

JOE NAVARRO

Mantan Agen FBI Spesialis Komunikasi Nonverbal



**CARA CEPAT
MEMBACA**



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*

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 populer. Selain kegiatan menulis, Dr Karlins telah diwawancarai 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



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 pembunuh “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 fi-

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 mengajarkan 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 vali-

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

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 peng-

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

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 melakukan 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 menga-

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 pembelajaran. 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,

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 mendeteksi 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 mengharap-kan 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.

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

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 bereaksi 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 keeningnya, 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

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).

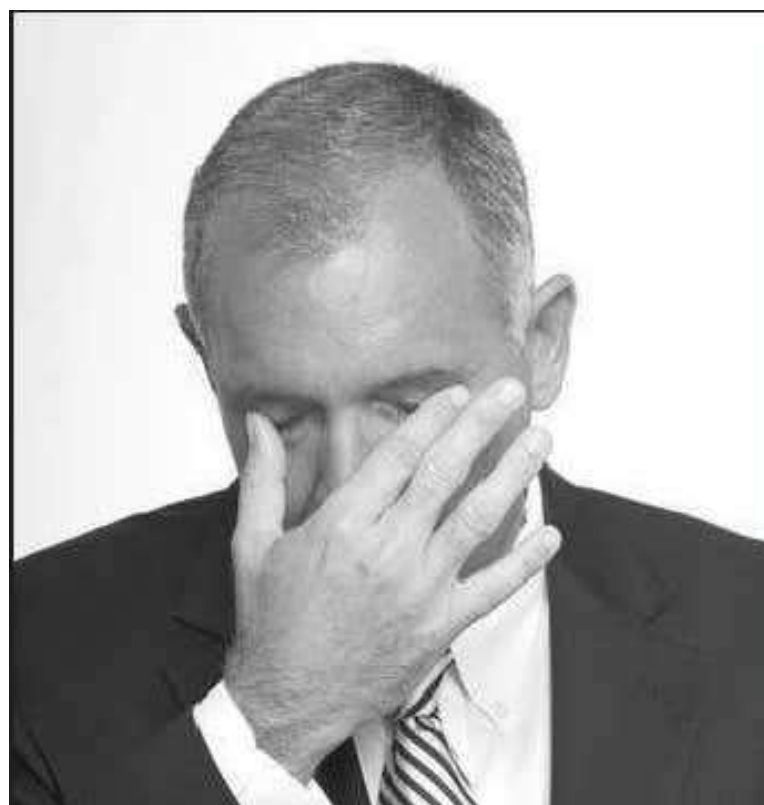
Kita tak hanya membeku saat menghadapi ancaman fisik dan ancaman yang terlihat. Seperti ditunjukkan dalam

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 pengaman (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.

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 seseorang 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

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 direspons 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

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

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 seseorang 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 kening, 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 peri-

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 dikembungkan 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.



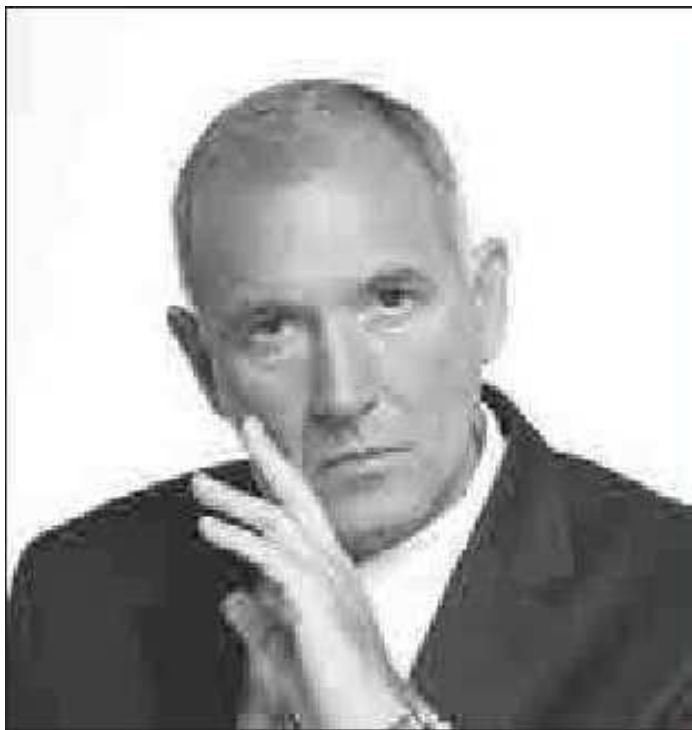
Gambar 7. Sentuhan atau usapan di bagian lekukan leher menunjukkan rasa tak aman, tidak nyaman, takut, atau khawatir. Bermain



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 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.

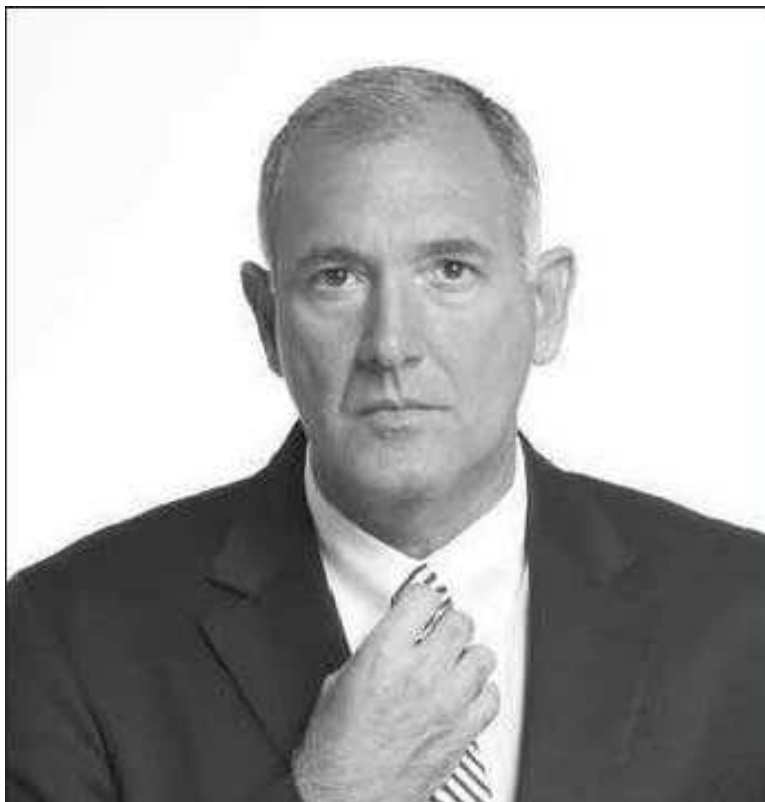
Saat menenangkan diri, orang punya caranya sendiri-sendiri. Beberapa memilih untuk mengunyah permen karet, merokok, makan lebih banyak, membasahi bibir,

(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 mengaitkan 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).

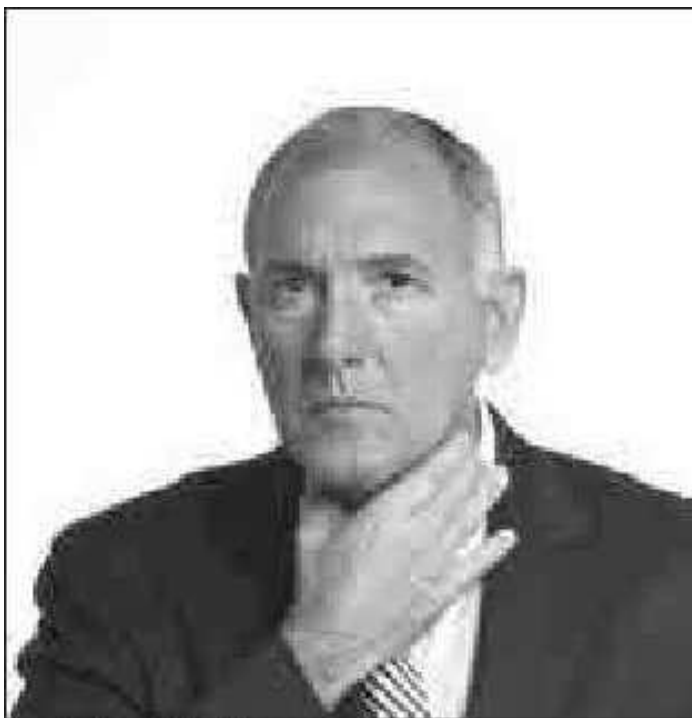


Gambar 12. Lelaki merapikan dasi untuk mengatasi rasa tak aman atau tak nyaman. Dasi tersebut terletak di daerah lekukan leher.

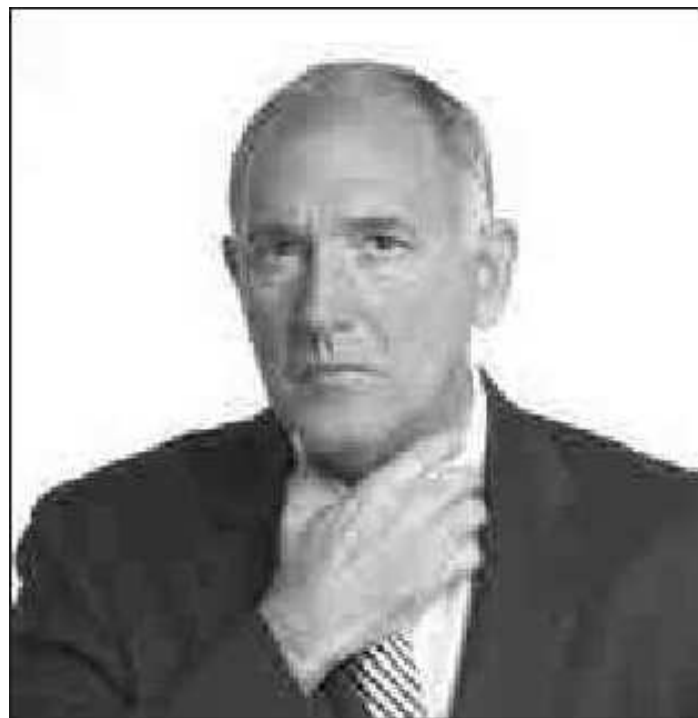
Selama puluhan tahun mempelajari perilaku nonverbal, saya mengamati bahwa terdapat perbedaan gender dalam cara pria dan wanita memanfaatkan lehernya untuk menenangkan diri mereka. Biasanya, pria lebih tampak jelas dalam melakukannya. Mereka menggenggam atau memegang bagian leher mereka, persis di bawah 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

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

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.

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 teramati 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



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

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,

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, melarikan 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 seefisien 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 karya 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 bagian tubuh mana pun (Morris, 1985, hal. 244). Mengapa kaki dan tungkai menjadi cerminan perasaan yang sangat akurat? Selama jutaan tahun, jauh sebelum manusia berbicara, kaki kita dan tungkainya bereaksi pada ancaman

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 peduli 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

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 menjejakkan 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

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

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

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 berakhir. Mungkin, para murid berusaha memberi tahu saya sesuatu.

KOTAK 13: KAKI-KAKI YANG SENANG, BERARTI HIDUP INI 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-

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

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

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

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 keluar (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

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).

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

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

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

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 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

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

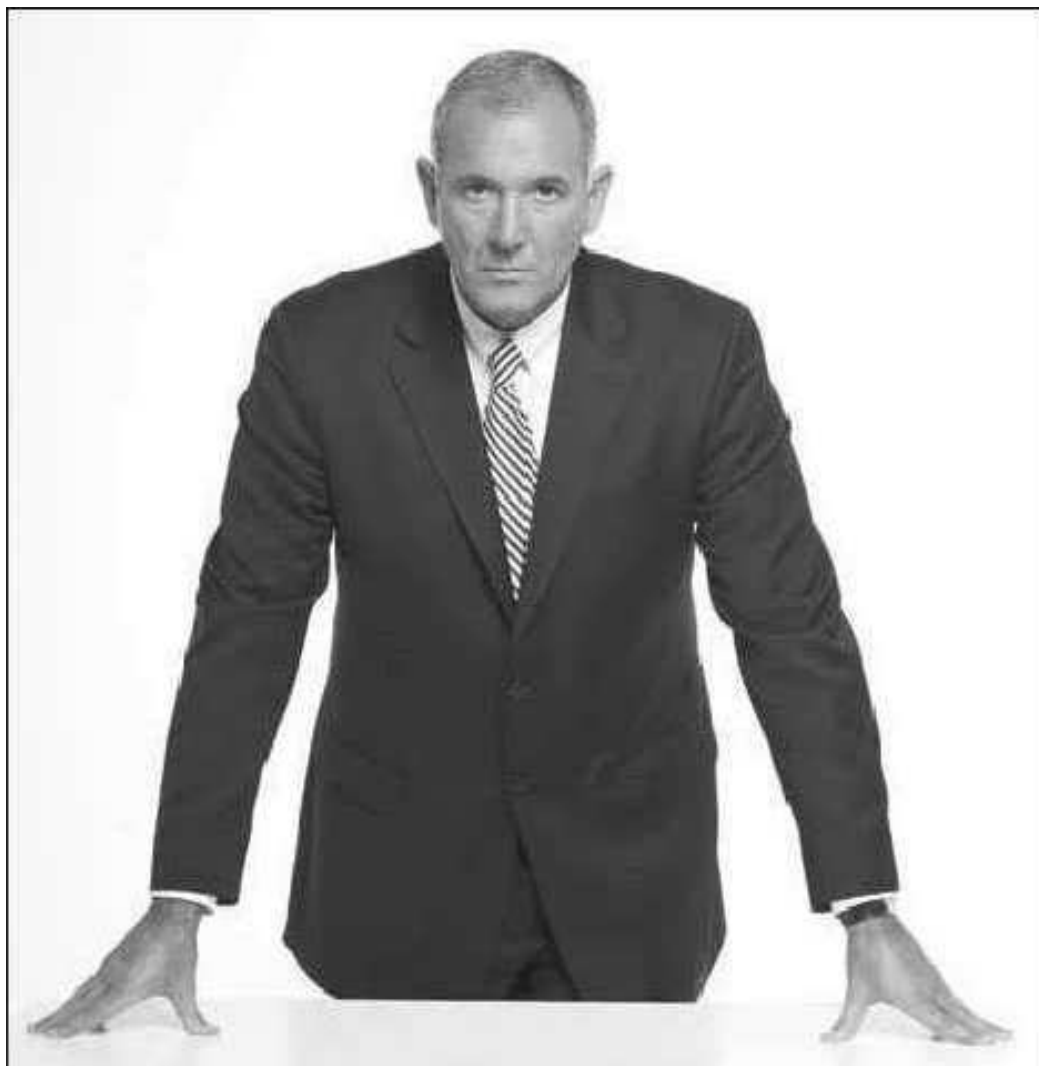
Terkadang, individu menggunakan kedua lengannya untuk menekankan poin tertentu dan klaim terhadap ruang. Hal ini sering terjadi saat orang terlibat dalam perselisihan. Saya ingat sebuah insiden saat menginap di New York di mana seorang tamu hotel mendatangi petugas hotel untuk meminta sesuatu. Saat permintaannya 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).

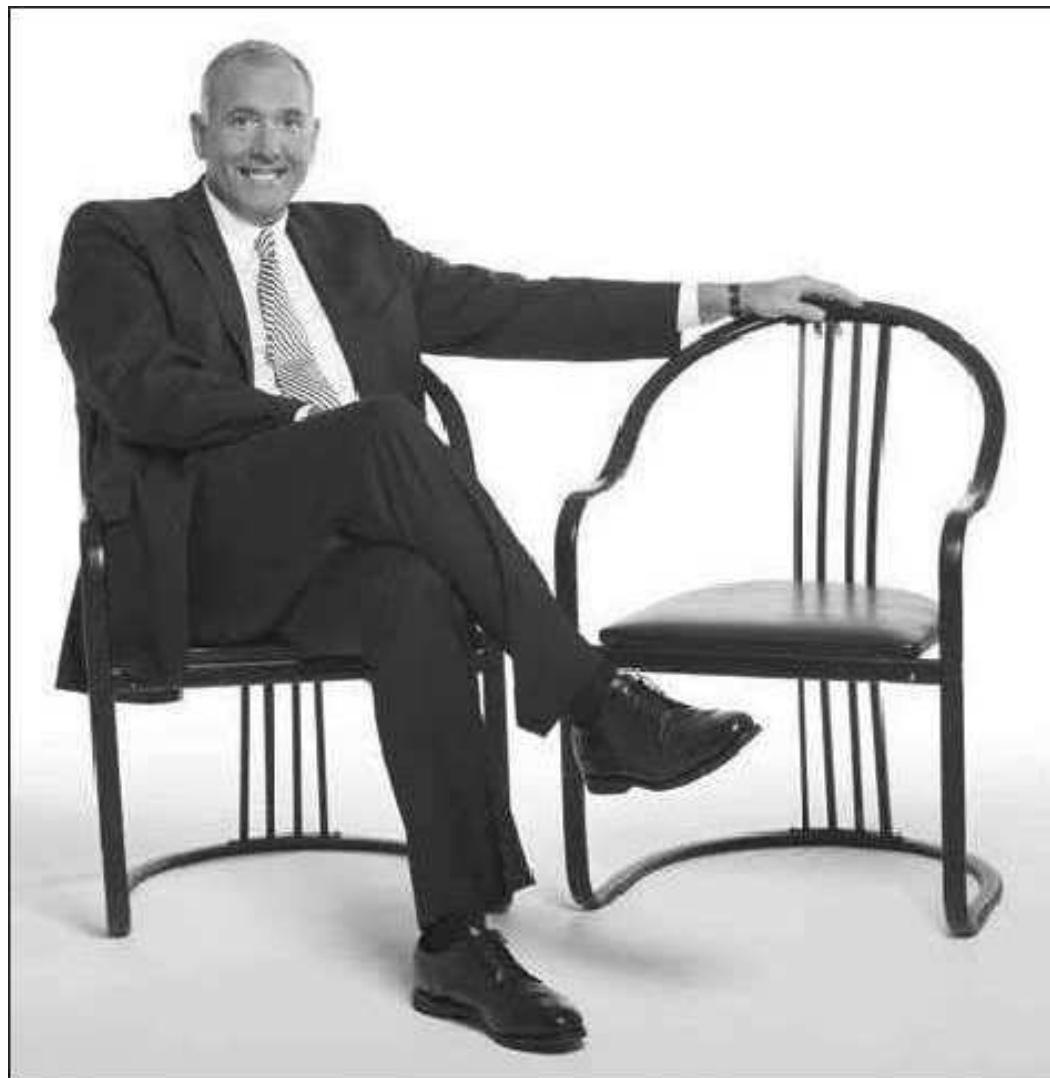
Dalam pertemuan bisnis, pembicara yang mengambil (dan mempertahankan) ruang kaki yang luas biasanya sangat percaya diri dengan hal yang sedang didiskusikan (lihat gambar 45). Lengan yang melebar adalah tanda non-verbal dengan akurasi yang tinggi karena digerakkan oleh otak *limbic* dan mengatakan, “saya 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 pikir-

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 fanatik 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

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 perilaku 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 memperlakukan 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 me-

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 sa-

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 evolusi, 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.

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 retorik-

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

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 mengucilkan 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 menyengir dan hanya melakukannya dengan terpaksa. Saya

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.

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 memeganginya 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.

dengan memegang 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 menuding orang lain dinilai sebagai gerakan tubuh yang menghina. Sejumlah studi menunjukkan bahwa orang tak suka bila ada jari yang menuding ke arah mereka (lihat gambar 46). Di sekolah atau di penjara, jari yang menuding 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 menuding 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 menuding 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

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 menggengam 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 menggengam 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 di-

berikan pernyataan, Anda juga disarankan untuk melakukan gerakan menangkupkan jemari kedua tangan, tanpa menekuk jemari Anda, karena keduanya 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 menyembul 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



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

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 keper-

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



Gambar 53. Isyarat ibu jari yang diangkat dapat tiba-tiba menghilang seperti di

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 jarinya 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).

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 mengecil 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 MENGECIL, ANDA DAPAT MENDUGA MEREKA SEBAGAI TERSANGKA

Di tahun 1989, saat bekerja dengan FBI menangani kasus keamanan nasional, kami berulang kali mewawancarai 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 membuahkan hasil. Padahal, penting sekali mengidentifikasi rekan kerja pria ini. Mereka masih berkeliaran dan mengancam keamanan negara. Karena tak memiliki alternatif

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 mengungkapkan 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

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 melambaikan 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 kontak 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

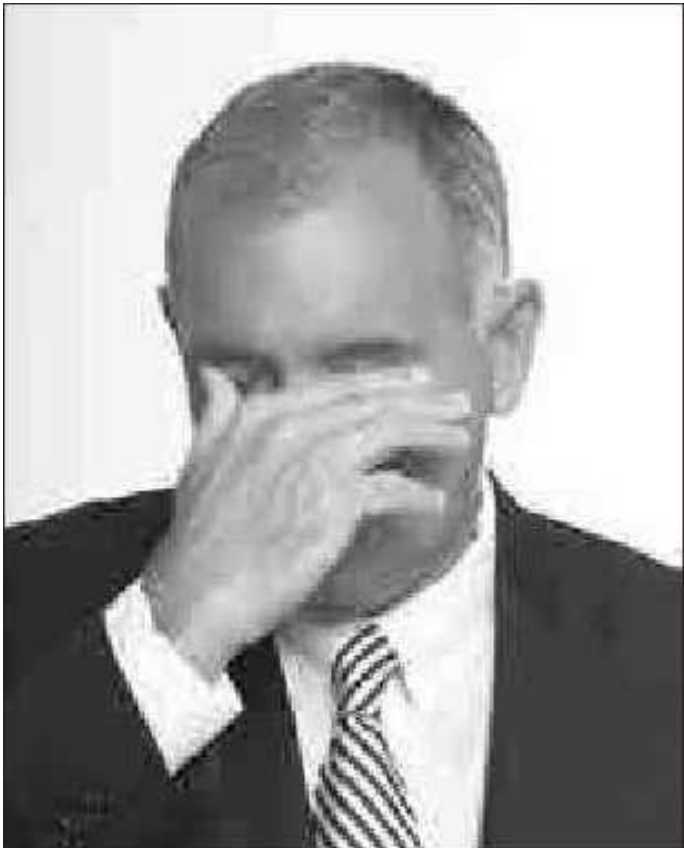
Mata kita lebih hebat dari kamera apa pun. Mata telah berevolusi menjadi alat utama yang membantu manusia mendapatkan informasi. Bahkan, kita sering berusaha untuk menyaring data yang masuk melalui mekanisme pertahanan *limbic* yang dikenal sebagai tindakan menghalangi cahaya ke mata guna melindungi 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.

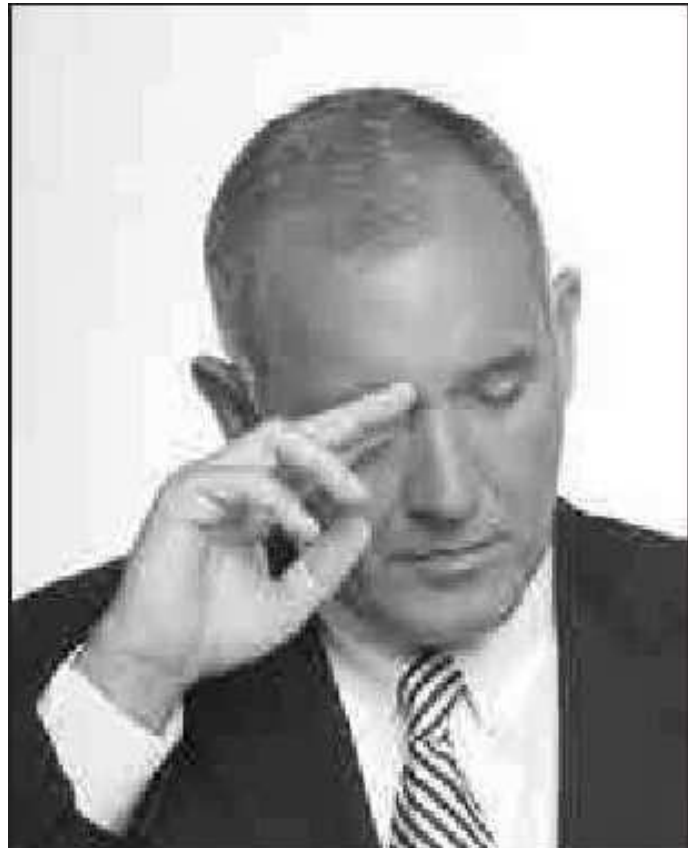
KOTAK 49: ALIS YANG MEMICING: SEBERAPA RENDAH MATA ANDA MEMANDANG?

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.



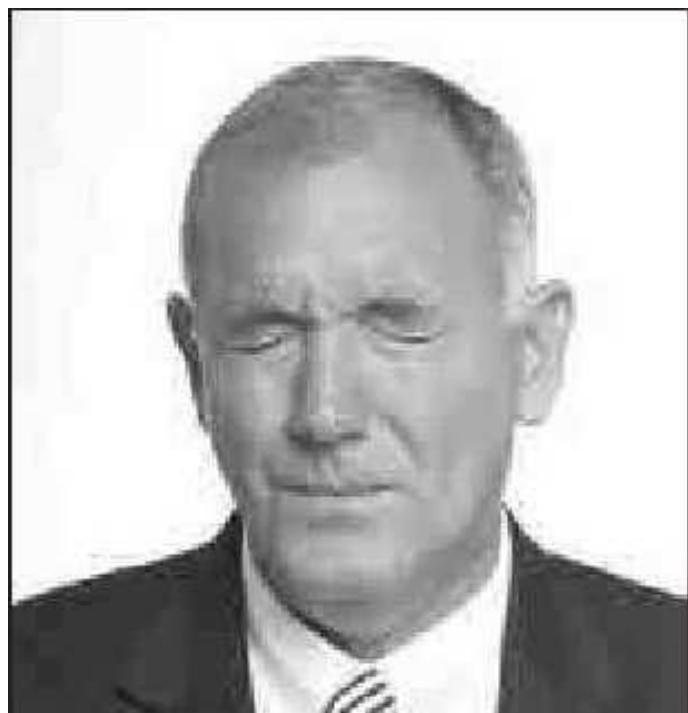
Gambar 64. Tindakan untuk menutup mata dengan tangan adalah cara yang efektif untuk mengatakan, “Saya tak menyukai apa yang baru saya dengar, lihat, atau pelajari.”



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 lupa akan 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 terlewatkan 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

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

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

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 memandangi 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 memandangi 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,

bila mata Anda tidak terfokus pada orang yang mewawancarai 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, ke-

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.



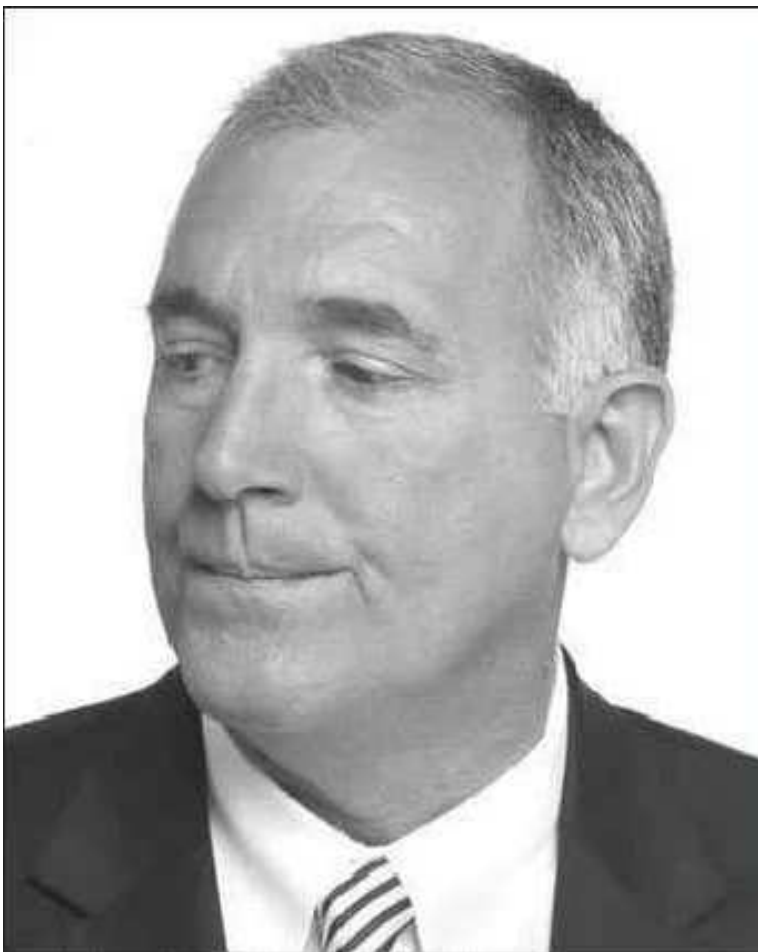
Gambar 79.

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

Seringai

Seringai, seperti mata yang berputar, adalah tanda rasa tak suka yang universal. Orang yang menyeringai merefleksikan rasa tak hormat, tak ada empati, atau rasa tak peduli. Saat kita menyeringai, 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 menyeringai 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 menyeringai, 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 menyeringai 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 membasahi 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

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 kebohohan, atau Saya nakal.

Baru-baru saja, saat saya membaca beberapa catatan untuk buku ini, pelayan di kafetaria universitas menaruh

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

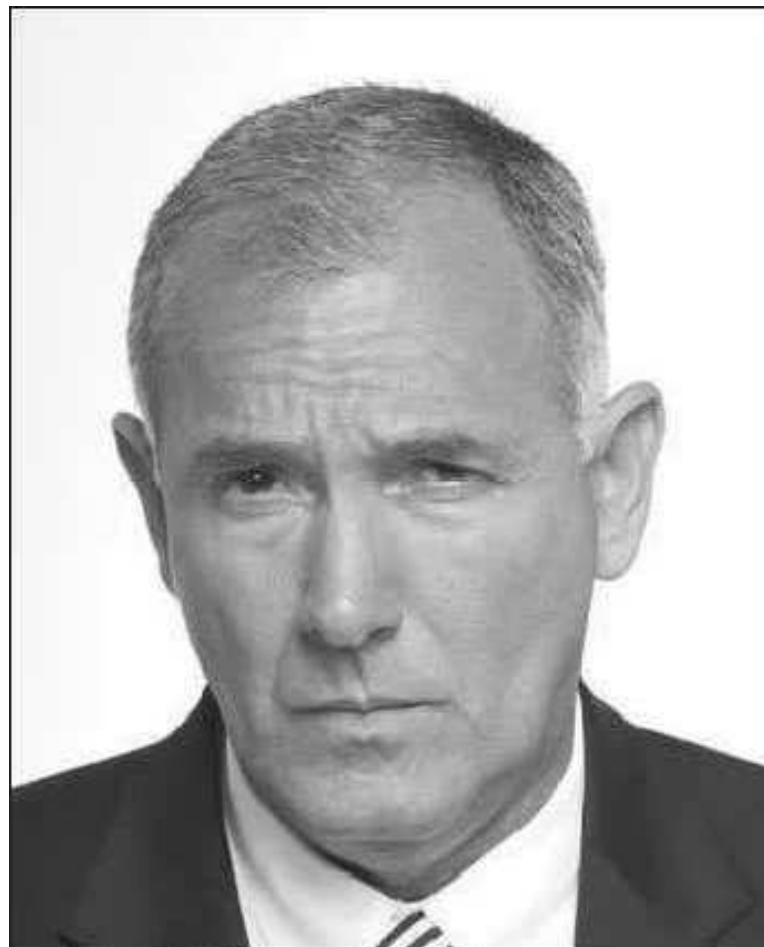
Kerutan di kening, biasanya dilakukan saat seseorang merasa resah, sedih, khawatir, atau marah, atau sedang berkonsentrasi (lihat gambar 83). Kening yang berkerut perlu dipahami dalam konteks tertentu untuk menentukan arti sebenarnya. Misalnya, Saya melihat petugas kasir menutup laci kasirnya. Dia mengernyit 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 menyela-

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 keguupan. Saat kita

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 menilai 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

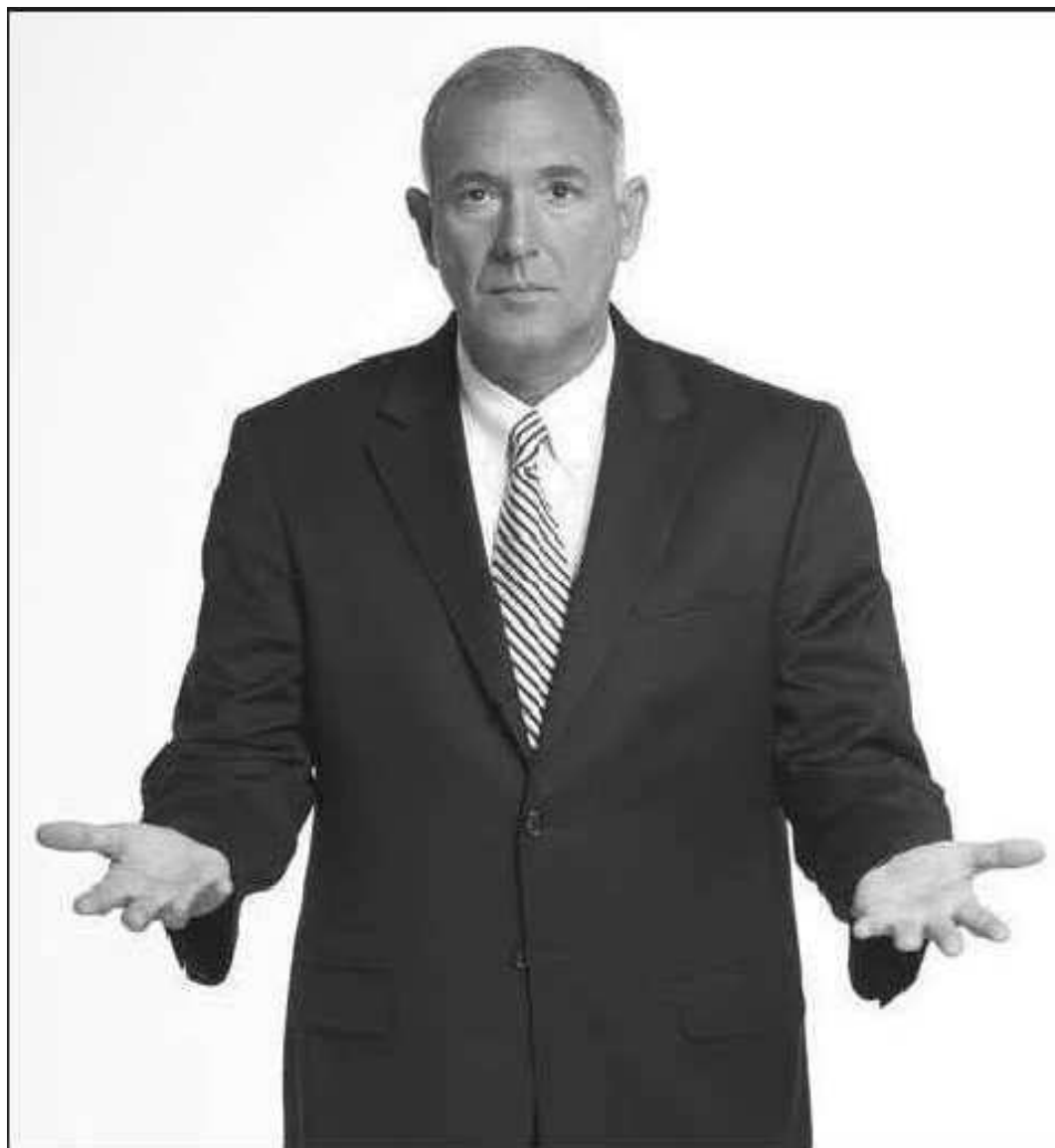
Kadang tanpa sadar, situasi emosional menyebabkan wajah kita merona atau memucat. Untuk mengilustrasikan wajah merona di dalam kelas Saya, Saya menyuruh seorang murid berdiri di depan kelas dan Saya mendekatinya dari belakang hingga sangat dekat dengan lehernya. Biasanya,

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 melarikan 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.

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



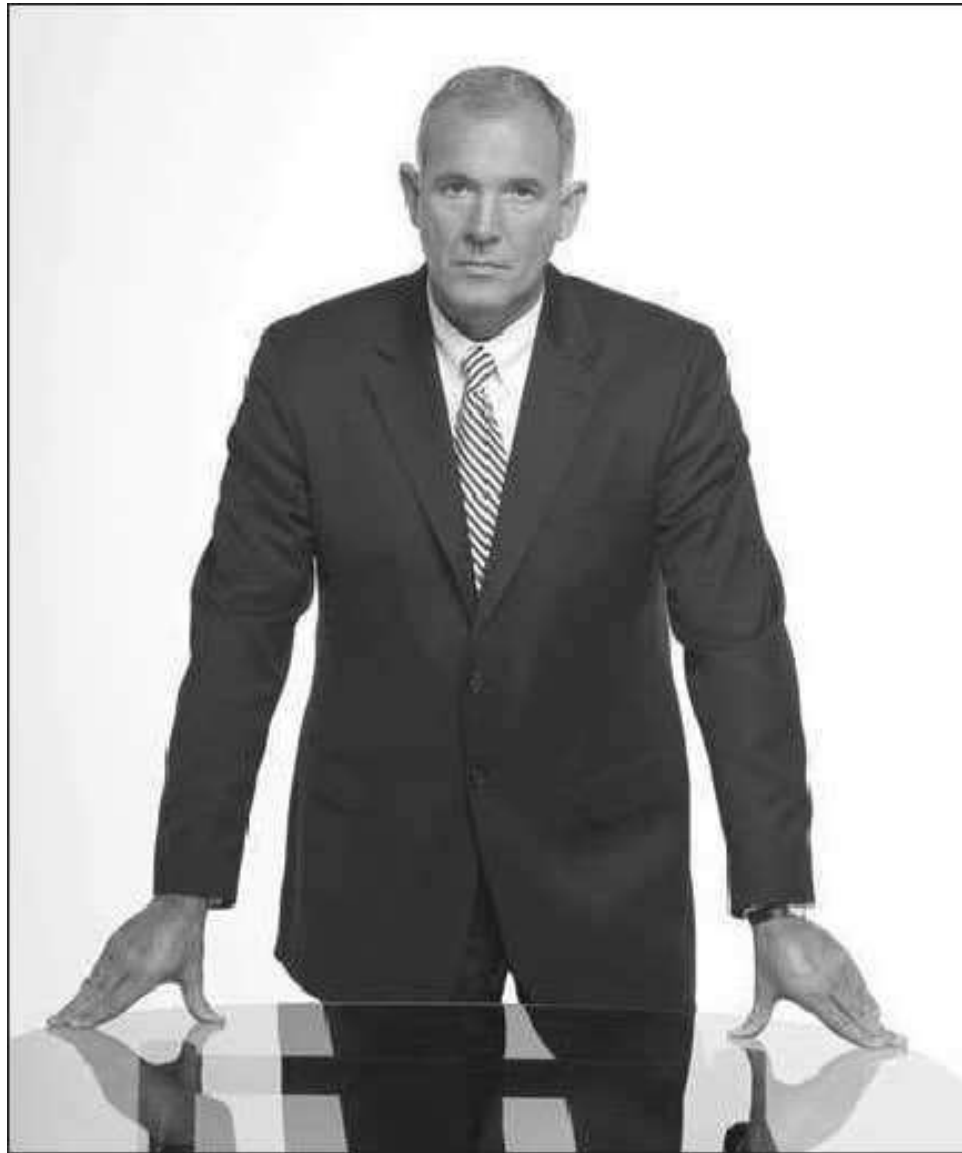
Gambar 90. Telapak tangan yang menghadap ke atas mengindikasikan bahwa orang tersebut ingin dipercaya atau

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 tingg-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.

Anda mencapai persimpangan, Anda harus melihat ke bawah, bukan ke atas. Penanda jalannya adalah batu tua berukuran sekitar delapan cm dengan nama jalan yang di cat 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

The background of the page features faint, light gray silhouettes of people. On the left, a large silhouette of a person stands with arms slightly out. On the right, a group of four smaller silhouettes shows two adults and two children standing together.

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.fasorg/sgp/crs/intel/RL31988.pdf.

- Darwin, C. (1872). *The expression of emotion in man and animals*. New York: Appleton-Century Crofts.
- de Becker, 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., & Mazarella, 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

- Murray, E. (2007). *Interviewed by Joe Navarro*, 18 Augustus, 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-Yves & M.Tanguay (Eds.), *Psychologie de l'enquete criminelle: La recherche de la verite*. 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

- 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 inattention blindness for dynamic events". *Perception* 28, 1059-1074.
- St-Yves, M., & Tanguay, M. (Eds.) (2007). *Psychologie de l'enquete criminelle: La recherche de la verite*. 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

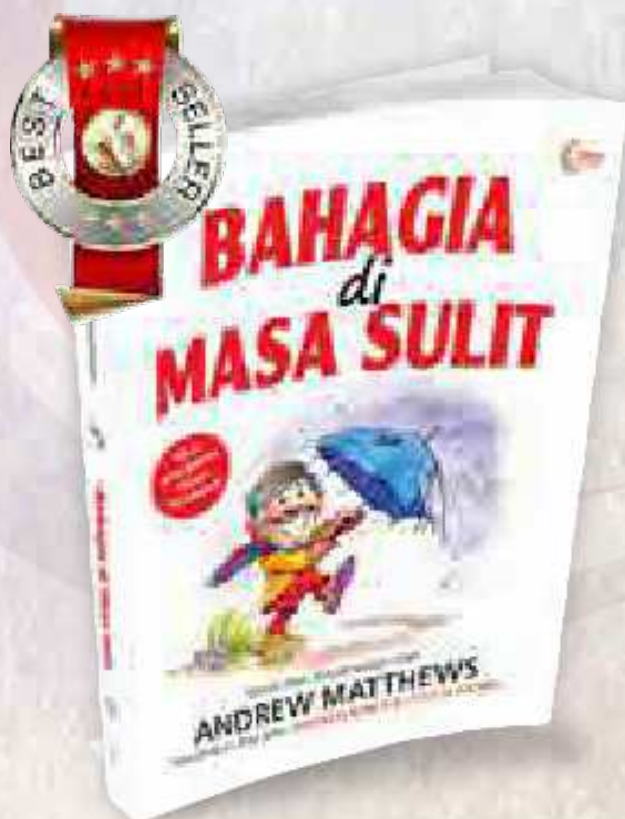
SERI PSIKOLOGI MOTIVASI

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.

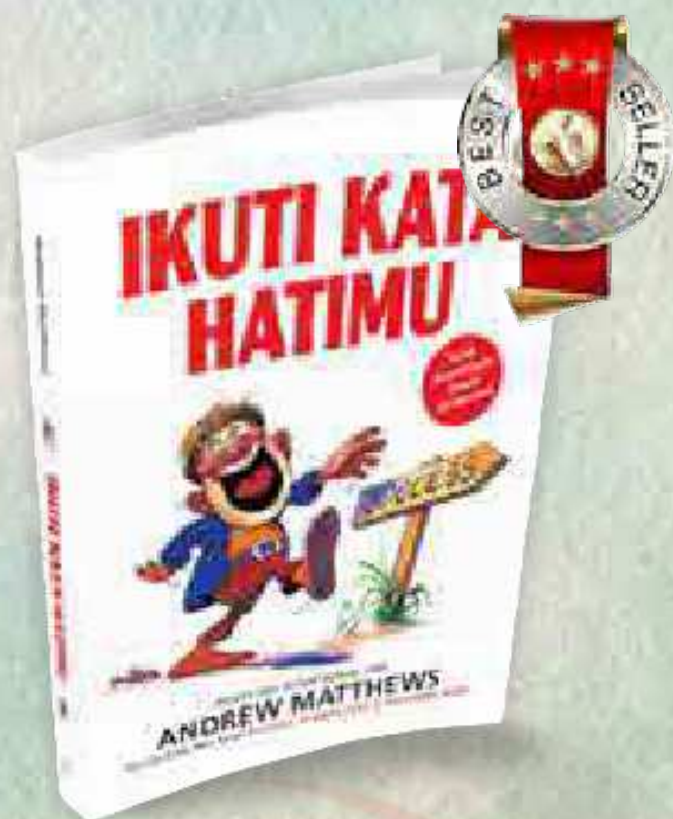


BAHAGIA DI MASA SULIT

Andrew Matthews

SC; 18 x 23,5

192 halaman Duotone



IKUTI KATA HATIMU

Andrew Matthews

SC; 18 x 23,5

160 halaman Doughtone