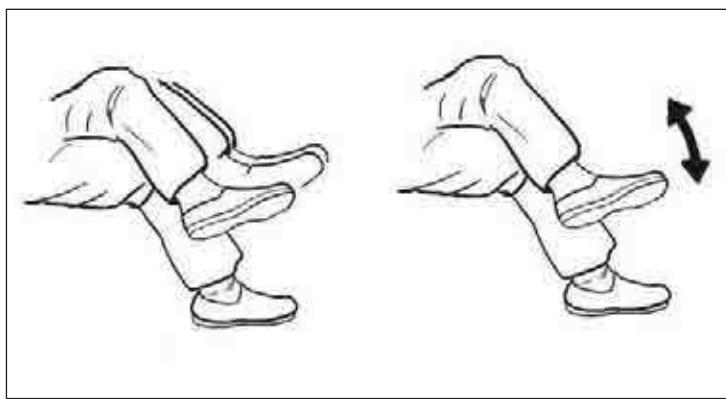
Bertahun-tahun, saya telah melakukan pelatihan untuk petugas imigrasi di Amerika Serikat dan beberapa negara lain. Saya belajar banyak hal dari mereka, dan saya berharap mereka menangkap beberapa petunjuk dari saya. Satu hal yang saya ajarkan kepada mereka adalah untuk mencari penumpang yang kakinya mengarah ke pintu keluar saat sedang berhadapan dengan petugas dan mengisi formulir laporan barang di imigrasi (lihat gambar 26). Mereka mungkin sedang terburu-buru karena mengejar pesawat, namun petugas imigrasi harus tetap mencurigainya. Berdasarkan penelitian, ketika kita menemukan ada orang yang menyatakan tak ada barang yang perlu dilaporkan namun kaki mereka menghadap ke arah lain, maka kemungkinan besar

mereka sedang menutupi sesuatu. Umumnya, wajah mereka tampak patuh, kata-kata mereka meyakinkan, namun kaki mereka mengatakan bahwa mereka tidak kooperatif.

Perubahan Penting dalam Intensitas Gerakan kaki

Kaki yang bergerak-gerak adalah hal yang normal. Beberapa orang melakukannya tanpa henti, beberapa orang tak pernah melakukannya. Ini bukan indikasi berbohong, seperti banyak orang yakini, karena orang yang jujur dan tak jujur keduanya akan bergerak-gerak atau menari-nari. Kunci utama untuk dipertimbangkan adalah kapan perilaku ini mulai berubah. Misal, bertahun-tahun yang lalu, Barbara Walters mewawancarai kandidat penerima Piala Oscar, Kim Basinger, sesaat sebelum upacara pemberian penghargaan. Selama wawancara, kaki Kim Basinger seolah menari tanpa henti dan tangannya tampak sangat gugup. Saat nona Walters mulai bertanya kepada Kim Basinger tentang kesulitan finansial dan sebuah investasi yang dibangun Kim Basinger dan mantan suaminya, kaki Kim Basinger berubah, dari ‘menari-nari’ menjadi ‘menendang’. Perubahan tersebut instan dan sangat terlihat. Sekali lagi, bukan berarti ia berbohong atau berniat untuk berbohong saat menjawab pertanyaan, namun terlihat jelas adanya reaksi naluriah terhadap stimulus negatif (pertanyaan), dan perilakunya merefleksikan rasa tak sukanya terhadap pertanyaan yang diajukan.

Menurut Dr. Joe Kulis, perubahan gerak kaki dari ‘menari’ ke ‘menendang’ saat sedang di posisi duduk adalah indikasi bahwa ia telah melihat atau mendengar sesuatu yang negatif dan tak senang dengannya (lihat gambar 27). Bila kaki yang ‘menari’ menunjukkan kegugupan, maka kaki yang ‘menendang’ adalah cara tak sadarkan diri untuk melawan sesuatu yang tak menyenangkan. Keindahan dari perilaku ini adalah sifatnya yang otomatis. Dan, banyak orang yang tidak sadar bahwa mereka melakukannya. Anda dapat menggunakan sinyal nonverbal ini untuk keuntungan Anda dengan mengajukan pertanyaan yang akan menyebabkan seseorang melakukan respons ‘tendangan kaki’ (atau perubahan nonverbal lainnya yang dramatis) untuk melihat apakah pertanyaan tertentu memiliki masalah. Dengan cara ini, bahkan fakta yang tersembunyi akan terungkap, baik dijawab maupun tidak (lihat kotak 18).



Gambar 27. Saat kaki tiba-tiba mulai menendang, ini adalah indikasi rasa tak nyaman. Anda melihat hal itu dilakukan oleh seseorang yang sedang diwawancara, saat mendengar pertanyaan yang tak ia suka.

Kaki yang Membeku

Bila seseorang menggerak-gerakkan kakinya dan tiba-tiba berhenti, Anda harus memerhatikannya. Hal ini biasanya menunjukkan bahwa ia mengalami stres, perubahan emosi, atau merasa terancam. Tanyakan kepada diri Anda mengapa sistem *limbic* menginstruksikan insting pertahanan diri dengan ‘membeku’. Mungkin, sesuatu yang dikatakan atau ditanyakan mengarah ke informasi yang tak ingin diungkapkan. Mungkin, seseorang telah melakukan sesuatu dan takut Anda akan mengetahuinya. Kaki yang membeku adalah contoh respons yang dikontrol oleh otak *limbic*, karena orang cenderung untuk menghentikan aktivitas saat menghadapi bahaya.

KOTAK 18: LUPAKAN BONNIE, CARI CLYDE

Saya ingat dengan jelas sebuah wawancara yang saya lakukan dengan seorang wanita yang di-duga sebagai saksi atas kasus kejahatan yang serius. Selama berjam-jam, wawancara tidak menghasilkan apa pun. Hal itu membuat frustasi dan melelahkan. Pewawancara tak dapat menemukan perilaku yang mencolok. Namun, saya perhatikan, ia selalu menggerakkan kakinya. Karena ia melakukannya hampir setiap saat, perilaku ini tak memiliki arti apa pun sampai saya tanyakan, “Apakah Anda mengenal Clyde?” Seketika itu juga kakinya berhenti bergerak

-gerak dan mulai naik ke atas dan ke bawah dalam gerakan menendang. Ini adalah tanda yang penting karena nama ini memiliki efek negatif kepadanya. Dalam pertanyaan berikutnya, ia akhirnya mengakui bahwa “Clyde” telah mengikutsertakan dirinya untuk mencuri dokumen negara dari perwakilan di Jerman. Tendangan kakinya menjadi kartu penting untuk kami serta menunjukkan bahwa banyak yang masih dapat ditindaklanjuti, dan akhirnya pengakuannya terbukti benar. Ironisnya, pengkhianatan itu membuatnya ingin menendang dirinya sendiri, karena menyebabkan dirinya dijebloskan ke penjara selama 25 tahun.

Kaki yang Mengunci dan Kemudian Pergi

Saat seorang individu tiba-tiba memutar kakinya ke arah dalam atau mengunci kakinya satu sama lain, ini adalah tanda bahwa ia merasa tak aman, resah, atau terancam. Saat mewawancara tersangka kejahatan, saya sering melihat mereka mengunci kaki dan tumit mereka saat stres. Banyak orang, terutama wanita, diajarkan untuk duduk dalam posisi ini, terutama saat mengenakan rok (lihat gambar 28). Namun, adalah tidak biasa untuk mengunci tumit dengan cara ini dalam waktu yang lama, terutama bila pria yang melakukannya, dan mereka harus dianggap sebagai tersangka.



Gambar 28. Kaki yang mengunci secara tiba-tiba mengisyaratkan rasa tak nyaman atau tak aman. Saat seseorang merasa nyaman, mereka akan ‘membuka kunci’ pergelangan kaki mereka.

Tumit yang saling mengunci adalah bagian dari respons membeku di sistem otak *limbic* saat menghadapi ancaman. Pengamat nonverbal yang berpengalaman mencatat bahwa orang yang berbohong tak akan menggerakkan kakinya saat diwawancara. Mereka seakan-akan membeku atau seakan mengunci kaki mereka untuk membatasi gerakan. Hal ini konsisten dengan riset yang mengindikasikan bahwa orang cenderung membatasi gerakan lengan dan kaki saat berbohong (Vrij, 2003, hal. 24-27). Dengan mengatakan ini, saya menginginkan Anda untuk memahami bahwa gerakan yang terlalu sedikit bukan merupakan indikasi ketidakjujuran. Ini adalah indikasi bahwa seseorang

menahan diri dan berhati-hati. Hal ini juga digunakan oleh orang yang gugup dan berbohong untuk meredakan kekhawatiran mereka.

Beberapa orang melakukan posisi ‘mengunci’ kaki atau tumit ini dengan cara yang berbeda. Mereka mengunci kaki di sekitar kaki kursi (lihat gambar 29). Ini adalah perilaku menahan (membeku) yang mengatakan kepada kita, sekali lagi, bahwa sesuatu telah membuat orang tersebut resah (lihat kotak 19).



Gambar 29. Pergelangan kaki yang tiba-tiba mengunci di kaki kursi adalah bagian dari respons membeku dan mengisyaratkan rasa tak nyaman, resah, atau khawatir.

Kadang, orang memberikan sinyal stres dengan berusaha menyembunyikan kedua kakinya. Saat Anda berbicara dengan seseorang, perhatikan apabila individu tersebut

mengerakkan kakinya dari depan kursi ke bagian bawah kursi. Belum ada riset yang mendokumentasikan apa yang akan saya katakan. Namun, selama bertahun-tahun, saya melihat bahwa saat pertanyaan yang menyebabkan tekanan tinggi diajukan, responden akan menyembunyikan kakinya di bawah kursi. Ini dapat diartikan sebagai reaksi menjauhkan diri dan upaya untuk mengurangi bagian tubuh yang terekspos. Tanda ini dapat digunakan untuk menunjukkan rasa tak nyaman tentang hal tertentu dan membantu untuk mengarahkan pertanyaan investigasi. Bila diamati melalui gerakan kakinya, orang yang diwawancara akan memberi tahu Anda hal-hal yang tidak ingin ia katakan. Saat bahan pembicaraan berubah dan menjadi tak terlalu menegangkan, kakinya akan dikeluarkan dari kolong kursi. Ini mengekspresikan kelegaan otak *limbic* karena topik yang menyebabkan stres tak lagi didiskusikan.

KOTAK 19: MENJADIKAN DIA MEMBEKU DUA KALI LIPAT

Anda harus selalu mencari berbagai isyarat nonverbal yang menunjuk pada kesimpulan perilaku yang sama. Mereka memperkuat kemungkinan bahwa kesimpulan Anda benar. Dalam kasus kaki yang ‘mengunci’, carilah individu yang mengunci kakinya di sekitar kaki kursinya dan menggerakkan tangannya di sepanjang tungkai (seakan-akan

mengeringkan tangan di celana). Penguncian kaki adalah respons membeku dan gosokkan pada kaki adalah perilaku penenangan diri. Keduanya, saat dilakukan bersama, menunjukkan bahwa ada hal yang disembunyikan oleh orang tersebut yang kini terbuka, dan ia tertekan karenanya.

RANGKUMAN

Karena mereka begitu penting dalam kelangsungan hidup manusia dalam melewati tahapan evolusi, kaki kita adalah bagian tubuh yang paling jujur. Tungkai bawah memberikan informasi yang paling akurat, tetapi tak teramat. Bila dilakukan dengan cermat, informasinya dapat membantu Anda membaca orang dengan lebih baik dalam situasi apa pun. Saat Anda mengombinasikan pengetahuan Anda tentang perilaku nonverbal kaki dengan sinyal dari bagian tubuh lainnya, Anda akan menjadi makin mampu memahami apa yang mereka pikirkan, rasakan, dan niatkan. Maka, mari kita alihkan perhatian pada bagian tubuh tersebut. Pemberhentian berikutnya, torso.

*

TIPS TENTANG TORSO

Bahasa Nonverbal Torso: Pinggang, Dada, dan Pundak

Bab ini akan membahas pinggang, bagian perut, dada, dan pundak yang dikenal dengan torso. Seperti kaki dan tungkai, banyak perilaku yang diasosiasikan dengan torso mencerminkan perasaan yang ‘dirasakan’ otak *limbic*. Ini dikarenakan torso menjadi ‘rumah’ bagi banyak organ internal, seperti hati, paru-paru, jantung, dan organ pencernaan. Otak akan selalu mencari cara untuk melindungi area ini saat terancam. Dalam situasi yang berbahaya, otak memimpin seluruh bagian tubuh untuk menjaga organ penting ini baik dengan cara yang tak terlihat ataupun cara-cara yang sangat jelas. Mari lihat sinyal-sinyal non-verbal torso yang umum dan beberapa contoh bagaimana bagian tubuh ini menunjukkan apa yang terjadi di otak, terutama otak *limbic*.

PERILAKU NONVERBAL TORSO, PINGGANG, DADA, DAN PUNDAK YANG PENTING

Ke Arah Mana Torso Anda Menekuk?

Seperti bagian tubuh lainnya, torso akan bereaksi pada kemungkinan bahaya dengan berusaha menjauhkan dirinya dari hal-hal yang tidak diinginkan atau menyebabkan stres. Misal, saat sebuah barang dilempar ke arah kita, sistem *limbic* kita mengirim sinyal agar torso segera menjauh dari ancaman. Biasanya, hal ini terjadi tanpa melihat jenis barang yang dilempar. Bila kita merasakan gerakan ke arah kita, entah bola basket yang dilemparkan ataupun mobil yang berjalan ke arah kita, kita akan menjauh.

Dalam situasi yang sama, saat kita berdiri di samping orang yang tidak menyenangkan atau tak kita sukai, torso kita akan menjauh dari orang tersebut (lihat kotak 20). Torso membawa sebagian berat tubuh kita dan menyampaikannya ke bagian bawah tubuh. Sehingga bila torso akan kembali ke posisi semula, torso membutuhkan energi dan keseimbangan. Maka, saat torso seseorang menjauh dari sesuatu, itu karena otak menginstruksikannya untuk menjauh, sehingga kejurnyannya dapat diandalkan. Upaya dan energi ekstra dibutuhkan untuk menjaga posisi ini. Cobalah untuk secara sadar bertahan di posisi menunduk atau condong ke samping. Anda akan merasa bahwa tubuh Anda menjadi lelah. Namun, saat perilaku ‘di luar’ garis keseimbangan ini dilakukan tanpa sadar karena otak yang

menyuruhnya, Anda tak akan merasakan atau memerhatikan rasa lelah.

Kita tak hanya mencondongkan tubuh kita menjauh dari orang yang membuat kita tak nyaman. Kita juga memutar tubuh kita (sedikit) dari hal yang tak menyenangkan. Beberapa saat setelah dibuka, saya membawa anak saya ke museum Holocaust di Washington D.C, sesuatu yang seakan wajib dilakukan semua pengunjung Washington D.C. Saat kami berkeliling sambil melihat-lihat benda-benda yang dipajang, saya memerhatikan orang tua dan muda yang juga sedang melihat-lihat pajangan. Beberapa langsung mendekat, mencondongkan tubuhnya mendekati pajangan, dan mencoba menangkap semua ‘rasa’. Saat yang lain mendekat dengan antusias, beberapa orang mendekat dengan ragu-ragu, dan pelan-pelan menjauh saat cerita kekejaman Nazi mulai merasuki tubuh mereka. Beberapa orang lain terpaku melihat kekejaman yang mereka saksikan, berbalik 180 derajat, sambil menunggu teman mereka selesai memerhatikan barang-barang yang dipamerkan.

KOTAK 20: CERDIK ATAU ANEH?

Bertahun-tahun yang lalu, saya ditugaskan di kantor FBI di New York. Selama penugasan, saya mendapat banyak kesempatan untuk menumpang kereta di dalam dan luar kota. Tak susah untuk mengenali berbagai teknik yang dilakukan orang untuk

mengklaim wilayahnya di dalam kendaraan umum. Sepertinya, selalu ada seseorang yang duduk di kursi namun tubuhnya akan mengayun ke kiri dan kanan mengganggu orang atau orang yang tangannya mengayun dengan seenaknya saat memegangi tali. Orang-orang seperti ini selalu terlihat memiliki lebih banyak ruang di sekitar mereka karena tak ada yang ingin mendekat ke mereka. Saat dipaksa untuk duduk atau berdiri di samping “orang-orang aneh” ini, orang akan mencondongkan tubuhnya sejauh mungkin agar tak bersentuhan dengan mereka. Anda harus mencoba menumpang kereta di New York agar bisa menyaksikan semua ini. Saya yakin bahwa beberapa penumpang dengan sengaja berlaku aneh dan berlebihan agar menjauhkan orang dari torso mereka. Bahkan, penduduk asli New York pernah mengatakan kepada saya, “Apabila Anda ingin ‘mengusir’ kerumunan orang, berlakulah seakan-akan Anda gila!” Mungkin, ia benar.

Otak mereka mengatakan, “Saya tak bisa mengatasinya.” Maka, tubuh mereka menjauh. Manusia sudah berevolusi hingga tak hanya jarak fisik yang menyebabkan kita menjauh dari orang yang tak kita sukai, namun juga gambar-gambar yang tak menyenangkan seperti foto dapat menyebabkan torso kita condong menjauh.

Sebagai pengamat perilaku manusia, kadang aksi ‘menjauh’ dilakukan sangat hati-hati. Pergeseran sudut tubuh yang hanya beberapa derajat sekali pun cukup untuk menunjukkan sentimen negatif. Contohnya, pasangan yang mengalami jarak emosional juga akan mulai saling menjauhi secara fisik. Tangan mereka tak lagi sering menyentuh, dan torso mereka saling menjauh. Mereka menciptakan ruang bisu di antara mereka, dan saat mereka dipaksa duduk berdampingan, seperti di kursi belakang mobil, mereka hanya akan memutar kepala mereka, bukan tubuh mereka.

Penolakan dan Mengekspos Bagian Depan Tubuh

Gerakan torso yang merefleksikan kebutuhan otak *limbic* untuk menjauh dan menjaga jarak adalah indikasi perasaan yang baik. Saat seseorang dalam hubungan asmaranya merasa ada yang salah, ia akan merasakan bahwa partnernya menjauh secara fisik. Perilaku menjauh juga dapat dilakukan dalam bentuk yang saya sebut penolakan oleh bagian depan tubuh. Bagian depan kita adalah tempat mata, mulut, dada, alat kelamin, dan lainnya. Bagian depan kita sangat sensitif pada hal yang kita sukai dan tak kita sukai. Saat semuanya berjalan baik, kita mengekspos bagian depan kita ke arah yang kita sukai, termasuk orang yang membuat kita merasa baik. Saat terjadi sesuatu yang buruk, hubungan berubah, atau bahkan saat topik yang

didiskusikan tak kita sukai, bagian depan tubuh kita akan melakukan penolakan. Bagian depan tubuh adalah bagian yang paling rentan, sehingga otak *limbic* harus melindunginya dari hal-hal yang dapat melukai atau mengganggu kita. Inilah alasannya kita secara tak sadar mulai memutar menjauh saat seseorang yang tidak kita sukai mendekati kita di sebuah pesta. Saat berpacaran, peningkatan penolakan bagian depan tubuh adalah indikasi terbaik bahwa hubungannya sedang bermasalah.

Selain input visual, otak *limbic* juga bereaksi pada perbincangan yang tidak kita sukai. Tontonlah acara bincang-bincang di TV, matikan volumenya, dan perhatikan bagaimana para narasumber saling menjauhkan tubuh saat mereka sedang berargumentasi. Beberapa waktu yang lalu, saya menonton debat calon presiden dan mencatat bahwa walaupun para kandidat diposisikan untuk berdiri berjauhan, tubuh mereka terlihat menjauh saat membahas topik yang tidak mereka sukai.

Lawan dari penolakan bagian depan tubuh adalah dengan mengekspos bagian depan tubuh. Kita menunjukkan bagian depan tubuh kita kepada orang yang kita sukai. Saat anak kita mendekat untuk meminta pelukan, kita memindahkan barang, bahkan lengan kita, dari depan dada kita agar anak kita bisa mendekati bagian depan tubuh kita. Kita memberikan bagian depan tubuh kita karena inilah bagian di mana kita merasakan kehangatan dan kenyamanan.

manan. Bahkan, kita menggunakan istilah membalikkan badan untuk mengekspresikan rasa negatif terhadap seseorang atau sesuatu, karena kita memberikan sisi bagian depan tubuh kita kepada orang yang kita pedulikan dan punggung kita kepada kita yang tidak kita pedulikan.

Kita juga mendemonstrasikan kenyamanan kita dengan mencondongkan torso dan pundak kita ke arah yang kita sukai. Di kelas, biasanya kita melihat murid mencondongkan tubuhnya ke depan, hampir di pinggiran kursi, memerhatikan setiap kata-kata gurunya. Ingat adegan dalam film *Raiders of the Lost Ark* saat para murid mencondongkan tubuhnya ke depan untuk mendengarkan profesor mereka? Perilaku nonverbal mereka jelas-jelas menunjukkan bahwa mereka memuja si profesor.

Sepasang kekasih mencondongkan tubuhnya ke arah pasangannya di meja kafe, wajah mereka mendekat untuk mendapatkan kontak visual yang lebih intim. Mereka memperlihatkan bagian depan tubuh mereka, menunjukkan bagian tubuh mereka yang paling rawan. Ini adalah respons evolusioner otak *limbic* yang memiliki keuntungan sosial. Dengan bergerak mendekati dan mengekspos bagian tubuh depan kita saat kita menyukai seseorang, kita menunjukkan bahwa kita ‘mengekspos’ diri kita tanpa ragu-ragu. Dengan meniru posisi pasangan atau *isopraxism*, hal itu mendemonstrasikan keselarasan sosial dengan memberikan keakraban dan menunjukkan apresiasi.

Perilaku nonverbal torso, seperti mendekatkan diri, menjauhkan diri, dan mengekspos atau membalikkan bagian depan tubuh, terjadi setiap saat di ruang pertemuan. Kolega yang berbagi cara pandang yang sama akan duduk di dekat satu sama lain, mengekspos bagian depan tubuh, dan mendekatkan tubuh secara selaras. Saat orang tidak saling suka, tubuh mereka terlihat kaku, tak mau berhadapan, dan kemungkinan besar saling menjauh (lihat gambar 30 dan 31). Secara tak sadar, perilaku ini menunjukkan sesuatu, “Saya tak setuju dengan ide Anda.” Perilaku nonverbalnya harus dianalisis dalam konteks tertentu. Contoh, orang yang baru masuk ke tempat kerja terlihat kaku. Postur yang kaku dan gerakan lengan yang terbatas mengindikasikan bahwa mereka gugup dalam lingkungan yang baru.

Kita tak hanya dapat menggunakan informasi ini untuk membaca bahasa tubuh seseorang, namun kita juga harus selalu ingat bahwa kita memproyeksikan bahasa nonverbal kita. Dalam perbincangan atau pertemuan, saat informasi dan opini mengalir, perasaan kita tentang sebuah berita dan pandangan juga akan mengalir dan tercermin dalam perilaku nonverbal kita. Saat kita mendengar sesuatu yang tidak menyenangkan lalu kita mendengar sesuatu yang menyenangkan dalam menit berikutnya, tubuh kita akan mencerminkan perubahan perasaan.

Cara yang sangat baik untuk menunjukkan kepada orang lain bahwa Anda sepaham dengan mereka atau

secara sadar mempertimbangkan apa yang mereka katakan, Anda mencondongkan tubuh ke arah mereka atau menghadapkan bagian depan tubuh kita ke mereka. Taktik ini efektif saat Anda berada dalam sebuah pertemuan dan Anda tak punya kesempatan untuk berbicara.



Gambar 30. Orang mencondongkan tubuh agar lebih saling mendekati saat merasa nyaman dan sepaham. Isopraxis atau perilaku saling meniru dimulai sejak kita bayi.



Gambar 31. Kita menjauahkan diri dari barang dan orang yang tidak kita sukai, bahkan dari kolega, saat mereka mengatakan sesuatu yang kita tidak sepaham.

Perlindungan Torso

Ketika kita mencondongkan diri untuk menjauh dari seseorang atau ketika terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan atau tidak sopan, kita sering secara tak sadar menggunakan tangan atau barang yang kita miliki untuk menjadi pembatas (lihat gambar 32). Pakaian atau benda di dekat kita juga memiliki manfaat yang sama (lihat kotak 21). Misalnya, seorang pengusaha tiba-tiba memutuskan untuk mengancing jasnya saat berbicara dengan seseorang yang membuatnya tak nyaman dan membuka lagi kancingnya setelah perbincangan selesai.



Gambar 32. Tangan yang tiba-tiba disilangkan dalam sebuah perbincangan dapat mengindikasikan ketidaknyamanan.

Tentunya, tindakan untuk mengancingkan jas tak selalu mengindikasikan ketidaknyamanan. Pria kadang mengancingkan jasnya untuk menjadikan suasana lebih formal atau menunjukkan rasa hormat kepada bosnya. Ini bukan jenis kenyamanan yang akan kita temui, misalnya, di acara pesta taman, namun juga bukan indikasi ketidaksukaan. Pakaian dan cara mengenakannya dapat memengaruhi persepsi dan bahkan ‘mengatakan’ seberapa terbukanya kita kepada orang lain (Knapp & Hall, 2002, hal. 206-214).

KOTAK 21: OBROLAN TEMPAT TIDUR

Saat kita melihat individu tiba-tiba melindungi torsonya, kita dapat mengasumsikan bahwa mereka tidak nyaman dan merasa terancam atau berada di situasi yang berbahaya. Di tahun 1992, saat bekerja dengan FBI, saya mewawancara seorang pria muda dan ayahnya di sebuah ruangan hotel in Boston. Dengan berat hati, ayahnya setuju untuk membawa anaknya diwawancara. Saat duduk di sofa, pria tersebut mengambil bantal dan memegangnya di dada selama tiga jam wawancara. Terlepas dari keberadaan ayahnya, pria ini merasa resah sehingga perlu memegangi “benda pengaman” dengan erat. Walau pembatasnya hanyalah sebuah bantal, pasti cukup efektif bagi individu ini, namun susah untuk ‘menembusnya’. Menarik sekali, saat topik yang

dibincangkan netral, seperti keterlibatannya dalam olahraga, ia menyingkirkan bantalnya. Namun, saat kami membicarakan kemungkinan keterlibatannya dalam sebuah tindak kriminal, ia akan mengambil bantal dan menekannya dengan kencang ke torsonya. Jelas sekali bahwa satu-satunya saat otak *limbic* merasa perlu melindungi diri adalah saat ia merasa terancam. Ia tidak mengungkapkan apa pun dalam pertemuan ini. Namun dalam pertemuan berikutnya, bantal pengaman tak lagi digunakan!

Bila Anda memerhatikan, para presiden pergi ke Camp David untuk menyelesaikan berbagai masalah penting negara yang tak dapat mereka selesaikan di Gedung Putih dengan mengenakan kaos berkerah. Dengan membuka pembatas bagian tubuh depan, yaitu dengan melepaskan jas, seakan mereka mengatakan, “Saya terbuka untuk Anda.” Kandidat calon presiden mengirimkan pesan non-verbal yang sama saat berkampanye dengan melepaskan jaket mereka (“pembatas/pelindung”) dan menggulung lengan tangan mereka saat bertemu masyarakat umum.

Mungkin tak mengejutkan bila wanita cenderung lebih melindungi torso mereka dari pria, terutama saat mereka merasa terancam, gugup, atau khawatir. Seorang wanita akan menyilangkan tangannya di perut atau di bawah dada, sebagai cara melindungi torso dan menenangkan

dirinya. Hal itu dapat juga dilakukan dengan menekuk tangan di depan dada sambil memegangi siku tangan lainnya sehingga membentuk pembatas ke dadanya. Kedua cara ini dilakukan untuk melindungi diri secara tak sadar dalam situasi sosial yang tak nyaman.

Di kampus, saya sering melihat seorang wanita meletakkan buku catatan di depan dadanya saat masuk ke kelas, terutama beberapa hari pertama. Saat tingkat kenyamanan meningkat, mereka akan menenteng buku catatan di sisi tubuhnya. Pada hari pelaksanaan tes, perilaku ‘melindungi’ diri cenderung meningkat, bahkan di kalangan murid. Wanita akan menggunakan tas ransel, tas tangan, atau dompet untuk melindungi diri, terutama saat duduk sendirian. Seperti saat Anda menaruh sesuatu di depan torso untuk melindungi dan menenangkan hati sembari menonton televisi. Benda yang kita gunakan biasanya ditaruh di depan dada untuk memberikan rasa nyaman yang kita butuhkan saat itu, apa pun situasinya. Saat Anda menyaksikan orang melindungi torsonya, Anda dapat mengindikasikan bahwa ia sedang gundah. Dengan melakukan penilaian lingkungan yang hati-hati, sumber ketidaknyamannya akan mempermudah Anda memahami mereka.

Pria, untuk alasan apa pun, akan melindungi torsonya dengan cara yang tak terlalu kentara. Pria akan melindungi torso dengan tangannya sambil mempermainkan jam tangannya atau, seperti yang sering dilakukan pangeran

Charles dari Inggris saat berada di depan publik, merapikan lengan kemejanya atau memainkan jepit dasi. Pria juga akan membenarkan ikatan dasinya, lebih lama dari biasanya, memberikan kesempatan pada tangan untuk ‘melindung’ area dada dan leher. Ini adalah bentuk perlindungan yang menunjukkan bahwa orang tersebut merasa tak aman.

Saya sedang mengantre di kasir sebuah supermarket, menunggu wanita di depan saya untuk menyelesaikan transaksinya. Ia menggunakan kartu debit yang ditolak mesin debit tersebut berulang kali. Tiap kali ia menggesek kartu dan memasukkan nomor pin, ia akan menunggu respons mesin dengan menyilangkan tangan di dada, hingga akhirnya ia menyerah dan pergi dengan kesal. Tiap kali kartunya ditolak, tangan dan genggamannya mengencang. Itu adalah tanda yang jelas bahwa kekesalan dan rasa tak nyaman semakin meningkat (lihat gambar 33 dan 34).

Anak-anak ada kalanya terlihat menyilangkan atau mengunci tangannya saat marah atau melawan, bahkan saat masih kecil. Perilaku ‘perlindungan’ ini dilakukan dalam berbagai bentuk, dari tangan yang menyilang di perut hingga tangan menyilang memegangi pundak. Pertanyaannya bukan apakah ada yang salah karena tangan yang ‘terkait’ di depan tubuh adalah pose yang nyaman untuk banyak orang. Namun, saat seseorang tiba-tiba menyilangkan tangan dan menguncinya rapat-rapat, barulah ini menjadi indikasi rasa tak nyaman. Ingat, untuk melihat munculnya

rasa tak nyaman, kita harus mengukur perubahan perilaku dari postur dasar.

Lihat, seseorang membuka diri saat mereka merasa lebih relaks. Saya menyadari bahwa saat saya memberikan kuliah, banyak peserta yang biasanya duduk dengan tangan tersilang, lama-lama ‘melonggar’. Tentunya, sesuatu yang menimbulkan rasa nyaman telah terjadi dan mendorong perubahan ini.



Gambar 33. Di depan publik, kita kerap menyilangkan tangan dengan nyaman saat menunggu atau mendengarkan pembicara. Namun di sekitar rumah, kita jarang melakukan ini kecuali ada sesuatu yang membuat kita kesal, seperti menunggu jemputan.



Gambar 34. Tangan yang menyilang dan mencengkeram dengan kuat adalah indikasi ketidaknyamanan.

Dapat disimpulkan, wanita (atau pria) menyilangkan tangannya karena mereka kedinginan. Namun, ini juga memiliki arti nonverbal karena rasa dingin adalah bentuk ketidaknyamanan, seperti orang yang merasa tak nyaman saat diwawancara (tersangka dalam penyidikan kriminal,

anak yang bermasalah dengan orangtuanya, atau pegawai yang diperiksa atas kelakuan yang tak pantas). Terlepas dari alasannya, saat kita sedang tertekan, otak *limbic* langsung berhubungan dengan berbagai sistem dalam tubuh untuk bersiap-siap merespons dengan membeku/ pergi atau melawan. Salah satu efeknya, darah dialirkkan menuju otot-otot besar di tungkai dan menjauh dari kulit. Ini dilakukan sebagai persiapan bila otot-otot tersebut diperlukan untuk menyelamatkan diri atau melawan ancaman. Saat darah diarahkan ke area vital ini, warna kulit normal memudar dan menjadi pucat, seakan-akan sedang mengalami guncangan. Karena darah adalah sumber utama panas tubuh, darah yang mengalir dari kulit ke dalam otot menjadikan permukaan tubuh terasa lebih dingin (lihat kotak 22) (LeDoux, 1996, hal. 131-133). Contohnya, dalam wawancara yang diterangkan di atas tentang anak muda yang memeluk bantal, ia mengeluh merasa dingin sepanjang waktu saat kami berada di sana walaupun saya telah mematikan AC. Saya dan ayahnya merasa baik-baik saja. Hanya ia yang mengeluhkan soal temperatur.

Torso yang Dibungkukkan

Secara universal, orang yang membungkukkan tubuh (disebut sebagai *kowtow*) menunjukkan tanda penghormatan, atau malu saat merasa dihormati, misalnya oleh tepuk tangan penonton. Perhatikan, orang Jepang dan sejumlah suku di

Tiongkok membungkukkan tubuh untuk menunjukkan rasa hormat. Kita menunjukkan bahwa kita memiliki status yang lebih rendah saat kita membungkukkan tubuh kita.

Bagi orang Barat, tindakan ini bukan hal yang mudah, terutama bila dilakukan dengan sengaja. Namun, seiring perkembangan pengetahuan dan semakin banyak interaksi orang dari berbagai negara Timur, mereka belajar untuk sedikit membungkukkan badan terutama saat menemui orang yang lebih tua dan yang dihormati. Gerakan tubuh sederhana ini dikenali oleh orang yang budayanya mengetahui penghormatan dengan cara ini dan bermanfaat bagi orang Barat yang bersedia melakukannya (lihat kotak 23). Secara tak sengaja, orang Eropa Timur, terutama yang tua, masih melakukan penghormatan dengan membungkukkan tubuh dan menekuk salah satu kakinya. Saya masih merasa kagum, tiap kali saya melihat orang masih melakukan penghormatan ini. Apakah hal itu dilakukan dengan sengaja atau tidak, tetapi cara itu adalah bentuk penghormatan nonverbal bagi orang lain.

KOTAK 22: KENAPA KAU TAK DAPAT MENCERNA TOPIK TERTENTU?

Apakah Anda pernah bertanya mengapa perut Anda melilit saat ada argumen di meja makan? Saat Anda kesal, sistem pencernaan Anda kekurangan darah yang diperlukan untuk mencerna dengan baik.

Respons membeku, pergi, atau lawan ‘menutup’ jalur peredaran darah dari area kulit. Darah Anda dialihkan dari sistem pencernaan ke jantung dan otot tungkai untuk mempersiapkan penyelamatan diri. Lilitan di perut yang Anda rasakan adalah gejala yang disebabkan oleh respons *limbic* tersebut. Bila argumen di meja makan terjadi lagi, Anda akan mengenali respons *limbic* terhadap tekanan. Anak yang orangtuanya bertengkar di meja makan tak dapat menyelesaikan makanannya dengan baik. Sistem *limbic* anak itu memberi peringatan pada sistem pencernaan untuk mempersiapkan mereka ‘melarikan diri’ dan memastikan kelangsungan hidup. Bersamaan dengan ini, menarik untuk melihat banyaknya orang yang muntah setelah mengalami kejadian traumatis. Pada dasarnya, dalam kondisi darurat, tubuh mengatakan bahwa ini bukan waktunya untuk mencerna. Reaksinya adalah merengangkan beban dan menyiapkan penyelamatan diri atau konflik fisik (Grossman, 1996, hal. 67-73).

Hiasan pada Torso

Karena komunikasi nonverbal merupakan simbol, kita harus memberikan perhatian pada pakaian dan aksesoris lain yang digunakan di bagian torso (termasuk badan, se-

cara general). Telah dikatakan bahwa pakaian menentukan ‘nilai seorang pria’. Saya setuju dengan hal itu, setidaknya dalam hal penampilan. Sejumlah penelitian mengatakan, apa yang kita pakai, bahkan warna dari pakaian, akan memengaruhi orang yang mengenakannya (Knapp & Hall, 2002, hal. 206-214).

KOTAK 23: PENGHORMATAN SPESIAL DENGAN MEMBUNGKUKKAN TUBUH

Universalitas penghormatan dengan membungkukkan tubuh tergambaran secara dramatis dalam rekaman berita tentang Jendral Douglas MacArthur yang ditugaskan ke pemerintah Filipina sebelum perang dunia kedua pecah. Di situ, terlihat seorang perwira militer keluar dari kantor MacArthur setelah mengantarkan beberapa dokumen. Sebelum pergi, perwira tersebut memberikan penghormatan dengan membungkukkan tubuh sambil membelakangi pintu keluar. Tak ada yang memintanya melakukan itu. Ia melakukannya secara otomatis sambil didorong oleh otaknya untuk menunjukkan kepada orang dengan ‘status tinggi’ bahwa posisinya dihormati. Itu adalah pengakuan bahwa MacArthur memegang kendali. Gorila, anjing, serigala, dan binatang lainnya juga mendemonstrasikan cara penghormatan ini. Hebatnya, orang yang

memberikan hormat adalah pria yang di kemudian hari menjadi Panglima Tertinggi Sekutu Eropa, arsitek penyerangan di Normandia, dan presiden Amerika Serikat ke-34, Dwight David Eisenhower. Secara tak sengaja, bertahun-tahun kemudian, saat mengetahui bahwa Eisenhower mencalonkan diri sebagai presiden, MacArthur berkomentar bahwa Eisenhower adalah “juru tulis” terbaik yang pernah ia miliki (Manchester, 1978, hal. 166).

Pakaian mengatakan banyak hal tentang kita dan dapat melakukan banyak hal untuk kita. Pada dasarnya, torso adalah papan reklame di mana kita mengiklankan perasaan kita. Saat berpacaran, kita berpakaian untuk memikat. Saat bekerja, kita berpakaian untuk kesuksesan. Tak jauh berbeda, jaket almamater sekolah, tanda pangkat polisi dan militer semuanya digunakan di bagian torso sebagai cara menarik perhatian orang tentang pencapaian kita. Bila kita ingin orang lain untuk melihat kita, torso adalah tempatnya.

Pakaian juga dapat sangat berpengaruh, bisa membuat yang mengenakannya terlihat jahat (seperti pakaian gaya *punk* atau *gothic*) atau tampak sangat gemerlap (seperti pemusik Liberace atau Elton John). Pakaian merefleksikan suasana hati atau kepribadian orang yang mengenakannya. Atau, kita dapat menggunakan aksesoris atau ‘mem-buka’ bagian torso kita untuk menarik perhatian orang

lain, memamerkan otot, atau menunjukkan posisi sosial, ekonomi, atau profesi. Ini menjelaskan kenapa banyak orang ribut soal pakaian apa yang harus dikenakan saat menghadiri acara resmi atau kencan. Pakaian dan aksesoris yang kita kenakan menunjukkan asal usul atau keanggotaan dalam grup tertentu, misalnya warna kelompok favorit kita.

Pakaian juga sangat deskriptif karena dapat menggambarkan apakah seseorang sedang merayakan sesuatu atau sedang berduka, apakah mereka memiliki status sosial tinggi atau rendah, apakah mereka melaksanakan norma sosial atau bagian dari sekte (misalnya, petani Amish atau anggota Hare Krishna). Secara tak langsung, kita adalah apa yang kita kenakan (lihat kotak 24). Selama bertahun-tahun, orang mengatakan bahwa saya berpakaian seperti agen FBI, dan mereka benar. Saya mengenakan seragam standar seorang agen: jas biru tua, kemeja putih, dasi warna merah anggur, sepatu hitam, dan rambut pendek.

Tentunya, karena kita memiliki peran tertentu dalam pekerjaan kita yang membutuhkan busana tertentu dan karena kita dengan sengaja memilih pakaian, kita harus berhati-hati saat menilai hal yang diwakilinya. Karena, pria yang berdiri di luar pintu Anda dengan seragam petugas telepon bisa saja merupakan pelaku tindak kriminal yang membeli atau mencuri pakaian tersebut untuk masuk ke rumah Anda (lihat kotak 25 di halaman 109). Bahkan dengan cara yang baru dijelaskan, pakaian harus

dipertimbangkan secara keseluruhan untuk menilai arti nonverbalnya. Dengan demikian, penting sekali untuk menentukan apakah pakaian yang kita pakai sesuai dengan pesan yang ingin kita sampaikan ke orang lain atau tidak, dengan asumsi kita ingin memengaruhi perilaku mereka demi keuntungan positif kita.

KOTAK 24: ANDA ADALAH APA YANG ANDA KENAKAN

Bayangkan skenario ini. Anda berjalan di jalan yang agak ramai pada suatu sore dan mendengar seseorang berjalan menyusul Anda dari belakang. Anda tak dapat melihat wajah atau tangannya dengan jelas di kegelapan, namun Anda bisa melihat bahwa ia mengenakan jas, dasi, dan membawa tas. Sekarang, bayangkan trotoar gelap yang sama, namun sekarang bayangkan bahwa yang dapat Anda lihat hanyalah bayangan orang yang mengenakan pakaian longgar dan kusut, celana yang kedodoran, topi yang dimiringkan, kaus yang kotor, dan sepatu tenis yang sudah rusak. Dalam kedua situasi itu, Anda tak dapat melihat kedua orang dengan jelas untuk melihat detail lain. Anda berasumsi bahwa mereka adalah pria, berdasarkan pakaian. Namun bila hanya melihat kostum, Anda akan memiliki kesimpulan yang berbeda tentang potensi ancaman

dari masing-masing orang. Bahkan bila kecepatan langkah kaki mereka sama, saat mereka mendekat, otak *limbic* Anda akan teraktivasi, walaupun yang menjadi referensi Anda hanyalah pakaian. Penilaian Anda terhadap situasi di atas mungkin membuat Anda nyaman, tak nyaman, atau bahkan takut.

Saya tak akan mengatakan kepada Anda orang mana yang membuat Anda merasa lebih nyaman. Andalah yang menentukan. Namun benar atau salah, semuanya sama, pakaianlah yang kerap kali memengaruhi persepsi kita terhadap seseorang. Walaupun pakaian sendiri tidak akan menyakiti kita, pakaian memengaruhi hubungan sosial kita. Perhatikan bagaimana beberapa warga Amerika mencurigai orang yang mengenakan pakaian ala Timur Tengah sejak kejadian 11 September 2001. Terlebih lagi, bayangkan apa yang kemudian dirasakan oleh warga Amerika asal Timur Tengah.

Saya beritahukan kepada para mahasiswa bahwa hidup tak selalu adil dan, sayangnya, mereka akan dinilai berdasarkan apa yang mereka kenakan. Bahkan, mereka perlu berpikir dengan hati-hati tentang pilihan pakaian mereka dan pesan yang mereka kirimkan kepada orang di sekitar.

Saat memilih pakaian dan aksesoris yang akan dibeli, ingatlah pesan yang Anda kirimkan melalui pakaian dan artinya kepada orang lain. Tetapi, perhatikanlah, walaupun Anda ingin mengenakan kostum tertentu untuk mengirimkan sinyal kepada seseorang atau grup tertentu pada waktu dan tempat tertentu, Anda juga harus mengingat bahwa orang lain juga membaca pesan Anda melalui kostum Anda!

Dalam sebuah seminar, saya sering mengajukan pertanyaan, “Berapa banyak di antara Anda yang pakaian-nya disiapkan oleh ibu Anda hari ini?” Tentu semua orang tertawa, dan tak ada yang mengangkat tangannya. Lalu, saya mengatakan, “Baiklah, maka, Anda memilih untuk mengenakan pakaian sesuai keinginan Anda.” Itulah saat di mana mereka melihat orang di sekitar mereka dan, mungkin untuk pertama kalinya, menyadari bahwa mereka seharusnya ‘berdandan’ lebih baik.

Pada akhirnya, saat dua orang bertemu untuk pertama kali, satu-satunya informasi yang dimiliki tentang rekannya adalah penampilan fisik dan bentuk komunikasi nonverbal lainnya. Mungkin, ini saatnya Anda mempertimbangkan bagaimana Anda ‘dilihat’ oleh orang lain.

KOTAK 25: KITA TAK SELALU SEPERTI YANG TERLIHAT

Sangat jelas bahwa kita harus berhati-hati saat menilai orang berdasarkan pakaianya karena da-

pat menggiring kita pada kesimpulan yang salah. Saya berada di London tahun lalu di sebuah hotel yang sangat bagus dan terletak beberapa blok dari Istana Buckingham di mana semua staf, termasuk pelayan, mengenakan setelan Armani. Bila saya melihat mereka di dalam kereta menuju tempat kerja, dengan mudah saya terkecoh oleh status sosial mereka. Maka ingat, karena hal ini mudah dimanipulasi dan dipengaruhi oleh kondisi budaya, pakaian hanyalah satu bagian dari gambaran nonverbal.

Kita mengenakan pakaian untuk menentukan apakah pakaian yang kita kenakan membawa pesan, bukan untuk menghakimi orang berdasarkan pakaian mereka.

Berdandan

Saat kita sedang sehat secara fisik maupun mental, kita menjaga penampilan serta mempercantik dan merawat diri kita. Ini hal yang biasa dilakukan oleh manusia, begitu juga burung dan mamalia. Namun, bila kita sakit secara fisik dan mental, postur torso dan pundak serta penampilan akan menunjukkan kondisi kesehatan yang buruk (American Psychiatric Association, 2000, hal. 304-307, hal. 350-352). Banyak tunawisma yang mengalami *schizophrenia* dan tidak memedulikan penampilan mereka. Pakaian mereka

kotor dan bau. Mereka bahkan menolak orang yang ingin memandikan dan membantu mereka mengenakan pakaian bersih. Orang yang tertekan secara mental berjalan dan berdiri dengan punggung setengah membungkuk, seakan-akan beban dunia telah menambah beban hidupnya.

Fenomena penampilan yang buruk selama sakit dan sedih telah dipelajari oleh ahli antropologi, pekerja sosial, dan petugas kesehatan di seluruh dunia. Saat otak kita merasa sedih atau saat kita sakit, penampilan tubuh adalah hal yang akan terpengaruh (Darwin 1872). Misalnya, pasien yang sedang dalam proses penyembuhan dari sebuah operasi akan berjalan di lorong rumah sakit dengan rambut yang acak-acakan dan pakaian yang punggungnya terbuka, tak peduli dengan penampilan diri. Saat Anda sangat sakit, Anda akan berbaring di rumah dengan penampilan yang tak terurus. Saat seseorang sangat sakit atau mengalami trauma, otaknya punya prioritas yang lain, dan perawatan diri bukanlah salah satunya. Maka, dalam konteks ini, kita bisa melihat kurangnya perhatian pada penampilan seseorang untuk mengukur kondisi pikiran dan kesehatan seseorang.

Melebarkan Torso

Duduk bersandar dengan kaki terbuka lebar di sofa atau kursi biasanya tanda kenyamanan. Namun, saat ada hal serius yang harus didiskusikan, tindakan ini dilakukan untuk menunjukkan dominasi terhadap sebuah wilayah

(lihat gambar 35). Anak remaja sering duduk bersandar dengan kaki terbuka lebar di kursi atau bangku, sebagai cara nonverbal mendominasi lingkungannya saat dimarahi oleh orangtua mereka. Perilaku ini menunjukkan rasa tak hormat dan ketidakpedulian pada otoritas. Ini adalah bentuk penguasaan wilayah yang sebaiknya tidak dibiasakan atau ditoleransi.

Apabila Anda punya anak yang selalu melakukan ini saat ia mengalami masalah serius, Anda harus menghilangkan perilaku ini sesegera mungkin dengan memintanya untuk duduk dengan tegak. Dan bila tak berhasil, maka langgarlah wilayahnya dengan tindakan nonverbal, seperti duduk di sampingnya atau berdiri dekat dengannya. Dengan demikian, anak Anda akan merespons “serangan” Anda dengan duduk tegak. Apabila Anda membiarkan anak Anda mengacuhkan Anda dalam perdebatan besar, jangan kaget bila lambat laun ia akan kehilangan rasa hormatnya kepada Anda. Kenapa? Karena dengan membiarkan ia menunjukkan bahasa tubuh yang meremehkan Anda, itu sama saja dengan mengatakan, “Tidak apa-apa kau tidak menghormati saya.” Saat anak-anak ini tumbuh, mereka akan terus melakukan hal tersebut di tempat kerja saat mereka seharusnya duduk sambil memerhatikan. Ini tidak kondusif bagi karier mereka, karena hal itu mengirimkan pesan nonverbal yang buruk tentang rasa tak hormat pada otoritas.



Gambar 35. Duduk bersandar dengan kaki yang terbuka lebar menunjukkan klaim wilayah. Tindakan ini bukan masalah saat dilakukan di rumah namun tidak di tempat kerja, terutama dalam wawancara.

Membusungkan Dada

Manusia, seperti makhluk lainnya (kadal, burung, anjing, dan primata lainnya), membusungkan dada untuk mendominasi wilayahnya (Givens, 1998-2007). Perhatikan dua orang yang sedang berargumen. Mereka akan mengembungkan dada seperti gorila. Walaupun terlihat seperti tokoh komik saat melihat orang melakukannya, tindakan membusungkan dada tak boleh diacuhkan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa saat seseorang berusaha menyerang orang di dada, mereka akan membusungkan dadanya. Anda melihatnya di halaman sekolah saat anak-anak akan berkelahi. Hal ini bisa juga dilakukan oleh

petinju profesional saat mereka menakut-nakuti lawan mereka secara verbal sebelum perkelahian besar. Mereka membusungkan dada, mencondongkan diri ke arah lawan, memproklamirkan kemenangan yang akan mereka raih. Muhammad Ali melakukan ini lebih baik dari siapa pun sebelum pertandingan. Ia tidak hanya sedang menakut-nakuti lawan, namun ia juga lucu di sepanjang pertunjukan. Hal inilah yang membuat pertunjukannya menarik dan selalu laku keras.

Bertelanjang Dada (Torso)

Kadang-kadang dalam perkelahian di jalanan, saat seseorang bersiap-siap menyerang lawan, ia akan melepaskan jaket, pakaian, atau topinya. Apakah ia melakukan ini hanya untuk memamerkan otot, sayang pada pakaian, atau untuk menggertak musuh, tak ada yang yakin. Apa pun situasinya, apabila Anda terlibat dalam perdebatan dengan seseorang dan ia melepaskan topi, kaos, atau benda apa pun dari tubuhnya, maka kemungkinan besar perkelahian akan terjadi (lihat kotak 26).

KOTAK 26: SEBAIKNYA IA TAK MEMBUKA KAOSNYA

Bertahun-tahun yang lalu, saya melihat tetangga saya berdebat tentang alat penyiram tanaman yang tak sengaja menyiram kendaraan yang baru

saja dipoles. Saat masalah menjadi semakin panas, salah seorang tetangga saya mulai membuka kancing kaosnya. Saat itu, saya tahu bahwa sebuah tinju akan melayang. Kaos dilepaskan dan dada saling dibenturkan. Ini adalah ‘pembukaan’ menjelang aksi saling tinju yang akan terjadi sebentar lagi. Hal yang sangat menakjubkan saat melihat dua pria dewasa berkelahi akibat percikan air di badan mobil. Yang menarik adalah dada yang saling dibenturkan, seakan-akan mereka gorila. Sebenarnya, hal yang memalukan untuk melihat mereka terlibat dalam ‘pameran’ torso yang konyol. Ini adalah sesuatu yang seharusnya tak perlu terjadi.

Cara Bernapas dan Torso

Ketika seseorang sedang dalam stres, dadanya akan mengembang dan mengempis dengan cepat. Saat sistem *limbic* diberi sinyal untuk ‘pergi’ atau ‘melawan’, tubuh akan berusaha menghirup oksigen sebanyak mungkin, dengan bernapas lebih dalam atau dengan terengah-engah. Dada individu yang stres menjadi sesak karena otak *limbic* berkata, “Ada potensi masalah, naikkan konsumsi oksigen untuk berjaga-jaga bila tiba-tiba kita harus pergi atau melawan!” Bila Anda melihat tipe perilaku nonverbal dilakukan oleh orang yang sehat, Anda harus berpikir mengapa ia sangat stres.

Gerakan Bahu

Gerakan bahu ke atas dan ke bawah dapat memiliki arti yang bermacam-macam. Saat pimpinan bertanya ke pegawainya, “Apakah Anda mengetahui keluhan pelanggan ini?” dan pegawainya berkata, “Tidak,” sambil sedikit menaikkan bahunya, kemungkinan besar si pegawai tidak berkata jujur. Respons yang jujur dan benar akan ditunjukkan dengan kedua bahu yang diangkat tinggi. Orang yang yakin dengan yang ia katakan akan mengangkat tinggi bahunya dengan percaya diri. Tak ada yang salah dengan mengatakan, “Saya tak tahu!” sambil mengangkat tinggi bahunya. Seperti didiskusikan sebelumnya, ini adalah perilaku ‘melawan gaya tarik bumi’ yang menunjukkan bahwa orang tersebut nyaman dan yakin dengan yang dilakukannya. Apabila Anda melihat seseorang mengangkat sedikit bahunya atau hanya mengangkat satu bahu, kemungkinan sistem *limbic* orang ini tidak sungguh-sungguh dengan yang ia katakan dan mungkin tak yakin atau bahkan berbohong (lihat gambar 36 dan 37).

Gerakan Bahu yang Lemah

Berbicara tentang bahu, berhati-hatilah kepada orang yang saat berbincang atau bereaksi atas peristiwa negatif mengangkat tinggi bahunya secara perlahan sehingga lehernya seakan-akan menghilang (lihat gambar 38). Kuncinya adalah, bahu yang pelan-pelan terlihat makin tinggi. Orang

yang melakukan ini pada dasarnya mencoba untuk menyembunyikan kepalanya, seperti kura-kura. Individu ini tak memiliki rasa percaya diri dan sangat tak nyaman. Saya telah melihat perilaku seperti ini dalam pertemuan bisnis saat si bos masuk dan mengatakan, “Baik, saya ingin mendengar apa yang telah dilakukan oleh semua orang.” Saat semua orang bercerita dengan bangga tentang pencapaian mereka, pegawai yang tak terlalu menonjol terlihat terbenam makin dalam. Tanpa mereka sadari, bahu mereka semakin meninggi. Mereka seakan ingin menyembunyikan kepala mereka.



Gambar 36. Sebagian orang mengangkat bahu untuk menunjukkan kurangnya komitmen atau ketidakamanan. Ada orang yang menggunakan perilaku mengangkat bahu untuk menunjukkan kurangnya pengetahuan atau keraguan.



Gambar 37. Carilah kedua bahu yang diangkat tinggi-tinggi. Ketika hanya satu bahu yang naik, pesannya meragukan.

Perilaku seperti kura-kura ini terlihat dalam keluarga saat sang ayah mengatakan, “Saya sangat sedih saat saya

tahu ada seseorang yang memecahkan lampu baca saya dan tidak mengakuinya.” Saat sang ayah menatap tiap anaknya, salah satunya akan menatap ke bawah sambil mengangkat tinggi bahunya secara perlahan. Anda juga akan melihat hal ini dilakukan oleh anggota tim sepak bola yang kalah saat mereka keluar dari lapangan. Bahu mereka seakan-akan menenggelamkan kepala mereka.



Gambar 38. Pundak yang diangkat hingga mendekati telinga, seperti ‘efek kura-kura’ menyampaikan kelemahan, rasa tak aman, dan emosi negatif. Ingatlah atlet yang kalah dan berjalan keluar dari arena pertandingan.

CATATAN AKHIR TENTANG TORSO DAN BAHU

Banyak buku tentang perilaku nonverbal yang tak menjelaskan tentang torso dan bahu. Sayang sekali, padahal ada banyak informasi berharga yang didapatkan dari

bagian tubuh yang satu ini. Apabila Anda lupa mengamati bagian tubuh ini saat mencari tanda-tanda nonverbal, saya harap materi dalam bab ini telah meyakinkan Anda untuk mengembangkan lingkup pengamatan Anda dengan mengikutsertakan “papan reklame” tubuh. Reaksinya cukup jujur karena, dengan banyaknya organ penting yang berada di dalamnya, otak *limbic* memberikan perhatian besar untuk melindungi torso kita.

*

MERAIH PENGETAHUAN

Bahasa Nonverbal Lengan

Lengan kerap kali tak dihiraukan dalam pengamatan bahasa tubuh. Kita biasanya menaruh lebih banyak perhatian pada wajah dan tangan saat membaca perilaku nonverbal. Saat mencari tanda kenyamanan, ketidaknyamanan, kepercayaan diri, atau tanda lain yang menunjukkan perasaan, lengan menjadi penunjuk emosi.

Sejak nenek-moyang primata kita mulai berjalan tegak, lengan manusia dapat digunakan untuk berbagai hal. Lengan kita dapat mengangkat barang, mencengkeram objek, dan mengangkat tubuh kita ke atas. Mereka bergerak efisien serta memberikan respons pertama yang tangguh saat menghadapi ancaman, terutama saat digunakan bersama tungkai bawah. Bila seseorang melempar benda ke arah kita, lengan kita akan berusaha menangkisnya secara naluriah dan akurat. Lengan kita, seperti

juga kaki, selalu bereaksi terhadap ancaman dan berfungsi untuk melindungi kita bahkan bila hal tersebut tak logis dan tak disarankan. Saat bekerja di FBI, saya telah melihat beberapa individu yang tertembak di bagian lengan saat berusaha melindungi diri dari tembakan senjata api. Otak ‘pemikir’ menyadari bahwa lengan tak dapat menghentikan peluru, namun otak *limbic* memerintahkan lengan kita untuk menangkis proyektil yang melesat dalam kecepatan 300 meter per detik. Dalam ilmu forensik, luka seperti itu dikenal sebagai luka akibat pertahanan diri.

Setiap kali Anda tak sengaja membenturkan lengan Anda, terutama bila Anda membentur sesuatu yang tajam, mungkin saja lengan Anda sebenarnya sedang melindungi torso Anda dari sesuatu yang berbahaya. Saat saya sedang berlindung di bawah payung di saat hujan badai Florida, pinggiran pintu mobil saya yang tajam mengayun dan menghantam sisi tubuh saya. Peristiwa itu membuat tulang rusuk saya patah karena tak terlindungi oleh tangan saya yang sedang memegang payung. Kejadian itu selalu mengingatkan saya untuk menghargai lengan saya yang selalu melindungi saya.

Karena lengan didesain untuk membantu kita menjaga kelangsungan hidup, mereka juga dapat berfungsi untuk menunjukkan perasaan atau niat kita yang sebenarnya. Berbeda dari wajah yang dapat menipu, tungkai bagian atas dan lengan memberikan isyarat nonverbal yang jelas

tentang diri kita dan orang di sekitar kita tentang pemikiran, perasaan, atau niat kita. Dalam bab ini, kita akan belajar menginterpretasi sejumlah gerakan lengan.

PERILAKU NONVERBAL LENGAN YANG PENTING

Gerakan yang Berhubungan Dengan Tangan

Gerakan lengan adalah indikator perilaku dan emosi yang penting. Gerakan ini bermacam-macam, dari pelan (menahan dan membatasi diri) hingga yang bersemangat (tak menahan diri dan ekspansif). Saat hati kita senang dan puas, lengan kita bergerak dengan bebas, bahkan dengan senang. Perhatikan anak-anak yang sedang bermain. Lengan mereka bergerak dengan bebas saat mereka berinteraksi. Anda akan melihat lengan mereka menunjuk, bergerak-gerak, mengangkat, memeluk, dan melambai.

Saat gembira, kita tak membatasi gerakan lengan kita. Kita bahkan cenderung melawan gaya tarik bumi dan mengangkat tangan kita ke atas kepala (lihat kotak 27). Saat seseorang merasa berenergi dan senang, tangan mereka bergerak melawan daya tarik bumi. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, gerakan melawan gaya tarik bumi diasosiasikan dengan perasaan senang. Saat seseorang merasa nyaman dan percaya diri, ia mengayunkan lengannya, seperti saat berjalan. Orang yang merasa tak aman, secara

take sadar selalu menahan gerakan lengan, seakan-akan tak dapat melawan gaya tarik bumi.

KOTAK 27: ANGKAT TANGAN ANDA

Anda tak perlu menodongkan senjata untuk membuat orang mengangkat tangannya. Bikin mereka senang, dan mereka akan melakukan itu secara otomatis. Bahkan mungkin hanya dalam situasi penodongan, seseorang mengangkat kedua tangannya tinggi-tinggi dan dengan ketakutan. Pikirkan bagaimana atlet saling menepuk tangan usai permainan yang bagus. Lihat penggemar sepak bola mengangkat tangannya ke udara setelah tim kesayangan mereka mencetak gol. Reaksi lengan yang melawan gaya tarik bumi adalah respons yang umum dilakukan saat senang dan gembira. Di Brazil, Beliza, Belgia, atau Botswana, lambaian tangan adalah cara universal menunjukkan hati yang senang.

Saat seorang kolega memberitahukan temannya tentang kesalahan fatal yang telah dilakukan temannya itu dan menyebabkan kerugian besar, pundak dan lengannya terkulai dan ia terduduk lemas. Pernahkah Anda merasakan ‘perasaan terbenam’ tersebut? Ini adalah respons *limbic* terhadap berita negatif. Emosi negatif menjatuhkan

kita secara fisik. Bukan hanya respons *limbic* ini jujur, namun mereka juga langsung menunjukkan perasaan yang dialami. Kita melompat dan melemparkan tangan kita ke udara saat meraih angka kemenangan, atau pundak dan lengan kita terkulai lemas saat juri mengatakan kita kalah. Perilaku yang terkait dengan gaya tarik bumi ini mengomunikasikan emosi kita secara akurat pada saat kita merasakan dampaknya. Perilaku fisik ini menyebar, apakah di stadion sepak bola, konser musik *rock*, atau di dalam acara bersama teman-teman.

Menarik Lengan

Saat kita kesal atau takut, kita menarik lengan kita. Bahkan saat kita terluka, terancam, diperlakukan dengan buruk, atau khawatir, lengan kita langsung terkulai di samping tubuh kita atau menyilang di depan tubuh.

Ini adalah taktik bertahan hidup yang berguna bagi individu saat merasakan datangnya bahaya. Lihat contoh seorang ibu yang khawatir tentang anaknya yang sedang bermain dengan anak yang lebih kasar. Si ibu akan sering menyilangkan tangan di depan perut. Ia ingin mengintervensi namun berusaha menahan diri dengan menyilangkan tangannya sambil berharap permainan berjalan lancar tanpa masalah. Saat dua orang berargumentasi, mereka ‘menarik tangan’, perilaku yang sangat protektif yang mungkin tak disadari oleh kedua belah pihak. Tindakan untuk menahan

diri ini memiliki nilai pertahanan diri karena melindungi tubuh sambil menjaga posisi yang tak provokatif. Intinya, mereka menahan diri karena mengulurkan lengan dapat diartikan sebagai cara untuk menyerang dan melukai pihak lain dan menyebabkan perkelahian.

Tindakan untuk menahan diri membantu kita saat berurusan dengan orang lain dan dengan diri kita saat kita perlu merasa nyaman. Contohnya, luka atau rasa sakit di bagian torso dan lengan sering menyebabkan kita membatasi gerakan lengan sebagai upaya untuk menenangkan diri. Kita menarik lengan menuju bagian tubuh yang sakit. Apabila Anda pernah mengalami sakit perut yang parah, lengan Anda biasanya akan ‘melindungi’ bagian abdomen untuk membuatnya nyaman. Dalam situasi seperti ini, lengan tidak bergerak ke luar; sistem *limbic* meminta lengan untuk memenuhi kebutuhan ‘di rumah’.

Pembatasan Gerakan Lengan

Pembatasan gerakan lengan atau lengan yang tergantung diam di sisi tubuh, terutama saat dilakukan oleh anak-anak, kadang-kadang memiliki makna yang menyiramkan. Dalam pengalaman saya saat mempelajari indikasi penyiksaan, anak-anak ini akan membatasi gerakan lengannya saat bersama orangtua yang memperlakukan mereka dengan buruk atau para orang jahat lainnya. Ini adalah perilaku untuk mempertahankan hidup, karena

semua binatang, terutama pemangsa, berorientasi pada gerakan. Secara naluriah, anak yang disiksa belajar bahwa semakin banyak gerakannya, semakin besar kemungkinan ia terlihat, dan itu menjadikan ia target potensial. Maka, sistem *limbic* si anak secara naluriah mengatur dirinya untuk memastikan bahwa tangannya tidak menarik perhatian. Lengan yang tergantung diam di sisi tubuh mengingatkan orang dewasa yang perhatian, guru, tetangga, keluarga, atau teman bahwa anak tersebut adalah korban penyiksaan (lihat kotak 28).

KOTAK 28: SEMUANYA BERTINDAK SEBAGAI PENJAGA

Saya berenang secara rutin. Bertahun-tahun yang lalu, saya memerhatikan seorang anak perempuan yang biasanya periang dan ceria menahan lengannya tiap kali ada ibunya. Saya memerhatikan respons ini dalam beberapa hari yang berbeda. Saya juga melihat bahwa ibunya sering berbicara ke anak ini dengan kata-kata yang kasar dan merendahkan. Dalam interaksi fisik, saya memerhatikan, si ibu sering memegang anaknya dengan kasar, namun tidak sampai melakukan tindak kriminal.

Terakhir kali saya melihat anak tersebut, saya lihat memar-memar di bagian dalam lengan atasnya atau lengan atas yang menghadap torso. Pada

titik ini, saya tak bisa menyembunyikan kecurigaan saya.

Saya beri tahu kan staf kolam renang. Daya curiga bahwa anaknya disiksa dan meminta mereka untuk mengawasi anak tersebut. Seorang pegawai mengatakan bahwa ia adalah anak berkebutuhan khusus, dan memar-memar tersebut mungkin terjadi karena kurangnya koordinasi tubuhnya. Saya merasa, kekhawatiran saya tidak dapat ditangkap oleh mereka sehingga saya menghadap direktur fasilitas dan memberitahukan kekhawatiran saya. Saya jelaskan, luka untuk mempertahankan diri tak akan terjadi di bagian dalam lengan bagian atas, namun di bagian siku atau bagian luar lengan. Saya juga tahu bahwa itu bukanlah kebetulan bila anak ini terlihat kaku saat ibunya mendekat. Saya lega bahwa masalah ini kemudian dilanjutkan ke pihak yang berwajib, setelah beberapa pengunjung lainnya melakukan pengamatan serupa.

Saya garis bawahi di sini. Bila Anda adalah orangtua, guru, konsultan, atau petugas sekolah dan melihat anak yang perilakunya berubah drastis atau menahan gerakan lengannya di sekitar orangtua atau orang dewasa lainnya, Anda harus melakukan pengamatan. Gerakan lengan yang terhenti adalah respons sistem *limbic*. Untuk anak yang dianaya,

perilaku adaptasi ini adalah cara mempertahankan diri.

Mungkin saya memang tak bisa meninggalkan jiwa FBI saya, namun saat saya melihat anak-anak di taman bermain, saya tak bisa menahan diri untuk melirik ke lengan mereka guna melihat apakah ada memar-memar atau luka. Sayangnya, banyak sekali penyiksaan anak di dunia ini. Dan dalam pelatihan, saya diinstruksikan untuk mencari tanda-tanda kelalaian dan penyiksaan terhadap anak-anak dan orang lain. Ini bukan hanya karena didorong karier saya di bidang penegakan hukum, namun juga pengalaman sebagai ayah. Saya tahu bagaimana memar akibat jatuh atau benturan terlihat atau di mana memar itu terjadi. Memar yang diakibatkan penganiayaan tampak berbeda. Lokasi dan tampilannya berbeda. Perbedaan ini dapat dideteksi oleh mata yang terlatih.

Seperti saya terangkan sebelumnya, manusia menggunakan lengannya untuk melindungi diri. Ini adalah reaksi *limbic* yang dapat ditebak. Karena anak-anak menggunakan lengan mereka untuk melindungi diri (orang dewasa dapat menggunakan benda), lengan adalah hal pertama yang akan dicengkeram oleh orangtua. Orangtua yang menarik anaknya dengan agresif akan meninggalkan tanda akibat tekanan di bagian dalam lengan. Apabila orangtua mengguncangkan anaknya di posisi ini, tandanya

akan lebih dalam akibat tekanan yang lebih kuat dan meninggalkan bentuk tangan orang dewasa yang cukup besar atau bentuk jari yang memanjang.

Saat dokter dan petugas kepolisian melihat tanda seperti ini secara rutin di tubuh pasien atau korban yang masih muda, mereka akan curiga. Tetapi, banyak dari kita yang tidak sadar akan arti tanda-tanda tersebut. Apabila kita semua belajar untuk mengamati anak-anak dengan teliti dan mengamati tanda-tanda penganiayaan, kita dapat membantu melindungi anak-anak yang polos. Dengan mengatakan ini, saya tidak bermaksud membuat Anda menjadi paranoid atau curiga, hanya berhati-hatilah. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki orang dewasa tentang tampilan ‘luka untuk membela diri’ serta luka akibat penganiayaan pada anak-anak dan semakin besar kepedulian kita pada anak-anak, hidup mereka akan semakin aman. Kita ingin mereka tumbuh bahagia dan mengayunkan lengan dengan riang bukannya menahan lengan karena takut.

Pembatasan perilaku lengan tak hanya berlaku pada anak-anak. Hal tersebut dapat juga dilihat pada orang dewasa untuk banyak alasan (lihat, untuk contoh, kotak 29). Seorang teman yang pernah bekerja sebagai inspektur imigrasi di Yuma, Arizona, mengatakan kepada saya bahwa salah satu hal yang ia perhatikan di perbatasan adalah cara orang membawa tas saat mereka masuk ke Amerika. Orang yang khawatir dengan isi tas mereka cenderung

memegang tasnya dengan kencang, terutama saat mendekati meja imigrasi. Kita melindungi barang penting dengan lengan, begitu juga barang-barang yang tak ingin terlihat.

KOTAK 29: ISYARAT DARI PENCURI BARANG DI TOKO

Salah satu pengalaman awal saya dengan perilaku lengan yang agak dibatasi terjadi lebih dari 35 tahun yang lalu di sebuah toko buku tempat saya bekerja untuk mengawasi pencuri yang beraksi di dalam toko. Dari ruangan yang berada di atas lantai toko, saya mempelajari bahwa para pencuri ini mudah dikenali. Dari situ, saya memahami bahasa tubuh khas seorang pencuri toko. Saya dapat mengidentifikasi mereka setiap hari, bahkan saat mereka berjalan melewati pintu. Pertama, individu ini biasanya melihat sekeliling berkali-kali. Kedua, mereka tidak menggerakkan lengan mereka sebanyak pelanggan pada umumnya. Saat berkeliling toko, mereka berusaha agar diri mereka tidak menjadi target. Namun, sedikitnya gerakan lengan justru membuat mereka terlihat lebih menonjol dan membantu saya untuk lebih fokus pada mereka saat mereka berkeliling ruangan.

MENGGUNAKAN ISYARAT LENGAN UNTUK MENILAI SUASANA HATI ATAU PERASAAN

Apabila Anda dapat membangun gambaran dasar perilaku lengan seseorang, Anda akan dapat mendeteksi perasaannya melalui gerakan lengan. Contoh, gerakan lengan dapat memberi tahu Anda apa yang dirasakan seseorang saat kembali ke rumah dari tempat kerja. Setelah melewati hari yang berat atau merasa sedih, lengan akan menggantung di sisi tubuh, dan bahu terkulai lemas. Dengan pengetahuan ini, Anda dapat menenangkan seseorang dan membantunya meringankan diri dari hari yang berat.

Kebalikannya, perhatikan orang yang berkumpul setelah lama tak berjumpa. Mereka membuka tangan mereka lebar-lebar. Artinya jelas, “Kemarilah, saya ingin memelukmu!” Pertemuan yang hangat ini mengingatkan saat-saat orangtua kita memeluk kita dan kita meresponsnya dengan cara yang sama. Lengan kita terbuka lebar, melawan gaya tarik bumi dan mengekspos seluruh tubuh karena perasaan kita sangat positif dan tulus. Apa yang terjadi dengan gerakan lengan saat kita tidak merasakan emosi positif? Bertahun-tahun yang lalu, saat anak perempuan saya masih muda, kami menghadiri pertemuan keluarga, dan saat salah seorang anggota keluarga mendekat, saya tidak membuka tangan lebar-lebar. Menariknya, anak perempuan saya menyesuaikan gerakan lengannya dengan saya. Secara tak sadar, saya telah mengirimkan informasi bahwa orang ini

diterima dengan baik, namun saya tidak terlalu tertarik dengan kehadirannya. Anak perempuan saya merespons dengan cara yang sama. Lalu, ia mengatakan kepada saya bahwa ia juga tidak menyukai saudara kami yang satu ini. Saya tidak tahu apakah perasaan anak saya memang dari awal seperti itu, ataukah ia merasakan perasaan saya terhadap saudara yang satu ini. Tetapi, kami berdua secara tak sadar menunjukkan perasaan kami melalui lengan yang tak terbuka lebar. Perilaku lengan juga membantu kita mengomunikasikan pesan harian seperti: halo, lama sekali, kemarilah, saya tak tahu, di sana, di bawah sini, di atas sana, berhenti, pergilah dari pandangan saya, dan saya tak percaya apa yang baru saja terjadi. Banyak dari bahasa tubuh ini yang dapat dipahami di bagian dunia lain dan kerap digunakan untuk mengatasi perbedaan bahasa. Ada juga sejumlah bahasa tubuh dengan menggunakan lengan yang dianggap ‘tak sopan’, beberapa spesifik untuk budaya tertentu, dan lainnya dimengerti secara universal.

Isyarat Tangan Ingin Menyendiri

Gerakan tertentu memberikan pesan, “Jangan mendekat. Jangan sentuh!” Misalnya, perhatikan beberapa profesor, dokter, atau pengacara saat mereka berjalan di lorong, lalu lihatlah ratu Inggris atau suaminya, Pangeran Philip. Saat orang menaruh tangannya di belakang punggung, mereka mengatakan, “Saya berasal dari status yang

lebih tinggi.” Kedua, mereka mengirimkan pesan, “Tolong, jangan dekati saya. Saya tidak ingin disentuh.” Perilaku ini kerap disalahpahami hanya sebagai pose berpikir. Tetapi bila Anda melihat perilaku ini dilakukan oleh seseorang yang sedang mengamati lukisan di museum, maka itu benar. Tangan yang diletakkan di belakang punggung adalah sinyal yang secara jelas berbunyi, “Jangan mendekat. Saya tidak mau berhubungan dengan Anda (lihat gambar 39).” Orang dewasa menyampaikan pesan ini kepada sesama mereka dan kepada anak-anak. Bahkan, hewan peliharaan sangat sensitif memahami gerakan lengan ingin menyendiri (lihat gambar 30). Bayangkan bagaimana tersisihnya seorang anak yang sedang tumbuh dan tiap kali ingin dipeluk atau digendong, ibunya menarik tangannya ke belakang punggung. Sayangnya, pesan nonverbal, meninggalkan kesan yang mendalam dalam ingatan anak-anak dan, seperti bentuk pengacuhan dan penganiayaan, hal ini sering kali ditiru dan disampaikan kepada generasi berikutnya.

Manusia tidak menyukai perasaan bahwa dirinya tak layak disentuh. Saat sepasang kekasih berjalan bersama dan salah satu atau kedua tangan pasangannya berada di belakang punggung, mereka sedang menahan diri. Kedekatan atau intimasi tidak ditunjukkan oleh perilaku ini. Cermati bagaimana perasaan Anda saat Anda menjulurkan tangan untuk menyalami tangan seseorang tetapi ia tidak meres-

pons. Saat kita membuka diri untuk kontak fisik dan tidak ditanggapi, kita merasa ditolak dan sedih.



Gambar 39. Lengan yang diletakkan di belakang terkadang disebut sebagai gaya orang terpandang, yang artinya “jangan dekat-dekat saya”. Anda akan melihat orang terpandang melakukan gaya ini untuk menjaga jarak dari orang lain.

KOTAK 30: HEWAN PELIHARAAN YANG MENGENALI RASA KESAL

Pelatih hewan mengatakan kepada saya bahwa anjing tidak suka bila manusia mengalihkan pandangan dan menarik lengannya. Intinya, perilaku kita mengatakan kepada hewan, “Saya tidak akan

menyentuhmu.” Apabila Anda memiliki seekor anjing, cobalah hal ini. Berdirilah di depan anjing Anda dengan lengan terulur, namun tidak menyentuhnya. Lalu tarik tangan Anda ke belakang, dan lihat apa yang terjadi. Saya rasa, anjing Anda akan bereaksi dengan negatif.

Ada banyak riset ilmiah yang mengatakan bahwa sentuhan sangat penting dalam kehidupan manusia. Konon, kesehatan, suasana hati, pertumbuhan mental, dan bahkan usia dipengaruhi oleh seberapa banyak kontak fisik dan sentuhan positif kita lakukan dengan orang lain (Knapp & Hall, 2002, hal. 290-301). Kita semua sudah membaca hasil penelitian yang mengatakan, tindakan mengusap-usap hewan peliharaan akan menurunkan detak jantung dan berfungsi sebagai cara menenangkan diri. Hal ini mungkin benar karena hewan peliharaan tidak menuntut syarat tertentu dalam hal perhatian, dan kita tak perlu khawatir dengan tuntutan balas budi.

Sebagai spesies, kita telah belajar untuk menyentuh sebagai barometer perasaan. Kita menggapai hal yang sangat kita sukai dan memegang barang yang tak terlalu menyenangkan di lengan. Apabila ada yang memberi seorang popok yang kotor untuk dibuang, lihatlah bahwa ia meresponsnya dengan kontak sesedikit mungkin. Ia memegangnya dengan jari-jari dan menjauhkannya sebisa

mungkin dari tubuhnya. Tak ada yang menerima latihan dalam hal ini, namun kita semua melakukannya, karena otak *limbic* membatasi kontak dengan sesuatu yang tak disukai, tak sehat, atau bahaya untuk kita.

Fenomena menjauhkan sesuatu dengan lengan terjadi saat kita menemui sesuatu yang tidak kita sukai atau orang yang membuat kita tidak nyaman. Lengan kita berfungsi seperti pembatas atau mekanisme pemblokir untuk melindungi atau menjauhkan kita dari ancaman atau apa pun yang kita anggap negatif di lingkungan kita. Anda dapat belajar banyak tentang perasaan seseorang, tentang seorang, atau sesuatu dengan melihat apakah lengannya mendekati atau menjauhi seseorang atau benda tertentu. Lihatlah orang di bandara atau di trotoar yang padat. Perhatikan bagaimana mereka menggunakan lengan untuk melindungi diri mereka atau mencegah orang lain mendekati mereka saat melewati keramaian.

Lalu, lihatlah bagaimana orang yang berhubungan dengan Anda dan menyambut Anda di pertemuan bisnis dan sosial.

Membatasi Ruang Dengan Lengan

Selain menggunakan lengan untuk menjaga diri kita atau menjauhi orang yang tidak kita sukai, lengan juga dapat digunakan untuk membatasi ruang. Bahkan saat saya menulis paragraf ini, saya berada dalam penerbangan ke

Kota Calgary dengan Air Canada dan orang di samping saya sangat besar. Kami berdua saling ‘berebut’ ruang untuk menaruh lengan di tangan kursi selama perjalanan. Saya hanya mendapat ruang kecil untuk menaruh lengan, dan ia mendominasi sisanya. Yang bisa saya lakukan hanya menyandar ke arah jendela. Ia menang dan saya kalah. Namun setidaknya, saya telah mendapatkan contoh tentang penguasaan ruang untuk buku ini. Kejadian seperti ini terjadi kepada kita setiap hari di dalam lift, lorong, atau ruang kelas. Akhirnya, bila tak ada kompromi, seseorang akan menjadi “si kalah” dan tak ada yang suka rasanya.

Anda juga melihat penguasaan ruang di sebuah pertemuan di mana satu orang akan menata materinya di meja sedemikian rupa sehingga menggunakan banyak tempat atau menggunakan sikunya untuk mendominasi bagian dari meja konferensi dan ‘menyingkirkan’ orang lain. Menurut Edward Hall, wilayah atau ruang merupakan kekuasaan (Hall, 1969; Knapp & Hall, 2002, hal. 158-164). Penguasaan atas wilayah atau ruang dapat memiliki arti negatif yang sangat kuat, baik jangka pendek maupun jangka panjang, dan pertikaian yang dihasilkan mulai dari skala kecil hingga skala besar. Perselisihan wilayah dapat diawali dari hal kecil di dalam kereta yang sesak hingga perang antara Argentina dan Inggris yang memperebutkan pulau Falkland (Knapp & Hall, 2002, hal. 157-159). Berbulan-bulan setelah penerbangan ke Kota Calgary,

saat saya duduk untuk mengedit bab ini, saya masih dapat merasakan ketidaknyamanan saat teman sebangku saya menguasai tangan kursi. Jelas sekali bahwa penguasaan ruang sangat penting bagi kita, dan lengan kita membantu untuk menekankan dominasi kita terhadap orang lain.

Perhatikan bagaimana seseorang dengan status dan kepercayaan diri yang tinggi mengklaim lebih banyak wilayah dengan lengan mereka dibandingkan orang dengan status yang lebih rendah. Misal, pria yang dominan menyandarkan lengannya di kursi untuk menunjukkan kepada semua orang bahwa ini adalah kawasannya atau, dalam kencan pertama, merangkul bahu kekasih wanitanya seakan ia adalah milik si pria. Terkait “etika meja makan”, berhati-hatilah karena biasanya orang dengan status tinggi akan mengklaim ruang sebanyak mungkin saat akan duduk di meja dengan menaruh semua barangnya di meja (tas tangan, dompet, kertas). Apabila Anda anggota baru dalam sebuah organisasi, perhatikan orang-orang yang menggunakan barang pribadi (agenda, kalender) atau lengan mereka untuk mengklaim lahan yang lebih luas dari orang lain. Bahkan di meja konferensi, ‘lahan’ disejajarkan dengan kekuasaan dan status. Maka, perhatikan perilaku nonverbal ini dan gunakan untuk menilai status seseorang. Di sisi lain, seseorang yang duduk di meja konferensi dengan siku menekan ke pinggang dan lengan diletakkan di

antara pahanya mengirimkan pesan bahwa ia lemah dan tak percaya diri.

Lengan di Pinggang

Satu perilaku penguasaan ruang yang digunakan untuk menekankan dominasi dan menampilkan kesan kekuasaan dikenal sebagai gaya lengan di pinggang. Perhatikan petugas kepolisian atau personel militer saat mereka berbicara satu sama lain. Mereka hampir selalu mempertunjukkan sikap ini. Walaupun ini adalah bagian dari kebiasaan mereka dalam pelatihan, hal ini tidak sesuai bila dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Personel militer yang meninggalkan dunia militer untuk masuk ke dunia bisnis akan disarankan untuk ‘melembutkan’ tampilannya sehingga tidak terlihat terlalu memaksakan otoritas (lihat gambar 40). Dengan mengurangi kebiasaan untuk bertolak pinggang, hal itu akan membantu mengurangi kesan militer yang tak selalu disukai oleh masyarakat sipil (lihat kotak 31).

Bagi wanita, postur lengan di pinggang memiliki fungsi tertentu. Saya mengajari pimpinan wanita bahwa ini adalah isyarat nonverbal yang kuat yang dapat mereka lakukan saat menghadapi pria di ruang pertemuan. Ini adalah cara yang efektif, terutama bagi wanita, untuk menunjukkan bahwa ia kuat, percaya diri, dan tak bersedia diganggu.



Gambar 40. Gaya lengan di pinggang adalah bentuk penguasaan wilayah yang dapat digunakan untuk membangun dominasi atau mengomunikasikan saat ada “masalah”.

KOTAK 31: ATURAN YANG SALAH TENTANG LENGAN

Orang yang mempertanyakan kekuatan perilaku nonverbal untuk memengaruhi perilaku orang dapat memikirkan apa yang akan terjadi bila seorang polisi bertolak pinggang di waktu dan tempat yang salah. Waktu dan tempat yang tidak tepat dapat mengurangi efektivitas kerjanya dan juga membahayakan hidupnya.

Secara tak sadar, orang yang bertolak pinggang menunjukkan kekuasaan dan dominasi, begitu juga

ruang atau wilayah. Dalam perselisihan rumah tangga, apabila seorang petugas polisi melakukan hal ini, maka hal itu justru akan memancing amarah penghuni rumah dan memperburuk situasi. Hal ini terbukti saat si polisi melakukannya di depan pintu dan memblokir jalur keluar si pemilik rumah. Pemilik rumah pun akan bertolak pinggang. Gaya ini adalah refleksi perasaan, karena “rumah setiap pria adalah kerajaannya,” dan tak ada “raja” yang senang ada orang lain mengontrol ruangnya.

Situasi berbahaya lain yang terkait penggunaan gaya ini digambarkan pada kejadian di mana petugas kepolisian sedang menyamar. Saat ia masuk ke wilayah yang akan ia awasi, misalnya bar, ia akan berdiri di depan pintu sambil bertolak pinggang. Walau ia mungkin terbiasa melakukan ini, ia tak memiliki hak untuk bertindak seperti itu dengan orang yang tidak ia ketahui. Secara tidak langsung, ia menunjukkan bahwa ia adalah polisi. Dari beberapa wawancara dengan pelaku kriminal, mereka mengatakan bahwa salah satu cara mereka mengenali polisi yang sedang menyamar adalah dengan mengamati gaya itu. Kecuali orang dengan otoritas, perilaku untuk bertolak pinggang jarang dilakukan oleh masyarakat umum. Saya selalu mengingatkan petugas yang sedang melakukan penyidikan untuk

berhati-hati serta memastikan bahwa penyamaran mereka tidak terungkap karena kebiasaan bertolak pinggang.

Sering kali, wanita muda diganggu secara nonverbal oleh rekan prianya di kantor yang berkeras mengajak berbincang dengan bertolak pinggang untuk menunjukkan dominasi (lihat gambar 41). Dengan meniru gaya ini atau



Gambar 41. Jumlah wanita yang bertolak pinggang lebih sedikit dibandingkan pria. Perhatikan posisi jempol dalam foto ini.



Gambar 42. Dalam foto ini, orang itu bertolak pinggang, namun ibu jarinya menghadap ke depan. Ini adalah gaya yang lebih lunak dan tak terlalu mendominasi bila dibandingkan foto sebelumnya, di mana ibu jarinya menghadap ke belakang. Secara nonverbal, hal itu mengatakan “ada masalah”.

bahkan dengan melakukannya lebih dahulu, si wanita dapat menciptakan lahan permainan yang setara. Gaya ini adalah cara yang baik untuk mengatakan bahwa ada “permasalahan ... tak semuanya berjalan dengan baik,” atau “saya memiliki pendirian” dalam upaya penguasaan wilayah (Moni, 1985, hal. 195).

Ada orang yang bertolak pinggang dengan ibu jari menghadap ke belakang dan ada yang bertolak pinggang dengan ibu jari menghadap ke depan (lihat gambar 41 dan 42).

Saat seseorang tertarik, namun juga khawatir, mereka akan mengamati situasi dengan tangan di pinggang, jempol ke depan, dan siku keluar, untuk menilai apa yang tengah terjadi, dan kemudian memutar ibu jari jangan ke belakang untuk membangun kesan lebih dominan bila diperlukan.

Efek Menutupi Kepala

Cara lain untuk menunjukkan wilayah kekuasaan atau ruang dapat dilihat dalam pertemuan bisnis dan pertemuan sosial lainnya saat seseorang menyandar dan menaruh kedua tangannya di belakang kepala (lihat gambar 43). Saya berbicara kepada ahli antropologi tentang perilaku, dan kami berdua menyimpulkan bahwa ini merupakan pengembangan dari cara ular kobra mengingatkan binatang lain akan dominasi dan kekuatannya dengan melebarkan sayap kepalanya. Dengan melebarkan sayap kepalanya,

ular kobra membuat dirinya nampak jauh lebih besar dari orang lain, dan seakan berkata, “Saya berkuasa.”



Gambar 43. Tangan yang diletakkan di belakang kepala mengindikasikan kenyamanan dan dominasi. Biasanya, pelaku yang senior akan melakukan gaya ini.

Juga, ada cara lain menunjukkan dominasi. Contohnya, saat menunggu pertemuan dimulai, karyawan dapat melakukan gaya tangan di belakang kepala. Namun saat si bos masuk ke ruangan, ia berhenti melakukannya. Klaim wilayah adalah hal yang dilakukan oleh orang dengan status tinggi atau untuk orang yang memiliki kekuasaan. Maka, adalah hak si bos untuk menaruh tangannya di belakang kepala saat orang lain diharapkan untuk menaruh tangannya di bawah meja guna menunjukkan penghormatan.

Pose Dominan

Terkadang, individu menggunakan kedua lengannya untuk menekankan poin tertentu dan klaim terhadap ruang. Hal ini sering terjadi saat orang terlibat dalam perselisihan. Saya ingat sebuah insiden saat menginap di New York di mana seorang tamu hotel mendatangi petugas hotel untuk meminta sesuatu. Saat permintaannya ditolak, si tamu mengubah permintaannya menjadi tuntutan, dan lengannya ikut bergerak. Lengannya semakin terbentang lebar, mengklaim lebih banyak ruang, saat perbincangan memanas.

Perilaku untuk melebarkan lengan ini adalah respons *limbic* yang jelas untuk membangun dominasi dengan menekankan sudut pandang seseorang (lihat gambar 44). Si lemah akan menarik lengannya, dan orang yang kuat serta berkuasa akan melebarkan lengannya untuk mengklaim lebih banyak ruang (lihat kotak 32).

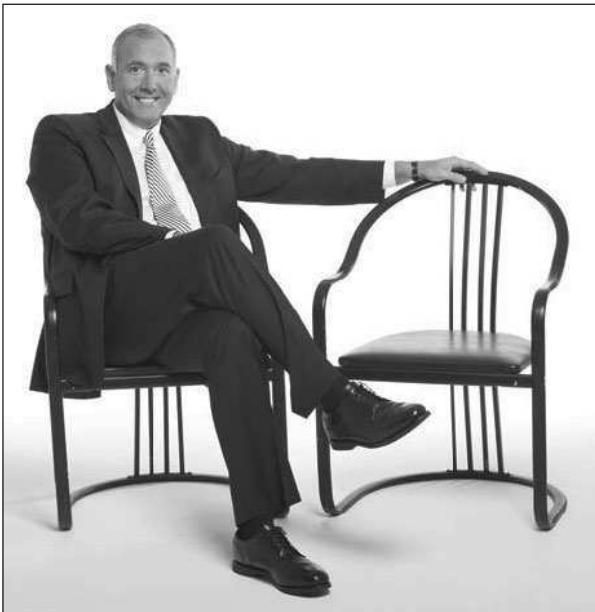
Dalam pertemuan bisnis, pembicara yang mengambil (dan mempertahankan) ruang kaki yang luas biasanya sangat percaya diri dengan hal yang sedang didiskusikan (lihat gambar 45). Lengan yang melebar adalah tanda non-verbal dengan akurasi yang tinggi karena digerakkan oleh otak *limbic* dan mengatakan, “saya percaya diri.” Di lain sisi, perhatikan seberapa cepat seseorang yang melebarkan kakinya akan menarik lengannya saat ditanya tentang sesuatu yang membuatnya merasa tak nyaman (lihat kotak 33).

Perilaku Lengan Saat Berpacaran

Saat berpacaran, si pria biasanya adalah orang yang pertama kali melingkarkan lengan di bahu kekasihnya, terutama bila ada kemungkinan pria lain mencoba mendekati wanitanya. Atau, ia akan melingkarkan tangannya di punggung kekasihnya sehingga tak ada yang dapat mengklaim atau mengganggu wilayahnya. Saat kita mengamati pasangan yang berpacaran, hal itu dapat menjadi cara yang menyenangkan dan memberikan banyak ilmu, terutama saat Anda melihat si pria dengan tak sadar berupaya melindungi wilayah dan kekasihnya, secara bersamaan.



Gambar 44. Jemari yang membuka ke atas menunjukkan kepercayaan diri dan kekuasaan.



Gambar 45. Lengan yang terbuka lebar di kursi mengatakan kepada semua orang bahwa Anda merasa percaya diri dan nyaman.

KOTAK 32: LENGAN YANG TERBUKA LEBAR MENYEBARKAN PERINGATAN

Beberapa tahun yang lalu, saya terlibat dalam pelatihan personel keamanan maskapai penerbangan Amerika di luar negeri. Salah seorang petugas mengatakan kepada saya bahwa agen tiket dapat mengidentifikasi penumpang yang berpotensi menjadi sumber masalah dari seberapa lebar mereka menempatkan lengannya saat berada di loket. Sejak saat itu, saya selalu memerhatikan

perilaku ini dan menyaksikan konfrontasi yang tak terhitung banyaknya.

Saat saya berada di bandara, saya mendengar seorang penumpang diberi tahu tentang peraturan baru yang mengharuskannya membayar kelebihan beban bagasi. Saat itu juga, pria ini melebarkan tangannya yang diletakkan di atas meja loket dan membungkukkan tubuhnya. Dalam perdebatan, petugas maskapai penerbangan mundur selangkah sambil bersedekap dan mengatakan kepada si penumpang bahwa penumpang itu hanya diperbolehkan masuk ke pesawat kalau mau bekerja sama dan bersikap tenang. Tidak setiap hari kita melihat penggunaan lengan yang begitu jelas secara bersamaan, yang dari kejauhan terlihat seperti pertandingan gulat tangan.

Contoh lain penggunaan lengan saat berpacaran adalah seberapa dekat pasangan akan meletakkan lengannya di samping pasangannya saat mereka duduk berdampingan. Di lengan kita terdapat banyak saraf sensor, sehingga sentuhan lengan dapat menimbulkan sensasi kenikmatan. Bahkan, lengan yang menyentuh rambut atau sentuhan melalui pakaian dapat menstimulasi titik-titik saraf. Sehingga saat kita menaruh lengan kita dekat lengan orang

lain, otak *limbic* mengatakan bahwa kita merasa nyaman, dan kontak fisik diperbolehkan.

KOTAK 33: KOMANDAN PASUKAN POLISI YANG MENURUNKAN LENGANNYA

Bertahun-tahun yang lalu, saya terlibat dalam perencanaan operasi kepolisian yang dilaksanakan di Lakeland, Florida. Saat perencanaan misi, komandan pasukan menjelaskan urutan operasi, dan tampaknya ia telah menjelaskan semuanya. Lengannya dilebarkan hingga sepanjang dua kursi saat dengan percaya diri ia menjelaskan rencana penangkapan yang detail. Tiba-tiba, seseorang bertanya, "Bagaimana dengan tim paramedis Lakeland, apakah mereka telah dihubungi?" Tiba-tiba, sang komandan langsung menarik lengannya dan menjatuhkannya ke lututnya dengan telapak tangan mengatup ke lutut. Ini adalah perubahan perilaku yang nyata. Ia mengubah posisinya, yang semula mendominasi ruang yang luas ke posisi yang menyempit, karena ia telah melupakan sesuatu yang penting. Level kepercayaan dirinya tiba-tiba menguap. Ini adalah contoh yang jelas tentang seberapa cepat perilaku kita berubah, tergantung dengan suasana hati, tingkat kepercayaan diri, atau pikiran. Perilaku nonverbal ini terjadi secara langsung

dan segera menyampaikan data. Saat kita percaya diri, kita ‘melebarkan’ diri, saat kurang yakin kita ‘mengecil’.

Sebaliknya, kita akan memindahkan lengan kita menjauhi lengan pasangan saat hubungan kita berubah atau saat orang yang duduk di dekat kita (kekasih atau orang asing) membuat kita merasa tak nyaman.

Perhiasan di Lengan atau Tangan

Di seluruh penjuru dunia, kekayaan kerap dipertunjukkan melalui penggunaan barang berharga atau perhiasan di tangan. Di Timur Tengah, wanita menggunakan cincin emas atau gelang di tangan mereka untuk menunjukkan status dan kekayaan. Pria pun mengenakan jam mahal untuk mempertunjukkan status sosioekonomi atau status kekayaan. Pada tahun 1980, pria di Miami sangat fanatic dengan jam Rolex. Mereka adalah simbol status pada jamannya dan identik dengan penyelundup obat terlarang serta kelompok sosialita.

Simbol lainnya, termasuk sesuatu yang menggambarkan sejarah karier, ditunjukkan dengan berbagai cara oleh lengan kita. Orang yang bekerja di konstruksi, atlet, dan prajurit terkadang menunjukkan luka-luka akibat profesi mereka. Seperti torso, lengan adalah tempat mengiklankan berbagai aspek kepribadian kita. Lihat berbagai tato yang

menghiasi lengan atau otot seorang binaragawan yang dipamerkannya dengan bangga.

Bagi pengamat yang terlatih, penelitian yang cermat pada lengan seseorang dapat menunjukkan gaya hidupnya. Siku yang terawat tampak sangat berbeda dari lengan pekerja lapangan yang kerap terluka dan berwarna cokelat karena terbakar matahari. Orang yang pernah bertugas di militer atau di penjara biasanya memiliki tanda-tanda yang menunjukkan pengalaman mereka di lengan, termasuk luka gores atau tato. Seseorang yang ingin menunjukkan kebencianya pada sebuah grup atau subjek tertentu akan menato atau menggoreskan bukti kebencianya di lengan. Orang yang menggunakan obat terlarang melalui pembuluh darahnya akan meninggalkan garis bekas luka di sepanjang pembuluh darah di lengannya. Individu yang bermasalah secara psikologis dikenal sebagai “kepribadian di garis batas” (*borderline personality*) akan memiliki bekas luka di lengannya yang dilakukan dengan sengaja (American Psychological Association, 2000, hal. 706-707).

Terkait tato, penggunaan tato untuk menghias tubuh meningkat dalam 15 tahun terakhir. Namun, metode menghias diri ini sudah digunakan di seluruh dunia selama sedikitnya 13.000 tahun. Sebagai bagian dari “papan reklame” tubuh, pesan yang disampaikan lewat tato di jaman sekarang harus didiskusikan lagi. Bersamaan dengan penggunaan tato yang meningkat akhir-akhir ini, saya terlibat

dalam survei untuk mencari hakim potensial, terutama terkait pandangan mereka terhadap saksi yang mempunyai tato. Survei yang dilakukan beberapa kali dengan beragam grup pria dan wanita menyimpulkan bahwa para juri memandang tato sebagai hiasan tubuh masyarakat dari kelompok status sosial rendah atau bentuk ‘kebodohan’ masa muda, yang secara luas tidak terlalu disukai.

Saya katakan kepada murid saya, apabila mereka punya tato, mereka sebaiknya menyembunyikannya terutama saat melamar kerja terutama di industri makanan atau profesi medis. Selebriti mungkin tak memiliki masalah dengan tato, namun mereka pun menutupinya saat bekerja. Dari survei yang telah dilakukan, didapat hasil bahwa sebagian besar orang tidak suka melihatnya. Pandangan masyarakat mungkin berubah. Namun untuk saat ini, apabila Anda berusaha memengaruhi orang lain dengan cara yang positif, sebaiknya Anda menutupinya.

Lengan sebagai Penunjuk Perhatian

Anak-anak butuh untuk disentuh dengan penuh cinta sehingga mereka dapat tumbuh dengan rasa aman dan dikasihi. Bahkan, orang dewasa dapat menggunakan pelukan sesekali. Saya memberikan pelukan kepada siapa pun karena pelukan menyampaikan perhatian dan kasih sayang sehingga lebih efektif daripada kata-kata. Saya

menyayangkan orang yang tidak suka memeluk. Mereka kehilangan banyak hal dalam hidup mereka.

Walaupun pelukan sangat efektif untuk menjalin hubungan interpersonal dengan orang lain, namun pelukan juga dapat dilihat sebagai gangguan pada ruang pribadi. Di era yang membingungkan ini, di mana pelukan yang memiliki arti positif dapat disalahartikan sebagai pendekatan seksual, seseorang harus berhati-hati untuk tidak memberikan pelukan di saat tidak diinginkan. Seperti biasa, pengamatan yang cermat dan interpretasi perilaku orang saat Anda berinteraksi dengan mereka adalah indikator terbaik apakah pelukan pantas atau tak pantas diberikan dalam situasi tertentu.

Namun demikian, walau tanpa memberikan pelukan, orang dapat menggunakan lengan untuk menunjukkan kehangatan dan akan lebih disukai oleh orang lain dengan melakukannya. Saat mendekati orang asing untuk kali pertama, cobalah untuk mendemonstrasikan kehangatan dengan membiarkan lengan Anda terlihat relaks, lebih baik lagi bila sisi bagian depan tubuh Anda tereskpos dan telapak tangan terlihat dengan baik. Ini adalah cara yang kuat untuk mengirimkan pesan, “Halo, saya bukan ancaman” kepada sistem *limbic* orang lain. Ini adalah cara yang baik untuk menempatkan orang di posisi yang nyaman dan memfasilitasi interaksi yang akan terjadi.

Di Amerika Latin, *abrazo* (pelukan singkat) adalah bagian dari budaya di kalangan pria. Ini adalah cara mengatakan, “Saya suka Anda.” Dalam melakukan *abrazo*, dada keduanya saling bertemu dan lengannya melingkar di punggung orang lain. Sayangnya, saya tahu bahwa banyak orang yang tak terlalu suka melakukan ini atau merasa kikuk saat melakukannya. Saya telah melihat pengusaha dari Amerika Serikat yang tengah berada di Amerika Latin tidak mau melakukan *abrazo* tersebut. Atau saat mereka melakukannya, mereka seperti sedang menari dengan nenek mereka. Saran saya, lakukan pelukan singkat ini, dan lakukan dengan benar karena kebiasaan kecil memiliki arti yang besar di sebuah budaya. Cara untuk mempelajari pelukan singkat ini sama seperti belajar untuk bersalaman dengan benar dan merasa nyaman saat melakukannya. Apabila Anda seorang pengusaha dan akan bekerja di Amerika Latin, Anda akan dilihat sebagai orang yang dingin atau tidak hangat apabila Anda tidak mempelajari cara penyambutan yang lazim dilakukan ini. Tak ada perlaku sederhana yang dapat membahayakan niat baik. Hal tersebut bisa membuat Anda menjadi orang yang simpatik (lihat kotak 34).

KOTAK 34: JANGAN MERASA TIDAK NYAMAN BILA ANDA DIPELUK

Beberapa tahun yang lalu dalam sebuah sidang intelijen di Tampa, Florida, seorang pengacara menjadikan saya saksi dan berharap mempermalukan atau menjelekkan saya. Ia mengajukan pertanyaan yang sarkastik, "Tuan Navarro, benarkah Anda selalu memeluk klien saya, si tersangka, tiap kali Anda bertemu dengannya?" Kemudian saya jawab, "Itu bukanlah pelukan, itu adalah *abrazo*, dan ada perbedaannya." Saya berhenti sesaat dan kemudian melanjutkan, "Itu juga kesempatan bagi saya untuk mengecek apabila klien Anda bersenjata karena ia pernah merampok sebuah bank." Si pengacara terkejut dan menghentikan pertanyaannya, karena ia tidak sadar kliennya pernah merampok sebuah bank dengan senjata.

Menariknya, cerita tentang *abrazo* ini menjadi cerita besar di koran, seakan-akan orang-orang di Tampa dan kota Ybor yang terletak di dekatnya dan mayoritas penduduknya adalah orang Amerika Latin tak pernah mendengar tentang *abrazo*. Sejak sidang ini, si pengacara dan saya menjadi teman baik dan ia sekarang adalah seorang hakim federal. Setelah hampir 20 tahun, kami masih merenungkan "insiden *abrazo*" itu.

BEBERAPA CATATAN PENTING TENTANG BAHASA NONVERBAL LENGAN

Lengan kita menyampaikan banyak informasi saat kita membaca niat dan sentimen orang. Dari perspektif saya, cara terbaik untuk membangun hubungan dengan orang adalah dengan menyentuhnya di lengan, di antara siku dan pundak. Tentu, akan lebih baik bila Anda mencari tahu tentang latar belakang budaya dan pribadi orang tersebut sebelum Anda melanjutkannya. Secara garis besar, pelukan singkat yang baru saya terangkan biasanya adalah tempat yang baik dan aman untuk mengawali hubungan dan membuat orang lain tahu bahwa Anda merasa akrab. Di kawasan Eropa Selatan, Amerika Selatan, dan negara-negara Arab, sentuhan adalah komponen penting dalam komunikasi dan keselarasan sosial. Jangan merasa terkejut, bingung, atau terancam saat Anda bepergian dan orang menyentuh Anda di lengan, dengan asumsi bahwa mereka melakukannya secara benar, seperti yang sudah saya terangkan. Ini adalah cara yang baik untuk mengatakan, “Kami orang baik.” Bahkan, kalau dalam komunikasi yang akrab tidak terjadi sentuhan singkat seperti itu, Anda harus khawatir dan berpikir kenapa itu terjadi.

*



Karena tangan kita dapat melakukan gerakan yang sangat halus, mereka merefleksikan isi pikiran kita yang sangat 'halus'.



MENCENGKERAM

Bahasa Nonverbal Tangan dan Jari

Di antara semua spesies, tangan manusia itu unik karena tak hanya dilihat dari apa yang dapat mereka lakukan namun juga dari cara mereka berkomunikasi. Tangan manusia dapat mengecat Kapel Sistine, memetik gitar, menggunakan alat operasi, membentuk baja, memahat patung David, serta menulis puisi. Mereka dapat memegang, menggaruk, menusuk, menonjok, merasakan, mendeteksi, mengevaluasi, menahan, dan membentuk dunia di sekitar kita. Tangan kita sangat ekspresif. Mereka menulis untuk si tuna rungu, membantu bercerita, atau menunjukkan pikiran kita yang terdalam. Tak ada spesies yang memiliki tungkai dengan kemampuan seperti tangan manusia.

Karena tangan kita dapat melakukan gerakan yang sangat halus, mereka merefleksikan isi pikiran kita yang sangat ‘halus’. Pemahaman tentang perilaku tangan penting

untuk memahami isyarat perilaku nonverbal karena pasti tak ada hal yang dilakukan oleh tangan Anda yang tidak diatur oleh otak Anda, baik secara sadar maupun tak sadar. Di samping kemampuan mencerna bahasa verbal selama jutaan tahun dalam masa evolusi, otak kita tersambung dengan tangan untuk mengomunikasikan emosi, pikiran, dan perasaan kita secara akurat. Maka, apakah orang berbicara atau tidak, gerakan tangan layak mendapatkan perhatian sebagai perilaku nonverbal yang kaya informasi yang membantu kita memahami pikiran dan perasaan orang lain.

BAGAIMANA PENAMPILAN DAN BAHASA NONVERBAL MEMENGARUHI PERSEPSI HUBUNGAN ANTARPRIBADI

Tak hanya tangan orang yang mengomunikasikan informasi penting kepada kita, namun gerakan tangan kita juga memengaruhi pandangan orang terhadap kita. Maka, bagaimana kita menggunakan tangan kita serta apa yang kita pelajari dari perilaku tangan orang lain berkontribusi pada efektifitas hubungan antarpribadi. Mari kita lihat bagaimana gerakan lengan kita memengaruhi pandangan orang terhadap kita.

Gerakan Lengan yang Efektif Memperkuat Kredibilitas dan Kemampuan Kita untuk Memengaruhi Orang

Otak manusia diprogram untuk merasakan gerakan lengan dan jari yang terhalus sekali pun. Bahkan, otak kita memiliki perhatian yang cukup besar pada pergelangan tangan, telapak tangan, jari, dan tangan, dibandingkan bagian tubuh lainnya (Givens, 2005, hal. 31 dan hal. 76; Ratey, 2001, hal. 162-165). Dari sudut pandang evolusioner, hal ini masuk akal. Saat spesies manusia mulai berdiri tegak dan otak manusia tumbuh lebih besar, tangan kita menjadi lebih terlatih, lebih ekspresif, dan juga lebih berbahaya. Demi menjaga kelangsungan hidup, kita harus dapat mengamati tangan orang lain dengan cepat untuk melihat apa yang mereka katakan atau apakah mereka membahayakan diri kita (seperti memegang senjata). Karena otak kita secara alami memiliki kecenderungan untuk fokus pada tangan, maka artis yang sukses, pesulap, dan pembicara yang hebat memanfaatkan fenomena ini untuk membuat presentasi mereka lebih menarik atau untuk menjaga perhatian kita (lihat kotak 35).

Orang merespons gerakan lengan dengan efektif. Apabila Anda ingin menekankan secara efektif bahwa Anda adalah pembicara yang berpengaruh, baik di rumah, di tempat kerja, maupun terhadap teman, cobalah untuk lebih ekspresif dalam menggunakan gerakan lengan. Untuk beberapa individu, komunikasi tangan yang efektif

dilakukan secara alami. Ini adalah kelebihan yang dilakukan tanpa harus berpikir atau dipelajari. Namun bagi orang lain, mereka membutuhkan konsentrasi dan latihan. Apakah Anda terbiasa menggunakan tangan Anda untuk berkomunikasi ataupun tidak, Anda tahu bahwa kita mengomunikasikan ide kita dengan lebih efektif saat kita menggunakan tangan.

KOTAK 35: MENJAGA KESUKSESAN DI TANGAN

Sebagian besar pembicara yang sukses menggunakan gerakan tangan yang sangat menonjol. Sayangnya, contoh terbaik yang dapat Saya berikan tentang seseorang yang membangun kemampuan gerakan lengan untuk memperbaiki kemampuan komunikasinya adalah Adolf Hitler. Sebagai prajurit berpangkat rendah di Perang Dunia Pertama, pelukis kartu ucapan, dan orang dengan fisik yang tak menonjol, Hitler tidak memiliki persyaratan atau aura panggung yang biasanya diasosiasikan dengan orator yang hebat. Hitler belajar untuk berlatih berbicara di depan kaca. Kemudian, ia merekam dirinya saat melatih gerakan lengan untuk menciptakan gaya bicara yang dramatis. Sisanya adalah sejarah. Manusia yang kejam dapat menjadi pemimpin yang terkenal dengan menggunakan kemampuan retorika. Beberapa video yang merekam Hitler melatih

gerakan lengan masih tersimpan. Video-video tersebut menunjukkan perkembangannya sebagai pembicara yang menggunakan tangannya untuk mengontrol dan memukau penonton.

Tangan yang Disembunyikan Menciptakan Kesan Negatif.

Pastikan Tangan Anda Terlihat

Orang akan melihat Anda dengan rasa curiga apabila mereka tak dapat melihat tangan Anda saat berbicara. Maka, selalu pastikan bahwa tangan Anda terlihat saat berkomunikasi secara langsung dengan orang lain. Apabila Anda berbicara dengan seseorang yang tangannya berada di bawah meja, Saya rasa Anda akan segera merasakan betapa tak nyamannya perbincangan tersebut (lihat kotak 36). Saat kita berinteraksi dengan individu lain, kita berharap untuk melihat tangan mereka, karena otak bergantung pada mereka sebagai bagian penting komunikasi. Saat tangan tak terlihat atau tidak terlalu ekspresif, maka kualitas dan kejujuran informasi yang disampaikan akan terpengaruh.

Pentingnya Jabat Tangan

Jabat tangan biasanya adalah kontak fisik pertama, dan mungkin satu-satunya, yang kita miliki dengan orang lain. Bagaimana kita melakukannya dapat memengaruhi

pandangan orang terhadap kita. Kita dapat mengingat orang yang menjabat tangan kita dan membuat kita merasa tak nyaman. Jangan lupakan peran jabat tangan dalam meninggalkan kesan. Ini sangat penting.

KOTAK 36: PERCOBAAN BAWAH TANGAN

Bertahun-tahun yang lalu, Saya melaksanakan studi informal di tiga kelas Saya. Saya meminta para murid untuk saling mewawancarai dan menginstruksikan separuh kelas untuk menaruh tangannya di bawah meja selama perbincangan, sedangkan separuhnya lagi diwawancara dengan tangan diletakkan di atas meja. Setelah wawancara selama 15 menit, kami menemukan bahwa orang yang diwawancarai dengan tangan di bawah meja diperkirakan merasa tidak nyaman, menahan diri, atau berpura-pura terhadap orang yang berbicara dengan mereka. Sedangkan orang yang diwawancarai dengan tangan di atas meja dipandang lebih terbuka dan bersahabat, tak ada yang diduga berbohong. Ini bukan eksperimen yang ilmiah, namun cukup instruktif.

Saat melakukan survei juri, satu hal yang menonjol adalah bagaimana para juri tidak menyukai pengacara yang bersembunyi di belakang meja. Para juri ingin melihat tangan para pengacara

sehingga mereka dapat mengukur presentasinya dengan akurat. Juri juga tak suka bila saksi menyembunyikan tangannya. Hal ini terlihat negatif, seolah mengatakan bahwa saksi menahan diri atau bahkan berbohong. Kalaupun perilaku ini tak ada sangkut pautnya dengan ketidakjujuran itu sendiri, namun persepsi juri sangat penting sehingga mengingatkan kita untuk menghindari kebiasaan menutupi tangan.

Di dunia, orang yang menyambut tamu atau kenalan-nya dengan menggunakan tangan adalah hal yang umum, walau budaya memberikan variasi bagaimana sambutan tangan dilakukan, berapa lama, dan seberapa kuat. Saat pertama kali pindah ke Utah untuk mengajar di Universitas Brigham Young, Saya diperkenalkan pada “jabat tangan Mormon”. Ini adalah jabat tangan yang sangat kuat dan lama serta digunakan secara luas. Tak hanya murid universitas yang menggunakan jabat tangan ini, namun juga anggota gereja Mormon. Bertahun-tahun Saya berada di sana, Saya melihat bagaimana murid luar negeri, khususnya, sering kaget dengan cara jabat tangan ini, karena di banyak budaya, terutama Amerika Latin, jabat tangan dilakukan dengan tidak terlalu keras (beberapa lebih memilih *abrazo*, seperti diterangkan sebelumnya).

Karena jabat tangan dilakukan saat dua orang bersentuhan untuk kali pertama, hal ini dapat menjadi saat penting dalam sebuah hubungan. Selain digunakan sebagai penyambutan, orang tertentu menggunakan jabat tangan untuk membangun dominasi. Di tahun 1980-an, banyak studi yang menulis tentang penggunaan jabat tangan untuk membangun kontrol dan dominasi dengan cara tertentu guna memastikan bahwa tangan Anda selalu berada di atas. Betapa melelahkannya!

Saya tidak merekomendasikan salaman dengan posisi tangan diputar hingga kedua ibu jari saling mengait untuk menciptakan dominasi, karena tujuan kita adalah meninggalkan kesan positif saat bertemu seseorang, bukan negatif. Apabila Anda merasa perlu membangun dominasi, tangan adalah cara yang baik untuk melakukannya. Ada cara yang lebih kuat, termasuk pelanggaran ruang pribadi dan cara pandang, tetapi ada cara yang lebih halus. Saya sudah berjabat tangan dengan orang yang mencoba membangun dominasi melalui cara ini, dan Saya selalu menerima kesan yang negatif. Mereka tak berhasil membuat Saya merasa inferior, tetapi membuat Saya tak nyaman. Ada juga orang yang berkeras menyentuh bagian dalam pergelangan tangan Anda dengan jari tengahnya saat berjabat tangan. Apabila ini dilakukan kepada Anda dan Anda merasa tak nyaman, jangan kaget, karena memang sebagian besar orang bereaksi seperti itu.

Anda juga biasanya tidak akan merasa nyaman bila seseorang memberi Anda “jabat tangan politikus”. Orang tersebut menggunakan kedua tangannya untuk memegang tangan Anda. Saya rasa politikus merasa bahwa mereka bermaksud ramah dengan gaya dua tangan ini namun tak menyadari bahwa orang tak suka disentuh dengan cara itu. Saya mengenal orang (sebagian besar pria) yang berkeras melakukan jabat tangan dengan cara ini dan akhirnya justru meninggalkan kesan negatif pada orang yang mereka temui. Tentunya, Anda harus menghindari pemberian jabat tangan yang tak nyaman kecuali Anda ingin mengucilkkan seseorang.

Walaupun asing bagi orang-orang di negara Barat, banyak budaya di mana kaum prianya saling bergandeng tangan. Hal ini sangat umum di dunia muslim, begitu juga Asia, terutama Vietnam dan Laos. Pria di Amerika Serikat sering merasa tak nyaman bergandengan tangan dengan sesama pria karena tidak biasa dilakukan di masa kecil atau mungkin di ritual agama. Saat Saya mengajar di akademi FBI, Saya meminta seseorang agen muda untuk berjabat tangan. Mereka tak ada masalah melakukannya, bahkan saat diminta melakukan jabat tangan yang lama. Namun saat Saya meminta mereka saling bergandengan, pandangan menolak langsung muncul. Mereka menenggor dan hanya melakukannya dengan terpaksa. Saya mengingatkan si agen bahwa kita berhubungan dengan

orang dari latar belakang budaya yang berbeda-beda dan orang-orang ini kadang menunjukkan kenyamanan mereka dengan bergandengan tangan. Ini adalah sesuatu yang, kami orang Amerika, perlu belajar untuk terima, terutama saat berhubungan dengan manusia (informan) dari negara lain (lihat kotak 37).

Banyak budaya menggunakan sentuhan untuk menanamkan sentimen positif di antara mereka. Ini bukan hal yang umum dilakukan di Amerika Serikat. Cerita tentang pemuda Bulgaria tak hanya menunjukkan perbedaan kultur namun juga mengilustrasikan pentingnya kontak fisik untuk spesies kita. Dalam hubungan antarpribadi, sangat penting untuk menjalin kontak fisik dan menggunakannya untuk menentukan kelangsungan hubungan. Salah satu tanda bahwa hubungan tak lagi hangat dan menjadi biasa-biasa saja adalah adanya penurunan jumlah sentuhan secara drastis. Dalam sebuah hubungan, di mana ada kepercayaan, perilaku keduanya akan lebih banyak menunjukkan sentuhan.

Apabila Anda sedang berjalan-jalan ke luar negeri atau berencana untuk melakukannya, pastikan Anda mengerti aturan budaya negara yang Anda kunjungi. Hal itu terutama terkait perilaku penyambutan. Bila seseorang menjabat tangan tangan Anda dengan lemah, jangan tersinggung. Bila seseorang menarik lengan Anda, jangan bingung. Apabila Anda berada di Timur Tengah dan ada seseorang

yang ingin memegang tangan Anda, peganglah. Apabila Anda adalah seorang pria yang mengunjungi Rusia, jangan kaget saat tuan rumah mencium pipi Anda, bukan memberikan jabat tangan. Semua sambutan ini adalah hal yang alami, sama seperti jabat tangan ala Amerika. Saya tersanjung saat seorang Arab atau Asia mencoba menarik tangan Saya karena Saya tahu ini adalah tanda kepercayaan dan penghormatan yang tinggi. Sikap untuk menerima perbedaan kultur ini adalah langkah pertama agar lebih memahami dan merangkul perbedaan.

KOTAK 37: SAAT INFORMAN IMIGRAN DAN AGEN INTELIJEN BEKERJA SAMA

Saat Saya ditugaskan di kantor FBI di Manhattan, Saya bekerja dengan seorang informan dari Bulgaria. Ia adalah pria tua. Seiring waktu, kami menjadi teman. Saya ingat, Saya berada di rumahnya suatu petang, minum teh. Kami duduk di sofa, dan ia menceritakan kepada Saya tentang pekerjaan dan kehidupannya di balik dinding besi. Ia meraih tangan kiri Saya dan memegangnya selama setengah jam. Ia bercerita tentang kehidupannya saat di bawah tekanan Soviet. Saya dapat merasakan bahwa cara ini dilakukannya sebagai terapi bukan sekadar ingin bercerita tentang pekerjaan. Jelas sekali, pria ini merasa senang dan nyaman

dengan memegangi tangan orang lain. Perilaku ini adalah tanda kepercayaan kepada Saya. Hal ini lebih dari sekadar interogasi rutin FBI. Penerimaan Saya terbukti bermanfaat bagi informasi vital tambahan lainnya. Saya selalu membayangkan sedikitnya informasi yang akan Saya dapatkan bila Saya menarik tangan Saya karena takut disentuh oleh pria lain.

Hindari Penggunaan Gerakan Jari yang Menghina Orang Lain

Di banyak negara di dunia, jari yang menudung orang lain dinilai sebagai gerakan tubuh yang menghina. Sejumlah studi menunjukkan bahwa orang tak suka bila ada jari yang menudung ke arah mereka (lihat gambar 46). Di sekolah atau di penjara, jari yang menudung kerap menjadi awal pertengkaran. Saat berbicara dengan anak mereka, orangtua harus hati-hati dan jangan menunjuk kepada mereka saat mengatakan, “Saya tahu Kau melakukannya.” Jari yang menudung orang lain terlihat sangat tak menyenangkan. Gerakan itu justru akan mengalihkan perhatian si anak dari hal yang dikatakan saat mereka mencerna pesan kasar dari gerakan tubuh kita (lihat kotak 38).

Jari yang menudung orang lain adalah salah satu gerakan menghina yang menggunakan tangan atau jari. Tentunya, beberapa isyarat menggunakan jari sudah sangat dikenal sehingga tak memerlukan komentar lebih lanjut. Tindakan untuk memanggil seseorang dengan men-



Gambar 46. Mungkin, salah satu gerakan yang paling ofensif adalah 'menunjuk'. Gerakan ini memiliki konotasi negatif di seluruh dunia.

jentikkan jari dianggap tak sopan. Sebaiknya, Anda jangan pernah memanggil atau berusaha menarik perhatian orang dengan cara seperti yang Anda gunakan untuk memanggil anjing atau burung Anda. Dalam persidangan Michael Jackson di tahun 2005, juri tersinggung oleh salah seorang ibu korban yang menjentikkan jari tangannya di hadapan juri. Ini memiliki efek yang sangat negatif. Bagi Anda yang tertarik untuk membaca tentang gerakan lengan di seluruh dunia, Saya merekomendasikan buku *Bodytalk: The Meaning of Human Gestures* oleh Desmond Morris dan *Gestures: The Do's and Taboos of Body Language Around the World* oleh Roger E. Axtell. Kedua buku yang hebat ini akan membuka mata Anda tentang perbedaan gerakan

tubuh di sekeliling dunia dan kepiawaian tangan dalam mengekspresikan emosi manusia.

KOTAK 38: SAYA TAK MENGERTI MAKSUD ANDA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaksa penuntut harus berhati-hati saat menunjuk pada tersangka dengan jari telunjuknya dalam sesi pembukaan. Para juri tidak menyukai perilaku tersebut karena dalam pandangan mereka, penuntut tak memiliki hak untuk menunjuk hingga ia telah membuktikan kasusnya. Jaksa penuntut lebih baik melakukannya dengan telapak tangan yang terbuka daripada dengan jari. Bila kasus ini telah terbukti, maka jaksa penuntut dapat menunjuk tersangka dengan jari telunjuknya dalam argumen penutup. Hal ini mungkin terlihat remeh. Namun belasan survei yang dilakukan terhadap juri menunjukkan bahwa mereka sepakat akan hal ini. Maka, Saya mengatakan kepada pengacara untuk tidak menunjuk di ruangan sidang. Sedangkan untuk kita, kita sebaiknya tidak menudingkan jari kita saat berurusan dengan pasangan atau anak, ataupun kolega di tempat kerja. Jari yang ditudingkan itu merupakan tindakan yang ofensif.

Hati-hati Saat ‘Mempercantik’ Diri dengan Menggunakan Tangan

Kita menggunakan jari kita untuk merapikan baju, rambut, dan badan saat kita mengkhawatirkan penampilan kita. Saat berpacaran, manusia akan melakukan lebih banyak aktivitas perawatan diri yang tak hanya terkait penampilan kita, namun juga pasangan kita. Dalam hubungan asmara, seseorang dapat membersihkan kotoran di lengan baju pasangannya atau membersihkan kotoran makanan yang tersisa di ujung mulut kekasihnya. Perilaku ini juga dilakukan antara ibu dan anak, tak hanya di manusia, namun juga mamalia dan burung. Ini merupakan tanda perhatian dan kedekatan yang intim. Saat mengamati perilaku ini dalam sebuah hubungan, maka banyaknya perilaku yang dilakukan untuk saling menjaga penampilan masing-masing pasangan adalah barometer yang baik tentang hubungan mereka dan level intimasi yang diperbolehkan.

Namun demikian, tindakan untuk mempercantik diri juga dapat menciptakan persepsi negatif. Misalnya, saat seseorang seharusnya mendengarkan orang lain tetapi justru mempercantik diri sedemikian rupa hingga hanya terfokus pada dirinya sendiri, tindakan ini dianggap tidak sopan (lihat gambar 47). Selain itu, ada juga beberapa perilaku yang dapat diterima secara sosial oleh publik. Tidak masalah untuk membersihkan kotoran yang menempel di jaket Anda di dalam bis. Tetapi, aktivitas untuk meng-

gunting kuku di tengah publik adalah hal yang berbeda. Selanjutnya, tindakan untuk ‘mempercantik diri’ dapat diterima dalam suatu latar atau budaya namun tak selalu dapat diterima di situasi lain. Hal ini juga tidak pas bila dilakukan pada orang lain yang belum mencapai level intimasi yang memperkenankan perilaku tersebut.

Penampilan Fisik Tangan Anda

Dengan melihat tangan seseorang, Anda dapat melihat jenis pekerjaan atau aktivitas yang mereka lakukan. Tangan orang yang melakukan pekerjaan kasar akan terlihat lebih kasar dan terdapat bagian yang mengeras. Bekas luka dapat mengindikasikan bahwa ia bekerja di kebun atau atlet. Orang yang berdiri dengan kedua tangan di samping dan jari melengkung mengindikasikan pengalaman bekerja sebagai tentara.



Gambar 47. Aktivitas untuk mempercantik diri dapat dilakukan, namun hanya bila orang lain tidak sedang berbicara dengan Anda. Ini adalah tanda mengusir.

Ujung jari pemain gitar biasanya mengeras. Tangan juga menunjukkan seberapa pedulinya kita pada diri kita dan bagaimana kita memperlakukan kegiatan di masyarakat. Tangan dapat terlihat terawat atau kotor. Kuku-kuku terawat atau kasar. Pria yang memiliki kuku panjang terlihat aneh atau gemulai, dan orang biasanya mengartikan kebiasaan untuk menggigit kuku sebagai tanda gugup atau rasa tak aman (lihat gambar 48). Karena otak kita memberikan banyak perhatian pada tangan, Anda harus memberikan perhatian pada kebersihan tangan, karena orang lain akan memerhatikan tangan Anda.

Belajarlah Untuk Mengatasi Tangan yang Berkeringat

Tak ada orang yang senang bersalaman dengan orang yang tangannya lembab, terutama orang penting seperti calon bos, calon ipar, atau individu yang memiliki posisi penting. Saya menyarankan kepada Anda untuk menge-ringkan tangan sebelum bersalaman. Tangan yang berkeringat tak hanya terjadi saat kita kepanasan, namun juga terjadi bila kita gugup atau stres. Saat Anda berhubungan dengan seseorang yang memiliki tangan yang berkeringat, Anda dapat menduga, ia sedang mengalami stres karena sistem *limbic* menyebabkan keringat.

Gunakan kesempatan ini untuk mengambil hatinya dengan melakukan sesuatu yang bisa menenangkan hatinya. Dengan menenangkan orang yang gelisah saat mereka



Gambar 48.

Aktivitas untuk menggigit kuku dianggap sebagai tanda rasa tak aman atau gugup.

stres, itu adalah cara yang baik untuk memastikan interaksi yang paling jujur, efektif, dan sukses. Ada orang yang memiliki keyakinan yang salah bahwa bila telapak tangan Anda berkeringat, maka Anda pasti berbohong. Ini tidak akurat. Sistem saraf yang mengatur respons membeku, menyelamatkan diri, atau melawan adalah sistem yang juga mengatur kelenjar keringat. Karena hal yang paling sederhana, seperti menemui seseorang, dapat menyebabkan tangan berkeringat, fenomena ini tak dapat dinilai sebagai tanda ketidakjujuran. Kira-kira, lima persen dari populasi berkeringat banyak, dan masalah pernapasan juga menyebabkan tangan mereka berkeringat (dikenal sebagai *hyperhidrosis*) (Collett, 2003, hal. 11). Tangan yang berkeringat bukan indikasi ketidakjujuran. Namun, itu hanya mengindikasikan stres, atau dalam kasus ter-

tentu, gangguan genetik. Hati-hati saat Anda mengevaluasi alasan tangan yang lembab. Walaupun beberapa sumber mengatakan bahwa orang tersebut berbohong bila tangannya berkeringat, hal tersebut tidak benar.

MEMBACA BAHASA NONVERBAL TANGAN

Hingga tahap ini, kita telah mempelajari bagaimana perilaku tangan dan tampilannya memengaruhi cara orang menilai kita. Sekarang, mari kita lihat beberapa bahasa nonverbal tangan yang akan membantu kita membaca apa yang orang lain pikirkan dan rasakan. Saya akan mulai dengan beberapa komentar umum tentang bagaimana tangan memberikan informasi lalu menerangkan beberapa perilaku tangan tertentu yang menunjukkan tingkat kepercayaan diri dan dapat digunakan untuk memahami orang yang kita temui.

Tangan yang Gugup Mengirimkan Pesan yang Penting

Otot yang mengontrol tangan dan jari kita didesain untuk melakukan gerakan dengan tepat dan benar. Saat otak *limbic* terpancing dan kita stres serta gugup, sinyal-sinyal di saraf dan hormon seperti adrenalin (*epinephrine*) menyebabkan getaran yang tak dapat dikontrol. Tangan kita akan bergetar tak terkontrol. Tangan kita juga akan bergerak-gerak saat kita mendengar, melihat, atau memikirkan sesuatu

yang negatif. Benda yang berada di tangan akan memperjelas getaran tangan dan mengatakan, “Saya sedang stres” (lihat kotak 39). Tangan yang bergetar ini terlihat saat seseorang memegang barang yang panjang seperti pensil atau rokok, atau sesuatu yang cukup besar namun ringan seperti kertas. Barangnya akan mulai bergetar saat ada pernyataan atau kejadian yang menyebabkan stres.

Emosi yang positif juga dapat menyebabkan tangan kita bergetar, apakah kita sedang memegang tiket lotere atau memenangkan pertandingan poker. Saat kita tertarik akan sesuatu, tangan kita bergetar, kadang-kadang tak bisa dikontrol. Ini adalah reaksi yang didorong oleh otak *limbic*. Di bandara, saat orangtua, pasangan, dan anggota keluarga lainnya menanti keluarganya yang menjadi tentara kembali dari perang, tangan mereka bergetar karena bahagia. Mereka mungkin menahan tangan mereka dengan memegang tangan orang lain atau dengan menyelipkan tangan mereka di ketiak atau dengan menggenggam kedua tangan mereka. Video kunjungan pertama the Beatles ke Amerika dipenuhi dengan gambar gadis-gadis muda yang menggenggam tangan, menahan diri dari getaran akibat rasa senang yang luar biasa.

Tentunya, Anda harus lebih dahulu menentukan apakah tangan yang bergetar adalah akibat rasa takut atau rasa senang dengan menempatkannya dalam konteks tertentu atau dengan menilai situasi yang terjadi. Apabila

tangan yang bergetar diikuti perilaku untuk menenangkan diri, seperti menyentuh leher atau merapatkan kedua bibir, saya akan mengatakan getarannya diakibatkan oleh stres atau sesuatu yang negatif, daripada sesuatu yang positif.

Harus diingat, tangan yang bergetar hanya relevan sebagai komunikasi nonverbal bila menunjukkan perubahan dari gerakan lengan normal seseorang. Apabila tangan seseorang selalu bergetar karena, misalnya, ia adalah pemilu num kopi berat atau ketergantungan obat-obatan, getarannya menjadi bagian dari perilaku dasar orang tersebut. Begitu juga orang yang memiliki penyakit saraf (seperti Parkinson), getaran tangannya tidak mengindikasikan kondisi emosinya. Bahkan apabila orang-orang itu berhenti bergetar untuk sementara, itu mungkin mengindikasikan upaya untuk fokus lebih dalam pada subjek tertentu yang sedang diterangkan (Murray, 2007). Ingat, ini adalah perubahan perilaku yang terpenting.

KOTAK 39: KALAU ADA ASAP, MAKA ADA API

Saat Saya sedang menyamar dalam kasus penyidikan besar, Saya mewawancarai seorang pria. Ketika Saya mengamatinya, ia menghidupkan rokok dan mulai merokok. Saya tak punya tanda yang jelas tentang kemungkinan ia terkait dengan kasus ini. Tak ada saksi tindak kriminal, tak ada tanda-tanda yang signifikan, dan hanya ada sedikit

ide tentang siapa yang mungkin terlibat. Dalam wawancara, Saya menyebutkan banyak nama yang menjadi perhatian FBI dan tentara dalam kasus ini. Setiap saat Saya menyebutkan nama “Conrad”, rokok pria tersebut bergetar di tangannya seperti jarum di mesin *polygraph*. Untuk melihat apakah ini adalah kebetulan atau sesuatu yang signifikan, Saya menyebutkan beberapa nama lain untuk mengetes reaksinya, namun tangannya tak bergetar. Tetapi dalam empat bagian yang berbeda, saat Saya menyebut nama Conrad, rokok si pria bergetar lagi. Bagi Saya, itu adalah pertanda yang cukup jelas untuk menegaskan bahwa ada hubungan yang lebih dalam antara si pria dan Conrad yang tidak kami ketahui. Getaran rokok adalah reaksi *limbic* terhadap ancaman. Ini juga merupakan indikasi bahwa si individu merasa terancam dengan penyebutan nama itu. Maka, ia mungkin mengetahui sesuatu yang penting atau terlibat secara langsung dalam tindak kriminal.

Dalam wawancara awal dengan si pria, Saya tak tahu apakah ia sebenarnya terlibat dalam aksi kriminal ini karena, sejurnya, Saya tak punya cukup informasi tentang kasusnya. Satu-satunya hal yang mendorong kami untuk melakukan investigasi dan wawancara tambahan adalah fakta bahwa ia bere-

aksi pada satu nama dengan tangan yang bergetar. Akhirnya, setelah melakukan sejumlah wawancara dalam setahun, ia mengakui keterlibatannya dengan Conrad dalam aktivitas spionase dan akhirnya memberikan pengakuan penuh atas kejahatannya.

Sebagai panduan umum, getaran yang dimulai atau berhenti secara tiba-tiba, atau bila berbeda dari perilaku dasar, maka layak diperhatikan lebih lanjut. Dengan mempertimbangkan konteks terjadinya getaran tersebut dan pertanda lainnya yang mungkin mendukung interpretasi tertentu, kemampuan Anda untuk membaca orang lain dengan tepat semakin meningkat.

TANGAN YANG MENUNJUKKAN KEPERCAYAAN DIRI TINGGI

Gerakan yang menunjukkan kepercayaan diri tinggi memperlihatkan kenyamanan otak dan keyakinan diri. Beberapa gerakan yang diasosiasikan dengan tangan menunjukkan kepada kita bahwa orang tersebut merasa baik dan nyaman dengan situasinya yang sekarang.

Ujung Jemari Kedua Tangan yang Saling Bertemu (*Steeppling*)

Gerakan ini adalah isyarat yang sangat kuat untuk menunjukkan bahwa seseorang percaya diri (lihat gambar

49). Dalam gerakan ini, jemari kedua tangan saling bersentuhan, seakan-akan berdoa namun jemari itu tidak saling mengait dan telapak tangan tidak saling menyentuh. Hal ini disebut *steeping* karena kedua tangan terlihat seakan-akan mengerucut seperti menara (*steeple*) gereja. Di Amerika Serikat, wanita biasanya melakukan gerakan ini di area pinggang, sehingga agak sulit untuk diamati. Sedangkan pria melakukannya pada posisi yang lebih tinggi, di level dada, sehingga lebih terlihat jelas.



Gambar 49. Tangan dengan ujung jemari yang saling bertemu adalah salah satu cara paling jelas yang menunjukkan kepercayaan diri kita.

Gerakan ini menunjukkan bahwa Anda percaya diri dengan pikiran dan posisi Anda. Ujung jemari kedua tangan yang saling bertemu ini memberi tahu kepada orang apa yang Anda rasakan tentang suatu hal dan seberapa besar dedikasi Anda pada pandangan Anda (lihat kotak 40). Orang dengan status tinggi (pengacara, hakim, dokter)

sering menggunakan gerakan ini sebagai bagian dari perilaku mereka sehari-hari karena kepercayaan diri dengan status diri mereka. Kita semua melakukan gerakan ini sesekali, namun kita melakukannya pada saat tertentu dan dengan berbagai variasi. Beberapa orang melakukannya setiap saat. Beberapa orang jarang melakukannya. Dan, orang lain melakukan gerakan ini dengan sedikit perbedaan, yaitu hanya telunjuk dan ibu jari yang bersentuhan di ujung sedangkan jari lainnya melipat. Beberapa orang melakukannya di bawah meja, ada juga yang melakukannya di depan wajah mereka, bahkan beberapa orang melakukannya di atas kepala.

Orang yang tidak sadar akan arti gerakan ini, responsnya dapat bertahan lama, terutama bila situasinya positif untuk diri mereka. Bahkan bila orang sadar bahwa gerakan itu adalah isyarat nonverbal, mereka sulit menyembunyikannya. Otak *limbic* individu ini telah menjadikan gerakan ini sebagai respons otomatis sehingga sangat sulit untuk menutupinya. Karena bila seseorang sedang bahagia atau senang, ia lupa memonitor dan mengontrol reaksi. Situasi dapat berubah dengan cepat dan mengubah reaksi kita pada suatu hal dan orang. Saat hal ini terjadi, kita bertransisi dari melakukan gerakan tersebut dengan kepercayaan diri tinggi ke gerakan lengan ‘rendah diri’ dalam waktu beberapa detik. Saat kepercayaan diri kita terguncang atau rasa ragu masuk ke kepala kita, ujung jemari tangan kita

yang saling bertemu akan menekuk seakan-akan kita sedang berdoa (lihat gambar 50).



Gambar 50. Kedua tangan yang mengatup dengan jari menekuk adalah tanda universal yang menunjukkan bahwa kita stres atau khawatir.

Perubahan dalam perilaku nonverbal terjadi dengan cepat dan sangat akurat. Perilaku tersebut mencerminkan dan mendefinisikan reaksi internal kita terhadap situasi yang berubah. Seseorang dapat melakukan gerakan di mana ujung jemari kedua tangan saling bertemu (percaya diri tinggi) ke tangan yang mengatup (rendah diri) dan kembali lagi ke gerakan dengan ujung jemari kedua tangan bertemu (percaya diri tinggi). Ini merefleksikan naik turunnya keyakinan dan keraguan.

Anda juga dapat melakukan gerakan ini dengan posisi tangan yang tepat untuk mendapatkan efek yang positif. Gerakan ini dapat menjadi penunjuk rasa percaya diri yang kuat dan tak mudah untuk menggoyahkan orang yang

menunjukkan sinyal nonverbal ini. Ujung jemari kedua tangan yang saling bertemu adalah perilaku yang sangat berguna untuk dilakukan pembicara. Dan, para tenaga penjualan atau siapa pun yang berusaha menyampaikan poin yang penting sebaiknya menggunakan gaya ini sesering mungkin sebagai penekanan. Pertimbangkan untuk menggunakan gerakan tangan ini saat Anda diwawancara oleh calon pimpinan, mempresentasikan materi dalam pertemuan, atau mendiskusikan permasalahan dengan teman Anda. Dalam pertemuan di perusahaan, Saya sering kali melihat wanita melakukan gerakan ini di bawah meja atau di posisi yang sangat rendah sehingga menutupi rasa percaya diri yang mereka miliki.

Saya harap, dengan mengenali kekuatan dari gerakan jemari kedua tangan yang saling bertemu sebagai penanda keyakinan, kompetensi, dan kepercayaan diri, maka semakin banyak wanita yang melakukan gerakan itu di atas meja.

IBU JARI

Menarik untuk memerhatikan bagaimana bahasa verbal kadang menyamai bahasa nonverbal. Kritikus film memberikan ibu jari untuk memuji kualitas film. Ibu jari yang diacungkan adalah tanda nonverbal untuk rasa percaya yang tinggi.

KOTAK 40: PENGARUH GERAKAN UJUNG JEMARI

KEDUA TANGAN YANG SALING BERTEMU

Kekuatan perilaku nonverbal dapat dilihat dengan mempelajari dampak gerakan ujung jemari kedua tangan yang saling bertemu dalam konteks lingkungan sosial yang beragam. Misalnya, gerakan itu berguna saat memberikan pengakuan di ruang sidang, dan penggunaannya disarankan saat melatih saksi ahli. Saksi harus menggunakan gerakan tersebut untuk menekankan sebuah poin atau mengindikasikan keyakinannya atas hal yang ia katakan. Dengan melakukan itu, pernyataannya akan diterima dengan lebih baik oleh para juri daripada bila ia hanya menaruh tangannya di paha atau menggenggam kedua tangan. Menariknya, saat jaksa mempertemukan ujung jemari kedua tangannya saat saksinya berbicara, nilai pernyataannya diperkuat karena mereka dianggap yakin pada pernyataan saksi. Saat para juri melihat saksi yang menggenggam kedua tangannya, mereka mengasosiasikan perilaku tersebut dengan kegugupan atau sering kali, sayangnya, dengan kebohongan. Penting untuk mencatat bahwa individu, baik yang jujur maupun yang berbohong, melakukan perilaku ini. Dan, perilaku ini sebaiknya jangan langsung diasosiasikan dengan kebohongan. Saat Anda mem-

berikan pernyataan, Anda juga disarankan untuk melakukan gerakan menangkupkan jemari kedua tangan, tanpa menekuk jemari Anda, karena keduaanya dianggap sebagai refleksi kekuasaan, rasa percaya diri, dan kejujuran.

Menariknya, gaya ini juga diasosiasikan dengan status tinggi. Lihatlah foto John F. Kennedy dan perhatikan bagaimana ia menaruh tangannya di kantong jas dengan ibu jari menyebul dari kantong (lihat gambar 51). Saudaranya, Bobby melakukan hal yang sama. Pengacara, profesor, dan dokter sering terlihat menyentuh bagian kerah bajunya dengan ibu jari di udara. Ada sebuah studio foto nasional yang memajang potret seorang wanita yang sedang memegang kerah bajunya dengan satu ibu jari mengarah ke udara. Ternyata, tim pemasaran dengan sengaja memilih pose ini karena menyadari tanda jempol sebagai isyarat kepercayaan diri atau penunjuk status kelas atas.



Gambar 51. Ibu jari yang menyebul dari kantong baju sering dilakukan oleh individu dengan status tinggi.

Ibu Jari dan Kepercayaan Diri yang Tinggi

Saat seseorang mengangkat ibu jarinya, ini adalah tanda bahwa ia menilai dirinya secara tinggi atau percaya dengan pemikirannya atau yakin dengan situasi saat ini (lihat gambar 52 dan 53). Acungan jempol adalah contoh gerakan melawan gaya tarik bumi, tipe perilaku nonverbal yang biasanya diasosiasikan dengan kenyamanan dan kepercayaan yang tinggi. Biasanya, kedua tangan yang menggenggam diasosiasikan dengan rasa rendah diri, kecuali saat ibu jarinya mengarah ke atas. Orang yang menggunakan ibu jari biasanya lebih awas pada lingkungan, pikirannya lebih kritis, dan pengamatannya lebih tajam. Perhatikan orang yang biasa menggunakan ibu jari dan profil diri mereka. Orang tidak selalu melakukan gerakan mengangkat ibu jari ini. Tetapi saat mereka melakukannya, Anda dapat yakin bahwa ini adalah indikasi perasaan yang positif.



Gambar 52. Isyarat jempol adalah indikasi pikiran yang positif dan penggunaannya dapat berubah-ubah selama perbincangan berlangsung.



Gambar 53. Isyarat ibu jari yang diangkat dapat tiba-tiba menghilang, seperti di foto ini, saat penekanan berkurang atau emosi menjadi negatif.

Ibu Jari yang Menunjukkan Status Rendah Diri

Rasa rendah diri dapat dilihat saat seseorang (biasanya pria) menaruh jempolnya di dalam kantong baju dan membiarkan jemarinya yang lain menggantung di sisi luar kantong (lihat gambar 54). Terutama dalam situasi pekerjaan, ini adalah sinyal yang mengatakan, “Saya tidak yakin dengan diri Saya.” Orang yang memiliki kepribadian pemimpin atau memegang kendali tidak melakukan ini saat mereka bekerja atau sedang beraksi. Individu dengan status tinggi kadang melakukan gerakan ini saat sedang santai, namun hanya sesaat, dan ketika tidak sedang dalam suasana serius. Ini sama saja menunjukkan rasa rendah diri atau status rendah.

‘Perilaku’ ibu jari sangat akurat dan dapat membantu Anda menilai secara efektif siapa yang merasa nyaman dan siapa yang resah. Saya pernah menyaksikan seorang pria yang melakukan presentasi hebat yang ditekankan dengan menangkupkan ujung jemari kedua tangan. Namun saat pendengar menyadari kesalahan dalam presentasi, ibu jari-nya langsung masuk ke kantong, seperti seorang anak yang berdiri di depan ibunya yang merasa kecewa. Perilaku ini menunjukkan bahwa seseorang telah bergeser dari posisi penuh keyakinan ke rasa rendah diri dengan cepat (lihat kotak 41).



Gambar 54. Ibu jari di kantong menunjukkan status dan kepercayaan diri yang rendah. Orang yang memegang wewenang sebaiknya menghindari cara ini karena mengirimkan pesan yang salah.

KOTAK 41: ISYARAT IBU JARI YANG TIDAK PAS

Saat Saya bermalam di sebuah hotel kelas internasional di Bogota, Kolombia, *general manager*-nya bercerita kepada saya bahwa baru-baru ini ia menyewa beberapa petugas keamanan baru, walaupun ia tak bisa mengidentifikasi masalahnya, ia merasa ada sesuatu yang tidak ia sukai. Ia tahu bahwa Saya pernah bekerja di bidang penegakan hukum untuk FBI, dan bertanya apakah Saya melihat sesuatu yang mengganggu tentang anggotanya yang baru. Kami berjalan keluar dan mengamati sebentar para penjaga yang bertugas. Si *manager* mengatakan bahwa walaupun mereka mengenakan seragam baru dan sepatu yang licin, ada sesuatu yang salah. Saya setuju bahwa seragamnya terlihat

profesional, namun karena para petugas berdiri dengan ibu jari di dalam kantong mereka, mereka terlihat tidak kompeten. Awalnya, si *manager* tidak memahami maksud Saya hingga Saya menyuruhnya mendemonstrasikan postur tersebut. Ia langsung berkata, "Anda benar. Mereka terlihat seperti anak kecil menunggu ibu mereka untuk mengatakan apa yang harus mereka kerjakan." Pada hari berikutnya, para petugas keamanan ditunjukkan cara berdiri agar terlihat berkuasa (tangan di belakang punggung, dagu ke atas) tanpa terlihat jahat kepada para tamu. Kadang, hal kecil punya makna yang besar. Dalam kasus ini, ibu jari yang dimasukkan ke dalam saku menjadi penunjuk rasa rendah diri. Itu bukanlah sesuatu yang Anda harapkan dari petugas keamanan, terutama di Bogota, Kolombia.

Cobalah eksperimen ini. Berdiri dengan ibu jari Anda di kantong dan tanyakan kepada orang apa yang mereka pikirkan tentang Anda. Komentar mereka akan mengukuhkan perilaku lemah yang diproyeksikan oleh bahasa tubuh ini. Anda tak akan pernah melihat kandidat presiden atau pemimpin sebuah negara dengan ibu jari di kantongnya. Perilaku ini tidak akan terlihat pada individu yang memiliki kepercayaan diri (Lihat gambar 55).

Membingkai Area Genital

Pria terkadang tanpa sadar menyelipkan ibu jari mereka di bagian ikat pinggang di kedua sisi ritsleting dan menarik celana ke atas atau membiarkan ibu jarinya terkait di pinggang, dan jemari lainnya menggantung membentuk ‘bingkai’ di sekitar alat genital (lihat gambar 56). Tindakan untuk membingkai area genital adalah cara menunjukkan dominasi yang efektif. Pada intinya, gaya ini mengatakan, “Lihat Saya, Saya pria yang hebat.”

Tak lama setelah mulai menulis buku ini, Saya mendiskusikan perilaku nonverbal ini saat mengajar di sebuah kelas di kantor FBI di Quantico, Virginia. Para murid tak setuju. Mereka mengatakan, tak ada pria yang tanpa sadar sekali pun bertindak tanpa malu tentang seksualitasnya. Pada hari berikutnya, salah seorang murid kembali dan berkata kepada teman-teman sekelas bahwa ia telah mengamati seorang murid di kamar mandi yang berdiri di depan kaca, mendandani dirinya, memakai kacamata, dan untuk beberapa saat ‘membingkai area genital’ sebelum keluar dari kamar mandi dengan bangga. Saya yakin, pria itu tidak menyadari apa yang ia lakukan. Namun faktanya, perilaku membingkai area genital terjadi lebih sering dari yang kita pikirkan, dan tak hanya terjadi di film-film *cowboy!* Ingat Fonz di serial TV *Happy Days*?



Gambar 55. Ibu jari yang dimasukkan di dalam kantong sering digunakan sebagai tanda rasa tak aman dan tak nyaman serta harus dihindari.



Gambar 56. Penggunaan tangan untuk membingkai area genital sering dilakukan pria dan wanita muda di masa-masa pacaran. Ini memamerkan dominasi.

GERAKAN TANGAN YANG MENUNJUKKAN RASA RENDAH DIRI ATAU STRES

Perilaku tangan yang menunjukkan rasa rendah diri adalah kebalikan dari perilaku yang menunjukkan rasa percaya diri. Gerakan itu merefleksikan rasa tak nyaman pada otak, rasa tak aman, dan tak yakin pada diri sendiri. Perilaku rendah diri harus menjadi peringatan bagi kita bahwa orang tersebut sedang mengalami emosi negatif yang disebabkan oleh situasi yang tak nyaman atau oleh pikiran yang mendorong keragu-raguan atau rasa rendah diri.

Tangan yang Membeku

Riset mengatakan, pembohong tak banyak bergerak, lebih sedikit menyentuh, serta lebih jarang menggerakkan tangan dan kaki mereka dibandingkan orang yang jujur (Vrij, 2003, hal. 65). Hal ini sesuai dengan reaksi otak *limbic*. Saat menghadapi ancaman atau saat ketahuan berbohong, kita bergerak lebih sedikit atau membeku agar tidak menarik perhatian. Perilaku ini dapat dilihat dalam perbincangan karena gerakan tangan orang tersebut menjadi sangat terbatas saat berbohong. Bila ia mengatakan hal yang jujur, maka tangannya pasti bergerak-gerak. Perubahannya dikontrol oleh sistem *limbic*, bukan oleh ‘otak berpikir’. Perilakunya lebih dapat dipercaya dan berguna daripada kata-kata. Mereka mengindikasikan apa yang sebenarnya sedang terjadi di pikiran orang yang berbicara (lihat kotak 42). Maka, perhatikanlah perubahan gerakan tangan dan lengan yang tiba-tiba tertahan. Perubahan itu mengatakan banyak hal tentang isi kepalanya.

KOTAK 42: PENGALAMAN YANG TAK TERLALU MENYENTUH

Kecenderungan para pembohong untuk tidak terlalu banyak bergerak adalah alasan mengapa Saya tidak memercayai wanita muda yang melapor ke polisi setempat bahwa anaknya yang berusia enam bulan telah diculik di tempat parkir Wal-Mart

di Tampa, Florida. Saat si wanita menyampaikan kisahnya, Saya memerhatikannya dari ruang monitor. Setelah melihat perilakunya, Saya memberi tahu penyidik bahwa Saya tidak memercayai ceritanya. Bahasa tubuhnya terlalu santai. Saat seseorang mengatakan yang sebenarnya, mereka akan melakukan segala cara untuk meyakinkan bahwa Anda mengerti dengan apa yang mereka katakan. Mereka melakukan itu dengan tangan dan wajah yang mengekspresikan empati. Tetapi, tidak dengan tersangka ini. Cerita tentang kejadian penculikan yang begitu menakutkan oleh seorang ibu yang pengasih tidak diikuti dengan gerakan yang demonstratif. Tak adanya perilaku demonstratif menjadi peringatan bagi kami. Akhirnya, si wanita mengaku bahwa ia telah membunuh anaknya dengan membuangnya di tas plastik sampah. Cerita tentang penculikan adalah karangannya sendiri. Kekakuan gerakan tubuh akibat sistem *limbic* telah membongkar kisah bohongnya.

Kedua Tangan yang Saling Menggenggam

Saat orang menggenggam tangannya, terutama saat merespons ucapan penting, komentar, atau perubahan di lingkungan, hal itu biasanya menandakan stres atau kepercayaan diri yang rendah (lihat gambar 50). Cara penenangan diri yang dilakukan orang di seluruh dunia ini membuat tangan kita seakan-akan dalam posisi berdoa.

Dan mungkin, kita secara tak sadar memang berdoa. Saat intensitas genggaman tangan meningkat, warna jari berubah menjadi pucat karena darah dialihkan menjauh dari titik tegangan. Saat tangan mulai melakukan hal ini, itu adalah pertanda bahwa situasi memburuk.

Menggosok Jemari atau Tangan

Orang yang sedang ragu atau kepercayaan diri yang rendah atau di bawah sedikit tekanan akan sedikit menggosok kedua telapak tangannya (lihat gambar 57). Namun, apabila situasi menjadi lebih menekan atau apabila level kepercayaan dirinya makin jatuh, lihat bagaimana sentuhan jari ke telapak tangan yang semula lembut berubah menjadi lebih dramatis (lihat gambar 58). Jemari yang saling mengait adalah indikator kuat dari tekanan tinggi yang telah Saya lihat dalam beberapa wawancara, baik di FBI maupun orang yang memberikan pernyataan di Kongres. Segera setelah topik percakapan yang sensitif muncul, jemarinya menjadi lurus serta saling terkait dan kedua tangannya mulai digosokkan ke atas dan bawah. Saya menduga, kontak kedua tangan yang meningkat memberikan pesan ke otak untuk menenangkan diri.

Sentuhan pada Leher

Saya membahas masalah sentuhan tangan pada leher di bab ini karena apabila Anda memerhatikan tangan, cepat

atau lambat tangan akan membawa Anda ke bagian leher. Orang yang menyentuh leher mereka saat berbicara merefleksikan tingkat kepercayaan diri yang lebih rendah dari biasanya atau sedang menghilangkan stres. Aktivitas untuk area leher, tenggorokan, atau lekukan leher di saat stres adalah hal yang universal dan isyarat kuat bahwa otak secara aktif memproses sesuatu yang mengancam, menentang, tak jelas, dipertanyakan, atau emosional. Tindakan ini tak ada hubungannya dengan ketidakjujuran, walaupun orang yang berbohong mungkin menyentuh leher mereka apabila merasa bermasalah. Maka sekali lagi, perhatikan tangan. Saat perasaan tak nyaman dan stres muncul, tangan akan bertindak dan mulai menyentuh leher mereka.



Gambar 57. Kita meredakan kegelisahan atau kegugupan dengan menggosokkan jemari pada telapak tangan atau menggosokkan kedua tangan.



Gambar 58. Saat jari-jari saling mengait dan digosok ke atas dan bawah, seperti dalam foto ini, otak meminta bantuan untuk menenangkan kekhawatiran yang berlebih.

Saya tak dapat mengatakan seberapa sering Saya melihat orang melakukan hal ini, namun kebanyakan tak sadar tentang artinya (lihat kotak 43). Baru-baru ini, Saya ngobrol dengan seorang teman di luar ruang konferensi saat seorang teman wanita berjalan keluar ruangan dengan satu tangan di lekukan leher dan satunya lagi menggenggam telepon. Teman Saya melanjutkan perbincangan seakan-akan tak ada yang salah. Saat wanita tersebut selesai berbincang di telepon, Saya berkata, "Sebaiknya kita tanyai ia, apakah ada sesuatu yang salah?" Dan benar, salah seorang anaknya mengalami demam tinggi di sekolah dan harus segera pulang. Sentuhan pada leher adalah salah satu perilaku yang dapat diandalkan dan akurat yang layak mendapatkan perhatian.

KOTAK 43: KEBOHONGAN YANG BERGANTUNG PADA LEHER

Tak adanya perilaku nonverbal pada konteks tertentu bisa menjadi isyarat bahwa ada sesuatu yang salah. Suatu saat, Saya membantu polisi menangani kasus pemerkosaan. Seorang wanita melaporkan tiga kasus pemerkosaan dalam waktu lima tahun. Saat Saya mengamati rekaman wawancaranya, Saya perhatikan bahwa saat ia bercerita tentang ketakutan dan perasaan yang tak menentu, ia sangat pasif dan tak pernah sekali pun menyentuh lekukan lehernya.

Tak adanya perilaku ini sangat aneh, dan Saya mengatakannya hal ini kepada tim penyidik. Wanita tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda stres sama sekali. Saya pernah menginvestigasi kasus pemerko-saan lain di mana wanitanya akan menutupi lekukan leher saat bercerita tentang kejadian pemerko-saan yang dialaminya bertahun-tahun yang lalu. Dalam investigasi lanjutan, kasus wanita ini gugur. Akhirnya, kami mengetahui bahwa ia mengarang semua tuduhannya. Ia menghaburkan ribuan dolar untuk penyidikan, hanya karena ia menginginkan perhatian dari para penyidik, detektif, pengacara, dan semua yang awalnya memercayainya dan datang untuk membantu.

Bahasa Nonverbal Mikro Tangan

Bahasa nonverbal mikro adalah perilaku nonverbal yang dilakukan dengan sangat singkat saat seseorang berusaha menekan respons normal pada kejadian negatif (Ekman, 2003, hal. 15). Dalam situasi ini, semakin singkat dan refleks perilakunya, semakin jujur arti dari gerakannya. Misalnya, bayangkan seorang pimpinan yang menyuruh pegawai untuk bekerja di akhir pekan ini karena ada karyawan yang sakit. Saat mendengar berita ini, hidung para pegawai mengerut dan cengiran muncul tiba-tiba namun hanya dalam waktu singkat. Perilaku nonverbal

mikro yang menunjukkan rasa tak suka ini sangat akurat untuk menunjukkan perasaan yang sebenarnya. Bahasa nonverbal mikro tangan pun akan membuat Anda kaget (lihat kotak 44).

KOTAK 44: BURUNG YANG MENJADI KATA-KATANYA

Dalam buku *Telling Lies*, Dr. Paul Ekman menjelaskan bahwa risetnya menggunakan kamera berkecepatan tinggi untuk menunjukkan bahasa nonverbal mikro yang secara tak sadar mengomunikasikan rasa tak suka seseorang atau emosi yang sebenarnya (Ekman, 1991, hal. 129-731). Salah satu gerakan mikro yang dicatat oleh Dr. Ekman adalah gerakan “jari tengah”. Dalam sebuah kasus keamanan nasional di mana Saya terlibat sebagai pengamat, seorang terdakwa beberapa kali menggunakan jari tengahnya untuk memperbaiki posisi kacamata setiap saat pewawancara dari Departemen Hukum yang tak disukainya mengajukan pertanyaan. Perilaku ini tak diamati oleh pewawancara lainnya, namun hanya oleh si pewawancara yang tidak disukai orang itu. Awalnya, kami tidak percaya bahwa kami melihat gerakan yang sangat jelas namun singkat, yang hanya dila-

kukan kepada seorang pewawancara. Untungnya, seluruh wawancara direkam sebagai bukti legal (terdakwa setuju untuk bekerja sama dengan kompensasi hukuman yang lebih ringan), sehingga kami dapat mengulang rekaman untuk meyakinkan apa yang kami lihat. Mungkin yang sama menariknya, pimpinan wawancara tak pernah melihat perilaku tersebut dan saat diberitahu, menolak untuk menjadikan perilaku tersebut sebagai indikasi rasa antipati. Saat semuanya sudah berakhir, terdakwa memberikan komentar kasar tentang ketidaksukaannya terhadap pimpinan wawancara. Dan, jelas sekali bahwa ia berusaha menggagalkan jalannya wawancara karena ketidakcocokan kepribadian.

Gerakan mikro tangan dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk menggerakkan tangan ke bawah di sepanjang kaki dan kemudian mengangkat jari tengah sebentar saat telapak tangan mencapai lutut. Hal ini sudah diamati di wanita dan pria. Lagi-lagi, gerakan mikro ini terjadi sangat cepat dan dapat tertutupi oleh gerakan lainnya.

Perhatikan para individu ini, dan jangan abaikan bila Anda melihatnya. Paling tidak, gerakan mikro harus diamati dalam konteks sebagai indikasi rasa benci, tak suka, atau penolakan.

PERUBAHAN DALAM GERAKAN TANGAN DAPAT MEMBUKA INFORMASI PENTING

Sama seperti semua perilaku nonverbal, perubahan mendadak dalam gerakan tangan memberitahukan adanya perubahan pikiran dan perasaan. Saat sepasang kekasih mengerakkan tangan untuk menjauhi tangan pasanganya saat makan bersama, ini menjadi tanda bahwa sesuatu yang buruk baru saja terjadi. Seseorang dapat menarik tangannya dalam beberapa detik, namun ini adalah petunjuk yang akurat tentang perasaan seseorang pada saat itu.

Tangan yang ditarik secara perlahan juga layak diperhatikan. Beberapa saat yang lalu, Saya diundang dalam sebuah acara makan malam oleh pasangan suami-istri yang telah menjadi teman Saya sejak jaman sekolah. Setelah makan, kami berbincang di meja makan dan topik keuangan muncul. Teman Saya mengatakan bahwa mereka mengalami masalah keuangan. Saat sang istri mengeluh tentang uang yang “seakan menghilang”, tangan suaminya pun menghilang secara pelan-pelan dari atas meja. Saat si istri bicara, saya perhatikan si suami pelan-pelan menarik tangannya hingga kedua tangan tersebut berakhir di paha-nya. Ini adalah indikasi penyelamatan diri secara psikologis yang merupakan bagian dari mekanisme pertahanan hidup otak *limbic* dan sering terjadi saat kita merasa terancam. Perilaku ini mengatakan kepada Saya bahwa si suami menutupi sesuatu. Ternyata, selama ini ia mencuri uang

dari rekening bersama mereka untuk berjudi, sesuatu yang akhirnya menghancurkan pernikahannya. Pengetahuannya akan suatu tindak kejahatan, yaitu tentang kebiasaan mengambil uang diam-diam, adalah alasan yang membuat ia menarik tangannya dari meja. Walaupun gerakannya dilakukan secara perlahan, tetapi hal itu cukup untuk membuat Saya curiga bahwa ada sesuatu yang salah.

Salah satu pengamatan terpenting yang dapat Anda lakukan terkait gerakan tangan adalah melihat kapan tangan tak bergerak. Saat tangan berhenti memberikan penekanan dan ilustrasi, itu biasanya menjadi tanda perubahan aktivitas otak (mungkin karena kurangnya komitmen) serta disebabkan peningkatan penilaian dan kesadaran. Seperti telah kita catat, walaupun gerakan tangan yang dibatasi menandai adanya ketidakjujuran, kita tidak bisa langsung menyimpulkan seperti ini. Satu-satunya hal yang dapat Anda catat pada saat tangan tak bergerak adalah: otak sedang mengomunikasikan pikiran dan perasaan yang berbeda. Perubahan ini mungkin hanya menunjukkan kurangnya kepercayaan diri atau perhatian pada hal yang sedang dikatakan akibat berbagai hal. Ingat, penting atau tidaknya perubahan perilaku tangan, apakah meningkat, menurun, atau hanya sesuatu yang tak biasa, tetap harus dipertimbangkan.

BEBERAPA PESAN PENUTUP TENTANG BAHASA NONVERBAL TANGAN DAN JARI

Sebagian besar dari kita menghabiskan banyak waktu untuk mempelajari wajah manusia sehingga kita tidak memaksimalkan informasi yang disediakan oleh tangan. Tangan manusia itu sensitif. Tangan tak *hanya* merasakan dunia di sekitar kita, tetapi mereka juga merefleksikan respons kita kepada dunia. Kita duduk di depan petugas bank dengan menggenggam kedua tangan kita sambil memikirkan apakah pinjaman kita akan disetujui atau tidak. Dalam hal itu, posisi tangan kita merefleksikan ketegangan dan kegugupan dalam diri kita. Dalam pertemuan bisnis, kita melakukan gerakan tangan dengan mempertemukan ujung jemari kedua tangan kita. Gerakan itu menunjukkan bahwa kita percaya diri.

Tangan kita mendadak bergetar saat seseorang menyebutkan nama orang yang mengkhianati kita di masa lalu. Tangan dan jari memberi Anda banyak informasi. Kita hanya perlu mengamati dan memahami isyarat dari perilaku mereka dengan benar dan dalam konteks tertentu.

Anda dapat mengetahui perasaan seseorang dari sebuah sentuhan. Tangan adalah pemancar emosi kita yang sangat efektif. Gunakan tangan dalam komunikasi nonverbal Anda, dan bergantunglah pada tangan untuk mencari informasi penting tentang orang lain.

*

KANVAS PIKIRAN

Bahasa Nonverbal Wajah

Saat berbicara tentang emosi, wajah kita adalah kanvas bagi pikiran kita. Apa yang kita rasakan dikomunikasikan dengan sangat indah melalui sebuah senyuman, kerutan di kening, atau gabungan keduanya. Ini adalah berkah yang evolusioner dan membedakan kita dari spesies mana pun serta menjadikan kita hewan paling ekspresif di dunia ini.

Lebih dari apa pun, ekspresi wajah kita berfungsi sebagai bahasa universal atau bahasa lintas budaya, apakah di tempat Anda berada atau di tempat lain. Bahasa internasional ini berfungsi sebagai cara berkomunikasi yang praktis sejak manusia hidup serta memfasilitasi pengertian di antara orang yang berbicara dengan bahasa yang berbeda.

Saat mengamati orang lain, kita dapat segera mengetahui ketika seseorang terlihat kaget, tertarik, bosan, pusing,

gugup, atau tertekan. Kita dapat melihat pada wajah teman kita mengapa mereka terlihat tak senang, ragu-ragu, puas, tersiksa, kecewa, tak percaya, atau khawatir. Ekspresi anak-anak memberitahu kita bila mereka sedih, senang, bingung, atau gugup. Kita tak pernah secara spesifik diajarkan untuk membuat atau mengartikan perilaku wajah ini, namun kita semua mengetahuinya, melakukannya, menafsirkannya, dan berkomunikasi melalui wajah.

Dengan adanya berbagai otot yang mengontrol mulut, bibir, mata, hidung, kening, dan dagu, wajah manusia diberikan banyak kemampuan untuk menghasilkan berbagai ekspresi. Manusia diduga dapat melakukan lebih dari 10.000 ekspresi wajah yang berbeda (Ekman, 2003, hal. 14-15). Kemampuan ini membuat bahasa nonverbal wajah sangat efektif, efisien, dan cukup jujur bila tak diintervensi. Ekspresi senang, sedih, marah, takut, kaget, benci, bahagia, kesal, malu, luka, dan tertarik adalah mimik wajah yang dikenal secara universal (Ekman, 2003, hal. 1-37). Rasa tak nyaman, apakah di wajah seorang bayi, anak, remaja, dan orang dewasa, atau orang tua, dikenal di seluruh dunia. Kita juga bisa mengenali ekspresi yang diketahui semua orang.

Walaupun wajah kita cukup jujur menunjukkan apa yang kita rasakan, wajah tak selalu menunjukkan perasaan kita yang sebenarnya. Ini karena kita dapat, pada level tertentu, mengontrol ekspresi wajah dan, dengan demikian,

membuat ekspresi palsu. Dari kecil, kita diajarkan oleh orang tua kita untuk menjaga ekspresi saat kita tak menyukai makanan di meja kita, atau kita didorong untuk memalsukan senyuman saat menyambut seseorang yang tidak kita sukai. Intinya, kita diajari untuk berbohong dengan wajah kita, sehingga kita cukup terlatih untuk menyembunyikan perasaan kita yang sebenarnya dari wajah, walaupun kadang-kadang terlihat juga.

Saat kita berbohong dengan menggunakan wajah, kita sering dikatakan sedang berakting. Tentunya, aktor kelas dunia dapat memainkan sejumlah ekspresi wajah untuk menciptakan perasaan buatan saat dibutuhkan. Sayangnya, banyak orang, terutama penipu dan pelaku kriminal lainnya, dapat melakukan hal yang sama. Mereka membuat wajah palsu saat mereka berbohong, memanipulasi, atau mencoba memengaruhi persepsi orang lain melalui senyuman palsu, tangisan palsu, atau pandangan yang menipu.

Ekspresi wajah masih dapat memberikan informasi yang mendalam tentang perasaan dan pikiran seseorang. Kita hanya harus berhati-hati karena sinyal ini dapat dipalsukan. Sehingga, bukti terbaik tentang sentimen kita disimpulkan dari sejumlah perilaku, termasuk isyarat wajah dan tubuh, yang membatasi atau saling melengkapi. Dengan menilai perilaku wajah dalam situasi tertentu dan membandingkannya dengan perilaku nonverbal lainnya, kita dapat menggunakan untuk membantu melihat apa

yang sedang diproses, dirasakan, atau direncanakan oleh otak. Otak cenderung menggunakan semua organ di atas bahu sebagai satu kanvas ekspresi dan komunikasi. Kita akan melihat wajah dan leher sebagai satu kesatuan, yaitu wajah publik kita.

TAMPILAN EMOSI NEGATIF DAN POSITIF DI WAJAH

Emosi negatif membuat kita tegang. Yang termasuk emosi negatif adalah rasa tak senang, benci, antipati, takut, dan marah. Ketegangan tersebut diwujudkan dalam banyak cara di dalam dan di luar tubuh. Wajah kita menunjukkan gambaran isyarat pereda ketegangan: tulang rahang yang menganga, hidung yang mengembang, mata yang menyipit, mulut yang bergetar, atau bibir yang terkatup rapat. Dalam pengamatan yang lebih cermat, Anda akan melihat bahwa fokus mata terpaku, leher menjadi kaku, dan leher tegak. Seseorang mungkin tak mengatakan apa pun tentang ketegangan, namun apabila tanda-tanda ini terlihat maka tak ada keraguan bahwa ia kesal dan otaknya memproses masalah negatif yang emosional. Isyarat adanya emosi negatif memiliki penampilan yang hampir sama di seluruh dunia dan bermanfaat bila kita bisa mengenalinya.

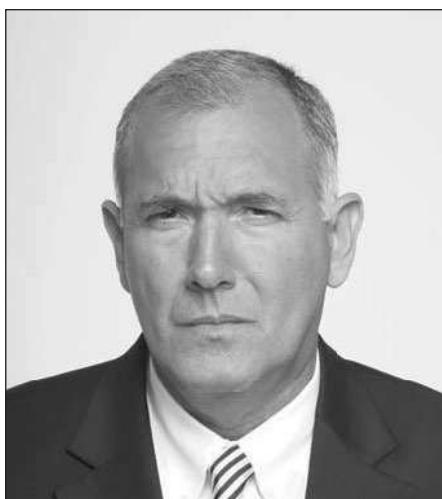
Saat seseorang kesal, maka semua atau sebagian perilaku nonverbal ini akan muncul serta ditampilkan secara

singkat dan halus atau tajam dan jelas, selama beberapa menit atau lebih lama. Ingat Clint Eastwood di film *cowboy kuno* yang mengerenyitkan matanya saat melihat lawan sebelum saling adu tembak. Pandangan itu mengatakan segalanya. Tentunya, aktor dilatih untuk membuat ekspresi wajah yang mudah dikenali. Namun, di dunia nyata, isyarat nonverbal ini kadang lebih sulit untuk dilihat, karena sangat halus, sengaja ditutupi, atau terlewatkan (lihat gambar 59). Misalnya, pertimbangkan rahang yang mengeras sebagai indikasi ketegangan. Setelah pertemuan bisnis, seorang eksekutif berkata kepada koleganya, “Apakah Anda melihat rahang Bill yang menegang saat Saya mengajukan proposal?” Koleganya menjawab, “Tidak, Saya tidak melihatnya” (lihat kotak 45). Kita melupakan isyarat wajah karena kita diajarkan untuk tidak memandangi wajah atau kita berkonsentrasi pada apa yang dikatakan orang lain, bukan bagaimana ia mengatakannya.

Ingat, orang berupaya dengan serius untuk menutupi emosi mereka dan membuatnya sulit untuk dideteksi apabila kita bukan pengamat yang cermat. Sementara itu, isyarat wajah kadang sangat singkat, berupa gerakan mikro, sehingga sulit untuk dikenali. Dalam perbincangan santai, perilaku kecil ini mungkin tak memiliki arti besar. Namun dalam interaksi antarpribadi (antara sepasang kekasih, orangtua dan anak, rekan bisnis, atau dalam wawancara kerja), tampilan ketegangan yang kecil merefleksikan

konflik emosional yang dalam. Karena otak sadar kita berusaha untuk menutupi emosi *limbic*, sinyal yang mencapai ke permukaan sangat penting untuk dideteksi, karena dapat memberikan gambaran akurat tentang niat dan pikiran seseorang.

Walau banyak ekspresi wajah senang mudah dikenali dan bersifat universal, tetapi tanda-tanda nonverbal ini juga dapat ditekan atau ditutupi karena berbagai macam alasan sehingga sulit untuk dideteksi. Misalnya, kita tak mau menunjukkan rasa senang saat kita mengocok kartu dalam permainan poker, atau kita tak mau kolega kita tahu bahwa kita mendapatkan bonus yang lebih besar.



Gambar 59. Mata yang disipitkan, kening yang dikerenyitkan, serta perubahan bentuk wajah mengindikasikan tekanan atau ketidaknyamanan.

KOTAK 45: BIBIR SAYA MENGATAKAN, SAYA CINTA PADAMU, NAMUN WAJAH SAYA MENGATAKAN SEBALIKNYA

Saya terpana dengan fakta bahwa kata-kata positif sering kali keluar dari mulut kita namun wajah kita menunjukkan isyarat nonverbal yang jelas-jelas menunjukkan hal yang berlawanan dari apa yang sedang dikatakan. Dalam sebuah pesta akhir-akhir ini, salah seorang tamu mengatakan bahwa ia sangat senang karena anaknya mendapatkan pekerjaan yang bagus. Ia mengatakannya, dengan sedikit senyum dan rahang yang mengeras, saat orang di sekitar memberikan salam. Kemudian, istrinya mengatakan kepada Saya bahwa sebenarnya si suami sangat kesal karena anaknya bekerja di tempat yang tidak menjanjikan dan hanya sekadar mendapatkan pekerjaan. Kata-katanya mengatakan satu hal, wajahnya mengatakan yang lain.

Kita belajar untuk menutupi kesenangan dan kegembiraan dalam situasi yang kita anggap tidak sesuai untuk menceritakan keberuntungan kita. Namun, seperti halnya isyarat negatif dari tubuh, nonverbal positif yang halus atau tertahan dapat dideteksi melalui pengamatan yang hati-hati dan penilaian pada perilaku lain. Contohnya, wajah kita menampilkan kegembiraan, tetapi tanda ini tak

cukup untuk meyakinkan pengamat yang cerdas bahwa kita benar-benar senang. Namun, kaki kita mungkin akan memberikan bukti lain yang menunjukkan rasa senang sehingga membantu orang untuk merasa yakin bahwa emosi positif kita itu asli (lihat kotak 46).

Rasa senang yang tak ditahan tercermin melalui wajah dan leher. Emosi positif ditunjukkan melalui kerenyit kening yang pelan-pelan menghilang, otot mulut yang tidak tegang, bibir yang terlihat penuh (tidak ditekan atau mengatup kuat), dan area mata yang melebar saat otot wajah menjadi lebih relaks.

KOTAK 46: WAJAH DAN KAKI MENGATAKAN BAHWA HIDUP ITU INDAH

Baru-baru ini, Saya menunggu penerbangan dari Baltimore saat pria di samping Saya mendapat kabar gembira bahwa ia dimasukkan ke kelas eksekutif. Saat duduk, ia berusaha untuk menahan senyuman karena memamerkan keberuntungannya akan dinilai tak sopan oleh penumpang lain yang juga berharap dinaikkan ke kelas eksekutif. Dari ekspresi wajahnya, kita tak dapat bukti kuat bahwa ia merasa senang. Namun kemudian, Saya mendengar ia menelepon istrinya untuk menceritakan kabar gembira, dan walaupun ia berbicara dengan sangat pelan, kakinya sedikit melompat-lompat se-

perti seorang anak kecil yang menunggu kado ulang tahunnya dibuka. Kaki-kaki senangnya memberikan bukti atas rasa senangnya. Ingat, kumpulkanlah sejumlah bukti perilaku untuk meyakinkan pengamatan Anda.

Saat kita benar-benar relaks dan nyaman, otot wajah menjadi lebih santai dan kepala agak miring ke samping untuk mengekspos area yang paling rawan, yaitu leher (lihat gambar 60). Ini adalah tampilan kenyamanan tingkat tinggi yang sering terlihat saat berpacaran. Perilaku ini tak mungkin ditiru saat kita tak nyaman, tegang, curiga, atau terancam (lihat kotak 47).

MEMAKNAI PERILAKU NONVERBAL MATA

Mata kita disebut sebagai jendela jiwa, maka dari itu tepat bila kita mempelajari indera ini untuk mengetahui pesan nonverbal emosi atau pikiran. Mata kita mengekspresikan banyak informasi penting. Bahkan, mata bisa menjadi barometer yang akurat untuk perasaan kita karena sampai tahapan tertentu, kita tak dapat mengontrol perilaku mata kita. Berbeda dari area wajah lainnya yang tak terlalu reflektif dalam gerakannya, evolusi telah memodifikasi otot di dalam dan sekitar mata untuk melindungi mereka dari bahaya. Misalnya, otot di dalam bola mata melindungi

saraf penerima yang halus dari cahaya yang berlebih dengan mengatupkan pupil, dan otot di sekeliling mata akan menutup dengan cepat apabila ada benda berbahaya yang mendekat.

KOTAK 47: APA YANG TAK AKAN ANDA TEMUI DI DALAM LIFT

Coba miringkan kepala Anda di dalam lift yang penuh dengan orang asing dan bertahanlah hingga Anda tiba di lantai yang Anda tuju. Bagi sebagian besar orang, ini adalah hal yang sangat sulit untuk dilakukan, karena kepala yang dimiringkan adalah perilaku yang menunjukkan rasa nyaman dan berdiri di dalam lift dikelilingi orang asing bukanlah waktu yang nyaman. Coba miringkan kepala Anda saat melihat seseorang di dalam lift. Anda akan merasakan kesulitannya, bahkan hal itu tak mungkin dilakukan.

Respons otomatis menjadikan mata sebagai bagian di wajah kita yang sangat jujur. Oleh karena itu, marilah kita lihat beberapa gerakan mata tertentu yang dapat membantu kita melihat ke dalam pikiran orang dan mengetahui apa yang akan mereka lakukan.



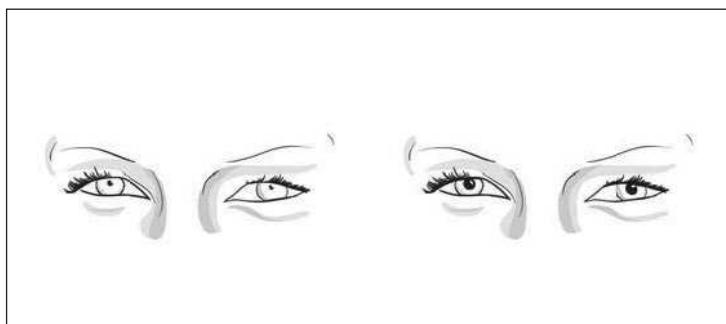
Gambar 60. Kepala yang dimiringkan mengatakan dengan jelas, “Saya nyaman, Saya terbuka, Saya ramah.” Sangat sulit melakukan ini di antara orang yang tidak kita suka.

Pupil atau Biji Mata yang Mengecil dan Memicing Sebagai Bentuk Penolakan Mata

Riset menunjukkan, setelah kita melewati tahapan ‘terkejut’, pupil kita melebar apabila kita menyukai hal yang kita lihat dan akan mengecil apabila kita tidak suka dengan yang kita lihat (lihat gambar 61) (Hess, 1975a; Hess, 1975b). Kita tak bisa dengan sengaja mengatur pupil kita, dan mereka merespons stimulus eksternal (misalnya, perubahan cahaya) serta stimulus internal (seperti pikiran) dalam sekejap. Karena pupil berukuran kecil dan susah untuk dilihat, terutama dalam bola mata yang berwarna gelap, dan karena perubahan dalam ukuran pupil terjadi dengan cepat, reaksi pupil susah untuk dilihat. Walaupun perilaku mata ini sangat berguna, orang kadang tidak menganggap penting, mengacuhkannya, atau, saat meli-

hatnya, tak menyadari fungsi mata dalam menilai hal yang disukai dan tidak disukai dari seseorang.

Saat kita tergoda, kaget, atau tiba-tiba ditantang, kelopak mata dan pupil kita melebar dengan cepat agar cahaya dapat masuk ke mata sebanyak mungkin serta mengirimkan informasi visual sebanyak-banyaknya ke otak. Yang pasti, respons kaget ini telah dilakukan berabad-abad. Namun setelah kita memproses informasinya dan bila kemudian dipersepsi negatif (kejutan yang tak menyenangkan atau ancaman), pupil kita akan mengecil dalam hitungan detik (Ekman, 2003, hal. 151) (lihat kotak 48).



Gambar 61. Dalam diagram ini, Anda melihat pupil yang melebar dan mengecil. Dari lahir, biji mata kita melebar saat merasa nyaman, terutama saat bersama orang yang dekat secara emosional.

Dengan mengecilkan pupil, semua yang berada di depan mata kita menjadi lebih fokus dan terlihat jelas serta akurat. Ini berguna untuk melindungi diri atau menyelamatkan diri kita secara efektif (Nolte, 1999, hal. 431-132). Cara kerjanya sangat mirip dengan cara kerja lensa kame-

ra: semakin kecil celah lensa, titik pandangnya semakin panjang dan semua benda yang berada di dekat maupun jauh dari lensa menjadi lebih fokus. Bila suatu saat Anda memerlukan kaca mata baca darurat dan tak ada yang menjualnya, buatlah lubang kecil di selembar kertas dan pegang di depan mata Anda; celah kecil di kertas akan membuat buku yang Anda baca tetap jelas terlihat tulisannya. Apabila pupil mata sudah mengcil secara maksimal namun masih belum mencukupi, maka kita memicingkan mata untuk membuat celah mata sekecil mungkin sambil melindungi mata (lihat gambar 62).

KOTAK 48: BILA PUPIL MEREKA MENGECEL, ANDA DAPAT MENDUGA MEREKA SEBAGAI TERSANGKA

Di tahun 1989, saat bekerja dengan FBI menangani kasus keamanan nasional, kami berulang kali mewawancaraai mata-mata yang kooperatif namun juga enggan menyebutkan nama rekan konspirasinya yang terlibat dalam kegiatan mata-mata. Upaya untuk membangkitkan rasa patriotisme dan kepeduliannya pada jutaan orang yang berada dalam bahaya tak membawa hasil. Padahal, penting sekali mengidentifikasi rekan kerja pria ini. Mereka masih berkeliaran dan mengancam keamanan negara. Karena tak memiliki alternatif lain, teman Saya yang merupakan analisis intelijen

FBI yang hebat, Marc Reeser, menyarankan untuk menggunakan isyarat nonverbal guna mendapatkan informasi yang kami perlukan.

Reeser menyiapkan 32 kartu berukuran 7 x 12 cm yang akan ditunjukkan kepada si mata-mata. Di setiap kartu, tertulis nama seseorang yang pernah bekerja dengan si mata-mata dan kemungkinan besar membantu si mata-mata. Saat ia melihat tiap kartu, si pria diminta untuk menceritakan, secara luas, apa ia ketahui tentang tiap individu. Kami tak tertarik secara fisik pada jawaban si pria, karena kata-kata dapat dimanipulasi, namun kami mengamati wajahnya. Saat ia melihat dua nama tertentu, matanya melebar karena mengenali nama tersebut, lalu pupil matanya mengecil dengan cepat, dan ia memicingkan matanya sedikit. Secara tak sadar, jelas sekali bahwa ia tak suka melihat kedua nama ini dan merasa dalam bahaya. Mungkin, para individu tersebut telah mengancam si pria agar tak mengungkap nama mereka. Pupil mata yang mengecil dan picingan mata adalah isyarat yang kami miliki untuk mengidentifikasi rekan persekongkolannya.

Namun bila kami tidak mengecek perilaku mata ini, kami tak akan pernah mengidentifikasi kedua orang tersebut. Akhirnya, keduanya ditemukan dan diwawancarai. Mereka mengakui keterlibat-

annya dalam tindak kejahatan. Hingga hari ini, si mata-mata tidak pernah tahu bagaimana kami bisa mengidentifikasi rekannya.

Saat berjalan dengan anak perempuan Saya beberapa tahun yang lalu, kami berpapasan dengan seseorang yang ia kenali. Ia memicingkan matanya sekilas sambil melam-baikan tangannya kepada temannya. Saya menduga sesuatu yang buruk terjadi di antara mereka, maka Saya bertanya di mana ia mengenal temannya. Ia menjawab bahwa temannya tersebut adalah teman sekelasnya. Lambaian tangan dilakukan karena kebiasaan namun picingan matanya secara jujur menunjukkan emosi negatif dan rasa tak suka (yang sudah dirasakan selama tujuh tahun).



Gambar 62. Kita memicingkan mata untuk mengurangi jumlah cahaya atau visual objek yang tak menyenangkan. Kita memicingkan mata saat kita marah atau mendengar suara, atau musik yang tidak kita sukai.

Anak perempuan saya tak menyadari bahwa picingan matanya mengungkap perasaannya yang sebenarnya namun saya melihatnya dengan sangat jelas (lihat gambar 63).

Fenomena yang sama terlihat di dunia bisnis. Saat pelanggan atau klien tiba-tiba memicingkan mata saat membaca kontrak, kemungkinan besar mereka sedang berusaha memahami kata-kata dalam kontrak. Rasa tak nyaman atau sangsi terlihat di mata mereka. Kemungkinan besar, para rekan bisnis ini tak sadar bahwa mereka mengirimkan pesan yang menunjukkan rasa tak setuju atau rasa tak suka ini dengan jelas.

Selain memicing, beberapa individu akan merendahkan alis matanya setelah melihat sesuatu yang tak menyenangkan di lingkungannya. Alis mata yang melengkung menunjukkan kepercayaan diri tinggi dan perasaan positif (gerakan melawan daya tarik bumi), sedangkan alis mata yang turun adalah tanda kepercayaan diri yang rendah dan perasaan negatif yang mengindikasikan kelemahan dan rasa tak aman (lihat kotak 49).



Gambar 63. Picingan mata dapat dilakukan dengan sangat cepat, hanya sepersekian detik, namun menunjukkan emosi atau pikiran negatif.

Menghalangi Cahaya Masuk Ke Mata atau Memblokir Mata Adalah Cara Lain Otak Kita Melindungi Dirinya

Mata kita lebih hebat dari kamera apa pun. Mata telah berevolusi menjadi alat utama yang membantu manusia mendapatkan informasi. Bahkan, kita sering berusaha untuk menyaring data yang masuk melalui mekanisme pertahanan *limbic* yang dikenal sebagai tindakan menghalangi cahaya ke mata guna melindungi otak dari “pandangan” yang tak menyenangkan. Mata yang memicing atau pupil mata yang mengerut adalah cara untuk menghalangi cahaya masuk ke mata dan dilakukan di bawah sadar. Semua perilaku ini adalah indikasi rasa khawatir, tak suka, atau tak setuju. Tindakan itu juga menunjukkan persepsi adanya ancaman.

Tindakan untuk menghalangi cahaya masuk ke mata adalah perilaku nonverbal alami yang sering dilupakan oleh banyak orang (lihat gambar 64-67). Misalnya, pikirkan ketika seseorang memberi tahu Anda berita buruk. Mungkin, Anda tidak memerhatikan. Tetapi, kemungkinan besar mata Anda menutup saat Anda mendengar informasinya. Cara ini adalah perilaku yang sangat kuno dan tertanam di dalam otak kita. Bahkan, bayi yang masih berada di dalam perut memblokir matanya saat mendengar suara yang keras.

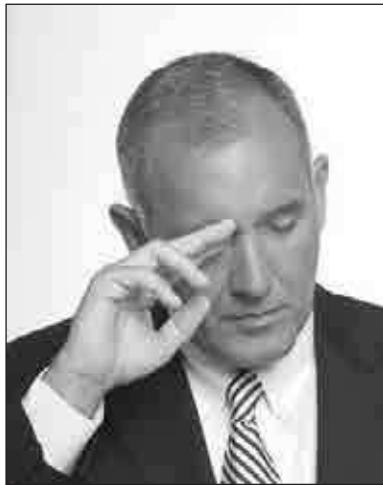
KOTAK 49: ALIS YANG MEMICING: SEBERAPA RENDAH MATA ANDA MEMANDANG?

Alis mata yang memicing memiliki beberapa arti. Untuk dapat membedakannya, Anda perlu melihat gerakan alis mata dan konteks kejadiannya. Misal, kita terkadang menurunkan alis mata saat menghadapi bahaya atau ancaman. Kita juga melakukan ini saat kita kesal atau marah. Namun bila alis mata kita turun terlalu rendah, seperti dilakukan oleh anak yang kalah dalam permainan, ini adalah tanda universal tentang kelemahan dan rasa tak aman. Ini adalah tanda kekalahan atau rasa rendah diri yang dapat dimanfaatkan oleh psikopat. Dalam sejumlah penelitian, tahanan penjara melaporkan bahwa saat pendatang baru tiba, mereka mencari tanda-tanda alis yang turun untuk melihat orang yang lemah dan tak aman.

Dalam interaksi sosial dan bisnis, Anda dapat mencari gerakan alis seperti ini untuk melihat kelemahan dan kekuatan seseorang.



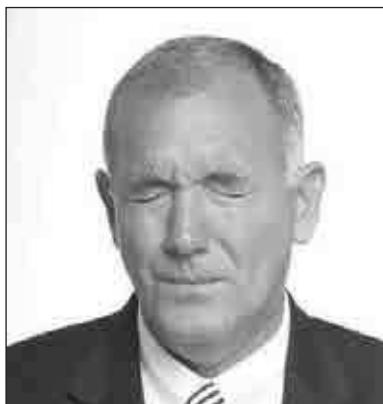
Gambar 64. Tindakan untuk menutup mata dengan tangan adalah cara yang efektif untuk mengatakan, "Saya tak menyukai apa yang baru saya dengar, lihat, atau pelajari."



Gambar 65. Sentuhan sesaat pada mata saat berbincang menunjukkan kepada Anda persepsi negatif yang dirasakan orang tersebut pada topik yang sedang didiskusikan.



Gambar 66. Mata yang menutup beberapa saat ketika mendengar sebuah informasi adalah indikasi emosi negatif atau rasa tak senang.



Gambar 67. Saat kelopak mata menutup rapat, orang ini berusaha untuk memblokir berita atau kejadian negatif.

Yang lebih menakjubkan adalah fakta bahwa anak yang buta akan menutup mata mereka saat mendengar berita buruk (Knapp & Hall, 2002, hal. 42-52). Sepanjang hidup, kita menutup mata kita saat mendengar sesuatu yang buruk, walaupun cara ini tidak menutup pendengaran kita dan mencegah pemikiran yang timbul akibat informasi buruk tersebut. Cara ini mungkin hanya memberikan otak kita jeda sesaat atau untuk mengomunikasikan perasaan terdalam kita. Terlepas dari alasannya, otak kita tetap menyuruh kita untuk melakukan hal ini.

Tindakan untuk menghalangi penglihatan dilakukan dengan cara yang beragam dan dapat diamati di setiap situasi tragis, apakah berita buruk yang disiarkan di televisi atau tragedi yang akan menimpa kita. Beberapa orang menutup matanya dengan tangan atau menutup seluruh wajah dengan barang, seperti koran atau buku. Bahkan, informasi internal yang kita pikirkan dapat mendorong respons ini. Seseorang yang tiba-tiba ingat bahwa ia melupakan sesuatu yang penting akan menutup matanya sejenak dan menarik napas dalam-dalam saat ia memikirkan kesalahannya.

Saat memaknai perilaku dalam konteks, upaya untuk menghalangi pandangan adalah indikator yang baik tentang perasaan dan pikiran seseorang. Isyarat untuk menciptakan jarak ini terjadi sesaat setelah mendengar in-

formasi negatif. Dalam perbincangan, ini adalah salah satu sinyal terbaik yang memberitahukan kita bahwa sesuatu yang dibicarakan membuat si pendengar tidak nyaman.

Saya telah berkali-kali menggunakan tindakan untuk memblokir mata sebagai penunjuk dalam kerja saya di FBI. Pembunuh “cangkul es” dan pembakaran hotel di Puerto Rico yang dibahas di bagian awal buku ini adalah dua kasus di mana Saya melihat pentingnya perilaku mata ini. Saya tetap mencari tindakan ini dalam kegiatan sehari-hari guna menilai perasaan dan pikiran orang lain.

Tindakan untuk memblokir mata selain dapat diasosiasikan dengan kejadian negatif yang kita lihat atau dengar dan membuat kita merasa tak nyaman, hal ini dapat juga dijadikan indikasi rasa tak percaya diri. Seperti juga isyarat lainnya, respons dengan memblokir mata ini dapat dipercaya dan bernilai kalau terjadi sesaat setelah kejadian penting. Apabila tindakan untuk memblokir mata dilakukan tepat setelah Anda memberikan informasi atau tawaran tertentu, Anda harus awas bahwa mungkin saja sesuatu telah terlewatkhan dan individu tersebut mengalami masalah. Pada titik ini, Anda mungkin harus berpikir ulang apakah Anda akan melanjutkan misi ini, apabila tujuan Anda adalah untuk meningkatkan kesuksesan hubungan antarpribadi.

Pupil Mata yang Melebar, Alis Mata yang Melengkung, dan Mata yang Berbinar

Banyak perilaku mata yang menunjukkan perasaan positif. Pada usia muda, mata kita menunjukkan rasa nyaman saat bertemu ibu kita. Seorang bayi akan mengikuti gerakan wajah ibunya dalam waktu 72 jam sejak dilahirkan. Matanya akan melebar saat sang ibu masuk ke dalam kamar karena merasa tertarik dan bahagia. Ibu yang pengasih juga akan menunjukkan mata yang terbuka lebar, dan bayinya akan melihat ke dalam kedua mata tersebut serta merasa aman. Mata yang melebar adalah tanda positif. Mereka mengindikasikan bahwa seseorang sedang mengamati sesuatu yang membuat mereka merasa baik.

Berbeda dari penyempitan pupil, kepuasan dan emosi positif ditunjukkan oleh pelebaran pupil. Intinya, otak mengatakan, “Saya senang dengan yang Saya lihat. Coba lihat lebih baik!” Saat orang benar-benar senang dengan apa yang mereka lihat, tak hanya pupil matanya melebar, namun juga alis melengkung, kelopak matanya melebar, sehingga matanya terlihat lebih lebar (lihat gambar 68, 69, 70) (Knapp & Hall, 2002, hal. 62-64).

Selain itu, beberapa orang secara dramatis melebarkan kelopak mata dengan membuka matanya selebar mungkin, menciptakan kesan mata yang berbinar. Ini adalah tampilan mata lebar yang biasanya diasosiasikan dengan

kejadian positif (lihat gambar 70). Ini adalah bentuk lain perilaku melawan gravitasi bumi yang biasanya dikaitkan dengan perasaan senang.

Kilatan Mata

Variasi dari mata yang berbinar adalah alis yang naik ke atas atau mata yang berkilat sesaat, dalam situasi emosi positif. Perilaku ini tak hanya dikenali secara universal sebagai indikasi mendapat kejutan yang menyenangkan (bayangkan seseorang yang mendapat pesta kejutan) namun juga digunakan sebagai penekanan dan untuk menunjukkan intensitas.



Gambar 68. Saat kita merasa puas, mata kita menjadi relaks dan tidak terlalu menunjukkan ketegangan.



Gambar 69. Di sini, alis mata sedikit menekuk ke atas dan melawan gaya tarik bumi. Ini adalah tanda perasaan positif.



Gambar 70. Mata yang berbinar terlihat saat seseorang penuh dengan emosi positif dan tak dapat menahannya.

Kita biasa melihat orang mengatakan “Wow!” sambil mengangkat alis serta dengan mata terlihat berkilat. Ini adalah tampilan positif yang sangat jujur. Saat seseorang menekankan sebuah bagian cerita dengan gembira, alisnya akan mengangkat. Hal ini menunjukkan suasana hati yang paling jujur dan juga memberikan jalan untuk gambar yang lebih jelas.

Mungkin, gerakan alis ini berguna untuk dicatat bila seseorang berhenti melakukannya saat sedang bercerita. Sering kali, saat kita tidak terikat secara emosional pada hal yang diceritakan, tak akan ada penekanan pada mata. Tak adanya ikatan yang terlihat dari mata ini juga menunjukkan kurangnya ketertarikan atau terjadi karena apa yang sedang diceritakan adalah suatu kebohongan. Tidak mudah untuk menentukan penyebabnya. Intinya, Anda

harus mencari penyebab berkurangnya atau hilangnya gerakan alis untuk mengingatkan Anda bahwa sesuatu telah berubah. Yang sangat menarik, orang akan mengubah penekanan di wajah, seperti alis mereka bergerak cepat, saat mereka mengurangi komitmen terhadap hal yang mereka katakan atau lakukan.

KOTAK 50: SAAT TIDAK ADA LAGI MATA YANG BERBINAR

Saat kita melihat seseorang yang kita sukai atau sudah lama tak kita temui, kita akan melebarkan kelopak mata dan pupil kita. Dalam lingkungan kerja, Anda dapat melihat apabila pimpinan Anda menyukai apa yang Anda lakukan bila matanya membuka lebar saat melihat Anda.

Anda dapat menggunakan perilaku ini untuk menentukan apakah Anda berada di jalur yang benar, baik saat berpacaran, dalam bisnis, atau dalam pertemanan. Misalnya, bayangkan mata seorang perempuan yang membesar saat melihat kekasihnya dengan penuh rasa kagum. Singkatnya, perhatikan mata. Semakin besar matanya, semua terlihat makin jelas! Di sisi lain, saat Anda mulai melihat mata yang menyipit, seperti memicing, alis menurun, atau pupil mata yang mengecil, Anda

mungkin ingin memikirkan kembali dan mengubah taktik Anda.

Saya akan mengingatkan. Pupil mata yang melebar atau menyempit dapat disebabkan oleh faktor yang tak berhubungan dengan emosi atau kejadian, seperti perbedaan di pencahayaan, kondisi kesehatan, atau obat-obatan. Berhati-hatilah dalam mempertimbangkan faktor ini, jangan sampai salah mengambil kesimpulan.

Pandangan Mata

Saat kita melihat seseorang secara langsung, ada beberapa kemungkinan, apakah kita menyukainya, ingin tahu, atau ingin mengancam. Sepasang kekasih sering saling memandang, begitu juga ibu dan anak. Tetapi, para pelaku tindak kejahatan pun memandang secara langsung untuk menggoda atau mengancam (bayangkan pandangan Ted Bundy dan Charles Manson, para pembunuh berantai). Dengan kata lain, otak melakukan satu perilaku mata, yaitu tatapan tajam, untuk mengomunikasikan cinta, ketertarikan, atau kebencian. Sehingga, kita harus bersandar pada tampilan wajah yang muncul bersamaan dengan pandangan mata untuk menentukan rasa suka, yaitu senyum yang relaks, atau rasa tak suka, yaitu rahang yang mengencang atau bibir yang mengatup erat.

Sebaliknya, saat kita memandang ke arah lain ketika berbincang, kita cenderung melakukannya untuk berpikir dengan lebih jelas tanpa harus terganggu dengan memandangi orang yang kita ajak bicara. Perilaku ini sering disalahartikan sebagai perilaku tak sopan atau penolakan. Ini juga bukan pertanda kebohongan atau rasa tak tertarik. Ini justru merupakan tampilan rasa nyaman (Vrij, 2003, hal. 88-89). Saat kita berbicara dengan teman, kita sesekali melihat kejauhan saat berbicara. Kita melakukannya karena kita merasa nyaman untuk melakukannya. Otak *limbic* tak mendeteksi adanya ancaman dari orang ini. Jangan menduga bahwa ia berbohong, tak tertarik, atau tak senang hanya karena ia melihat ke arah lain. Pikiran yang jelas biasanya ditekankan dengan pandangan menjauh, dan itu adalah alasan kita melakukannya.

Ada banyak alasan untuk mengalihkan pandangan dari pembicara. Pandangan ke bawah menunjukkan bahwa kita sedang memproses perasaan, merenung, atau bahkan bersikap sopan. Dalam banyak budaya, tindakan dengan memandang ke bawah atau bentuk lain pengalihan mata dilakukan saat bersama seseorang yang berkuasa atau orang dengan status tinggi. Anak-anak sering diajarkan untuk melihat ke bawah dengan sopan saat dihukum oleh orangtua atau orang dewasa (Johnson, 2007, hal. 277-290). Dalam situasi yang memalukan, orang akan mengalihkan pandangannya dengan sopan. Jangan pernah

mengasumsikan bahwa pandangan ke bawah adalah tanda ketidakjujuran.

Dalam semua budaya yang pernah Saya pelajari, ilmu memastikan bahwa orang yang dominan memiliki lebih banyak kebebasan untuk menggunakan pandangan mata. Intinya, orang-orang ini berhak melihat kemana pun mereka mau. Namun, arah dan waktu pandangan orang yang menjadi bawahannya dibatasi.

Saat berada di dekat keluarga kerajaan, seperti di gereja, rasa malu mendikte kita untuk menundukkan kepala. Aturan umum yang berlaku, orang yang dominan cenderung mengacuhkan orang dengan status yang lebih rendah, sedangkan orang dengan status lebih rendah akan memandang individu yang dominan dari kejauhan. Dengan kata lain, individu dengan status tinggi dapat berlaku acuh tak acuh, di mana orang dengan status lebih rendah diharapkan untuk menjaga pandangannya. Seorang raja dapat memandang siapa pun yang ia mau.

Sebagian pimpinan perusahaan mengatakan kepada Saya bahwa mereka tak menyukai pelamar kerja yang matanya menatap ke seluruh ruangan seakan-akan ruangan tersebut adalah ruangan mereka. Karena mata yang berkelana menimbulkan kesan bahwa dia ‘tak tertarik’. Perilaku ini selalu meninggalkan kesan negatif. Bahkan bila Anda mencoba meyakinkan apakah Anda ingin bekerja di sana, Anda hampir tidak mungkin mendapat kesempatan kerja

bila mata Anda tidak terfokus pada orang yang mewawancara Anda.

Kedipan Mata

Jumlah rata-rata kedipan kita meningkat saat kita terpancing, gugup, atau khawatir, dan kembali normal lagi saat kita merasa relaks. Sejumlah kedipan mata merefleksikan perjuangan di dalam diri kita. Misalnya, bila seseorang mengatakan sesuatu yang tidak kita sukai, kita akan mengejapkan kelopak mata kita. Kita juga akan melakukannya bila kita mengalami kesulitan mengekspresikan diri kita dalam sebuah perbincangan (lihat kotak 51). Kedipan mata ini adalah indikasi adanya kesulitan dengan kinerja kita atau dengan penyampaian atau penerimaan informasi. Mungkin lebih dari aktor lainnya, aktor Inggris Hugh Grant mengedipkan matanya untuk mengatakan bahwa ia merasa bingung, mengalami kesulitan, atau berada dalam masalah.

Orang yang mempelajari komunikasi nonverbal sering mencatat betapa kedipan mata presiden Richard Nixon meningkat saat ia memberikan pidato “Saya bukan penjahatnya”. Frekuensi kedipan mata akan meningkat saat seseorang sedang stres, terlepas apakah ia berbohong atau tidak. Saya ingat, kedipan mata Presiden Bill Clinton meningkat saat ia menyampaikan pengakuan. Dan, kedipan itu meningkat lima kali lipat akibat tekanan yang

dirasakannya. Walaupun rasanya sangat menggoda, Saya ragu-ragu untuk memberi cap bahwa seseorang telah berbohong hanya karena kedipan matanya meningkat. Setiap tekanan, termasuk saat ditanya di depan publik, dapat menyebabkan jumlah kedipan meningkat.

Melihat dengan Rasa Curiga

Orang yang melihat dengan rasa curiga melibatkan gerakan mata dan kepala (lihat gambar 71). Kepala biasanya berputar ke samping atau miring, dan bersamaan dengan itu pandangan diarahkan ke samping atau ada putaran mata yang singkat. Pandangan ini dilakukan bila kita tak yakin dengan kebenaran informasi yang disampaikan seseorang.

KOTAK 51: FOKUS KEDIPAN

Dengan mengamati kedipan mata, itu akan membantu Anda membaca orang dan menyesuaikan perilaku Anda. Misalnya dalam sebuah perkumpulan sosial atau pertemuan bisnis, orang yang sensitif secara sosial akan memerhatikan isyarat ini untuk menilai tingkat kenyamanan seseorang. Kelopak mata bergetar saat ada masalah. Tanda nonverbal ini sangat akurat, dan beberapa orang menunjukkan tanda itu segera setelah masalahnya muncul. Misalnya dalam perbincangan, di saat

mata mulai mengedip, berarti subjek pembicaraan telah menjadi kontroversial atau tak dapat diterima dan sebaiknya topik pembicaraan segera diubah. Kemunculan sinyal yang tiba-tiba ini penting dan tak boleh diacuhkan, apabila Anda ingin tamu Anda merasa nyaman. Karena intensitas kedipan mata orang berbeda-beda, terutama bila mereka menyesuaikan diri dengan kontak lensa yang baru, maka Anda harus mencari perubahan dalam jumlah kedipan untuk memahami pikiran dan perasaan seseorang.

Terkadang, sinyal tubuh ini terjadi dengan cepat, dan di waktu lain dilebih-lebihkan serta berlangsung selama pertemuan. Isyarat nonverbal ini cukup mudah untuk dilihat dan pesannya adalah, “Saya mendengarkan Anda, namun Saya tidak atau belum memercayai apa yang Anda katakan.”

MEMAHAMI BAHASA NONVERBAL MULUT

Seperti mata, mulut memberikan isyarat yang cukup dapat dipercaya dan layak diperhatikan sehingga Anda dapat berhubungan secara lebih efektif dengan orang lain. Seperti mata, mulut juga dapat dimanipulasi dengan pikiran untuk mengirimkan sinyal palsu, maka berhati-hatilah saat

menafsirkan gerakan nonverbal mulut. Menurut sejumlah orang, ada sejumlah hal penting yang menarik terkait bahasa nonverbal mulut.



Gambar 71. Kita melihat dengan curiga orang yang tak kita percayai.

KOTAK 52: PENGUKUR SENYUM

Dengan latihan, Anda akan dapat mengenali perbedaan senyum palsu dan senyum yang tulus dengan cepat. Salah satu cara untuk mempercepat proses pembelajaran ini adalah mengamati orang yang Anda kenali saat menyambut orang lain, dan coba pahami perasaannya. Misalnya, apabila Anda tahu bahwa rekan bisnis Anda menyukai si A dan tak menyukai B dan keduanya diundang ke pesta di kantor Anda, perhatikan wajah teman Anda saat menyambut setiap orang di depan pintu. Anda

akan dapat membedakan kedua tipe senyum saat itu juga!

Saat Anda sudah dapat membedakan antara senyum yang palsu dan yang tulus, Anda dapat menggunakannya sebagai barometer untuk mengukur apa yang sebenarnya dirasakan orang tentang Anda, dan Anda dapat merespons dengan tepat. Anda juga dapat melihat tipe senyum yang berbeda-beda untuk melihat bagaimana para pendengar menerima ide dan saran Anda. Ide yang diterima dengan senyuman yang tulus harus dilanjutkan dan dilaksanakan secepatnya. Sedangkan saran yang diterima dengan senyuman palsu harus dievaluasi ulang atau dilupakan saja.

Barometer senyum dapat diterapkan dengan teman, pasangan, rekan kerja, anak-anak, dan bahkan pimpinan Anda. Senyuman ini memberikan informasi tentang perasaan orang dan berbagai tipe serta fase interaksi antarmanusia.

Senyuman Palsu dan Senyuman Tulus

Telah diketahui oleh peneliti bahwa manusia memiliki dua tipe senyuman, yaitu yang palsu dan yang tulus (Ekman, 2003, hal. 205-207). Senyuman palsu dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan dilakukan kepada orang yang tak dekat dengan kita, sedangkan

senyuman tulus diberikan kepada orang dan pada kejadian yang benar-benar kita peduli (lihat kotak 52).

Senyuman tulus digerakkan oleh dua otot, yaitu otot *zygomaticus major*, yang merenggang dari ujung mulut ke tulang pipi, dan otot *orbicularis oculi*, yang mengelilingi mata. Saat keduanya bekerja, otot-otot ini menarik ujung mulut ke atas dan mengerutkan ujung luar mata, membentuk garis-garis yang menyerupai kaki burung (lihat gambar 72).

Saat kita memberikan senyuman palsu, ujung bibir merenggang ke samping karena menggunakan otot *risorius*. Saat digunakan bersamaan, otot-otot ini menarik ujung mulut ke samping namun tak dapat menarik bibir ke atas, berbeda dengan senyuman tulus (lihat gambar 73). Menariknya, bayi yang berusia beberapa minggu sudah dapat melakukan senyuman tulus untuk ibunya dan menggunakan senyuman palsu untuk orang lain. Apabila Anda tidak merasa senang, susah bagi Anda untuk tersenyum dengan menggunakan otot *zygomaticus major* dan *orbicularis oculi*. Senyuman yang tulus susah untuk dipalsukan saat kita tak benar-benar merasa senang.

Bibir yang Seakan Menghilang, Bibir yang Mengatup, dan U yang Terbalik

Apabila di setiap foto yang Anda lihat akhir-akhir ini bibir Anda seakan menghilang. Hal tersebut disebabkan oleh stres. Saya mengatakan ini dengan yakin karena bila

sudah merasa stres, tak ada yang lebih universal daripada bibir yang seakan menghilang. Saat kita stres, kita secara tak sadar tak tersenyum, seakan-akan otak *limbic* memberi tahu kita untuk menutup tubuh kita dari benda apa pun yang akan masuk (lihat gambar 74), karena pada saat ini kita sedang memikirkan masalah serius.

Bibir yang terkatup rapat adalah indikasi perasaan negatif yang dimanifestasikan dengan cukup jelas di waktu yang sama (lihat kotak 53). Ini adalah tanda yang jelas bahwa seseorang mengalami masalah dan ada sesuatu yang salah. Jarang sekali memiliki konotasi positif. Ini bukan berarti orang tersebut berbohong, bisa saja ia sekadar merasa stres.



Gambar 72. Senyuman tulus mendorong ujung mulut ke atas hingga mendekati mata.



Gambar 73. Ini adalah senyuman palsu atau "senyuman sopan". Ujung mulut tertarik ke arah telinga dan hanya sedikit emosi di mata.

Dalam deretan foto berikut (lihat gambar 75-78), Saya mendemonstrasikan bagaimana bibir berubah dari yang awalnya terlihat penuh (semuanya baik-baik saja) kemudian bibir seakan menghilang (situasi tidak baik). Terutama, perhatikan foto terakhir (gambar 78) yang memperlihatkan ujung mulut turun ke bawah membentuk huruf U. Perilaku ini adalah pertanda stres tingkat tinggi atau rasa tak nyaman. Ini adalah isyarat penting yang menunjukkan bahwa orang tersebut mengalami stres yang berat.

Di kelas, Saya mengatakan kepada para murid untuk mengatupkan rapat-rapat bibir mereka dan melihat ke sekeliling.



Gambar 74. Saat bibir seakan menghilang, stres dan kegundahan menjadi penyebabnya.

KOTAK 53: SAAT BUKAN HANYA BIBIR YANG DISEMBUNYIKAN

Saya mencari tanda bibir yang seakan menghilang dalam wawancara atau saat seseorang membuat pernyataan. Ini adalah isyarat yang dapat diandalkan dan biasanya muncul persis di saat pertanyaan sulit diajukan. Apabila Anda melihatnya, tidak berarti orang tersebut berbohong. Namun, hal itu mengindikasikan bahwa pertanyaan tersebut menjadi stimulus negatif dan mengganggu orang tersebut. Misalnya, seseorang mengatupkan bibirnya saat Saya bertanya kepadanya, "Apakah Anda menutupi sesuatu dari Saya?" Itu menunjukkan, ia memang menyembunyikan sesuatu. Ini cukup akurat bila ini adalah satu-satunya waktu di mana ia mengatupkan atau menekan bibirnya selama diskusi berlangsung. Ini adalah sinyal bahwa Saya tak perlu bertanya lebih lanjut kepada orang ini.

Saat Saya tunjukkan, mereka menyadari, mereka dapat membuat bibir mereka seakan menghilang, hanya berbentuk seperti garis lurus. Sebagian besar orang yang mencoba ini tak dapat memaksa ujung mulutnya untuk membentuk huruf U terbalik. Kenapa? Karena ini adalah respons *limbic* yang sulit untuk ditiru kecuali kita benar-benar merasa tertekan. Ingat, bagi beberapa orang, ujung mulut yang

tertarik ke bawah adalah perilaku normal dan bukan tanda stres. Namun untuk banyak orang, ini adalah tanda yang akurat tentang pikiran dan perasaan negatif.

Bibir 'Ikan'

Perhatikan individu yang memajukan bibirnya saat Anda atau orang lain bicara (lihat gambar 79). Perilaku ini biasanya berarti bahwa mereka tak setuju dengan apa yang dikatakan orang lain serta sedang memikirkan ide lain.



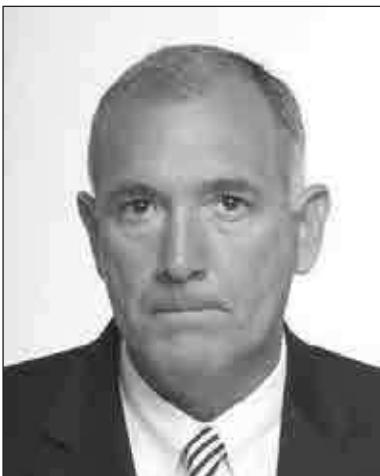
Gambar 75. Saat bibir penuh, orang ini merasa puas.



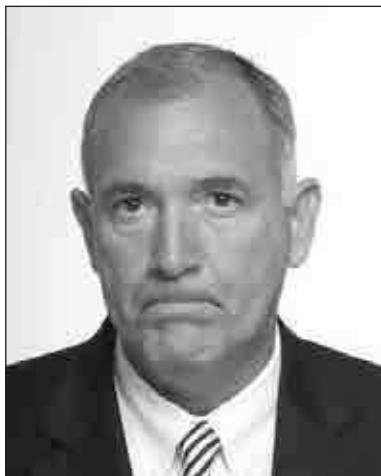
Gambar 76. Saat merasa stres, bibirnya akan mulai menghilang.

Dengan mengetahui informasi ini, hal tersebut sangat berharga dan membantu Anda untuk menentukan bagaimana membahas kasus Anda, merubah tawaran, atau mengarahkan perbincangan. Untuk memastikan bahwa 'bibir ikan' berarti ketidaksetujuan atau bahwa orang

tersebut mempertimbangkan cara pandang alternatif, Anda harus memonitor seluruh perbincangan untuk mengumpulkan informasi tambahan.



Gambar 77. Bibir yang terkatup rapat, merefleksikan stres atau kegundahan. Hal tersebut akan berlanjut ke titik di mana bibir seakan menghilang, seperti di dalam foto.



Gambar 78. Saat bibir seakan menghilang dan ujung mulut turun ke bawah, emosi serta kepercayaan diri berada di titik rendah, sementara rasa gugup serta stres meningkat.

Gerakan "bibir ikan" sering terlihat dalam argumen penutupan di ruang sidang. Saat jaksa berbicara, pihak lawan akan mengatupkan bibirnya seperti ikan karena tak setuju. Hakim juga melakukan ini saat mereka tak setuju dengan jaksa dalam persidangan. Saat mengulas kontrak, perhatikan gerakan 'bibir ikan' untuk membantu kita membaca kekhawatiran atau menentukan keputusan. Gerakan ini juga dapat terlihat dalam interrogasi polisi, terutama saat menghadapi tersangka dengan informasi yang salah.

Tersangka akan melakukan gerakan bibir ikan karena ia tahu penyidik memiliki fakta yang salah.

Dalam situasi bisnis, ‘bibir ikan’ terjadi setiap waktu dan harus dipertimbangkan sebagai cara yang efektif untuk mengumpulkan informasi tentang situasi. Misalnya, saat kontrak dibacakan, pihak yang tak setuju dengan poin atau kalimat tertentu akan membuat bibir ikan tepat pada saat kalimatnya dibacakan. Atau saat seseorang dipromosikan, Anda akan melihat bibir ikan saat nama seseorang yang tak terlalu dia suka dibacakan.



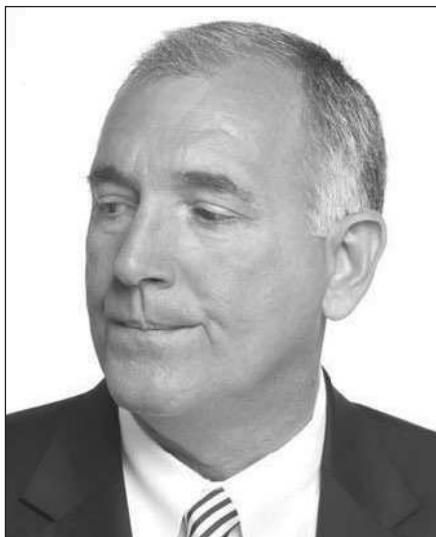
Gambar 79.

Kita membuat gerakan bibir ikan saat kita tak setuju dengan sesuatu atau seseorang, atau ketika kita memikirkan alternatif lain.

Tanda ini muncul dalam beragam latar serta situasi dan indikator yang dapat dipercaya tentang apa yang dipikirkan seseorang atau bila orang tersebut menolak apa yang dikatakan lawan bicaranya.

Seringai

Seringai, seperti mata yang berputar, adalah tanda rasa tak suka yang universal. Orang yang menyerangai merefleksikan rasa tak hormat, tak ada empati, atau rasa tak peduli. Saat kita menyerangai, otot *buccinator* yang terletak di bagian sisi wajah menarik ujung bibir ke arah telinga dan membuat lekukan di bibir. Ekspresi ini sangat jelas dan berarti bahkan bila hanya dilakukan sesaat (lihat gambar 80).



Gambar 80. Orang yang menyerangai menunjukkan rasa tak hormat atau menghina. Ia mengatakan, "Saya tak peduli pada pikiran Anda."

Seringai dapat mengindikasikan apa yang terjadi di pikiran seseorang (lihat kotak 54).

KOTAK 54: TAK ADA PERLUNYA MENYERINGAI

Di Universitas Washington, peneliti John Gottman memiliki banyak pengalaman dalam terapi dengan pasangan suami-istri. Dia mendapati, bila salah satu pihak atau kedua pihak menyerangai, ini adalah sinyal kuat untuk memprediksi kemungkinan mereka berpisah. Begitu rasa kecewa tertanam di diri mereka, seperti diindikasikan oleh seringai, hubungannya mengalami masalah atau bahkan di ujung tanduk. Saya mencatat selama penyidikan FBI, tersangka akan menyerangai bila ia merasa lebih tahu daripada si pewawancara, atau merasa bahwa pihak berwajib tak mengetahui seluruh kejadian. Dalam situasi mana pun, seringai adalah tanda jelas rasa tak hormat kepada orang lain.

Tampilan Lidah

Ada banyak tampilan lidah yang memberi kita informasi berharga tentang suasana hati dan pikiran seseorang. Saat kita stres, mulut kita kering sehingga biasanya kita akan membersahi bibir dengan lidah. Juga, saat merasa tak nyaman, kita cenderung menggosokkan lidah kita ke bibir untuk menenangkan diri. Kita juga mengeluarkan lidah (biasanya di sisi bibir) saat fokus pada tugas (misalnya saat pemain basket Michael Jordan melempar bola) atau

kita mengejek orang dengan menjulurkan lidah (seperti anak-anak).

Saat seseorang menunjukkan tanda mulut lain yang berhubungan dengan stres seperti menggigit bibir, menyentuh mulut, menjilat bibir, atau menggigit sesuatu, hal tersebut mempertegas keyakinan bahwa orang tersebut merasa tak aman (lihat gambar 81). Selain itu, apabila seseorang menyentuh atau membasahi bibirnya saat berpikir dan melakukannya selama beberapa saat, ini adalah tanda rasa tak aman.

Tindakan untuk menggigit bibir yang terjulur adalah bahasa tubuh yang digunakan saat seseorang merasa bahwa ia tertangkap basah melakukan sesuatu. Saya melihat perilaku ini di pasar loak di Amerika dan Rusia, di antara penjaja jalanan di Manhattan, di meja poker di Las vegas, dalam wawancara di FBI, dan pertemuan bisnis. Di tiap situasi, seseorang melakukan gerakan ini saat selesai melakukan transaksi (lihat gambar 82). Perilaku ini dilakukan secara tak sadar di akhir interaksi sosial dan memiliki banyak arti yang harus dilihat dalam konteks tertentu. Beberapa artinya, yaitu Saya tertangkap basah, Saya senang, Saya berhasil selamat, Saya telah melakukan kebodohan, atau Saya nakal.

Baru-baru saja, saat saya membaca beberapa catatan untuk buku ini, pelayan di kafetaria universitas menaruh sayur yang salah di piring salah seorang murid tepat di

depan Saya. Saat si murid mengingatkan kesalahannya, si pelayan menggigit lidah dan mengangkat bahunya sambil berkata, “Ooo, Saya melakukan kesalahan.”



Gambar 81. Gerakan untuk membasahi bibir dengan lidah adalah perilaku penenangan diri. Orang yang akan menjalani tes atau ujian biasanya melakukan ini.

Dalam diskusi bisnis atau percakapan sehari-hari, perilaku lidah ini biasanya dilakukan menjelang akhir dialog, saat seseorang merasa ia telah salah melakukan sesuatu dan pihak lainnya tak menyadari kesalahan itu. Apabila Anda melihat perilaku ini, tanyai diri Anda apa yang terlewati. Jangan-jangan Anda telah dibohongi atau dicurangi, atau seseorang telah melakukan kesalahan. Ini adalah waktu untuk menilai apakah orang tersebut dapat dipercaya atau tidak.

PERILAKU NONVERBAL WAJAH LAINNYA

Kening yang Berkerut

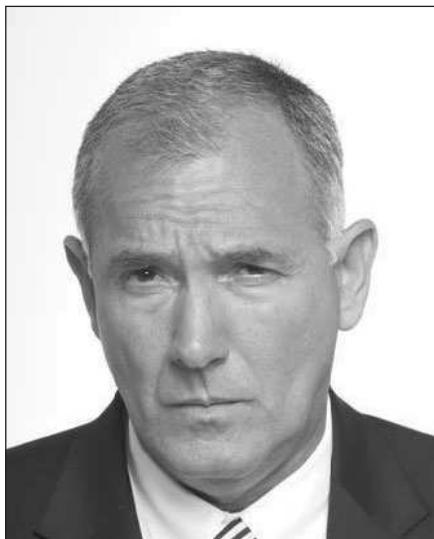
Kerutan di kening, biasanya dilakukan saat seseorang merasa resah, sedih, khawatir, atau marah, atau sedang ber-konsentrasi (lihat gambar 83). Kening yang berkerut perlu dipahami dalam konteks tertentu untuk menentukan arti sebenarnya. Misalnya, Saya melihat petugas kasir menutup laci kasirnya. Dia mengernyit saat menghitung jumlah uang. Anda dapat melihat intensitas dan konsentrasi dari ekspresinya, saat ia berusaha menghitung uang. Kerutan yang sama juga dilakukan oleh orang terkenal yang baru saja ditahan polisi dan tertangkap oleh kamera.



Gambar 82. Tindakan untuk menggigit bibir yang terjulur dilakukan saat seseorang tertangkap basah melakukan sesuatu yang dilarang, atau melakukan kesalahan yang tak diketahui oleh orang lain.

Kening yang berkerut terlihat bila seseorang berada di situasi yang tak menyenangkan namun tak dapat menyelamatkan diri.

Kebetulan sekali, kening yang berkerut ini adalah perilaku yang sangat kuno dan begitu umum hingga bahkan anjing pun mengenalinya saat dahi kita berkerut. Anjing juga dapat mengernyitkan dahinya saat resah, sedih, atau berkonsentrasi. Fakta menarik lainnya adalah, saat kita menjadi lebih tua dan lebih berpengalaman, kerutan di kening kita menjadi lebih dalam hingga menjadi kerutan yang permanen. Seperti garis senyum permanen yang tumbuh dari perilaku nonverbal positif sepanjang hidup yang bahagia, orang dengan kening yang berkerut kemungkinan besar memiliki kehidupan yang berat yang membuatnya mengernyitkan kening setiap saat.



Gambar 83. Kening yang berkerut adalah cara yang mudah untuk melihat tanda-tanda ketidaknyamanan atau kegugupan. Saat kita merasa senang dan puas, Anda tak akan menemukan kening yang mengernyit ini.

Lubang Hidung yang Mengembang

Seperti telah kita diskusikan sebelumnya, lubang hidung yang mengembang adalah sinyal bahwa orang tersebut tergoda hasratnya. Saat sepasang kekasih bercumbu, lubang hidung mereka mengembang sedikit karena rasa gembira. Mungkin secara tak sadar, mereka sedang menghirup aroma dorongan seksual yang dikenal sebagai *pheromone* (Givens, 2005, hal. 191-208). Lubang hidung yang mengembang adalah penunjuk niat seseorang, indikasi niat untuk melakukan sesuatu secara fisik, tak harus seksual. Hal tersebut dapat berupa apa saja, dari memanjat tebing hingga memindahkan rak buku yang berat. Saat orang bersiap melakukan kegiatan fisik, ia akan menghirup lebih banyak udara dan menyebabkan lubang hidungnya mengembang.

Sebagai petugas penegak hukum, saat Saya bertemu seseorang di jalan yang sedang melihat ke bawah sambil kakinya dalam posisi siap atau dengan hidung yang mengembang, Saya menduga bahwa kemungkinan besar ia sedang mempersiapkan diri untuk melakukan satu dari tiga hal: berargumen, berlari, atau berkelahi. Hidung yang mengembang adalah sesuatu yang harus selalu Anda perhatikan di antara orang yang berpotensi menyerang atau lari dari Anda. Ini adalah satu dari banyak perilaku mencurigakan yang harus kita ajarkan kepada anak kita

sehingga mereka akan lebih awas saat seseorang menjadi berbahaya, terutama di sekolah atau di taman bermain.

Menggigit Kuku dan Tanda-tanda Stres Lainnya

Apabila Anda melihat seseorang yang menggigit kuku saat menanti penentuan sebuah kontrak, Anda pasti menilainya tak percaya diri. Tindakan untuk menggigit kuku adalah indikasi stres, rasa tak aman, atau rasa tak nyaman. Saat Anda melihatnya dalam sesi tawar-menawar, bahkan bila hanya sesaat, Anda dapat mengasumsikan bahwa orang tersebut tidak yakin dengan dirinya atau berada di posisi yang lemah. Orang yang melakukan wawancara kerja atau pria muda yang menantikan kekasihnya tiba harus menghindari kebiasaan menggigit kuku, bukan hanya karena terlihat buruk, namun karena perilaku tersebut mengatakan, “Saya tak aman.” Kita menggigit kuku kita bukan untuk merapikan kuku, namun karena perilaku tersebut menenangkan kita.

Wajah yang Merona dan Memucat

Kadang tanpa sadar, situasi emosional menyebabkan wajah kita merona atau memucat. Untuk mengilustrasikan wajah merona di dalam kelas Saya, Saya menyuruh seorang murid berdiri di depan kelas dan Saya mendekatinya dari belakang hingga sangat dekat dengan lehernya. Biasanya, pelanggaran ruang pribadi ini cukup untuk menyebabkan

reaksi *limbic* dengan membuat wajah merona. Bagi beberapa orang, terutama individu dengan kulit berwarna terang, hal itu akan terlihat jelas. Orang juga merona saat tertangkap basah melakukan suatu kesalahan. Wajah yang merona juga terjadi saat seseorang menyukai orang lain namun tak ingin ketahuan. Remaja yang diam-diam menyukai seseorang akan merona wajahnya saat orang yang disukainya mendekat. Ini adalah respons *limbic* yang jujur dan mudah untuk dikenali.

Sebaliknya, wajah yang memucat terjadi saat kita terkejut. Saya melihat reaksi wajah yang memucat akibat kecelakaan lalu lintas atau di dalam sebuah wawancara di mana seseorang tiba-tiba ditunjukkan bukti kesalahannya. Wajah yang memucat terjadi karena sistem saraf secara tak sengaja membajak semua pembuluh darah di permukaan dan mengarahkan darah untuk memperbesar otot kita serta mempersiapkan diri untuk mendarikan diri atau menyerang. Saya mengetahui satu kejadian di mana seseorang sangat kaget karena akan ditahan sehingga tiba-tiba mukanya memucat dan mengalami serangan jantung yang fatal. Walau tanda ini hanya nampak di permukaan kulit, kita tak boleh mengabaikannya, karena merupakan indikasi tekanan tinggi dan terjadinya tergantung oleh situasi dan lingkungan.

Kecaman Melalui Ekspresi Wajah

Tanda atau isyarat mengecam di tiap negara bervariasi dan mencerminkan norma sosial di tiap-tiap budaya. Di Rusia, orang-orang memandangi Saya dengan wajah marah karena Saya berjalan di lorong museum seni sambil bersiul. Nampaknya, bersiul di dalam ruangan dilarang di Rusia. Di Montevideo, Saya dan grup Saya dipandangi oleh orang-orang yang melihat kami dengan mata tajam dan kemudian memalingkan wajahnya. Rupanya, grup kami berbicara terlalu keras dan guyongan kami tidak disukai oleh warga lokal. Di Amerika Serikat, karena negara kami sangat luas dan beragam, tiap warga lokal memiliki cara yang berbeda untuk menunjukkan rasa tak sukanya. Apa yang Anda saksikan di Midwest berbeda dari yang Anda lihat di New England atau New York.

Sebagian besar tampilan perilaku yang ditunjukkan di wajah adalah pesan-pesan yang pertama kali kita pelajari dari orangtua dan saudara kita. Mereka yang peduli dengan kita akan menunjukkan mimik wajah tertentu untuk memberi tahu bahwa kita telah melakukan kesalahan. Ayah Saya yang sangat kaku dan pendiam memiliki “ekspresi wajah” tertentu saat marah. Ia hanya perlu melihat ke kami dengan tajam dan tak perlu memarahi kami secara verbal. Ia hanya perlu menunjukkan pandangan tersebut, pandangan yang juga ditakuti oleh teman-teman Saya.

Sering kali, kita dapat memahami tanda kecaman, walaupun terkadang tak terlihat dengan jelas (lihat kotak 55). Kunci untuk mempelajari aturan tak tertulis di suatu negara atau wilayah adalah dengan mengenali isyarat kecaman, karena isyarat tersebut menunjukkan kapan kita telah melanggar sesuatu, kapan kita telah bersikap tak sopan. Namun, isyarat kecaman yang tak sesuai dan dilakukan sesukanya juga merupakan perilaku yang tak sopan. Salah satu isyarat nonverbal kecaman yang biasa dilakukan di Amerika adalah bola mata yang memutar. Ini adalah tanda rasa tak hormat dan tak boleh ditoleransi, terutama bila dilakukan oleh bawahan, staf, atau anak-anak.

Ekspresi wajah yang menunjukkan rasa tak suka atau rasa tak setuju sangat jujur dan merefleksikan apa yang sedang terjadi di otaknya. Rasa tak suka terlihat jelas di wajah karena ini adalah bagian dari anatomi kita yang terbiasa untuk menolak makanan yang tak disukai atau apa pun yang dapat membahayakan kita selama jutaan tahun. Walaupun tampilan wajah ini bervariasi dari ekspresi yang halus hingga yang terlihat jelas, namun saat mendengar informasi tak menyenangkan atau saat merasakan makanan tak enak, bagi otak, semua perasaan ini sama. “Saya tak suka ini, pergi dari Saya.” Walaupun rasa tak suka hanya terlihat sekilas, kita yakin dengan akurasi perilaku ini karena perilaku ini diatur oleh sistem otak *limbic* (lihat kotak 56).

KOTAK 55: GRAFIK PENJUALAN YANG MENURUN

Beberapa waktu yang lalu, seorang wanita yang merupakan tenaga penjualan dari pusat kebugaran di Florida mendekati Saya. Wanita tersebut sangat antusias mengajak Saya bergabung di pusat kebugarannya, mengatakan bahwa Saya hanya perlu menyisihkan uang sekitar Rp. 12.000 sehari selama satu tahun. Saat Saya mendengarkan, ia berbicara dengan lebih bersemangat, karena mungkin ia melihat saya tertarik. Namun saat Saya bertanya apakah pusat kebugaran tersebut memiliki kolam renang, ia berkata tidak, namun pusat kebugarannya memiliki banyak kelebihan lain. Saya kemudian jelaskan bahwa saat ini Saya membayar Rp. 240.000 per bulan untuk menjadi anggota pusat kebugaran yang memiliki kolam renang ukuran *olympic*. Saat Saya berbicara, ia melihat ke arah kakinya sambil menunjukkan rasa tak suka (hidung dan bibir sebelah kirinya tertarik ke atas) (lihat gambar 84). Perilaku tersebut terjadi sangat singkat, dan bila saja tampak lebih lama, mukanya terlihat sangat kusut. Bahasa tubuh mikro ini cukup untuk menunjukkan kepada Saya bahwa ia tak senang dengan apa yang Saya katakan. Dan setelah satu atau dua detik, ia mencari alasan untuk meninggalkan Saya dan mendekati orang lain. Target penjualan berakhir.

Ini bukan pertama atau pun terakhir kali Saya melihat perubahan perilaku ini. Bahkan, Saya sering melihatnya dalam sebuah negosiasi, saat penawaran dilakukan dan salah seorang peserta tiba-tiba menunjukkan gerakan yang menunjukkan rasa tak suka. Saat menolak makanan yang ditawarkan di Amerika Latin, mereka biasa menunjukkan ekspresi tak suka sambil menggelengkan kepalanya, tanpa mengucapkan sepatah kata pun. Menariknya, sesuatu yang terlihat tak sopan di sebuah negara adalah hal yang biasa di tempat lain. Cara yang baik adalah mempelajari terlebih dulu kebiasaan setempat, sehingga Anda tahu apa yang harus dilakukan dan apa yang diharapkan.

KOTAK 56: HINGGA RASA TAK SUKA MEMISAHKAN KITA

Seberapa akuratkah perilaku ini dalam menunjukkan pikiran dan niat di kepala kita? Saya berikan contoh pribadi. Saat Saya mengunjungi seorang teman dan tunangannya, ia bercerita tentang pernikahan yang akan dilaksanakan sebentar lagi dan rencana bulan madunya. Tanpa sepengetahuannya, Saya melihat pasangan wanitanya membuat ekspresi tak suka saat ia mengucapkan kalimat

“pernikahan”. Perilaku yang aneh, karena Saya kira topik pernikahan harusnya menjadi topik yang menggugah kegembiraan mereka. Berbulan-bulan kemudian, teman Saya mengatakan bahwa kekasihnya membatalkan pernikahan. Saya melihat, melalui satu isyarat tubuh, otaknya telah menunjukkan perasaan sebenarnya. Rencana pernikahan telah membuatnya takut.



Gambar 84. Kita mengerutkan hidung kita untuk menunjukkan rasa tak suka. Ini pertanda yang akurat namun tak dikenali. Di beberapa kelompok budaya, hal ini sangat jelas.

GERAKAN WAJAH YANG MELAWAN GAYA TARIK BUMI

Ungkapan lama “dagu ke bawah” adalah ucapan yang ditujukan pada seseorang yang mengalami masalah (lihat gambar 85 dan 86). Ungkapan ini secara akurat menun-

rukkan respons *limbic* kita di situasi yang sulit. Seseorang yang dagunya menunduk ke bawah terlihat sebagai seseorang yang tak memiliki kepercayaan diri dan mengalami perasaan negatif, sedangkan orang dengan dagu ke atas terlihat sebagai seseorang yang memiliki kerangka berpikir yang positif.

Apa yang berlaku untuk dagu juga berlaku bagi hidung. Hidung yang mengkerut ke atas adalah isyarat nonverbal yang menunjukkan kepercayaan diri tinggi, sedangkan posisi hidung ke bawah menunjukkan kepercayaan diri rendah. Saat seseorang merasa stres atau sedih, dagu (dan hidung, karena pasti bersamaan) cenderung mengarah ke bawah. Tindakan untuk menyembunyikan dagu adalah cara menciptakan jarak yang akurat untuk melihat sentimen negatif.

Khususnya di Eropa, Anda akan sering melihat orang yang menaikkan hidung ke atas saat melihat orang dari kelas yang lebih rendah atau saat mencerca seseorang. Suatu saat, Saya menonton saluran televisi Prancis dan melihat bagaimana seorang politisi, saat diajukan sebuah pertanyaan yang dianggapnya ‘di bawah’nya, hanya menaikkan hidungnya, melihat ke bawah ke arah reporter, dan menjawab, “Tidak, Saya tidak akan menjawab pertanyaan Anda.”



Gambar 85. Saat kepercayaan diri kita rendah atau kita merasa khawatir, dagu akan menunduk sehingga memaksa hidung mengarah ke bawah.



Gambar 86.
Saat kita merasa positif, dagu 'keluar' dan hidung kita terangkat tinggi. Keduanya merupakan tanda rasa nyaman dan kepercayaan diri yang tinggi.

Hidung merefleksikan status dan penghinaan pada si reporter. Charles de Gaulle, individu yang cukup rumit, yang akhirnya menjadi Presiden Prancis, dikenal sering melakukan gaya ini.

Aturan Umum Mengenali Beberapa Isyarat yang Muncul Bersamaan

Kadang, kita tidak mengatakan apa yang sedang kita pikirkan, namun wajah mencerminkannya. Sebagai contoh, orang yang berulang kali melihat jam tangannya atau pintu keluar terdekat mengatakan kepada Anda bahwa ia terlambat, punya janji, atau harus pergi ke suatu tempat. Ekspresi ini menunjukkan niat seseorang.

Di waktu lain, kita mengatakan A namun sebenarnya meyakini B. Hal ini mengingatkan kita pada aturan umum saat menafsirkan emosi atau kata-kata dengan melihat ekspresi wajah. Saat harus menghadapi isyarat wajah yang bercampur aduk (isyarat rasa senang yang muncul bersama rasa resah atau perilaku yang menunjukkan rasa tak suka bersamaan dengan rasa suka), atau bila pesan verbal dan nonverbal tak selalu selaras, maka berpeganganlah pada emosi negatif sebagai tampilan yang lebih jujur. Sentimen negatif biasanya lebih akurat dan jujur dalam menunjukkan emosi serta perasaan seseorang. Misalnya, bila seseorang mengatakan, “Saya senang bertemu Anda,” namun rahangnya kaku, maka pernyataannya palsu. Ketegangan di bagian wajah menunjukkan emosi seseorang yang sebenarnya. Kenapa berpegangan pada emosi negatif? Karena reaksi kita yang lebih dahulu muncul saat berada di situasi yang tak menyenangkan biasanya adalah reaksi yang paling akurat. Orang mungkin hanya melihat reaksi kita yang jujur hanya sesaat saja, karena kita langsung menutupinya dengan perilaku yang lebih diterima secara sosial. Maka saat dihadapkan dengan keduanya, analisislah emosi pertama yang terlihat, terutama bila itu adalah emosi negatif.

PESAN PENUTUP TENTANG WAJAH

Karena wajah dapat menyampaikan ekspresi yang berbeda-beda dan karena kita diajarkan untuk menutupi tampilan wajah kita sejak kecil, apa pun yang Anda lihat di wajah harus dibandingkan dengan isyarat nonverbal bagian tubuh lainnya. Selain itu, karena isyarat wajah sangat kompleks, mungkin sulit untuk menafsirkan apakah seseorang merasa nyaman atau tidak. Apabila Anda bingung dengan arti ekspresi wajah, coba tiru dan cermati apa yang Anda rasakan. Trik ini akan membantu Anda memahami apa yang baru saja Anda saksikan. Wajah dapat menunjukkan berbagai informasi namun juga dapat disalahartikan. Anda harus melihat kumpulan perilaku sambil terus-menerus mengevaluasi perilaku dalam konteks tertentu, dan catat apakah ekspresi wajahnya selaras atau bertentangan dengan bagian tubuh lainnya. Hanya dengan melakukan semua observasi ini, Anda dapat memastikan penilaian Anda tentang emosi dan niat seseorang.

*



MENDETEKSI KEBOHONGAN

Lanjutkan dengan Hati-hati!

Di dalam buku, kita telah mengenal banyak contoh perilaku nonverbal, isyarat tubuh yang dapat kita gunakan untuk mengenali perasaan, pikiran, dan niat seseorang dengan lebih baik. Pada tahapan ini, Saya harap Anda yakin bahwa dengan menggunakan isyarat nonverbal ini, Anda dapat menilai apa yang setiap tubuh katakan, dalam situasi apa pun. Namun, ada satu tipe perilaku manusia yang sulit untuk dibaca, yaitu ketidakjujuran.

Anda mungkin mengira bahwa sebagai agen FBI yang kerap disebut sebagai detektor kebohongan manusia, Saya dapat mengenali ketidakjujuran dengan relatif mudah, dan bahkan mengajari Anda untuk menjadi mesin pendekripsi kebohongan dalam waktu singkat. Faktanya, kita sangat sulit mendekripsi kebohongan, bahkan jauh lebih sulit dari membaca perilaku manusia dengan akurat.

Justru berdasarkan pengalaman Saya sebagai agen FBI yang terlibat dalam analisis perilaku dan menghabiskan seluruh karier Saya untuk mencoba mendeteksi kebohongan, Saya dapat mengenali dan memahami kesulitan untuk mengetahui kebohongan secara akurat. Juga karena alasan itulah Saya memilih untuk mendedikasikan satu bab tentang penilaian realistik dan aplikasi perilaku nonverbal untuk mendeteksi kebohongan. Banyak buku yang telah menulis subjek ini dan membuatnya seakan-akan ini adalah hal yang mudah dilakukan, bahkan oleh seorang amatir. Saya yakinkan Anda, ini tidak mudah!

Saya yakin, ini adalah kali pertama seorang perwira penegak hukum dengan spesialisasi kontra-intelijen yang memiliki latar belakang kuat di bidangnya dan masih mengajar di komunitas intelijen memberikan peringatan ini: sebagian besar orang tak mahir mendeteksi kebohongan. Kenapa Saya mengatakan ini? Karena selama bertahun-tahun, Saya telah melihat sangat banyak penyidik yang menyalahartikan perilaku nonverbal. Ini menyebabkan orang yang tak bersalah menjadi ‘tersangka’ atau merasa tak nyaman. Saya juga sudah melihat pengamat amatir dan profesional membuat klaim yang berlebihan serta menghancurkan hidup orang. Terlalu banyak orang dipenjara karena penyidik menyalahartikan respons terhadap stres sebagai pertanda kebohongan. Koran diisi dengan cerita menyeramkan, termasuk salah satunya tentang pengun-

jung Central Park yang dipaksa mengakui kesalahan yang tak diperbuatnya karena penyidik salah membaca tanda nonverbal stres sebagai tanda kebohongan (Kassin, 2004, hal. 172-194; Kassin, 2006, hal. 207-227). Saya harap, pembaca buku ini akan memiliki gambaran yang sebenarnya dan realistik terkait apa yang bisa dan tak bisa dicapai dari pendekatan nonverbal untuk mendeteksi ketidakjujuran. Dan dengan memiliki pengetahuan ini, kita akan mengambil pendekatan yang lebih masuk akal serta lebih hati-hati saat menentukan apakah seseorang jujur atau berbohong.

KEBOHONGAN: TOPIK YANG LAYAK DIPELAJARI

Kita semua memiliki andil dalam sebuah kebenaran. Kehidupan sosial kita berjalan dengan asumsi bahwa setiap orang memegang kata-katanya atau kebenaran berdiri tegak di atas kebohongan. Secara garis besar, ya benar. Namun apabila tidak, maka hubungan antarpribadinya tidak akan berlangsung lama, perdagangan akan berakhir, serta kepercayaan antara orangtua dan anak-anak akan hancur. Semua orang bersandar pada kejujuran, karena kita dan masyarakat akan menderita tanpa kejujuran. Saat Adolf Hitler berbohong pada Neville Chamberlain, tak ada kedamaian dalam hidup kita, dan lebih dari 50 juta orang membayar kebohongan tersebut dengan hidup

mereka. Saat Richard Nixon berbohong pada rakyat, kebohongannya menghancurkan rasa hormat pada lembaga kepresidenan. Saat eksekutif Enron berbohong pada pegawainya, ribuan hidup manusia hancur dalam semalam. Kita bersandar pada pemerintah dan institusi perdagangan untuk bersikap jujur. Kita memerlukan dan mengharapkan teman dan keluarga kita untuk bersikap jujur. Kejujuran penting dalam semua hubungan personal, profesional, dan kemasyarakatan.

Kita beruntung karena hampir setiap saat orang jujur. Dan, kebohongan yang kita dengar dalam kehidupan sehari-hari adalah kebohongan “putih”, yang dilakukan untuk melindungi kita dari jawaban yang mungkin tak ingin kita dengar, seperti “Apakah Saya terlihat gemuk dengan pakaian ini?” Tentunya, saat berurusan dengan masalah serius, kita harus menilai dan menentukan sendiri kebenaran dari hal yang diberitahukan kepada kita. Tentu tidak mudah untuk melakukan itu. Selama ribuan tahun, orang telah menggunakan beragam cara dan teknik untuk mendeteksi kebohongan, seperti menaruh pisau panas di lidah orang. Bahkan hari ini, beberapa organisasi menggunakan sampel tulisan tangan, analisis suara orang yang sedang stres, atau alat pendekripsi untuk mengetahui kebohongan. Hasil dari semua metode ini dipertanyakan. Tak ada cara, mesin, tes, orang yang 100 persen akurat untuk mengungkap tipuan. Bahkan alat deteksi kebohongan

hanya 60-80 persen akurat, tergantung pada operator alat itu (Ford, 1996, hal. 230-232; Cumming, 2007).

Mencari Pembohong

Kenyataannya, sangat sulit untuk mengidentifikasi kebohongan. Sejumlah studi yang dimulai di tahun 1980 menunjukkan bahwa sebagian besar dari kita, terutama hakim, jaksa, petugas klinis, polisi, agen FBI, politikus, guru, ibu, ayah, dan pasangan, hanya memiliki 50 persen kemungkinan benar (Ford, 1996, hal. 217, Ekman, 1991, hal. 162). Hal ini mengganggu namun benar. Sebagian besar orang, termasuk tenaga profesional, tak lebih dari menduga-duga (Ekman & O'Sullivan, 1991, hal. 913-920). Bahkan mereka yang benar-benar diberi kemampuan untuk mendeteksi kebohongan (mungkin kurang dari 1 persen populasi) jarang membuat penilaian yang benar lebih dari 60 persen. Pertimbangkan dewan juri yang harus menentukan kejujuran atau kebohongan, bersalah atau tidak, berdasarkan apa yang mereka anggap sebagai perilaku ketidakjujuran. Sayangnya, perilaku yang dianggap sebagai kebohongan, biasanya adalah manifestasi stres, bukan ketidakjujuran (Ekman, 1991, hal. 187-188). Itulah mengapa Saya hidup dengan moto yang diajarkan kepada Saya bahwa tak ada satu perilaku pun yang dapat mengindikasikan kebohongan (Ekman, 1991, hal. 162-189).

Ini bukan berarti bahwa kita harus melupakan upaya kita mempelajari kebohongan dan mengamati perilaku yang dalam konteks tertentu menunjukkan kebohongan. Saran Saya, tetapkan tujuan yang realistik: dapat membaca perilaku nonverbal dengan jelas dan mahir, serta biarkan tubuh manusia mengungkapkan kepada Anda apa yang mereka pikirkan, rasakan, atau niatkan. Ini adalah tujuan yang lebih masuk akal yang tak hanya membantu Anda mengerti orang lain dengan lebih efektif karena berbohong bukan satu-satunya perilaku yang layak dideteksi! Namun, perilaku nonverbal juga bisa memberi Anda tanda-tanda adanya kebohongan.

Apa yang Membuat Kebohongan Sulit Untuk Dideteksi?

Apabila Anda berpikir mengapa sulit untuk mengenali kebohongan, ingat pepatah “Latihan menciptakan kesempurnaan”. Kita belajar untuk berbohong dari usia yang sangat muda, dan kita kerap melakukannya sehingga kita menjadi sangat berbakat mengungkapkan kebohongan dengan meyakinkan. Untuk mengilustrasikannya, bayangkan seberapa sering Anda mendengar orang mengatakan, “Bilang ke mereka kalau kami tidak ada di rumah” atau “Senyumlah yang manis” atau “Jangan bilang ke ayahmu apa yang baru saja terjadi atau kita akan terkena masalah.” Karena kita adalah makhluk sosial, kita tak hanya berbohong untuk keuntungan kita, namun kita berbohong untuk

kebaikan orang lain (Vrij, 2003, hal. 3-11). Berbohong dapat dijadikan cara guna menghindari keharusan untuk memberikan penjelasan panjang, menghindari hukuman, mendapatkan gelar doktor palsu, atau melakukan kebaikan. Bahkan kosmetik kita dan bantalan bahu membantu kita untuk berbohong. Intinya, berbohong adalah “alat untuk mempertahankan kelangsungan hidup” (St-Yves, 2007).

PENDEKATAN BARU UNTUK MENGENALI KEBOHONGAN

Di tahun terakhir saya di FBI, Saya memberikan hasil riset dan temuan Saya tentang kebohongan, termasuk analisis literatur selama 40 tahun. Hasilnya, tulisan Saya dipublikasikan oleh FBI dengan judul *A Four-Domain Model of Detecting Deception: An Alternative Paradigm for Interviewing* (Navarro, 2003, hal. 19-24). Artikel ini menawarkan model baru untuk mengidentifikasi ketidakjujuran berdasarkan konsep respons *limbic* dan tampilan rasa nyaman dan tak nyaman. Secara sederhana, Saya menyarankan, saat kita memberitahukan kebenaran dan tak ada keragu-raguan, kita akan lebih nyaman daripada saat kita berbohong atau khawatir tertangkap basah karena kita mengetahui fakta yang sebenarnya. Model ini juga menunjukkan bagaimana kita akan cenderung menunjuk-

kan perilaku empati saat kita nyaman dan jujur, karena saat kita tak nyaman, kita tak menunjukkan empati.

Model ini digunakan di seluruh dunia. Walaupun tujuannya adalah untuk melatih para penegak hukum mendeteksi tipuan dalam penyidikan kriminal, model ini dapat diterapkan dalam tipe interaksi antarmanusia yang menganggap perbedaan antar ketidakjujuran dan kejujuran itu penting. Seperti yang akan Saya sampaikan kepada Anda di sini, Anda akan disiapkan untuk memahaminya karena Anda sudah memiliki pengetahuan dasar.

Peran Penting dari Pertimbangan Rasa Nyaman atau Tak Nyaman dalam Mendeteksi Kebohongan

Orang yang berbohong atau bersalah dan menyimpan rahasia akan sulit merasakan kenyamanan, dan tanda-tanda ketegangan serta stres akan mudah dikenali. Upaya untuk menutupi rasa bersalah atau kebohongan memberi tekanan kognitif yang berat, terutama saat ia berusaha mengarang jawaban atas pertanyaan sederhana (DePaulo et al., 1985, hal. 323-370).

Bila seseorang merasa nyaman berbicara dengan kita, maka kita lebih mudah untuk mendeteksi tanda nonverbal yang menunjukkan ketidaknyamanan akibat menutupi kebohongan. Tujuan Anda adalah membangun rasa nyaman di tahap awal interaksi atau tahap awal membangun hubungan. Hal ini akan membantu Anda membangun dasar

perilaku seseorang, pada tahap di mana seseorang tidak merasa terancam.

Membangun Zona Nyaman untuk Mendeteksi Kebohongan

Saat berusaha mendeteksi kebohongan, Anda harus menyadari dampak dari perilaku Anda pada perilaku tersangka (pembohong) dan menyadari bagaimana perilaku Anda akan memengaruhi perilaku orang lain (Ekman, 1991, hal. 170-173). Bagaimana Anda mengajukan pertanyaan yang bersifat menuduh, bagaimana Anda duduk terlalu dekat, dan bagaimana Anda memandang orang tersebut dengan curiga, itu semua akan membantu atau mengganggu level kenyamanan mereka. Kita semua tahu, bila Anda melanggar ruang pribadi, atau bertindak penuh curiga, atau melihat orang dengan cara yang salah, atau bertanya dengan nada menuduh, hal tersebut akan memengaruhi jalannya wawancara. Yang pertama-tama harus dilakukan adalah mengungkap kebohongan, bukan mengidentifikasi kebohongan. Ini terkait dengan bagaimana Anda mengamati dan bertanya pada orang lain untuk mendeteksi kebohongan. Maka, yang penting adalah mengumpulkan data intelijen nonverbal. Semakin banyak Anda melihat sejumlah perilaku, semakin banyak yang akan Anda dapatkan dalam pengamatan, dan semakin besar pula kesempatan Anda untuk menilai apakah orang tersebut berkata jujur atau tidak.

Bahkan bila Anda mencari tanda-tanda kebohongan dengan aktif dalam sebuah diskusi atau wawancara, Anda harus sebisa mungkin bertindak netral, tidak terlihat curiga. Ingat, pada saat Anda terlihat curiga, Anda akan memengaruhi respons orang tersebut pada Anda. Apabila Anda berkata, “Anda berbohong” atau “Saya rasa Anda tidak berkata jujur”, atau bahkan memandangnya dengan curiga, Anda akan memengaruhi perilaku orang tersebut (Vrij, 2003, hal. 67). Cara terbaik untuk melanjutkan wawancara adalah dengan menanyakan detail cerita, seperti “Saya tidak mengerti” atau “Dapatkan Anda menjelaskan bagaimana kejadianya lagi?” Terkadang, hanya dengan meminta orang tersebut memperjelas pernyataannya, hal itu akan memberi Anda cukup informasi untuk membedakan tipuan dari kejujuran. Apakah Anda berusaha untuk memastikan kebenaran ucapan seseorang dalam wawancara kerja, penyidikan pencurian di tempat kerja, diskusi serius terkait keuangan, atau pembuktian bahwa pasangan Anda selingkuh, Anda harus tetap tenang. Cobalah untuk tetap tenang saat Anda mengajukan pertanyaan, jangan bertindak penuh curiga, tampil nyaman, dan tak menuduh. Dengan cara itu, orang yang berbicara dengan Anda akan bersedia memberikan informasi.

Menentukan Tanda-tanda Nyamanan

Rasa nyaman terlihat secara jelas saat berbincang dengan keluarga dan teman. Kita dapat melihat ketika orang menikmati saat-saat kebersamaan dan merasa nyaman dengan keberadaan kita. Saat duduk di meja, orang yang merasa nyaman dengan lawan bicaranya akan menggeser benda ke sisi sehingga tak ada yang menghalangi pandangan mereka. Seiring dengan waktu, mereka akan saling mendekat sehingga mereka tak harus berbicara terlalu keras. Individu yang merasa nyaman akan mengekspos bagian torso dan bagian dalam lengan serta kaki mereka. Saat berada bersama orang asing, rasa nyaman lebih sulit untuk dicapai, terutama dalam situasi yang menegangkan seperti wawancara formal. Itulah mengapa penting bagi Anda untuk melakukan yang terbaik guna menciptakan suasana nyaman dari awal interaksi Anda dengan seorang individu.

Saat kita merasa nyaman, perilaku nonverbal kita harus selaras. Ritme bernapas dua orang yang nyaman akan lebih serupa, begitu juga intonasi dan tekanan suara serta sikap umum. Bayangkan sepasang kekasih yang duduk dengan nyaman sambil saling mendekatkan diri di sebuah kafe. Apabila tubuh seseorang maju, lainnya akan mengikuti, fenomena ini dikenal sebagai *isopraxism*. Apabila seseorang berdiri saat berbicara dengan kita, bersandar ke sisi dengan tangan di dalam kantong dan kaki terlipat, kemungkinan besar kita akan melakukan hal yang

sama (lihat gambar 87). Dengan meniru perilaku orang lain, secara tak sadar kita mengatakan, “Saya nyaman dengan Anda.”



Gambar 87. Ini adalah contoh isopraxis: kedua orang meniru gerakan lawan bicaranya dan saling mencondongkan tubuh ke arah teman bicaranya, sebagai tanda rasa nyaman.

Dalam sebuah situasi wawancara atau situasi di mana topik yang sulit sedang didiskusikan, intonasi masing-masing pihak harus meniru pihak yang lain untuk menciptakan keselarasan (Cialdini, 1993, hal. 167-207). Apabila

harmoni tak tercipta di antara orang yang terlibat, keselarasan ini akan hilang dan tak terlihat. Sekelompok orang dapat duduk dengan cara yang berbeda, berbicara dengan cara atau intonasi yang berbeda, atau setidaknya ekspresi mereka akan terlihat kaku, bahkan sangat berbeda. Tak adanya keselarasan menjadi pembatas komunikasi yang efektif dan halangan yang serius untuk menciptakan wawancara serta diskusi yang sukses.

Apabila Anda merasa relaks serta tenang dalam sebuah perbincangan dan wawancara, sedangkan orang lain berkali-kali melihat ke jamnya atau duduk dengan tegang atau hanya sedikit bergerak, hal ini menunjukkan bahwa ia tak merasa nyaman, walaupun bagi orang awam tak ada yang terlihat aneh (Knapp & Hall, 2002, hal. 321; Schafer & Navarro, 2004, hal. 66). Apabila seseorang berusaha mengganggu jalannya perbincangan atau berkali-kali berusaha mengakhiri perbincangan, ini juga merupakan tanda rasa tak nyaman.

Tampilan rasa nyaman terlihat lebih jelas pada orang yang berbicara jujur karena tak ada rasa stres dan tak ada kebenaran yang harus ditutupi serta akan membuat mereka merasa tak nyaman (Ekman, 1991, hal. 185). Maka, Anda harus melihat tanda-tanda rasa tak nyaman untuk menilai kemungkinan adanya kebohongan.

Isyarat Rasa Tak Nyaman Dalam Sebuah Interaksi

Kita menunjukkan rasa tak nyaman saat kita tak menyukai apa yang terjadi pada kita, saat kita tak menyukai apa yang kita lihat atau dengar, atau saat kita ter dorong untuk membicarakan hal-hal yang menurut kita lebih baik ditutupi. Pertama-tama, kita menunjukkan rasa tak nyaman secara psikologis karena merespons sinyal otak *limbic*. Detak jantung kita menjadi lebih cepat, rambut kita ‘berdiri’, kita berkeringat lebih banyak, dan kita bernapas lebih cepat. Di luar respons psikologis, yang otomatis dan tidak membutuhkan pikiran, tubuh kita memanifestasikan rasa tak nyaman secara nonverbal. Kita cenderung menggerakkan tubuh kita saat berusaha memblokir atau menciptakan jarak. Kita mengatur diri kita, menari dengan kaki, menggigit kuku, memutar-mutarkan pinggul, atau menghentak-hentakkan jari saat kita takut, gugup, atau tak nyaman (de Becker, 1997, hal. 133). Kita semua pernah melihat perilaku tak nyaman, baik dalam wawancara kerja, saat pacaran, maupun saat ditanyai perihal masalah serius di tempat kerja atau rumah. Ingat, perilaku ini tidak secara otomatis mengindikasikan kebohongan. Namun, mereka mengindikasikan bahwa seseorang merasa tak nyaman dengan situasi saat ini karena berbagai alasan.

Apabila Anda berusaha mengamati rasa tak nyaman sebagai indikasi adanya kebohongan, keadaan yang terbaik adalah tempat yang tak ada benda sama sekali (seperti

perabot, meja, bangku, atau kursi) di antara Anda dan orang yang Anda amati atau wawancarai. Karena kita mencatat bahwa tungkai bawah lebih jujur, maka bila seseorang berada di belakang meja, cobalah untuk memindahkannya. Atau, pindahkan benda apa pun yang akan menghalangi sebagian besar permukaan tubuh (hampir 80 persen) yang harus diamati. Bahkan, perhatikan pembohong yang menggunakan pembatas atau benda (seperti bantal, gelas minum, atau, kursi) untuk membentuk pembatas antara Anda dan mereka (lihat kotak 57). Penggunaan benda menjadi tanda bahwa individu tersebut ingin menciptakan jarak, memisahkan diri, dan menutupi sebagian tubuhnya, karena ia ingin menutupi sesuatu. Itu adalah pertanda yang sama dengan merasa tak nyaman atau berbohong.

Kebetulan sekali, saat melakukan wawancara atau dalam perbincangan di mana Anda ingin memastikan kebenaran pernyataan seseorang, Anda akan mendapatkan lebih banyak informasi nonverbal bila Anda berdiri. Anda dapat menangkap banyak perilaku yang tak terlihat dibandingkan kalau percakapan dilakukan sambil duduk. Namun bila berdiri untuk waktu yang lama terlihat aneh dalam latar tertentu, seperti dalam wawancara kerja, masih ada kesempatan untuk mengamati perilaku sambil berdiri, seperti saat mereka memberi salam atau berbicara sambil menunggu meja untuk makan siang.

Saat kita merasa tak nyaman dengan orang di sekitar kita, kita akan menjauhkan diri dari mereka. Hal ini terlihat jelas bila seseorang ingin membohongi kita. Bahkan saat duduk berdampingan, kita akan mencondongkan tubuh menjauh dari orang yang tidak membuat kita merasa nyaman, memindahkan torso dan kaki kita menjauh dari lawan bicara kita atau mengarahkan torso dan kaki kita ke pintu. Perilaku seperti ini dapat terjadi karena hubungan yang menakutkan atau tak baik antara kedua belah pihak atau karena topik yang dibicarakan.

KOTAK 57: MEMBANGUN DINDING

Dalam peran Saya di FBI beberapa tahun yang lalu, Saya melakukan wawancara gabungan dengan rekan dari agen penegak hukum. Dalam wawancara, pria yang kami wawancarai merasa tak nyaman dan berlaku sangat tak jujur. Secara perlahan, ia membangun pembatas di depan dirinya dengan menggunakan kaleng soda, tempat pensil, dan berbagai dokumen yang ada di atas meja pewawancara. Ia bahkan menaruh tas ranselnya di meja di antara ia dan pewawancara. Ia membangun pembatas dengan sangat perlahan sehingga kami tak menyadarinya hingga kami melihat rekaman video. Perilaku nonverbal ini terjadi karena subjek kami berusaha mencari rasa nyaman dengan

bersembunyi di belakang ‘tembok’ benda-benda. Dalam wawancara tersebut, kami hanya mendapatkan sedikit informasi, dan ia berbohong hampir di sepanjang waktu wawancara.

Isyarat lain yang menunjukkan rasa tak nyaman dapat terlihat dengan jelas saat orang mengalami perbincangan yang sulit. Mereka akan menggosok-gosok kening di dekat area pelipis, menekan-nekan wajah, menggosok bagian leher, atau mengusap-usap bagian belakang kepala dengan tangan. Orang akan menunjukkan rasa tak sukanya dengan memutar mata yang menandakan rasa tak hormat, bersolek, atau berhenti berbicara kepada orang yang mengajukan pertanyaan. Mereka juga menunjukkan rasa tak suka dengan memberikan jawaban pendek, kejam, atau bahkan menunjukkan gerakan mikro yang menunjukkan konotasi tak sopan seperti memberikan isyarat jari dengan mengangkat jari tengah (Ekman, 1991, hal. 101-103). Bayangkan seorang remaja pemarah yang sedang ditanyai ibunya yang mencurigai ia telah mencuri sebuah baju hangat mahal dari sebuah pusat perbelanjaan. Bayangkan pula semua gerakan untuk melindungi diri dan perilaku yang menunjukkan rasa tak nyaman yang ia ditunjukkan.

Saat memberikan pernyataan palsu, pembohong jarang membangun kontak fisik dengan Anda. Saya mengalaminya dengan informan yang memberikan informasi untuk

imbalan uang. Biasanya, orang yang jujur melakukan sentuhan untuk memberikan penekanan, sementara orang yang tidak jujur membangun jarak untuk membantu mengurangi tingkat kegugupan yang dirasakan. Pengurangan frekuensi sentuhan yang dilakukan oleh orang yang melakukan perbincangan, terutama saat mendengarkan atau menjawab pertanyaan penting, mungkin sekali menjadi indikasi kebohongan (Lieberman, 1998, hal. 24). Apabila memungkinkan dan sesuai dengan situasinya, duduklah di dekat orang yang Anda cintai saat menanyai ia hal yang serius, atau bahkan memegang tangan anak Anda saat mendiskusikan masalah serius. Dengan cara ini, Anda akan lebih mudah melihat perubahan intensitas sentuhan selama perbincangan.

Tak adanya sentuhan mengindikasikan secara tidak langsung bahwa seseorang telah berbohong. Tetapi, kontak fisik jelas lebih tepat dan diharapkan dalam hubungan antarpribadi kita dibandingkan dengan orang lain. Jelas sekali bahwa kurangnya sentuhan menunjukkan bahwa orang tersebut tak menyukai Anda, karena kita juga tidak menyentuh orang yang tidak kita hormati atau orang yang tidak kita sukai. Intinya, saat kita menilai sebuah hubungan, kita perlu melihat arti dari perilaku untuk membuat jarak. Saat mencari tanda-tanda rasa nyaman atau tak nyaman di wajah, carilah perilaku mikro seperti muka yang meringis atau rasa tak suka (Ekman, 1991, hal.

158-169). Selain itu, perhatikan mulut yang bergetar atau berkomat-kamit akibat rasa tak nyaman dalam sesi diskusi yang serius. Ekspresi wajah yang bertahan lama tidaklah normal, baik itu berupa senyuman, kerutan, maupun ekspresi kaget. Perilaku yang dibuat-buat dalam perbincangan atau wawancara ditujukan untuk memengaruhi opini dan biasanya tak terlalu otentik.

Saat kita tak menyukai sesuatu yang kita dengar, apakah sebuah pertanyaan atau jawaban, kita sering menutup mata untuk memblokir apa yang baru saja kita dengar. Berbagai mekanisme untuk memblokir mata sama dengan melipat tangan kencang-kencang di depan dada atau menjauh dari orang yang tidak kita sukai. Perilaku ini dilakukan di bawah sadar dan sering terjadi, terutama dalam wawancara formal, dan biasanya terkait topik tertentu. Mata yang berkedip-kedip juga dilakukan saat ada hal tertentu yang menyebabkan kita sedih (Navarro & Schafer, 2001, hal. 10).

Semua manifestasi gerakan mata adalah isyarat kuat untuk menunjukkan bagaimana informasi direkam atau bahwa pertanyaan membuat si subjek merasa terganggu. Namun, hal ini tidak langsung bisa menjadi indikasi kebohongan. Kontak mata yang sedikit atau tak ada kontak mata tidak otomatis merupakan indikasi kebohongan (Vrij, 2003, hal. 38-39). Alasannya sudah Saya jelaskan di bab sebelumnya.

Ingat, para pelaku tindak kriminal melakukan kontak mata lebih banyak dibandingkan individu lainnya, dan mereka biasanya mengunci tatapan mata dengan Anda. Riset menunjukkan bahwa psikopat, penipu, dan pembohong biasanya meningkatkan intensitas kontak mata saat berbohong (Ekman, 1991, hal. 141-142). Mungkin, peningkatan intensitas kontak mata dilakukan dengan sadar karena biasanya diyakini bahwa orang yang menatap lawan bicaranya merupakan tanda kejujuran.

Hati-hati dengan perbedaan persepsi tentang kontak mata dan pandangan mata di tiap budaya. Kita harus mempertimbangkan hal ini saat mendekripsi adanya kebohongan. Misalnya, individu dari kelompok Amerika, Afrika, dan Amerika Latin mungkin diajarkan untuk melihat ke bawah sebagai rasa hormat saat ditanya atau dimarahi oleh orang yang lebih tua (Johnson, 2007, hal. 280-281).

Perhatikan gerakan kepala orang yang berbicara dengan Anda. Bila kepala seseorang mulai mengangguk atau menggeleng saat ia berbicara, dan gerakannya terjadi secara simultan bersamaan dengan apa yang ia katakan, maka pernyataannya dapat dianggap jujur. Namun, bila anggukan kepala atau gelengannya tertunda atau terjadi setelah bicara, maka kemungkinan besar pernyataannya dirancang dan tak jujur. Walaupun dilakukan dengan sangat halus, gerakan kepala yang tertunda adalah upaya untuk membenarkan apa yang telah dikatakan dan

bukan bagian dari alur komunikasi. Selain itu, gerakan kepala yang jujur harus konsisten dengan penolakan atau persetujuan verbal. Apabila gerakan kepala tidak konsisten atau bertentangan dengan pernyataan verbal, maka kemungkinan ia berbohong. Walaupun dilakukan dengan halus, ketidakselarasan sinyal verbal dan nonverbal terjadi lebih sering dari yang kita kira. Misalnya seseorang akan mengatakan, “Saya tidak melakukannya,” namun kepala-nya mengangguk.

Saat merasa tak nyaman, otak *limbic* mengambil alih, dan wajah seseorang dapat berubah merona atau menjadi pucat. Dalam perbincangan yang sulit, Anda akan melihat peningkatan volume keringat dan tarikan napas. Waspadalah bila orang tersebut menghapus keringat atau mencoba mengontrol napasnya untuk tetap tenang. Getaran di tubuh, apakah di tangan, jari, atau bibir, atau upaya lain untuk menutupi atau menahan tangan atau bibir ataupun tindakan untuk mengatupkan bibir rapat-rapat menjadi indikasi rasa tak nyaman atau kebohongan, terutama bila terjadi setelah seharusnya tak lagi terjadi kegugupan.

Suara seseorang terdengar pecah atau tak konsisten saat memberikan pernyataan yang tidak jujur. Mereka akan sulit menelan ludah karena tenggorokan kering akibat stres, sehingga waspadalah bila ia mengalami kesulitan menelan ludah. Jakunnya tiba-tiba menonjol dan disertai dengan upaya membersihkan tenggorokan berulang-ulang.

Ini semua mengindikasikan rasa tak nyaman. Ingat, perilaku ini adalah indikator rasa sedih dan belum tentu menandakan adanya kebohongan. Saya telah melihat orang-orang jujur yang menunjukkan perilaku ini saat memberikan keterangan di ruang sidang. Mereka melakukan hal tersebut hanya karena gugup, bukan karena berbohong. Bahkan setelah bertahun-tahun memberikan pernyataan di pengadilan, saya masih merasa gugup saat harus melakukannya, sehingga tanda-tanda stres dan tegang harus selalu dilihat dalam kontes tertentu.

Gerakan Penenangan Diri dan Rasa Tak Nyaman

Saat mewawancara tersangka, Saya selalu mencari perilaku penenangan diri untuk memandu Saya dalam memberikan pertanyaan dan menilai hal apa saja yang menyebabkan subjek saya merasa tertekan. Walaupun perilaku penenangan diri bukan bukti pasti adanya ketidakjujuran karena dapat juga dilakukan oleh orang yang tak bersalah namun merasa gugup, perilaku ini merupakan satu bagian *puzzle* untuk menentukan apa yang sedang dipikirkan dan dirasakan oleh orang tersebut.

Berikut ini adalah daftar 12 hal yang saya lakukan serta hal yang Saya ingat, saat Saya ingin membaca perilaku nonverbal penenangan diri dalam interaksi antarpribadi. Anda mungkin dapat mempertimbangkan strategi serupa

saat wawancara formal, perbincangan serius dengan anggota keluarga, atau interaksi dengan rekan bisnis.

1. Dapatkan gambaran yang jelas. Saat Saya melakukan wawancara atau berinteraksi dengan orang lain, Saya tak ingin ada benda yang membatasi pandangan Saya ke orang tersebut, karena Saya ingin melihatnya melakukan gerakan penenangan diri. Misalnya, bila orang tersebut menenangkan diri dengan mengelap tangan di pahanya, Saya ingin dapat melihatnya. Ini adalah hal yang sulit dilakukan bila ada meja yang menghalangi. Karyawan di departemen sumber daya manusia harus sadar bahwa cara terbaik untuk mewawancarai orang adalah dengan melakukannya di ruang terbuka tanpa ada yang memblokir pandangan Anda terhadap kandidat tersebut, sehingga Anda dapat mengamati dengan jelas orang yang Anda wawancarai.
2. Nantikan gerakan penenangan diri. Perilaku penenangan diri biasa dilakukan dalam kegiatan sehari-hari. Orang melakukannya untuk menenangkan diri. Saat anak perempuan Saya masih kecil, ia akan menenangkan dirinya dengan memainkan rambut hingga tertidur pulas. Sama seperti Saya yang mengharapkan mereka untuk bernapas, Saya juga mengharapkan orang untuk menenangkan diri saat beradaptasi di lingkungan yang terus berubah.

3. Nantikan tanda-tanda kegugupan di bagian awal. Rasa gugup di awal wawancara atau perbincangan yang serius adalah hal yang biasa, terutama saat situasi di sekitar tempat pertemuan menegangkan. Misalnya, saat seorang ayah menanyakan tentang PR kepada anaknya, hal itu tidak semenegangkan saat menanyai si anak alasan ia dikeluarkan dari sekolah.
4. Buatlah orang yang berinteraksi dengan Anda merasa relaks. Dalam wawancara, pertemuan penting, atau diskusi yang sedang berlangsung, orang yang terlibat biasanya secara perlahan akan menjadi relaks dan nyaman. Bahkan, pewawancara yang baik akan memberikan waktu bagi orang yang diwawancarainya untuk menenangkan diri sebelum pertanyaan diajukan atau memasuki topik yang akan membuat stres.
5. Bangun patokan perilaku dasar. Saat perilaku penenangan diri seseorang mulai berkurang dan perilakunya mulai stabil hingga normal, pewawancara dapat menggunakan tingkat perilaku penenangan diri sebagai dasar untuk menilai perilaku di masa yang akan datang.
6. Cermati peningkatan gerakan penenangan diri. Saat wawancara atau perbincangan berlanjut, Anda harus mengamati peningkatan frekuensi penenangan diri, terutama saat dilakukan untuk merespons pertanyaan atau informasi tertentu. Peningkatannya menjadi

isyarat bahwa pertanyaan atau informasi tertentu membuat orang tersebut merasa tak tenang dan perlu menenangkan diri. Hal tersebut juga isyarat bahwa topiknya memerlukan fokus dan perhatian lebih lanjut. Penting untuk mengenali secara tepat stimulus, baik berupa pertanyaan, informasi, ataupun kejadian, yang menyebabkan respons penenangan diri. Kalau tidak, Anda akan menghasilkan kesimpulan yang salah atau menggiring diskusi ke arah yang tak tepat. Misalnya, bila dalam wawancara kerja si kandidat mulai ‘mencari udara’ dengan melonggarkan kerah bajunya saat diajukan pertanyaan tertentu dalam posisinya yang dahulu, pertanyaan tersebut telah menyebabkan tekanan dalam otaknya yang membutuhkan penenangan diri. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahannya harus dibahas lebih lanjut. Perilakunya tidak berarti bahwa ia telah berbohong. Namun, hal itu hanya menunjukkan bahwa topik tersebut menyebabkan si kandidat tertekan.

7. Ajukan pertanyaan, berhenti sejenak, dan amati. Pewawancara yang baik, seperti juga pembicara yang baik, tidak mengajukan pertanyaan tanpa henti. Anda akan kesulitan mendeteksi kebohongan secara akurat bila rasa tak sabar Anda atau sikap tak sopan Anda menyebabkan orang yang bicara dengan Anda menjadi tak nyaman. Ajukan pertanyaan lalu tunggu dan

amati semua reaksi. Beri waktu kepada orang yang ditanyai sehingga dia bisa berpikir dan merespons. Pertanyaannya juga harus dibuat sedemikian rupa untuk menarik jawaban tertentu agar bisa mendapatkan fakta yang lebih tepat. Semakin spesifik pertanyaannya, semakin besar kemungkinan Anda menarik informasi nonverbal dengan lebih tepat. Dan karena Anda telah memiliki pemahaman yang lebih baik tentang arti perilaku nonverbal, maka penilaian Anda akan lebih akurat. Dalam wawancara oleh penegak hukum, sayangnya, mereka kerap kali bertanya dengan bertubi-tubi, sehingga menciptakan suasana yang menegangkan dan justru mengabaikan isyarat nonverbal. Cara ini justru menghasilkan jawaban yang salah. Kita tahu bahwa orang yang tak bersalah pun akan mengakui sebuah tindak kriminal dan bahkan memberikan pernyataan tertulis agar dapat segera menyelesaikan wawancara yang menegangkan (Kassin, 2006, hal. 207-228). Hal yang sama berlaku untuk anak laki-laki, perempuan, partner, teman, dan pegawai Anda saat ditekan oleh orangtua, suami, istri, partner, atau pimpinan.

8. Pastikan bahwa orang yang Anda wawancarai fokus. Pewawancara harus ingat bahwa saat orang berbicara, yaitu saat mereka menceritakan sisi mereka, lebih sedikit nonverbal yang dilakukan dibandingkan saat pewawancara mengontrol lingkup topik pembicaraan.

Pertanyaan-pertanyaan tertentu akan mendorong perilaku tertentu yang berguna untuk menilai kejujuran seseorang.

9. Obrolan tidak mengandung kebenaran. Satu kesalahan yang dilakukan pewawancara adalah kecenderungan untuk menyamakan obrolan dengan kebenaran. Saat orang yang diwawancarai berbicara, kita cenderung memercayai mereka. Saat mereka tak terbuka, kita berasumsi mereka berbohong. Dalam obrolan, orang yang memberikan banyak informasi dan detail tentang sebuah kejadian atau situasi tampak seakan-akan sedang mengatakan kebenaran; padahal sebenarnya mereka mungkin sedang mengarang tirai pembatas yang mereka harapkan dapat mengarahkan pembicaraan ke arah yang berbeda. Kebenaran tidak diukur dari banyaknya bahan perbincangan namun melalui pembuktian fakta yang diberikan oleh pembicara. Hingga sebuah informasi dapat diperiksa kebenarannya, maka apa pun yang disampaikan hanyalah ‘laporan pribadi’ dan data yang tak memiliki makna (lihat kotak 58).
10. Stres datang dan pergi. Berdasarkan pengalaman bermacam-macam mempelajari perilaku orang yang diwawancarai, saya menyimpulkan bahwa orang yang menyembunyikan kebenaran akan menunjukkan dua pola yang jelas saat diajukan pertanyaan sulit seperti, “Apakah Anda pernah masuk ke dalam rumah Mr.Jones?”

Perilaku pertama menunjukkan stres yang dialami saat mendengar pertanyaannya. Orang yang diwawancara kemudian akan merespons dengan beragam perilaku yang menciptakan jarak, termasuk menarik kakinya atau menjauhkan kakinya dari penyidik. Ia akan mencondongkan tubuhnya menjauh, mengatupkan bibir dan mengeraskan tulang rahang. Perilaku ini diikuti dengan perilaku penenangan diri lainnya, seperti menyentuh leher, menggosok-gosok hidung, atau memijit-mijit leher saat ia memikirkan jawaban.

KOTAK 58: SEMUA INI ADALAH KEBOHONGAN

Saya ingat satu kasus di mana Saya mewawancara seorang wanita di Macon, Georgia. Selama tiga hari, ia secara sukarela memberi kami puluhan halaman berisi informasi. Kami yakin bahwa kami telah mendapatkan sesuatu saat wawancaranya selesai, hingga tiba waktunya kami harus mengulas semua informasinya. Selama setahun melakukan investigasi atas ceritanya dan setelah menghabiskan banyak upaya serta sumber daya, kami menemukan bahwa semua yang ia katakan adalah kebohongan. Ia memberikan kami puluhan halaman informasi palsu, bahkan mengorbankan suaminya yang tak tahu apa-apa. Andaikan Saya ingat bahwa kesediaan untuk bekerjasama tidak selalu sama dengan

kebenaran, dan andaikan Saya menginterogasinya dengan lebih hati-hati, kami pasti menghemat banyak waktu dan uang. Informasi yang diberikan wanita ini terdengar bagus dan dapat dipercaya, namun semuanya sampah. Andaikan Saya dapat mengatakan bahwa insiden ini terjadi di awal karier Saya, tetapi sayangnya tidak. Saya bukan pewawancara yang pertama atau terakhir yang diperdaya seperti ini. Walaupun beberapa orang berbicara lebih alamiah dibandingkan dengan orang lain, Anda harus selalu waspada dengan permainan ini.

11. Pisahkan sumber stres. Dua pola perilaku yang terjadi secara berurutan, yaitu indikasi stres yang diikuti dengan penenangan diri, biasanya selalu disalahartikan sebagai tipuan. Sayang sekali, indikator stres dan pelepas stres tidak langsung menunjukkan ketidakjujuran. Orang yang berbohong pasti akan menunjukkan perilaku ini, namun orang yang gugup juga akan melakukan hal yang sama. Sesekali saya mendengar orang berkata, “Apabila seseorang berbicara sambil menyentuh hidungnya, maka ia berbohong.” Orang yang berbohong memang akan menyentuh hidungnya, namun begitu juga individu yang jujur tetapi sedang merasa stres. Tindakan menyentuh hidung memang dilakukan sebagai gerakan penenangan diri untuk meringankan

ketegangan, apa pun sumber ketidaknyamanannya. Bahkan pensiunan agen FBI yang diberhentikan polisi karena mengebut tanpa alasan yang jelas akan menyentuh hidungnya karena tegang. Intinya, jangan terlalu terburu-buru mengasumsikan kebohongan saat Anda melihat seseorang menyentuh hidungnya. Semua orang melakukan ini saat berbohong, namun ratusan orang lainnya juga melakukan hal ini karena ini adalah kebiasaan untuk menghilangkan stres.

12. Gerakan untuk menenangkan diri mengungkapkan banyak hal. Dengan mengidentifikasi seseorang yang sedang stres, maka kita dapat mengidentifikasi hal yang membutuhkan fokus dan penyidikan lebih lanjut melalui gerakan penenangan diri. Melalui cara bertanya yang efektif, kita dapat memperoleh dan mengetahui gerakan-gerakan penenangan diri dalam interaksi antarpribadi, sehingga dapat memahami perasaan dan niat seseorang dengan lebih baik.

DUA POLA UTAMA PERILAKU NONVERBAL, UNTUK MENDETEKSI TIPIAN

Bila membahas soal sinyal tubuh yang memberitahukan kita tentang kemungkinan adanya kebohongan, Anda harus memerhatikan perilaku nonverbal yang melibatkan asas keselarasan dan penekanan.

Keselarasan

Di bagian awal bab ini, Saya mendiskusikan pentingnya keselarasan sebagai cara untuk menilai tingkat kenyamanan dalam interaksi antarpribadi. Namun keselarasan juga penting, untuk mengenali kebohongan. Perhatikan keselarasan antara apa yang dikatakan secara verbal dan nonverbal, antara situasi yang dialami saat ini dan apa yang dikatakan oleh subjeknya, antara kejadian dan emosi, serta bahkan keselarasan antara waktu dan ruang.

Saat sedang ditanyai, seseorang yang menjawab dengan yakin harus menunjukkan gerakan kepala yang selaras dan mendukung apa yang ia katakan. Gerakan tersebut tak boleh terlambat. Contoh keselarasan adalah saat seseorang mengatakan, “Saya tak melakukannya,” dan kepalanya mengangguk sebagai penegasan. Ketidakselarasan juga dilakukan seseorang yang mengangguk sedikit saat ditanyai, “Maukah Anda berbohong?” namun kemudian menjawab “Tidak.” Saat berada di situasi yang tak menguntungkan, orang akan mengubah gerakan kepalanya. Saat Anda melihat perilaku yang tidak selaras, maka gerakannya terlihat dibuat-buat dan aneh. Kata-kata bohongnya, seperti “Saya tidak melakukan ini,” diikuti dengan jeda dan gerakan kepala yang ragu-ragu. Perilaku ini tidak sinkron sehingga kerap dianggap sebagai kebohongan karena menunjukkan rasa tak nyaman.

Harus ada keselarasan antara apa yang dikatakan dan kejadian pada saat itu. Misalnya, saat orangtua melaporkan penculikan balitanya, mereka harus menunjukkan keselarasan antara emosi dan peristiwa yang terjadi, yaitu penculikan. Ayah dan ibu yang putus asa akan memohon-mohon bantuan dari polisi dan menekankan tiap detail. Mereka menunjukkan rasa sedih yang mendalam, bersedia untuk membantu, dan bersedia untuk menceritakan kejadiannya berulang kali, bahkan bila membahayakan dirinya. Bila laporan tersebut dilakukan oleh individu yang terlihat tenang, fokus pada satu versi cerita, dan tak menunjukkan tampilan emosi atau peduli pada dirinya sendiri serta pendapat mereka sendiri, perilaku ini benar-benar tak se-laras dengan situasi dan tak konsisten dengan tanda-tanda kejujuran.

Terakhir, harus ada keselarasan antara kejadian, waktu, dan tempat. Orang yang terlambat melaporkan kejadian penting, seperti teman, pasangan, atau anak yang tenggelam harus dicurigai. Terlebih lagi, laporan kejadian yang tak masuk akal dan ketidakselarasan dengan sudut pandang si pelapor membuat pelapor harus menjadi tersangka. Orang yang berbohong tidak mempertimbangkan apakah terjadi keselarasan cerita atau tidak dengan kejadian, dan cerita serta bahasa nonverbal mereka akhirnya akan merugikan mereka sendiri. Untuk mendapatkan keselarasan ini, seseorang harus merasa nyaman. Dan seperti kita

lihat, kenyamanan berperan penting dalam wawancara polisi dan laporan tindak kejahatan serta diperlukan untuk menciptakan perbincangan yang sukses dan bermakna saat membahas masalah penting. Dan, kita perlu mendeteksi adanya kebohongan di situasi ini.

Penekanan

Saat kita berbicara, kita menggunakan semua bagian tubuh kita, seperti alis, kepala, tangan, lengan, torso, dan kaki, untuk menekankan apa yang kita rasakan di dalam hati. Adalah penting untuk mengamati penekanan karena saat seseorang melakukannya dengan tulus, maka bentuk penekanan dapat dikenali oleh siapa pun karena merupakan perilaku universal. Penekanan merupakan cara otak *limbic* mengomunikasikan perasaan kita. Kebalikannya, saat otak *limbic* tidak mendukung apa yang kita katakan, kita hanya melakukan sedikit penekanan atau tidak sama sekali. Dalam pengalaman Saya dan orang lain, pembohong tidak melakukan penekanan (Lieberman, 1998, hal. 37). Pembohong menggunakan otak kognitifnya untuk menentukan apa yang harus dikatakan dan bagaimana berbohong, namun jarang berpikir bagaimana menyampaikan kebohongannya. Saat terdorong untuk berbohong, banyak orang tak menyadari seberapa banyak penekanan yang kita lakukan dalam perbincangan sehari-hari. Saat pembohong berusaha untuk mengarang jawabannya, penekanan

mereka terlihat tak alamiah atau terlambat. Mereka jarang sekali melakukan penekanan secara tepat, atau mereka melakukannya dalam poin yang tak terlalu penting.

Kita melakukan penekanan secara verbal dan non-verbal. Secara verbal, kita melakukan penekanan melalui suara, intonasi, atau pengulangan. Kita juga melakukan penekanan nonverbal. Perilaku nonverbal lebih akurat dan berguna daripada kata-kata saat berusaha mendeteksi kebenaran atau kebohongan dalam perbincangan atau wawancara. Beberapa contoh penekanan adalah dengan menggunakan tangan saat berbicara, berhenti sesaat, atau memukul-mukul meja saat menegaskan poin mereka. Orang lain menggunakan ujung jari untuk memberikan penekanan, baik dengan menyentuh benda maupun menggerakkan jari. Perilaku tangan melengkapi perkataan, pikiran, dan perasaan yang jujur (Knapp & Hall, 2002, hal. 277-284). Tindakan mengangkat alis dan melebarkan mata juga cara untuk menekankan sebuah poin (Morris, 1985, hal. 61; Knapp & Hall, 2002, hal. 68).

Cara lain untuk melakukan penekanan adalah dengan mencondongkan torso, guna menunjukkan rasa ketertarikan. Kita melakukan gerakan melawan gaya tarik bumi seperti berjinjit saat kita membuat perubahan emosi yang nyata. Saat duduk, orang memberikan penekanan dengan mengangkat lutut ketika menekankan poin penting dan

menambahkan penekanan dengan memukul lutut yang sudah diangkat. Hal itu mengindikasikan kebahagiaan emosi. Gerakan untuk melawan gaya tarik bumi melambangkan penekanan perasaan, sesuatu yang jarang ditunjukkan oleh seorang pembohong.

Kebalikannya, orang mengurangi penekanan atau tidak menunjukkan komitmen pada perkataan mereka sambil menutupi mulut mereka dengan tangan atau membatasi ekspresi wajah. Orang mengontrol wajah mereka dan membatasi gerakan serta ‘menarik’ diri saat mereka tak bersungguh-sungguh dengan apa yang mereka katakan (Knapp & Hall, 2002, hal. 320; Lieberman, 1998, hal. 37).

Orang yang sering berbohong sering menunjukkan wajah termenung dengan sengaja, seperti jari di dagu atau mengusap-usap pipi, seakan-akan mereka sedang memikirkan apa yang akan dikatakan. Ini berbeda jauh dengan orang jujur yang selalu memberikan penekanan pada kata-katanya. Seorang pembohong menghabiskan waktu untuk mengevaluasi apa yang akan mereka katakan dan bagaimana kata-kata mereka diterima. Hal tersebut tak konsisten dengan perilaku orang yang jujur.

PERILAKU NONVERBAL TERTENTU YANG PERLU DIPERTIMBANGKAN SAAT MENDETEKSI KEBOHONGAN

Di bawah ini adalah beberapa hal spesifik yang perlu Anda perhatikan saat mengamati penekanan sebagai cara untuk mendeteksi kemungkinan adanya tipuan.

Sedikit Penekanan dalam Perilaku Tangan

Seperti dilaporkan oleh Aldert Vrij dan lainnya, gerakan lengan yang terbatas dan kurangnya penekanan mengisyaratkan ketidakjujuran. Masalahnya, tak ada cara untuk mengukurnya, terutama di lingkungan publik dan sosial. Namun demikian, cobalah perhatikan kapan gerakan lengan terjadi dan dalam konteks apa, terutama kalau dilakukan setelah topik penting dibahas (Vrij, 2003, hal. 25-27). Perubahan gerakan yang tiba-tiba mencerminkan aktivitas otak. Bila lengan yang awalnya bergerak-gerak lalu tiba-tiba diam, pasti ada alasannya, entah karena rasa kecewa atau (mungkin) kebohongan.

Dalam pengalaman Saya yang menarik, Saya melihat bahwa pembohong jarang melakukan gerakan untuk mempertemukan ujung jemari kedua tangannya. Saya juga akan mencari orang yang duduk kaku sambil memegangi tangan kursinya seakan-akan berada di “kursi pelontar”. Sayangnya, tak mudah baginya untuk menghindar dari diskusi ini. Banyak penyidik mencatat, saat kepala, lengan,

dan kaki tidak banyak melakukan gerakan dan tangan serta lengannya menggenggam tangan kursi, perilaku ini biasa dilakukan oleh orang yang akan berbohong. Tetapi, perilaku ini lagi-lagi tidak dapat dipastikan kebenarannya (Schafer & Navarro, 2003, hal. 66) (lihat gambar 88).

Menariknya, saat seseorang memberi pernyataan palsu, mereka menghindari sentuhan, baik dengan orang maupun dengan benda, seperti podium atau meja. Saya tak pernah melihat atau mendengar orang yang berbohong berkata dengan meyakinkan, “Saya tak melakukannya,” sambil menggebrak-gebrak meja. Biasanya yang Saya lihat adalah gerakan yang lemah serta pernyataan yang tak berempati. Orang yang berbohong tak menunjukkan komitmen pada hal yang mereka katakan. Walaupun otak berpikir mereka (*neocortex*) menentukan apa yang harus dikatakan untuk mengecoh, otak emosi (sistem *limbic*—bagian otak yang jujur) tidak memberikan penekanan melalui perilaku non-verbal. Perasaan otak *limbic* susah untuk dikesampingkan. Cobalah tersenyum pada seseorang yang tak Anda sukai. Pasti rasanya sulit karena senyuman palsu atau pernyataan palsu diiringi perilaku nonverbal yang pasif.

Posisi Telapak Tangan ke Atas

Seseorang yang berdoa akan melakukan gerakan ini dan memohon pengampunan kepada Tuhan. Begitu juga

seorang tentara yang tertangkap akan mengangkat tangan-nya saat menyerahkan diri.

Perilaku ini juga dilakukan saat seseorang mengatakan sesuatu dan ingin Anda memercayainya. Dalam sebuah diskusi, perhatikan orang yang berbicara dengan Anda. Saat ia membuat sebuah pernyataan, perhatikan apakah telapak tangannya mengarah ke atas atau bawah.

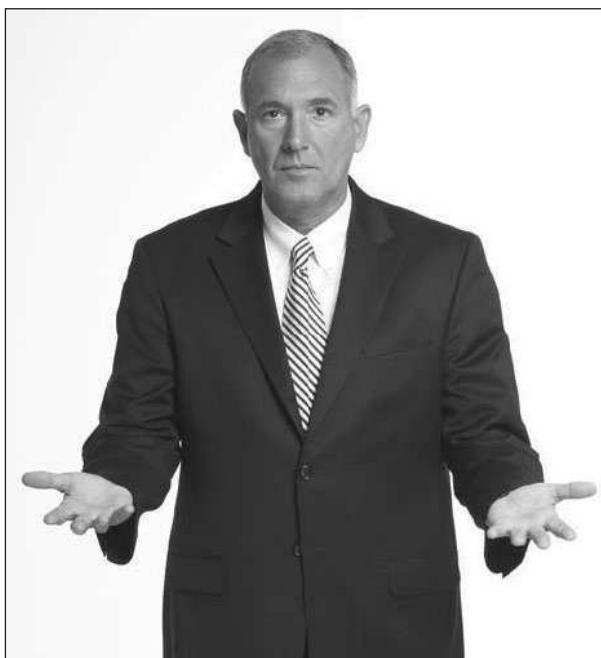


Gambar 88.

Duduk lama di kursi dan seakan-akan duduk di kursi pelontar adalah bukti bahwa ia merasakan tekanan tinggi atau tak nyaman.

Dalam sebuah perbincangan di mana ide didiskusikan dan tak ada pihak yang benar-benar berkomitmen pada poin tertentu, saya mengharapkan gerakan telapak tangan ke atas atau ke bawah.

Namun, saat seseorang membuat pernyataan dengan tegas dan penuh semangat seperti, “Anda harus memercayai Saya, Saya tidak membunuh dia,” telapak tangannya harus menghadap ke bawah (lihat gambar 89). Bila telapak tangannya menghadap ke atas saat memberikan pernyataan, orang ini memohon untuk dipercaya, dan Saya akan



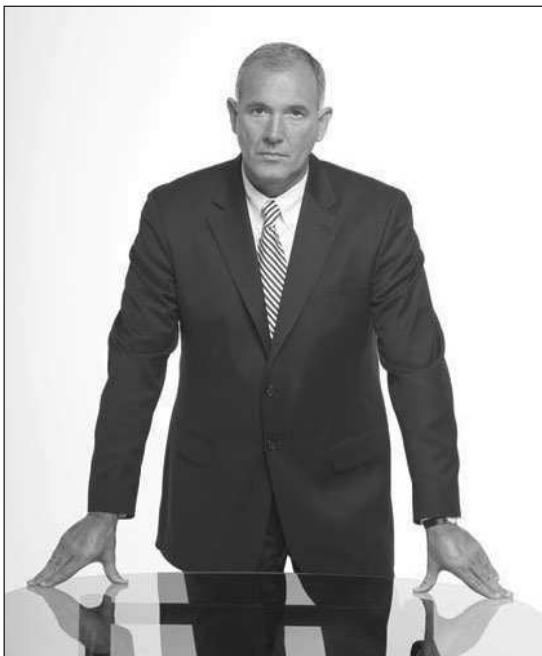
Gambar 90. Telapak tangan yang menghadap ke atas mengindikasikan bahwa orang tersebut ingin dipercaya atau ingin diterima. Ini bukan tampilan dominan atau percaya diri.

mencurigai pernyataannya. Walau perilaku ini tidak dapat dipastikan maknanya, Saya akan menyangsikan semua pernyataan yang diberikan dengan telapak tangan menghadap ke atas (lihat gambar 90). Telapak tangan yang menghadap ke atas tidak menunjukkan keyakinan dan memohon untuk dipercaya. Seseorang yang jujur tidak akan memohon untuk dipercaya. Mereka membuat pernyataan dan pernyataannya jujur.

Penguasaan Wilayah dan Tipuan

Saat kita merasa percaya diri dan nyaman, kita ‘melebarkan’ tubuh kita. Saat kita merasa tak aman; kita menggunakan lebih sedikit ruang. Dalam situasi ekstrem, orang yang merasa tertekan akan melipat tangan dan menekuk kakinya ke arah tubuh mereka, seperti posisi seorang janin. Perbincangan dan wawancara yang tak nyaman menyebabkan seseorang ‘menarik dirinya’: lengan terlipat atau pergelangan kaki saling mengait. Perhatikan perubahan dramatis dalam posisi tubuh yang dapat menjadi indikasi kebohongan, terutama saat dilakukan bersamaan dengan perubahan topik.

Saat kita percaya diri dengan hal yang kita yakini atau yang kita katakan, kita akan duduk tegak, dengan pundak ditarik ke belakang. Postur tubuh yang tegak mengindikasikan rasa aman.



Gambar 89. Pernyataan yang dibuat orang dengan posisi telapak tangan mengarah ke bawah lebih dapat dipercaya karena mengindikasikan rasa percaya diri dibandingkan pernyataan yang dibuat orang dengan telapak tangan mengarah ke atas.

Saat seseorang berbohong, mereka secara tak sadar akan mengerutkan tubuhnya dan tenggelam di kursi, seakan mereka berusaha melarikan diri dari apa yang telah dikatakan bahkan bila mereka sendiri yang mengatakannya. Orang yang tak merasa aman, atau tak yakin dengan diri, pikiran, atau keyakinannya akan menampilkan postur ini. Tubuh mereka biasanya agak mengerut, namun kadang merendahkan kepala secara dramatis dan mengangkat bahu tinggi-tinggi. Perhatikan ‘efek kura-kura’ ini saat

orang merasa tak nyaman dan mencoba menyembunyikan perasaannya. Ini adalah tampilan rasa tak aman dan tak nyaman.

Mengangkat Bahu

Walau kita sering mengangkat bahu saat merasa tak yakin akan sesuatu, tetapi pembohong akan memodifikasi gerakan bahunya saat merasa tak yakin akan sesuatu. Gerakan bahu seorang pembohong tidak terlihat wajar karena dilakukan dengan sangat singkat dan dibuat-buat karena orang yang melakukannya tak bersungguh-sungguh pada apa yang ia katakan. Apabila hanya satu bahu yang diangkat atau bila kedua bahu diangkat tinggi-tinggi hingga mendekati telinga dan kepalanya hampir ‘hilang’, ini adalah pertanda rasa tak nyaman dan kadang dilakukan oleh orang yang sedang menyiapkan jawaban palsu.

CATATAN PENUTUP

Seperti telah Saya sampaikan di bagian awal bab ini, riset yang dilakukan dalam 20 tahun terakhir tidak tertandingi. Tak ada perilaku nonverbal yang saat berdiri sendiri mengindikasikan kebohongan (Ekman, 1991, hal. 98; Ford, 1996, hal. 217). Seperti yang dikatakan oleh peneliti dan teman Saya Dr. Mark G. Frank, kepada Saya berulang

kali, “Joe, sayangnya, Anda tak akan pernah menemukan efek Pinokio saat ingin mengenali kebohongan” (Frank, 2006). Saya setuju dengan pernyataan tersebut. Maka, untuk membedakan fakta dari fiksi, hanya dengan cara realistislah kita dapat memahami indikasi kenyamanan dan ketidaknyamanan, keselarasan, serta penekanan. Perilaku nonverbal hanya berfungsi sebagai panduan, itu saja.

Orang yang merasa tak nyaman tidak memberikan penekanan, dan komunikasinya yang tak selaras menunjukkan kemampuan berkomunikasi yang buruk atau berbohong. Rasa tak nyaman dapat disebabkan oleh banyak hal, termasuk rasa antipati dengan orang yang diajak berdiskusi, lokasi di mana perbincangan dilakukan, atau rasa gugup dalam proses wawancara. Rasa tak nyaman dapat juga disebabkan oleh rasa bersalah karena menyimpan kebenaran, menutupi informasi, atau tidak jujur. Kemungkinannya banyak, namun sekarang Anda tahu bagaimana mengajukan pertanyaan, mengenali tanda-tanda ketidaknyamanan, dan pentingnya menempatkan perilaku mereka dalam konteks. Hal tersebut memberikan Anda titik mula. Hanya lewat pertanyaan, pengamatan, dan penegasan lebih lanjut, kita dapat menentukan keabsahan informasi yang kita miliki. Tak ada cara menghalangi orang berbohong, namun setidaknya kita dapat berhati-hati saat mereka berusaha membohongi kita.

Terakhir, hati-hati untuk tidak menyebut seorang pembohong hanya dengan informasi yang terbatas dan berdasarkan satu buah pengamatan. Banyak hubungan baik hancur akibat ini. Ingat, saat mendeteksi kebohongan, bahkan orang yang paling ahli, termasuk Saya, hanya memiliki kemungkinan benar sebanyak 50 persen.

*

BEBERAPA PESAN PENUTUP

Baru-baru ini, seorang teman menceritakan sebuah kejadian yang merefleksikan tema buku ini. Teman Saya ini mengantarkan anaknya ke sebuah sesi foto di Coral Gables, beberapa jam dari rumah mereka di Tampa. Karena ia belum pernah ke Coral Gables, ia mengecek peta untuk menentukan rute terbaik yang harus diambil. Semuanya berjalan baik sampai saat ia tiba di kota dan mulai mencari penunjuk jalan. Tak ada satu pun penunjuk jalan. Ia menyetir selama 20 menit serta melalui sejumlah persimpangan tetapi tak ada penunjuk jalan apa pun. Akhirnya, dengan rasa putus asa, ia berhenti di pom bensin dan bertanya bagaimana orang dapat mengetahui di jalan apa mereka berada. Pengelola pom bensin tak terkejut dengan pertanyaannya. “Anda bukan orang pertama yang menanyakan itu,” ia mengangguk dengan simpati. “Saat

Anda mencapai persimpangan, Anda harus melihat ke bawah, bukan ke atas. Penanda jalannya adalah batu tua berukuran sekitar delapan cm dengan nama jalan yang dicat di permukaannya. Batunya diletakkan di pinggir trotoar. Teman saya mengikuti sarannya dan segera menemukan tujuannya. Dia berkata, “Pantas sulit ditemukan karena Saya mencari penunjuk jalan yang terletak dua meter di atas tanah, bukan delapan cm di pinggir trotoar. Menakjubkan!” Lanjutnya, “Saat saya sudah tahu apa yang harus Saya cari dan di mana mencarinya, semua menjadi jelas dan tak salah lagi. Saya tak punya masalah menemukan arah.”

Buku ini juga berbicara tentang isyarat. Saat berbicara tentang perilaku manusia, pada dasarnya ada dua jenis isyarat, yaitu verbal dan nonverbal. Kita semua diajarkan untuk mencari isyarat verbal. Namun, ada juga isyarat atau tanda nonverbal, isyarat yang selalu ada namun tak banyak dari kita yang mempelajarinya karena kita tidak dilatih untuk mencari dan mengidentifikasi tanda yang diletakkan ‘di pinggiran trotoar’. Yang menarik, saat kita sudah belajar untuk memahami tanda nonverbal, kita akan bereaksi seperti teman Saya. “Saat Saya sudah tahu apa yang harus Saya cari dan di mana mencarinya, semua menjadi jelas dan tak salah lagi. Saya tak punya masalah menemukan arah.”

Saya berharap, melalui pemahaman perilaku nonverbal, Anda akan mendapatkan pandangan yang lebih dalam dan lebih bermakna tentang dunia di sekitar Anda. Anda dapat mendengar dan melihat dua bahasa, yaitu yang diucapkan dan tak diucapkan, yang saat dikombinasikan menciptakan gambaran yang lengkap tentang pengalaman seseorang. Tujuan ini layak Anda upayakan. Sekarang, Anda memiliki sesuatu yang bermanfaat. Anda memiliki pengetahuan yang akan memperkaya hubungan antarpribadi dalam hidup Anda. Sekarang, Anda dapat mengetahui apa yang setiap tubuh katakan melalui buku ini yang saya dedikasikan untuk Anda.

Joe Navarro
Tampa, Florida
USA



DAFTAR PUSTAKA

- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Text rev. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Axtell, R. E. (1991). *Gestures: The do's and taboos of body language around the world*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Burgoon, J.K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1994). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. Columbus, OH: Greyden Press.
- Cialdini, R. B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion*. New York: William Morrow and Company, Inc.
- Collett, P. (2003). *The book of tells: From the bedroom to the boardroom-how to read other people*. Ontario: HarperCollins Ltd.
- Cumming, A. *Polygraph use by the Department of Energy: Issues for Congress* (14 Februari, 2007): www.fas.org/sgp/crs/intel/RL31988.pdf.

- Darwin, C. (1872). *The expression of emotion in man and animals*. New York: Appleton-Century Crofts.
- de Beeker, G. (1997). *The gift of fear*. New York: Dell Publishing.
- DePaulo, B. M., Stone, J. L., & Lassiter, G. D. (1985). *Deceiving and detecting deceit*. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life*. New York: McGraw-Hill
- Diaz, B. (1988). *The conquest of new Spain*. New York: Penguin Books.
- Dimitrius, J., & Mazzarella, M. (2002). *Put your best foot forward: Make a great impression by taking control of how others see you*. New York: Fireside.
- _____. (1998). *Reading people*. New York: Ballantine Books.
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books.
- _____. (1991). *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. New York: W.W. Norton & Co.
- Ekman, P., & O'Sullivan, M. (1991). "Who can catch a liar?" *American Psychologist* 46, hh. 913-920.
- Ford, C. V. (1996). *Lies! lies! ! lies!!! The psychology of deceit*. Washington, DC: American Psychiatric Press, Inc.

- Frank, M. G., et al. (2006). "Investigative interviewing and the detection of deception". In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- Givens, D. B. (2005). *Love signals: A practical guide to the body language of courtship*. New York: St. Martin's Press.
- _____. (1998-2007). *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues*. Retrieved 11/18/07 from Spokane Center for Nonverbal Studies Website: <http://members.aol.com/nonverbal2/diction1.htm>.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gregory, D. (1999). *Personal conversation with Joe Navarro*, FBI HQ, Washington, DC.
- Grossman, D. (1996). *On killing: The psychological cost of learning to kill in war and society*. New York: Back Bay Books.
- Hall, E. T. (1969). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Anchor.
- Hess, E. H. (1975a). *The tell-tale eye: How your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- _____. (1975b). "The role of pupil size in communication". *Scientific American* 233, 110-119.

- Johnson, R. R. (2007). "Race and police reliance on suspicious nonverbal cues". *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 20 (2), 277-290.
- Kassin, S. M. (2006). "A critical appraisal of modern police interrogations". In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- _____. (2004). 'True or false: "I'd know a false confession if I saw one.'" In Par Anders Granhag & Leif A. Stromwall (Eds.), *The detection of deception in forensic contexts*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction*, (5th Ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Leakey, R. E., & Lewin, R. (1977). *Origins: The emergence and evolution of our species and its possible future*. New York: E. P. Dutton.
- LeDoux, J. (1996). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Touchstone.
- Lieberman, D. J. (1998). *Never be lied to again*. New York: St. Martin's Press.
- Manchester, W (1978). *American Caesar: Douglas MacArthur 1880-1964*. Boston: Little, Brown, & Company.
- Morris, D. (1985). *Body watching*. New York: Crown Publishers.

- Murray, E. (2007). *Interviewed by Joe Navarro*, 18 Agustus, Ontario, Canada.
- Myers, D. G. (1993). *Exploring psychology* (2nd ed). New York: Worth Publishers.
- Navarro, J. (2007). “Psychologie de la communication non verbale”. In M. St-Yues & M.Tanguay (Eds.), *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Quebec: Les Editions Yvon Blais: 141-163.
- _____. (2006). *Read 'em and reap: A career FBI agent's guide to decoding poker tells*. New York: HarperCollins.
- _____. (2003). “A four-domain model of detecting deception”. *FBI Law Enforcement Bulletin* (Juni), 19-24.
- Navarro, J., & Schafer, J. R. (2003). “Universal principles of criminal behavior: A tool for analyzing criminal intent”. *FBI Law Enforcement Bulletin* (Januari), 22-24.
- _____. (2001). “Detecting deception”. *FBI Law Enforcement Bulletin* (Juli), 9-13.
- Nolte, J. (1999). *The human brain: An introduction to its functional anatomy*. St. Louis, MO: Mosby.
- Ost, J. (2006). “Recovered memories”. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- Panksepp, J. (1998). *Affective neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. New York: Oxford University Press, Inc.

- Prkachin, K. M., & Craig, K. D. (1995). "Expressing pain: The communication and interpretation of facial pain signals". *Journal of Nonverbal Behavior* 9 (4), Edisi Musim Dingin, 181-205.
- Ratey, J. J. (2001). *A user's guide to the brain: Perception, attention, and the four theaters of the brain*. New York: Pantheon Books.
- Schafer, J. R., & Navarro, J. (2004). *Advanced interviewing techniques*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.
- Simons, D. J., & Chabris, C. F. (1999). "Gorillas in our midst: Sustained inattentional blindness for dynamic events". *Perception* 28, 1059-1074.
- St-Yves, M., & Tanguay, M. (Eds.) (2007). *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Quebec: Les Editions Yvon Blais.
- Vrij, A. (2003). *Detecting lies and deceit: The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.



BAHAGIA SEKARANG JUGA

Andrew Matthews

SC; 18 x 23,5

124 halaman FC

Harga: 64.500

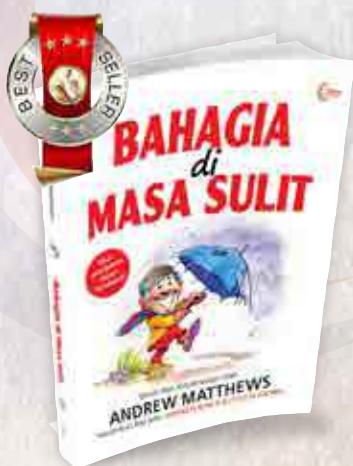
SERI PSIKOLOGI MOTIVASI

Bahagia Saat Ini Akan Mengubah Hidup Anda.

Buku ini tentang:

- Mengharmoniskan hubungan Anda dengan orang lain
- Meraih karier yang memuaskan
- Ketenangan hati
- Kemakmuran

Buku ini penuh dengan kata-kata semangat dan dorongan yang bisa membangkitkan gairah Anda yang hampir lumpuh. Jika sedang sedih, buku ini akan menghilangkan kesedihan tersebut. Jika dikhianati, ada kata-kata penulis yang mampu membuat kita reda terhadap pengkhianatan itu. Jika kita terlalu gembira, bagaimana mengelola kegembiraan tersebut dengan cara yang benar.



BAHAGIA DI MASA SULIT

Andrew Matthews

SC; 18 x 23,5

192 halaman Duotone

Harga: 60.000



IKUTI KATA HATIMU

Andrew Matthews

SC; 18 x 23,5

160 halaman Doutone

Harga: 55.000

Didistribusikan oleh:

PT. PRIMA UFUK SEMESTA

Jl. Masjid Al-Hidayah RT 006/07 No. 1A, Pejaten Barat, Psr. Minggu,
Jakarta 12510, Jakarta Selatan Tlp: 021-79190515
Email: prima.ufuk@gmail.com