

EKSPRESI SENYUM UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN INTERPERSONAL

Oleh: Nida Ul Hasanat

Manusia selain sebagai makhluk individual, juga dikenal sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial manusia menggunakan waktu yang paling banyak untuk mengadakan kontak, berkomunikasi atau berhubungan dengan orang lain. Komunikasi ini dapat berupa verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal dilakukan dengan bahasa, sedangkan komunikasi nonverbal dapat dilakukan dengan gerakan tubuh dan tangan, juga melalui ekspresi wajah.

Menurut Burgoon, Buller, dan Woodall (1989) setiap perilaku komunikatif membawa komponen nonverbal. Dalam percakapan tatap muka, presentasi di televisi misalnya, semua saluran nonverbal ikut berperan dalam menghasilkan komunikasi secara keseluruhan. Perilaku nonverbal terutama berfungsi membuka menit-menit pertama dalam berhubungan dengan orang lain. Sebelum seseorang mengatakan sesuatu, perilaku nonverbalnya memberikan informasi dan gambaran kepada orang lain serta memberikan kerangka untuk interpretasi apa yang dikatakan secara verbal. Sebagai contoh, apabila seseorang menunjukkan sesuatu dengan jari telunjuknya, maka meskipun orang tersebut belum mengatakan sesuatu tetapi orang lain akan mengetahui apa maksudnya.

Tulisan ini akan mengulas bagaimana pentingnya ekspresi senyum, sebagai salah satu bentuk komunikasi nonverbal dalam kehidupan sehari-hari.

EKSPRESI SENYUM

Dalam melakukan hubungan dengan orang lain, lebih dikenal dengan sebutan hubungan interpersonal, tersenyum sebagai ekspresi wajah positif merupakan isyarat nonverbal yang paling mudah dikenal. Senyum merupakan komponen gerakan wajah yang berhubungan dengan dan disebabkan oleh perasaan bahagia atau senang. Sesuatu yang membuat seseorang merasa senang dan bahagia akan menghasilkan senyuman, kecuali jika orang tersebut ingin menutupi atau menghambat timbulnya senyum (Kraut & Johnston, 1979).

Pernyataan tersebut searah dengan pembagian jenis senyum, yang dilakukan oleh Ekman dan Friesen. Ekman dan Friesen (dalam Ekman, dkk., 1988) membedakan antara senyuman yang dihayati (*felt smiles*) dan senyuman palsu (*false smiles*). Senyuman yang dihayati mencakup semua senyuman yang benar-benar dialami dan menunjukkan emosi positif. Senyuman palsu adalah senyuman yang dibuat dengan sengaja untuk meyakinkan orang lain

bahwa senyum yang diberikan berasal dari emosi positif, meskipun sebenarnya tidak. Selanjutnya Ekman dan Friesen membagi dua macam senyuman palsu, yaitu *phony smiles* dan *masking smiles*. Dalam *phony smiles*, tidak ada sesuatu yang dirasakan, tetapi usaha dibuat untuk menunjukkan seolah-olah perasaan positif dirasakan. Dalam *masking smiles*, emosi negatif yang kuat dirasakan dan usaha dibuat untuk menyembunyikan perasaan ini dengan menunjukkan perasaan positif.

Gambaran pembagian jenis senyum tersebut tampak dari penelitian Ekman dan kawan-kawan (1988), yang meneliti senyum ketika berbohong. Pada penelitian tersebut peneliti ingin melihat *felt smiles* dan *masking smiles*. Pertama kali subjek melihat film tentang pemandangan alam, yang didesain untuk memunculkan perasaan yang menyenangkan. Subjek diwawancara dan diminta untuk menggambarkan perasaan yang sesungguhnya setelah melihat film tersebut (wawancara jujur). Setelah itu subjek melihat film tentang amputasi dan luka bakar, dengan maksud muncul emosi yang tidak menyenangkan. Kemudian subjek diminta untuk menyembunyikan perasaan negatif yang muncul dan meyakinkan pewawancara bahwa mereka melihat film yang menyenangkan (wawancara tidak jujur). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam kondisi wawancara yang berbeda, senyuman yang dihasilkan juga berbeda. Ekspresi bahagia yang dihayati (*felt happy smiles*) berkurang dan *masking smiles* bertambah, jika wawancara berubah dari wawancara jujur ke wawancara tidak jujur. Selain itu, senyum bahagia tidak menghilang selama usaha untuk berbohong, tetapi berkurang dan pada saat yang sama lebih banyak muncul *masking smiles*.

Bagaimana seseorang dapat mengetahui bahwa senyum orang lain adalah senyuman yang dihayati, yang tulus atau yang tidak tulus? Ekman dan Friesen memberikan gambaran, bahwa senyuman yang dihayati akan tampak apabila sudut bibir terangkat ke atas, sehingga tulang pipi juga terangkat. Selanjutnya jika pipi terangkat, maka akan terlihat kerutan-kerutan di sekitar mata. Pada *masking smiles*, sudut bibir membentuk senyum, disertai dengan gerakan-gerakan otot wajah lain, yang menunjukkan emosi negatif, misal mata terbelalak karena takut. Tentu saja, senyum yang paling diharapkan muncul dalam hubungan interpersonal adalah senyum yang dihayati.

ARTI SENYUM

Senyum mengandung bermacam-macam arti atau pesan. Penelitian Page (dalam Deutch, dkk., 1987) menemukan, bahwa dibanding dengan orang yang tidak tersenyum, orang yang tersenyum dianggap lebih berbahagia, lebih hangat, lebih riang, lebih sukses, lebih rileks, dan lebih sopan. Penelitian lain menunjukkan, bahwa orang yang tersenyum dipandang lebih suka mengalah (*submissive*) kepada orang lain (Henley; Keating, dkk., dalam Deutsch, dkk., 1987).

Selain itu, tersenyum juga merupakan isyarat keramahan (Sears, dkk., 1988). Pendapat Sears dan kawan-kawan ini juga sejalan dengan pendapat Hooff (dalam Kraut & Johnston, 1979), yang menyatakan bahwa senyuman seseorang berfungsi untuk menghindari permusuhan dan memelihara hubungan persahabatan. Bayangkan, pembaca mengantar seorang

anak kecil untuk memeriksakan gigi. Di dalam ruang periksa, seorang anak melihat alat-alat kedokteran gigi, seperti tempat duduk dengan bermacam-macam bur, belum diperiksapun sudah menunjukkan kecemasan. Apalagi bila disertai dengan ekspresi perawat atau dokter yang "tidak ramah". Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan profesional di kalangan medis untuk mengurangi kecemasan pasien adalah dengan lebih memperhatikan ekspresi nonverbal mereka, misalnya dengan memberikan senyum. Bahkan bukan hanya dengan senyum, tetapi juga dengan humor. Penelitian Nevo dan Shapira (1988) menunjukkan, bahwa humor melalui isyarat verbal maupun nonverbal yang dilakukan oleh dokter gigi dapat mengurangi kecemasan anak yang datang di klinik mereka.

Hooff (dalam Kraut & Johnston, 1979) mengatakan, bahwa senyuman diharapkan paling sering muncul dalam interaksi tatap muka, khususnya jika ada intensi persahabatan atau jika ikatan sosial akan dibangun dan dipertahankan. Selanjutnya Hooff menyatakan bahwa senyum banyak digunakan dalam ekspresi simpati, memberikan keyakinan, atau ketenteraman.

Pernyataan Hooff pada kalimat terakhir di atas perlu disimak lebih lanjut, terutama berkaitan dengan profesi profesional dalam menghadapi klien. Penelitian LaCrosse (dalam Edinger & Patterson, 1983) menunjukkan, bahwa konselor yang menggunakan cara afiliatif (antara lain dengan tersenyum) dinilai lebih persuasif oleh subjek daripada apabila menggunakan cara tidak afiliatif (antara lain tidak tersenyum) dalam menghadapi klien. Menurut Strong dan kawan-kawan (dalam Edinger & Patterson, 1983), perilaku nonverbal mempunyai efek pada persepsi klien terhadap kehangatan konselor. Konselor yang aktif, antara lain ditunjukkan dengan mengekspresikan senyum dinilai lebih hangat, ramah, dan enerjik dibandingkan dengan konselor yang kurang menggunakan gerakan nonverbal. Namun, konselor yang terlalu aktif, yaitu mereka yang terlalu banyak melakukan gerakan dinilai kurang serius dan kurang dapat menguasai diri.

Ekman dan Friesen (1984) menyatakan, bahwa senyum dapat digunakan untuk membuat situasi yang menekan lebih menyenangkan; dengan tersenyum seseorang akan dapat menyebabkan orang lain juga tersenyum, karena sukar untuk tidak membalas senyum tersebut. Hal yang terakhir ini sesuai dengan teori Jorgenson (dalam Hinsz & Tomhave, 1991) yang menyatakan bahwa jika seseorang tersenyum, maka orang lain akan membalas dengan tersenyum pula. Pernyataan Jorgenson ini sesuai dengan hasil penelitian Hinsz dan Tomhave (1991), yang meminta sukarelawan penelitian untuk tersenyum kepada subjek penelitian. Hasil yang ada menunjukkan, bahwa jika seseorang tersenyum kepada orang lain, maka orang tersebut akan membalas dengan tersenyum pula.

Knapp dan Hall (1982) menyatakan bahwa jika seseorang tersenyum kepada orang lain, maka dalam diri orang yang diberi senyuman tersebut akan terjadi proses atribusional ("Saya baru saja tersenyum kepada A, saya harus benar-benar menyukainya"). Proses ini menyebabkan perubahan nyata dalam sikap seseorang terhadap orang yang tersenyum. Dapat dikatakan bahwa senyum merupakan *reinforcer* atau penguat positif yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Sebagai contoh, penelitian menunjukkan bahwa senyum (dan lain ekspresi) orang dewasa akan mempengaruhi suasana hati bayi dan responnya

terhadap lingkungan (Capella dalam Knapp & Hall, 1982). Senyum juga mempengaruhi perilaku orang dewasa. Misal, menerima senyum dari orang asing atau orang yang belum dikenal akan membuat seseorang suka menolong orang asing lainnya (Solomon, dkk., dalam Knapp & Hall, 1982).

Senyum pada Pria dan Wanita

Kramer (dalam Hall, 1990) mencatat suatu stereotip pada wanita bahwa wanita lebih banyak tersenyum daripada pria. Broverman dan kawan-kawan (dalam Hall, 1990) juga menunjukkan bahwa ekspresivitas emosional yang tinggi merupakan elemen kunci dari stereotip wanita. Selain itu Hall (1990) menyatakan bahwa emosi lebih mudah dilihat dari wajah wanita daripada wajah pria. Hal ini menurut Hall mengandung implikasi bahwa wanita lebih ekspresif daripada pria.

Stereotip dan pernyataan di atas didukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa wanita lebih ekspresif (melalui ekspresi wajah) daripada pria (lihat Burgoon, dkk., 1989).

Senyum pada wanita hampir universal dan dihubungkan dengan peran wanita bahwa wanita diharapkan tampak menyenangkan (Hall, 1990). Hal ini tampak dari penelitian Haviland (dalam Burgoon, dkk., 1989), yang meminta sekelompok orang untuk mengidentifikasi jenis kelamin bayi melalui sejumlah foto. Ternyata bayi yang menunjukkan lebih banyak ekspresi wajah positif diidentifikasi sebagai wanita, dan sebaliknya bayi yang kurang menunjukkan ekspresi wajah positif diidentifikasi sebagai pria.

Menurut beberapa *feminist*, stereotip bahwa wanita lebih banyak tersenyum dibandingkan pria merupakan suatu hal yang kurang menguntungkan, karena posisi wanita akan tampak lemah dan tampak ingin menyenangkan orang lain (Henley dalam Knapp & Hall, 1982). Akan tetapi kekuatan para *feminist* tersebut tidak terbukti, karena belum ada bukti bahwa senyum wanita disebabkan kelemahan posisi wanita dalam masyarakat. Bahkan dalam penelitian Halberstadt dan kawan-kawan (dalam Knapp & Hall, 1982) menunjukkan bahwa orang yang mempunyai status sosial rendah jarang mengekspresikan senyum.

Berkaitan dengan pernyataan Hall bahwa senyum pada wanita hampir universal, selanjutnya penting untuk membedakan senyum wanita sebagai upaya menenangkan diri atau senyum yang keluar dari perasaannya (*felt smiles* menurut Ekman dan Friesen), atau senyum karena kebiasaan.

LaFrance dan Mayo (dalam Burgoon, dkk., 1989) menyatakan bahwa bagi wanita senyum adalah fenomena interaksional, sedangkan senyum pada pria merupakan ekspresi emosi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Bugental dan kawan-kawan (dalam Knapp & Hall, 1982) yang menemukan bahwa wanita cenderung tersenyum, meskipun kata-kata mereka tidak mengandung pesan bahagia, sedangkan pria akan tersenyum sesuai dengan pesan yang disampaikan. Dalam penelitian lain, Halberstadt dan kawan-kawan (dalam Knapp & Hall, 1982) menemukan hasil yang berlawanan dengan penelitian Bugental dan kawan-kawan.

Dari gambaran di atas, kajian tentang perbedaan senyum pada pria dan wanita tampaknya menarik untuk diperdebatkan dan diteliti oleh para ahli. Pernyataan maupun hasil penelitian yang menunjukkan bahwa wanita menggunakan senyum sebagai alat interaksi, sedangkan pria menunjukkan senyum sebagai ungkapan perasaan bahagia, ataupun sebaliknya wanita tersenyum karena bahagia, sedangkan pria tersenyum untuk memperlancar pergaulan, masih terbuka untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut.

EKSPRESI SENYUM DALAM HUBUNGAN INTERPERSONAL

Dari gambaran tentang arti senyum dapat disimpulkan, bahwa ekspresi senyum akan dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan interaksi seseorang dengan orang lain atau meningkatkan hubungan interpersonal. Hal ini dikarenakan tersenyum merupakan isyarat keramahan, dapat menghindari permusuhan, membuat situasi yang menekan lebih menyenangkan dan memelihara hubungan persahabatan. Tersenyum juga berarti ekspresi simpati, memberi keyakinan, atau ketenteraman. Orang yang tersenyum dianggap lebih berbahagia, lebih hangat, lebih sukses, dan lebih sopan. Dengan demikian seseorang akan lebih senang bergaul dengan orang yang suka tersenyum daripada dengan orang yang tidak suka tersenyum.

Di dalam melakukan interaksi dengan orang lain, ekspresi senyum-sebagai bagian dari ekspresi wajah biasanya tidak berdiri sendiri, tetapi disertai gerakan nonverbal lainnya. Misalnya tangan dan lengan, dapat digunakan untuk mengatur dan memperlancar interaksi yang terjadi.

Kadang-kadang dalam melakukan hubungan tersebut terjadi isyarat nonverbal yang tidak jelas, ambigu, bahkan tidak jujur, kontradiksi dengan isyarat verbal (lihat kembali penelitian Ekman dkk. di atas). Meskipun sebagian besar orang menganggap bahwa ketidakjujuran merupakan suatu hal yang patut dicela dan tidak bermoral, tetapi berbohong adalah strategi komunikasi yang biasa dilakukan (Bok; Zuckerman, dkk., dalam Burgoon, dkk., 1989).

Ketika isyarat nonverbal berlawanan dengan isyarat verbal, apa sebenarnya yang terjadi? Menurut Ekman (dalam Knapp & Hall, 1982), mereka yang melakukan hal tersebut sebenarnya tidak ingin menceritakan kebenaran, sekaligus tidak ingin berbohong. Akibatnya mereka akan frustrasi, terjadi ambivalensi, selanjutnya akan menghasilkan isyarat nonverbal-verbal yang berbeda. Dalam situasi yang lain, pesan yang kontradiktif tersebut terjadi karena orang melakukan usaha berbohong, tetapi tidak sempurna. Selanjutnya Ekman mengatakan bahwa pesan kontradiktif dapat muncul sebagai hasil usaha untuk menyampaikan kata-kata kasar, ejekan, tetapi berlawanan dengan isyarat nonverbal (misal senyum).

Ketika seseorang berbohong, biasanya akan terjadi ketidakseimbangan psikologik karena ada perbedaan antara apa yang diekspresikan dengan apa yang senyatanya. Ekman dan Friesen, juga Zuckerman dan kawan-kawan (dalam Burgoon, dkk., 1989) menyatakan bahwa ketika orang tidak jujur, mereka mengalami reaksi internal, pada umumnya negatif,

seperti perasaan bersalah dan cemas. Selanjutnya Zuckerman dan kawan-kawan mengatakan bahwa orang yang berbohong akan menampakkan antara lain ekspresi wajah yang kurang menyenangkan, kurang berani melakukan kontak mata, orientasi tubuh kurang mengarah pada lawan bicara.

Meskipun dalam interaksi sehari-hari banyak orang yang mendapatkan bahwa kejujuran tidak selalu merupakan hal yang terbaik, tetapi ketidakjujuran adalah suatu proses yang sulit, kompleks, dan lebih banyak berakibat negatif daripada kejujuran. Tentu saja hal ini akan menjadi pertimbangan bagi yang akan melakukannya.

PENUTUP

Demikian ulasan sekilas tentang ekspresi senyum. Tampak bahwa ekspresi senyum mempunyai fungsi penting dalam hubungan interpersonal.

Bangsa Indonesia, yang dikenal sebagai bangsa yang ramah, tentu sudah terbiasa untuk mengekspresikan senyum. Senyum sebagai ekspresi yang universal kadangkala tidak mempunyai arti atau pesan tertentu, sebagai ekspresi bahagia, simpati atau ekspresi yang lain. Oleh karena itu senyum yang diekspresikan sebaiknya dikelola, artinya seseorang dalam memberikan senyum sebaiknya memperhatikan pesan yang akan disampaikan dan tempat senyum itu diekspresikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Burgoon, J.K., Buller, D.B., and Woodall, W.G. 1989. *Nonverbal Communication. The Unspoken Dialogue*. New York : Harper & Row, Publisher.
- Deutsch, F.M., LeBaron, D., and Fryer, M.M. 1987. What is in a Smile ? *Psychology of Women Quarterly*, 11, 341-352.
- Edinger, J.A., and Patterson, M.L. 1983. Nonverbal Involvement and Social Control. *Psychological Bulletin*, Vol. 93, No. 1, 30-56.
- Ekman, P., and Friesen, W.V. 1984. *Unmasking the Face. A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions*. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Ekman, P., and Friesen, W.V., and O'Sullivan, M. 1988. Smiles When Lying. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54, No. 3, 414-420.
- Hall, J.A. 1990. *Nonverbal Sex Differences. Accuracy of Communication and Expressive Style*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Hinsz, V.B., and Tomhave, J.A. 1991. Smile and (Half) the World Smiles With You, Frown and You Frown Alone. *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 17, No. 5, 586-592.

- Knapp, M.L., and Hall, J.A. 1982. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Forth Worth : Holt Rinehart and Winston, Inc.
- Kraut, R.E., and Johnston, R.E. 1979. Social and Emotional Messages of Smiling : An Ethological Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 37, No. 9., 1539-1553.
- Nevo, O., and Shapira, J. 1988. The Use of Humor by Pediatric Dentist. *Journal of Children in Contemporary Society*, Vol. 20, No. 1/2, 171-178.
- Sears, D.O., Peplau, A., Freedman, J.L. 1988. *Social Psychology*. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall International, Inc.