

Komunikasi Nonverbal dalam Proses Pelatihan

H. Rochajat Harun

ABSTRAK

Komunikasi nonverbal merupakan hal yang amat penting diperhatikan untuk mencapai keberhasilan dalam suatu pelatihan. Sebab, para peserta-latih tidak hanya memperhatikan kata-kata yang diucapkan pelatih, tapi juga mencermati berbagai lambang lain di luar kata-kata. Bagaimana seorang pelatih menampilkan diri dari segi pakaian, sikap, nada suara, aspek waktu, penggunaan fasilitas pelatihan merupakan bagian dari komunikasi nonverbal yang perlu dikelola dengan baik.

Pendahuluan

Komunikasi dalam pelatihan merupakan penyampaian bahan/materi pelajaran dari seorang widyaiswara (pelatih) kepada peserta-latih. Proses komunikasi akan berjalan baik dalam mencapai tujuan pelatihan, banyak tergantung kepada kemampuan widyaiswara memanejemeni proses komunikasi pelatihan, di samping penguasaan materi pelajaran yang akan disampaikannya.

Kemahiran berkomunikasi merupakan *art* atau seni dari seseorang. Kemahiran tersebut bisa berlangsung dan meningkat sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman widyaiswara. Bagi seseorang yang baru pertama kali mengajar atau melatih dan berbicara di hadapan orang banyak, sangat terasa sekali sulitnya berkomunikasi menyampaikan materi pelajaran. Apalagi jika yang dihadapinya itu adalah orang-orang dewasa yang berpengalaman dan umurnya lebih tua dari widyaiswara tadi. Namun, bagi seorang widyaiswara yang sudah berpengalaman banyak, hal ini bahkan merupakan tantangan yang cukup menyenangkan. Dia bisa mengatur waktu dan acara-acara pelajaran dengan saksama, sesuai dengan rencana yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Salah satu aspek yang perlu dipertimbangkan yang mempengaruhi berhasil tidaknya proses

komunikasi dalam pelatihan adalah *komunikasi nonverbal* yang ada pada widyaiswara. Dari hasil penelitian para ahli komunikasi, ternyata pengaruhnya cukup besar. Ketika kita berkomunikasi tatap muka, kita banyak menyampaikan gagasan atau pikiran kita lewat pesan-pesan nonverbal.

Pengertian dan Unsur-unsur Komunikasi Nonverbal

Komunikasi Nonverbal adalah “*Proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain tanpa mempergunakan bahasa (lisan maupun tulisan), tetapi dilakukan melalui sikap badan, ekspresi wajah, gerak isyarat, pandangan (tatapan), sentuhan, penampilan dan sebagainya.*”

Dari beberapa uraian teori komunikasi, sangat jelas tentang peran dan pentingnya komunikasi nonverbal dalam suksesnya kegiatan pelatihan. Karenanya logis apabila widyaiswara perlu lebih memahami, menghayati, dan mempertimbangkan secara seksama aspek-aspek nonverbal dalam proses pelatihan.

1. Penampilan. Penampilan diri memegang peranan penting dalam pergaulan dan hubungan kita dengan orang lain, entah secara positif maupun negatif. Penampilan diri yang baik mempercepat

perkembangan keakraban dan saling percaya dengan orang lain. Berkat penampilan kita yang baik itu, orang akan merasa enak di sekitar kita dan mempermudah komunikasi dengannya. Sebaliknya, penampilan yang tidak baik akan menghambat suasana hubungan pribadi dan komunikasi.

Seorang widyaiswara hendaknya memperlihatkan penampilan yang penuh perhatian kepada peserta-latih, ramah, penuh gairah, semangat, serius namun tidak kaku. Penampilan yang sebaliknya seperti tidak simpati, marah-marah, maupun emosional bisa menghambat jalannya proses pelatihan. Kelemahan ini, bisa dihindari apabila widyaiswara mempersiapkan diri untuk mengajar.

2. Pakaian dan asesoris. “Kesan pertama merupakan kesan abadi”. Kesan pertama merupakan dampak awal yang kita dapat dari orang lain yang kita jumpai. Kesan pertama itu diakibatkan antara lain oleh pakaian, suara, sapaan, jabat tangan, pandangan mata dan sikap tubuh kita. Cara kita mengatur, menggunakan dan menggabungkan semua hal itu merupakan faktor yang mempunyai dampak besar bagi orang yang berjumpa dengan kita untuk pertama kali.

Pada umumnya, kesan pertama yang baik menjadi awal hubungan yang baik dan komunikasi yang lancer, dan kesan pertama yang buruk menjadi permulaan hubungan yang jelek dan komunikasi yang tersendat. Oleh karena itu, meskipun hal-hal seperti pakaian, suara sapaan, jabat tangan, pandangan mata dan sikap tubuh tampaknya merupakan hal-hal yang sepele, namun ternyata berdampak pada orang lain. Maka, kita perlu memperhatikan semua itu sesuai dengan kebutuhan, situasi, dan orang yang hendak kita temui. Jika tidak, kita sendiri yang akhirnya mendapatkan getahnya.

Seringkali penampilan widyaiswara banyak dipengaruhi oleh pakaian yang dikenakan sewaktu melaksanakan pelatihan. Kalaupun memakai pakaian dinas (PSH, atau PSL dan lain-lain), hendaknya tidak memberikan kesan menyeramkan atau menakutkan, sehingga suasana latihan-berlatih tidak kaku. Kerapuhan berpakaian akan mencerminkan kepribadian seseorang. Sewaktu

widyaiswara mulai memasuki ruangan kelas belajar, yang pertama kali diperhatikan peserta-latih adalah kerapuhan pakaiannya. Apabila dia datang dengan pakaian yang lusuh dan semauanya, ditambah dengan rambut yang awut-awutan, sudah dipastikan menimbulkan kesan jelek para peserta-latih terhadapnya. Sekalipun mungkin saja orang tersebut adalah seorang profesor genius.

Kedalaman pengetahuan dan keahlian widyaiswara membawa efek pada penampilan dan penerimaan peserta-latih. Jika widyaiswara memberikan materi pelajaran, dia harus tahu benar-benar segala seluk beluk materi tersebut. Dengan kedalaman pengetahuan ini, kita akan lebih dihargai oleh peserta-latih.

3. Nada dan volume suara. Dalam berkomunikasi dengan orang lain, kita tidak hanya berkata-kata dan berbicara, tetapi juga berkata-kata dan berbicara dengan nada suara yang berubah-ubah serta gerak-gerik tubuh atau bagian-bagian tubuh seperti raut wajah, mata, alis, tangan. Nada suara dan gerak-gerik tubuh itu mempengaruhi isi dan cara kita berkomunikasi dengan orang lain dan mengundang tanggapan yang berbeda dari mereka.

Volume suara yang melengking serta tergesa-gesa hendaknya dihindari. Suara dan gaya bicara yang berkesan ramah, tenang, meyakinkan, tidak menyinggung perasaan para peserta-latih, akan memberikan kesan bahwa widyaiswara tersebut penuh wibawa dan punya kredibilitas kuat.

Nada suara orang, tinggi-sedang-rendah, dan cara orang berbicara, cepat-biasa-lambat, dapat dipengaruhi oleh lingkungan kebudayaannya. Misalnya, nada suara dan cara berbicara orang Surabaya atau Batak, berbeda dari orang Surakarta atau Sunda. Nada suara dan cara berbicara juga dapat dipengaruhi oleh keadaan keluarga. Orang yang berasal dari keluarga besar dengan banyak saudara, tentu berbeda nada suara dan cara berbicara orang yang berasal dari keluarga kecil.

4. Keterbukaan. Dalam setiap sesi pelatihan, hendaknya dibuka seluas-luasnya suasana keterbukaan dan proses tanya jawab. Ada kalanya seorang widyaiswara tidak mampu menjawab pertanyaan peserta-latih. Tidak usah panik dan

malu untuk dikatakan tidak menguasai masalah yang dipertanyakan. Teknik melempar kembali pertanyaan tersebut kepada peserta lain secara bijaksana, adalah salah satu jalan keluarnya. Karenanya, kegiatan diskusi dalam proses pelatihan sangatlah diperlukan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip Andragogi, yang menyarankan agar proporsi presentasi widyaiswara cukup 40%. Sedang sisa waktu yang 60% hendaknya digunakan untuk proses diskusi para peserta-latih. Widyaiswara cukup sebagai fasilitator.

5. Alat-bantu pengajaran (training aids). Seorang widyaiswara hendaknya mempersiapkan alat bantu pengajaran seperti *overhead projector*, *transparantsheet*, *hand-out*, *white-board*, dan lain-lain, sesuai dengan kebutuhan dan situasi pelatihan. Bagaimana menggunakan alat-bantu pengajaran ini, perlu benar-benar dikuasai para widyaiswara. Biasanya kesalahan kecil dalam penggunaan alat-bantu ini bisa menimbulkan fatalnya proses belajar. Karenanya perlu persiapan yang matang sebelumnya. Contohnya, apakah *overhead projector* lampunya jalan atau cukup terang? Apakah *white-board* telah tersedia lengkap dengan spidolnya?

6. Penggunaan ruangan. Yang dimaksud dengan penggunaan ruangan di sini adalah kemahiran widyaiswara dalam mengatur ruangan dan peralatannya (meja, kursi, dan sebagainya), sehingga tidak mempengaruhi proses belajar peserta latih. Sebagai contoh, biasanya ada widyaiswara yang terlalu banyak duduk di belakang meja di hadapan kelas belajar. Suasana akan menjadi lebih kaku lagi apabila sewaktu widyaiswara menjelaskan sesuatu materi latihan, banyak membelakangi peserta. Widyaiswara hendaknya secara penuh menguasai seluruh ruangan, tidak hanya terus nongkrong di salah satu sudut ruangan kelas saja atau tetap terpaku di atas podium tempat pidato. Bila diperlukan, widyaiswara dapat secara santai dan ramah mendatangi tempat duduk peserta-latih untuk minta penjelasan, atau menanyakan sesuatu.

7. Waktu. Ketepatan menggunakan waktu

yang dialokasikan kepada Widyaiswara, hendaknya dimanfaatkan sebaik-baiknya. Oleh karena itulah, penyiapan SAP (satuan acara pembelajaran) dari seorang widyaiswara memang benar-benar diperlukan. Tidak hanya berguna untuk alat kontrol dari pimpinan ddiklat, tapi juga sebagai pegangan widyaiswara dalam memanajementi kegiatan pelatihan. Hindari kesan menghabiskan waktu hanya untuk sekadar memperkenalkan diri semata-mata. Jadwal waktu yang tertulis dalam SAP berikut acara-acara yang akan dilaksanakan, sebaiknya disampaikan dan dirembukkan dengan peserta-latih. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa (Andragogi).

8. Ambiguity (sikap mendua). Apabila seorang widyaiswara menjelaskan A hendaknya terdukung oleh sikap dan perilaku yang ada kaitannya dengan A tadi, bukan sebaliknya. Misalnya, apabila widyaiswara menjelaskan kepada peserta-latih tentang perlunya pembuatan *transparantsheet* yang baik, tulisan, gambar, atau teknik penyajiannya, maka dia sendiri harus mempraktekannya dalam proses pelatihan seperti apa yang telah dijelaskan kepada peserta-latih. Contoh lain, apabila widyaiswara menyatakan proses pelatihan akan dilakukan secara terbuka dan demokratis, namun pada kenyataannya dia terus menerus mendominasi pembicaraan selama satu sesi pelatihan. Bahkan tidak membuka kesempatan sedikit pun bertanya kepada peserta-latih untuk bertanya. Sikap *ambiguity* inilah yang harus dihindari oleh setiap widyaiswara.

9. Memanajementi pelatihan. Yang dimaksud dalam butir ini adalah kemampuan widyaiswara untuk memanajementi proses pelatihan, sehingga tercapai tujuan pelatihan sebagaimana tersurat di dalam SAP. Pelatihan adalah suatu proses dari kesisteman pembelajaran yang harus dimanajementi secara saksama. Artinya, komponen-komponen pelatihan seperti tujuan, materi, alat bantu, waktu, biaya, widyaiswara, peserta-latih, dan sebagainya, perlu dimanajementi secara saksama sehingga tercapai tujuan pembelajaran secara mangkus dan sangkil. Dan yang terpenting adalah timbulnya kepuasan peserta-latih.

Kesimpulan

Untuk menjadi ahli dalam penampilan diri, mendengarkan, bertanya, memanfaatkan nada suara dan bahasa tubuh, serta memberi dan menerima umpan balik, diperlukan ketekunan usaha dan latihan widyaiswara. Uraian dan gambaran diatas, paling sedikit diharapkan dapat dijadikan penunjuk arah dalam usaha menyukseskan proses pelatihan. 

Sumber Bacaan

- Berlo, D.K. 1960. *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Myers, Michele Tolela. 1976. *The Dinamic of Human Communication, A Laboratoty Approach*, 5th ed. New York City: McGraw Hill Book.
- Weaver, Richard L.II. 1978. *Understanding Interpersonal Communication*. Glenview Illinois : Scot, Foresman and Company.