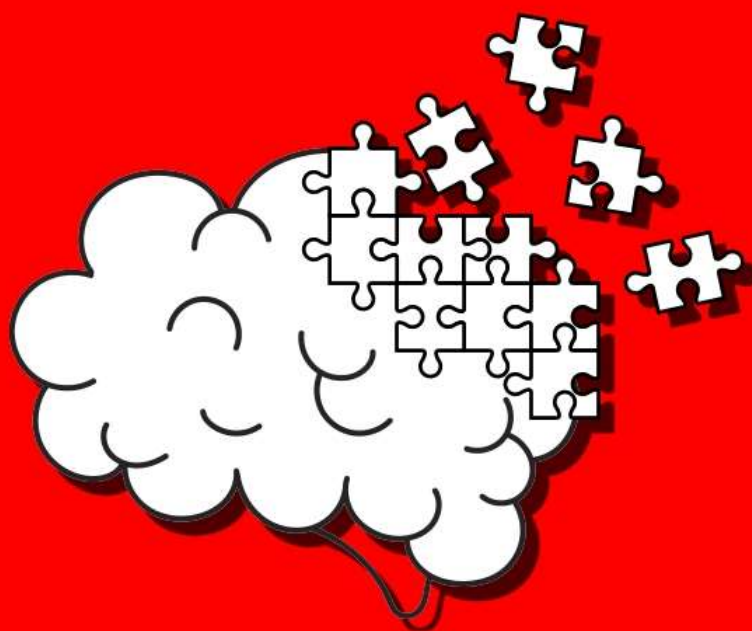


Seni Membaca Pikiran Orang Lain

meski Kamu
Bukan Psikolog



Patrick King

Passion for Knowledge

**Read People Like a Book: How to Analyze, Understand, and Predict
People's Emotions, Thoughts, Intentions, and Behaviors**

Copyright © 2020 Patrick King

This Indonesian translation rights arranged with PKCS Mind, Inc.

through TLL Literary Agency

All rights reserved.

Seni Membaca Pikiran Orang Lain Meski Kamu Bukan Psikolog

ISBN : 978-623-04-0946-2

Pengalih bahasa: Yuniasari Shinta Dewi

Penyunting: Saptono Raharjo

Desain cover: Niken Ayu Putri

Setter: Angelina Setiawan

Hak cipta terjemahan Bahasa Indonesia:

Penerbit Bhuana Ilmu Populer

Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit 2, Lantai 2, Jakarta 10270

Diterbitkan pertama kali oleh

Penerbit Bhuana Ilmu Populer

Kelompok Gramedia

No. Anggota IKAPI: 246/DKI/04

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.

Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau
seluruh buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014
tentang Hak Cipta**

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan atau tanpa izin pencipta atau pemegang hak cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan atau huruf h, untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan atau tanpa izin pencipta atau pemegang hak melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan atau huruf g, untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Diterbitkan oleh Penerbit Bhuana Ilmu Populer

Kelompok Gramedia

Jakarta, 2022

Edisi Digital, 2022

Seni Membaca Pikiran Orang Lain Meski Kamu Bukan Psikolog

Patrick King

Pelatih Interaksi Sosial dan Percakapan di
www.PatrickKingConsulting.com



BHUANA ILMU POPULER
KELOMPOK GRAMEDIA

Digitized by Google

Daftar Isi

Pengantar	7
Mengapa Anda Mungkin Keliru Melakukannya	13
Masalah Objektivitas	19
Bab 1 Motivasi sebagai Alat Prediksi Perilaku	25
Motivasi sebagai Ekspresi Bayangan	27
<i>Inner Child</i> Kita Masih Ada	35
Faktor Motivasi—Rasa Senang atau Sakit	39
Piramida Kebutuhan	47
Pertahanan Ego	53
Bab 2 Tubuh, Wajah, dan Kluster	65
Lihat Wajah Saya	67
Bahasa Tubuh	75
Menyatukan Semuanya	87
Tubuh Manusia adalah Satu Keutuhan—Bacalah dengan Cara Demikian	95
Berpikir dalam Hal Kluster Pesan	99
Bab 3 Ilmu dan Tipologi Kepribadian	105

Uji Kepribadian Anda.....	107
Model Lima Besar	109
Jung dan MBTI.....	119
Kepribadian Keirsey	127
Enneagram.....	133
Bab 4 Deteksi Kebohongan 101 (dan Peringatan)	139
Masalah: Ketidakpastian	141
Ini Semua tentang Percakapan	145
Menggunakan Unsur Kejutan	149
Cara Meningkatkan Muatan Kognitif.....	153
Tip Umum untuk Mendeteksi Kebohongan secara Luar Biasa	159
Bab 5 Menggunakan Kemampuan Pengamatan	163
Cara Menggunakan “ <i>Thin Slicing</i> ”	165
Melakukan Pengamatan yang Bijak.	169
Membaca Karakter Orang Layaknya Sherlock Holmes	
Menafsirkan Tempat Kejadian Perkara	175
Pengamatan Bisa Bersifat Aktif: Cara Menggunakan	
Pertanyaan	189
Pertanyaan Tak Langsung; Informasi Langsung	191
Ringkasan	207

Pengantar

Pernahkah Anda bertemu seseorang yang kelihatannya memiliki bakat alami untuk *mengerti* orang lain? Mereka tampaknya dikaruniai pemahaman instingtif tentang bagaimana orang lain berperilaku dan mengapa mereka berperilaku seperti itu, sampai-sampai mereka sering dapat memprediksi apa yang akan dikatakan atau dirasakan.

Orang-orang ini tahu caranya berbicara sehingga orang lain sungguh-sungguh mendengarkan mereka, atau mendeteksi dengan cepat ketika seseorang berbohong atau berusaha memanipulasi mereka. Terkadang, orang seperti ini bisa mengetahui emosi orang lain dan memahami motivasi mereka yang bahkan melampaui pengetahuan orang tersebut tentang dirinya sendiri.

Rasanya seperti kekuatan super. Bagaimana mereka melakukannya?

Sebenarnya, kemampuan ini tidak bersifat mistis, melainkan sebuah keterampilan yang sebenarnya dapat dipelajari dan dikuasai. Sementara sebagian orang mungkin menyebutnya kecerdasan emosional atau kesadaran sosial yang sederhana, sebagian lainnya menganggapnya lebih mirip dengan apa yang mungkin dilakukan seorang psikolog klinis atau psikiater ketika mereka melakukan wawancara pertama dengan pasien baru. Sementara itu, Anda bisa menganggap keterampilan ini sebagai sesuatu yang mungkin dikembangkan seorang agen FBI, detektif swasta, atau petugas polisi kawakan berdasarkan pengalamannya.

Dalam buku ini, kita akan mencermati semua cara untuk mengembangkan keterampilan ini dalam diri sendiri, tanpa memer-

lukan gelar psikologi atau pengalaman apa pun sebagai petugas integrasi CIA yang terlatih.

Membaca dan menganalisis orang adalah keterampilan berharga yang perlu dimiliki. Kita senantiasa bertemu dan berinteraksi dengan orang lain dan bekerja sama dengan mereka jika ingin menjalani kehidupan yang sukses dan harmonis. Jika tahu cara menganalisis karakter, perilaku, dan intensi tak terucap seseorang dengan cepat dan akurat, kita dapat berkomunikasi dengan lebih efektif dan terus terang, mendapatkan apa yang diinginkan.

Kita dapat menyesuaikan cara berkomunikasi untuk memastikan benar-benar menjangkau audiensi yang dituju; kita dapat mengetahui ketika diperdaya atau dipengaruhi. Kita juga dapat lebih mudah memahami orang-orang yang bekerja dengan memegang nilai-nilai yang sangat berbeda. Entah Anda berusaha mengetahui sedikit lebih banyak tentang seseorang yang baru saja dijumpai dengan mengintip riwayat media sosial mereka, mewawancarai karyawan baru, atau berusaha mengetahui apakah si montir berkata jujur tentang mobil Anda, kemampuan membaca karakter orang dengan baik adalah keterampilan tak ternilai yang perlu dimiliki.

Rasanya aneh ketika benar-benar memikirkannya: setiap orang yang pernah Anda jumpai pada dasarnya adalah sebuah misteri. Bagaimana kita bisa benar-benar tahu apa yang ada di benak mereka? Apa yang sedang mereka pikirkan, rasakan, rencanakan? Bagaimana kita bisa benar-benar memahami maksud di balik perilaku mereka, mengapa mereka termotivasi seperti itu, dan bahkan bagaimana mereka memandang dan memahami *kita*?

Dunia orang lain bagaikan kotak hitam bagi kita. Semua yang harus kita jalani adalah hal-hal *di luar* kotak hitam itu—kata-kata yang mereka ucapkan, ekspresi wajah dan bahasa tubuh serta

tindakan mereka, masa lalu kita bersama mereka, penampilan fisik, nada dan kualitas suara mereka, dan sebagainya.

Sebelum membahasnya lebih jauh, sebaiknya kita mengakui fakta yang tak dapat disangkal ini—manusia adalah organisme hidup yang kompleks dan berubah-ubah yang pengalamannya batinnya pada dasarnya tertutup di dalamnya. Kendati beberapa orang mungkin mengklaim sebaliknya, tidak seorang pun yang benar-benar dapat mengatakan dengan pasti bahwa mereka tahu siapa seseorang itu sepenuhnya.

Itu berarti, kita tentu bisa menjadi lebih baik dalam membaca tanda-tanda yang tampak. “Teori pikiran” adalah istilah yang kita gunakan untuk menjelaskan kemampuan memikirkan realitas emosional dan kognitif orang lain. Ini adalah keinginan (sangat manusiawi) untuk membuat model tentang pikiran, perasaan, dan tindakan orang lain. Dan seperti model lainnya, ini adalah penyederhanaan dari kedalaman dan kompleksitas orang nyata di hadapan kita. Seperti model apa pun, ada keterbatasannya dan tidak selalu menjelaskan realitas dengan sempurna.

Tujuan kita belajar menyempurnakan kemampuan menganalisis orang adalah membuat tebakan terbaik.

Hal yang perlu kita pelajari untuk dilakukan adalah mengumpulkan sebanyak mungkin data berkualitas tinggi tentang seseorang, dan menganalisisnya dengan cerdas. Jika kita dapat memasukkan sejumlah kecil data ini ke dalam model sifat manusia yang solid dan akurat (atau lebih dari satu model), hasil yang bisa diperoleh adalah pemahaman yang lebih mendalam tentang orang tersebut. Seperti halnya seorang teknisi yang dapat mengamati sebuah mesin yang kompleks, serta menyimpulkan proses dan fungsi operasinya, kita dapat belajar mengamati manusia yang hidup dan bernapas serta menganalisisnya untuk lebih memahami apa, mengapa, dan bagaimana perilaku mereka.

Pada bab-bab berikutnya, kita akan melihat banyak model yang berbeda—ini bukan teori yang bersaing, melainkan cara yang berbeda untuk mengamati manusia. Ketika digunakan bersama, kita mendapatkan pemahaman baru tentang orang-orang di sekitar.

Apa yang akan dilakukan dengan pemahaman ini, itu terserah kita. Kita dapat menggunakannya untuk mengembangkan sikap yang lebih beragam dan penuh kasih terhadap orang-orang yang disayangi. Kita dapat menggunakan pengetahuan ini di tempat kerja atau di mana pun kita bekerja sama dan berkolaborasi dengan berbagai individu yang berbeda. Kita dapat menggunakannya untuk menjadi orangtua atau kekasih yang lebih baik. Kita bisa menggunakannya untuk memperbaiki obrolan, mengenali pembohong, mereka yang punya niat tersembunyi, atau untuk secara efektif mendamaikan orang-orang yang berkonflik.

Ketika kita bertemu orang baru untuk pertama kalinya adalah saat yang paling dibutuhkan untuk memiliki kemampuan persepsi dan analisis yang diasah dengan baik. Mereka yang tidak begitu cerdas secara emosional maupun sosial bahkan dapat mengetahui sesuatu tentang orang lain jika bergaul cukup lama dengan orang tersebut. Namun, yang kita fokuskan dalam buku ini terutama adalah berbagai keterampilan yang memungkinkan Anda mengumpulkan informasi berguna tentang orang-orang yang tidak begitu dikenal, setelah hanya satu kali percakapan.

Kita akan berusaha sedikit lebih keras untuk menguasai seni mengambil keputusan yang cepat dan akurat, bagaimana membuat penilaian tentang kepribadian seseorang dari cara berbicara, perilaku, dan bahkan personal mereka, cara membaca bahasa tubuh, dan bagaimana mendeteksi kebohongan ketika itu terjadi.

Peringatan lain sebelum kita membahasnya yaitu, menganalisis dan membaca karakter orang lebih dari sekadar berfirasat atau

bereaksi emosional yang otomatis tentang mereka. Meskipun insting dan firasat mungkin berperan, kita fokus pada metode dan model yang memiliki bukti teoretis kuat dan berusaha memperoleh lebih dari sekadar bias atau prasangka. Lagi pula, kita benar-benar menginginkan analisis *akurat* jika hal itu memang berguna!

Ketika menganalisis orang lain, kita mengambil pendekatan yang logis dan metodis.

- Apa asal-usul atau penyebab dari yang kita lihat, misalnya, unsur historisnya?
- Apa mekanisme fisiologis, sosial, dan psikologis yang mendukung perilaku yang kita saksikan?
- Apa akibat atau dampak dari fenomena di depan Anda? Dengan kata lain, bagaimana sesuatu yang dilihat terjadi di lingkungan sekitar Anda?
- Bagaimana perilaku yang Anda saksikan dipicu oleh berbagai peristiwa tertentu, perilaku orang lain, atau bahkan sebagai respons terhadap diri sendiri?

Pada bab-bab selanjutnya, kita akan melihat berbagai cara bijaksana untuk menyusun analisis rasional berdasarkan data tentang orang-orang yang menarik dan kompleks yang Anda jumpai. Anda mungkin mulai memahami bagaimana analisis semacam ini merupakan sumber dari begitu banyak kompetensi lainnya. Misalnya, mengetahui cara membaca karakter orang dapat meningkatkan kemampuan mengasihi, keterampilan komunikasi, kemampuan negosiasi, membantu menetapkan beragam batasan yang lebih baik, dan dampak tambahan yang tak terduga, yaitu membantu memahami *diri sendiri* dengan lebih baik.

Digitized by Google

Mengapa Anda Mungkin Keliru Melakukannya

Banyak orang meyakini mereka “baik dengan orang lain.”

Sangat mudah untuk mengklaim dengan berani bahwa Anda memahami motivasi orang lain, tanpa pernah benar-benar berpikir sejenak untuk memeriksa apakah benar. Bias konfirmasi, sayangnya, adalah penjelasan yang lebih mungkin—misalnya, mengingat ketika penilaian Anda benar dan mengabaikan atau meremehkan ketika jelas sekali salah. Entah itu, atau memang tidak pernah mempertanyakan apakah Anda benar sejak awal. Berapa kali Anda pernah mendengar, “Dulu saya mengira si anu orangnya begini-begitu, tetapi ketika mengenalnya, saya salah menilainya”

Kenyataannya, orang sering kali jauh lebih tidak akurat menilai karakter daripada yang mereka yakini. Jika membaca buku ini, kemungkinan Anda tahu bahwa ada beberapa hal yang bisa dipelajari. Tidak ada salahnya memulai usaha baru dari nol. Namun, tidak ada yang dapat menghalangi upaya untuk mempelajari berbagai teknik yang efektif seperti keyakinan bahwa Anda sudah mengetahui segalanya dan tidak perlu belajar!

Dengan pemikiran itu, apa hambatan untuk pandai membaca karakter orang?

Pertama, hal terpenting yang perlu diingat adalah *efek konteks*. Mungkin Anda pernah membaca artikel *listicle* (baca: artikel dalam bentuk daftar) tentang “5 Tanda Seseorang Berbohong,” kemudian melihat apakah Anda bisa mengenali satu tanda dalam kehidupan nyata. Masalah dengan ini sudah jelas, yaitu apakah orang yang melihat ke atas lalu ke kiri karena mereka sedang

berbohong, atau perhatian mereka sekadar teralihkan oleh sesuatu di langit-langit?

Begitu juga, seseorang yang melakukan “selipan Freudian (baca: keseleo lidah)” dalam percakapan mungkin memberi tahu Anda sebuah rahasia menarik tentang dirinya sendiri—atau orang itu mungkin hanya kurang tidur dan membuat kesalahan. Konteks itu penting.

Sama halnya, kita tidak bisa menggunakan *satu* pernyataan, ekspresi wajah, perilaku, atau momen untuk memberi tahu yang pasti tentang satu sosok secara keseluruhan. Apakah belum melakukan sesuatu hari ini yang jika dianalisis tersendiri akan menimbulkan kesimpulan yang sama sekali tidak masuk akal tentang karakter Anda? Analisis hanya bisa dilakukan dengan kumpulan data—bukan data tunggal—dan itu hanya bisa terjadi jika kita mampu melihat tren yang lebih luas.

Berbagai tren yang lebih luas ini juga perlu ditempatkan dalam konteks kultural dari mana orang yang Anda analisis berasal. Beberapa tanda bersifat universal, sedangkan tanda lainnya bisa bervariasi. Misalnya, berbicara sambil memasukkan tangan ke saku dipandang tidak baik di sebagian besar budaya. Sementara itu, kontak mata bisa menjadi urusan yang rumit. Di Amerika, kontak mata biasanya dianjurkan karena dianggap sebagai tanda kejujuran dan kecerdasan. Namun, di Jepang, kontak mata tidak dianjurkan karena dianggap tidak sopan. Demikian pula, sekumpulan isyarat dapat berarti satu hal dalam budaya Anda sendiri, dan hal yang sama sekali berbeda dalam budaya lain. Mungkin agak sulit untuk mengingat berbagai model interpretasi yang berbeda pada awalnya, tetapi seiring melatih keterampilan ini, Anda akan mulai terbiasa.

Jika seseorang melakukan hal tak biasa yang sama sebanyak lima kali dalam percakapan singkat, maka hal itu harus diperha-

tikan. Jika seseorang sekadar mengklaim, “Saya kenal perempuan itu. Ia orang introver. Saya pernah melihatnya membaca buku,” Anda tidak akan menganggapnya ahli dalam mengungkap jiwa manusia! Jadi, layak untuk mengingat prinsip penting lainnya, yaitu dalam analisis kita, *kita mencari berbagai pola*.

Cara lain bagaimana orang bijak dapat menarik kesimpulan yang tidak terlalu bijak tentang orang lain adalah jika mereka *gagal menetapkan titik acuan yang pasti*. Pria di hadapan Anda bisa saja sering menatap mata Anda langsung, tersenyum, memuji, mengganggu, bahkan sesekali menyentuh lengan Anda. Dapat disimpulkan pria ini pastinya sangat menyukai Anda, sampai Anda menyadari begitulah sikap pria itu memperlakukan semua orang yang ditemuinya. Ia sebenarnya tidak menunjukkan minat pada Anda di luar titik acuan normalnya, jadi semua pengamatan Anda tidak cukup mengarah ke sesuatu yang biasanya.

Terakhir, ada sesuatu yang perlu dipertimbangkan ketika mempelajari orang lain, dan hal itu sering kali bisa menjadi titik buta yang sebenarnya, yaitu diri sendiri. Anda mungkin berpikir seseorang mencoba menipu, tetapi tidak memperhitungkan ketakutan dan kehati-hatian sendiri, dan faktanya Anda baru saja dibohongi dan belum bisa melupakannya.

Hal terakhir ini ironisnya mungkin menjadi kunci penting untuk memahami orang lain—pastikan kita cukup baik memahami diri sendiri sebelum mengarahkan pandangan analitis pada orang lain. Jika Anda tidak menyadari bagaimana dapat memproyeksikan kebutuhan, ketakutan, asumsi, serta bias sendiri ke orang lain, pengamatan dan kesimpulan Anda tentang orang lain tidak akan berarti banyak. Bahkan, Anda mungkin hanya menemukan cara tidak langsung untuk mempelajari diri sendiri dan beban emosional serta kognitif yang dimiliki.

Mari kita lihat beberapa prinsip ini dalam tindakan.

Misalnya, Anda mewawancarai seseorang yang ingin dipekerjakan oleh perusahaan. Anda hanya punya waktu singkat untuk menentukan apakah ia akan cocok dengan anggota tim lainnya. Anda memerhatikan ia berbicara cukup cepat dan terkadang gagap. Ia duduk di tepi kursinya dengan tangan terkepal erat. Apakah ia orang yang sangat gugup dan tidak percaya diri? Anda menolak menilai demikian, karena menyadari semua orang gugup dalam menjalani wawancara (yaitu, Anda melihat konteksnya).

Anda mengamati kandidat itu menyebutkan lebih dari satu kali tentang bagaimana perusahaannya terdahulu sangat menuntut waktu, sedangkan ia lebih suka bekerja mandiri dan mengatur waktunya sendiri. Anda bertanya-tanya apakah ini berarti ia buruk dalam menerima arahan manajemen, atau apakah ia benar-benar tipe orang yang proaktif dan lebih mandiri. Anda tidak memiliki titik acuan, jadi Anda bertanya kepadanya tentang masa-masa kuliahnya dan apa yang ia pelajari. Ia bercerita tentang berbagai proyek penelitian yang dilakukannya secara mandiri, dan seberapa dekatnya ia bekerja dengan mantan supervisornya. Ini menunjukkan kepada Anda bahwa ia *dapat* bekerja dengan arahan manajemen ... jika proyek itu adalah sesuatu yang ia pedulikan.

Jika hanya fokus pada kegugupannya, Anda tidak akan membuat kemajuan apa pun. Banyak perekrut mengatakan bahwa menjelek-jelekkan perusahaan terdahulu adalah tindakan yang merugikan, tetapi dalam sesi wawancara, Anda mencari *pola*, bukan peristiwa tunggal. Anda bahkan bisa saja menganggap ia mungkin bersikap gugup karena *Andalah* yang membuatnya. Anda mungkin tahu dengan menjadi orang berpostur tinggi besar, suara yang dalam dan ekspresi serius, yang dilihat bukanlah sosok si perempuan itu sendiri, tetapi sosok perempuan ketika ia muncul di perusahaan.

Dengan mengingat beberapa prinsip sederhana, kita dapat memastikan bahwa analisis kita selalu kontekstual, dipertimbangkan dengan baik, dan bersifat tiga dimensi. Ini tentang menyatukan informasi yang kita lihat di hadapan kita ke dalam teori kerja yang koheren, daripada sekadar mengenali sejumlah perilaku stereotip dan menarik kesimpulan yang mudah.

Digital Publishing/KG-02/SC

Digitized by Google

Masalah Objektivitas

“Sepupumu benar-benar kesal ketika kamu membuat lelucon tentang politik tadi malam.”

“Kesal? Tidak ah, dia tidak kesal; malah menurutnya lucu. Aku ingat, kok!”

“Tidak mungkin! Dia bermuka masam. Kurasa dia benar-benar marah padamu ...”

Pernahkah Anda terlibat dalam sebuah percakapan dengan sekelompok orang, yang kemudian menemukan bahwa di antara mereka mempunyai penilaian yang sangat berbeda tentang apa yang terjadi? Terkadang, mereka tidak sependapat apakah orang ini sedang merayu, apakah orang ini merasa tidak nyaman atau tersinggung, apakah orang ini merasa tidak enak atau bersikap kasar. Anda dapat merasa seolah hidup dalam dua realitas yang terpisah!

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa hanya sekitar tujuh persen komunikasi kita berasal dari kata-kata yang benar-benar diucapkan, sementara lima puluh lima persen komunikasi itu berasal dari bahasa tubuh. Ini berarti bahwa apa yang dikatakan orang sering kali merupakan indikator terburuk dari apa yang sebenarnya ingin mereka katakan. Faktanya, nada suara mereka hanya menyampaikan tiga puluh delapan persen dari cerita yang sebenarnya. Sekarang kita dapat memahami mengapa orang sering meninggalkan percakapan grup dengan pendapat yang bertentangan tentang apa yang sebenarnya terjadi dalam interaksi tersebut—mereka menggunakan faktor-faktor yang salah untuk membentuk penilaian mereka. Untuk memahami dialog atau percakapan nonverbal nyata antara seseorang dengan Anda, Anda

perlu mempertimbangkan baik isyarat verbal maupun nonverbal mereka.

Kita telah melihat bahwa hanya dengan mengklaim Anda “ramah dan menarik” bukanlah benar-benar bukti bahwa Anda memang lebih baik dalam membaca karakter orang. Namun, ternyata ada sebuah cara ilmiah untuk benar-benar mengukur kualitas ini pada manusia. Simon Baron Cohen (ya, memang ada hubungannya dengan komedian Sascha Baron Cohen—mereka sepupuan) telah merancang apa yang disebutnya tes kecerdasan sosial. Tes ini dinilai dari tiga puluh enam, dengan hasil di bawah dua puluh dua diamati pada mereka yang menderita autisme, dan nilai rata-rata berada di kisaran dua puluh enam.

Tes ini pada dasarnya meminta Anda untuk menyimpulkan emosi orang lain *hanya dengan menatap matanya*, yaitu untuk menguji seberapa empatinya mereka. Orang itu mungkin saja tersenyum, tetapi apakah dia benar-benar merasa sangat tidak nyaman? Mengetahui cara membaca emosi orang lain telah dikaitkan dengan kecerdasan sosial keseluruhan yang lebih tinggi, yang kemudian dikaitkan dengan kerja sama dalam tim, pemahaman empati, dan keterampilan membaca karakter orang yang lebih baik.

Jika penasaran, Anda dapat mengerjakan tes ini sendiri pada komputer desktop dengan mengikuti tautan berikut: <http://socialintelligence.labinthewild.org/>. Anda akan diminta untuk memperhatikan gambar-gambar yang memperlihatkan hanya mata orang tersebut dan memilih dari empat emosi untuk menggambarkan pendapat Anda tentang perasaan orang tersebut. Bersiaplah terkejut dengan hasil Anda—atau hasil dari teman dan keluarga Anda.

Tentu saja, tes ini memiliki kekurangan dan keterbatasan seperti halnya tes lain semacam ini. Jika Anda seorang genius dalam bersosialisasi tetapi memiliki kosakata yang buruk atau bukan

dari budaya Barat atau bukan penutur bahasa Inggris, misalnya, hasil Anda harus ditafsirkan dengan hati-hati. Tes ini menunjukkan seberapa baik Anda dalam membaca emosi orang dari informasi yang sangat sedikit—yaitu, dari pandangan sekilas di mata mereka.

Namun, ini hanyalah sebagian kecil dari teka-teki. Apa yang dikatakan tes ini kepada kita adalah bahwa kita tidak semua memiliki tingkat keterampilan sosial yang sama, dan kita mungkin sebenarnya kurang mahir daripada yang kita duga sebelumnya. Ini pada gilirannya menunjukkan bahwa tidak selalu cukup mengikuti firasat atau intuisi—Anda dapat dengan mudah salah menilai orang.

Ketika berurusan dengan hal-hal seperti kedalaman batin yang tersembunyi dan gelap dari hati dan pikiran orang lain, kita perlu berusaha untuk tetap seobjektif mungkin. Kita tidak selalu bisa memercayai impuls pertama kita. Jika Anda mengikuti tes dan nilainya hanya dua puluh enam dari tiga puluh enam, maka Anda dapat menyimpulkan bahwa sepuluh dari setiap tiga puluh enam pertemuan akan membuat Anda salah menafsirkan ekspresi wajah seseorang.

Jika demikian, apa lagi yang Anda lewatkan?

Di samping itu, tatapan mata seseorang hanyalah sebagian kecil dari informasi yang harus Anda olah dalam situasi sosial apapun. Masih ada sikap dan bahasa tubuh orang itu, apa yang dikatakannya (dan apa yang tidak dikatakannya!), nada suaranya, perilakunya, konteks di mana Anda berdua melakukan percakapan ...

Jika Anda tidak mendapatkan nilai yang sangat tinggi pada tes ini, jangan khawatir, itu tidak berarti bahwa Anda autis atau sama sekali tidak peka secara sosial. Dalam kehidupan nyata, kita melihat lebih banyak sekilas daripada hanya satu gambar mata sese-

orang. Anda mungkin sebenarnya lebih baik dalam menempatkan ini dan semua informasi lainnya seperti yang Anda inginkan daripada yang Anda pikirkan.

Namun, yang mungkin ingin Anda coba adalah sengaja berupaya meningkatkan keterampilan dalam membaca karakter orang dengan cara-cara yang dibahas dalam buku ini, dan kembalilah satu atau dua bulan kemudian untuk mengulangi tes ini. Anda mungkin saja menemukan sesuatu yang menarik—bahwa keterampilan sosial dan empati kita tidaklah bersifat permanen tetapi dapat dikembangkan dan ditingkatkan. Setelah Anda memiliki dasar keterampilan membaca karakter orang, kita siap melanjutkan ke berbagai teori dan beragam model yang akan membantu menyempurnakan keterampilan Anda untuk menyamai Sherlock.

Hal Penting

- Sebagian besar komunikasi yang terjadi antara orang-orang bersifat nonverbal. Apa yang dikatakan orang sering kali merupakan indikator buruk tentang apa yang ingin mereka sampaikan, yang menjadikan kemampuan membaca karakter orang sebagai keterampilan hidup yang berharga dengan manfaat yang hampir tak ada habisnya. Meskipun kita semua dikaruniai kemampuan yang berbeda-beda, mengembangkan keterampilan ini dalam diri kita sendiri adalah hal yang mungkin, selama kita dapat bersikap jujur ketika memulainya.
- Apa pun model teori yang kita gunakan untuk membantu menganalisis dan menginterpretasikan pengamatan kita, kita perlu mempertimbangkan konteks dan bagaimana faktor-faktornya. Satu isyarat jarang mengarah pada penilaian yang akurat; Anda perlu mempertimbangkan isyarat-isyarat dalam kelompok. Asal usul budaya masyarakat adalah faktor penting lainnya yang membantu mengontekstualisasikan analisis Anda dengan tepat.
- Perilaku tidak ada artinya dalam ketiadaan; kita perlu membangun fondasi sehingga kita tahu bagaimana menafsirkan apa yang kita lihat. Ini berarti Anda harus menentukan apa yang biasanya disukai seseorang untuk mendeteksi penyimpangan darinya (baca: kesukaan orang itu) untuk menarik interpretasi yang akurat tentang kapan orang tersebut bahagia, bersemangat, kesal, dan sebagainya.
- Terakhir, kita menjadi pembaca karakter orang yang hebat ketika kita memahami diri sendiri. Kita perlu mengetahui bias, harapan, nilai, dan dorongan bawah sadar apa saja yang kita miliki supaya kita mampu melihat segala sesuatu seobjektif

dan senetral mungkin. Kita harus menahan diri agar tidak membiarkan rasa pesimis membayangi penilaian kita karena sering kali lebih mudah mengambil kesimpulan yang lebih negatif ketika kesimpulan alternatif yang lebih positif sama-sama memungkinkan.

- Untuk lebih mengetahui kemajuan yang Anda buat saat membaca buku ini, Anda perlu mengetahui keterampilan Anda dalam menganalisis orang saat Anda memulai. Simon Baron Cohen telah membuat tes yang tersedia di <http://socialintelligence.labinthewild.org/> yang akan membantu Anda mengukur seberapa baik Anda dapat membaca emosi orang saat ini. Tes ini juga merupakan cara yang bagus untuk menyadari bahwa kita mungkin tidak sebaik yang kita pikirkan dalam membaca karakter orang.

Bab 1

Motivasi sebagai Alat Prediksi Perilaku

Mengapa repot-repot memahami orang? Mengapa repot-repot mempelajari bagaimana orang berperilaku dan alasannya?

Jika Anda memikirkan kembali setiap situasi yang saat itu Anda berusaha keras untuk membaca karakter seseorang, hal itu terjadi mungkin karena Anda sangat peduli tentang bagaimana mereka akan *bertindak*—atau, berusaha memahami mengapa mereka bertindak seperti itu.

Untuk memahami mengapa orang-orang berperilaku seperti itu, kita perlu mempertimbangkan penyebab dan pendorong perilaku tersebut, yaitu motivasi mereka. Setiap orang (termasuk Anda) terdorong untuk bertindak karena alasan tertentu. Anda mungkin tidak selalu melihat atau memahami alasannya, tetapi pasti ada alasannya. Hanya kegilaan yang membuat orang bertindak tanpa mengontrol perilaku apa pun, untuk memahaminya, memprediksinya, atau bahkan memengaruhinya entah bagaimana, Anda perlu memahami *apa pemicunya*, dengan kata lain, Anda perlu memahami apa yang memotivasi seseorang.

Mengapa Anda memilih buku ini? Mengapa Anda bangun pagi ini? Mengapa Anda melakukan setiap hal yang pastinya banyak sekali yang sudah Anda kerjakan hari ini?

Anda memiliki alasan, sadar atau tidak sadar, dan orang lain mungkin mendapatkan informasi yang cukup tentang siapa diri Anda dengan mengetahui apa motivasinya.

Pada bab ini, kita akan melihat semua hal yang mengilhami manusia untuk bertindak, yaitu hasrat, kebencian, suka dan tidak suka, kesenangan dan kesakitan, ketakutan, kewajiban, kebiasaan, paksaan, dan sebagainya. Setelah mengetahui apa yang memotivasi seseorang, Anda dapat mulai melihat perilaku mereka sebagai perluasan yang wajar dan logis dari siapa mereka sebagai pribadi. Anda dapat melacak dari berbagai tindakan mereka ke motivasi-motivasi mereka, dan akhirnya ke *diri mereka sendiri* dan siapa mereka sebagai individu.

Orang dimotivasi oleh berbagai faktor psikologis, sosial, keuangan, bahkan biologis dan evolusioner, yang semuanya dapat saling berinteraksi dengan cara-cara yang menarik. Apa yang orang pedulikan? Menanyakan tentang minat, nilai, tujuan, dan ketakutan sedikit banyak berarti menanyakan tentang motivasi. Setelah Anda mengetahui dari mana seseorang berasal, Anda dapat mulai memahami mereka dan dunia mereka *dengan cara mereka sendiri*.

Pada bab ini, kita akan mengeksplorasi berbagai motivator yang berbeda di balik perilaku manusia. Anggap ini sebagai model penjelasan yang dengannya Anda dapat mengamati perilaku orang lain dan menggunakannya untuk memahami apa yang Anda lihat, pada tingkat yang lebih dalam. Mari kita memulai dari tingkat yang paling terdalam, yaitu alam bawah sadar.

Motivasi sebagai Ekspresi Bayangan

Ini cerita klise lama: seorang pria paruh baya yang berkepala botak dan gemuk melintas dengan mobil sport merah yang mahal dan bising, dan orang-orang di pinggir jalan berkomentar, “Wah, kira-kira apa yang dikompensasikannya ya?” Ini sekadar lelucon kasar, tetapi lelucon ini tentang pemahaman umum tentang fakta bahwa kadang orang-orang didorong oleh kekuatan batin yang tidak disadari yang mungkin belum tentu mereka lihat sendiri.

Anda mungkin familier dengan konsep psikolog Swiss, Carl Jung tentang bayangan. Sempelnya, bayangan mengandung semua aspek sifat kita yang tidak diakui, abaikan, atau singkirkan. Itu adalah bagian dari keberadaan kita yang disembunyikan dari orang lain—dan bahkan dari diri kita sendiri. Kepicikan, ketakutan, kemarahan, dan kesombongan kita.

Gagasannya adalah ketika mengintegrasikan bayangan kita, kita menumbuhkan perasaan keutuhan yang lebih dalam dan dapat hidup sebagai manusia yang autentik dan utuh. Jung tidak peduli tentang “kepositifan” dan pengembangan diri dalam pengertian yang populer saat ini. Ia berpendapat bahwa kesehatan psikologi dan kesejahteraan berasal dari pengakuan dan sikap penerimaan diri Anda sendiri—*segenap* diri Anda—bukannya menyembunyikan bagian-bagian diri Anda yang tidak diinginkan.

Pasti sangat memuaskan untuk melakukan “pekerjaan bayangan,” yaitu, secara sadar mencoba memperoleh kembali bagian-bagian diri Anda yang tidak dikenali. Namun, bagaimana kita bisa menggunakan konsep ini untuk membantu memahami lebih baik orang-orang di sekitar kita, yang juga memiliki bayangan?

Hal tentang bayangan adalah sekalipun didesak keluar dari kesadaran, bayangan itu masih tetap ada. Malah, bayangan mem-

buat dirinya dikenal dengan cara yang lebih halus, memanifestasikan diri dalam perilaku, pikiran, dan perasaan, atau muncul dalam mimpi atau momen tak terjaga. Jika kita dapat mengamati dan memahami tanda-tanda yang tampak ini dalam diri orang lain, kita dapat memahami karakter mereka dengan lebih akurat dan mendalam.

Kita hidup dalam dunia dualitas—gelap ada karena terang, kita hanya mengerti naik karena ada turun, dan apa yang merupakan energi tinggi pada akhirnya harus melambat dan berhenti. Memahami prinsip ini saja juga dapat membantu kita memahami orang lain. Kita semua adalah kekuatan-kekuatan yang saling melengkapi, terhubung, dan saling bergantung. Seperti *yin yang*, masing-masing membangkitkan dan menyeimbangkan yang lain.

Bayangkan seseorang yang dibesarkan dalam keluarga yang sangat disiplin dan dipaksa untuk berprestasi secara akademis. Tidak begadang, tidak minum alkohol, tidak ada teman yang menginap, hanya belajar sepanjang hari setiap hari. Anda dapat mengamati orang-orang seperti itu dan melihat betapa tidak seimbangnyanya atau terpolarisasinya keberadaan mereka. Pikiran sadar mereka terfokus hanya pada satu aspek kehidupan. Tetapi, bagaimana dengan impuls mereka untuk bebas, memberontak, bermain-main, menjadi agak liar? Ke mana perginya impuls itu?

Anda mungkin mengenal sejumlah orang yang menjalani masa kecilnya persis seperti itu. Dan kisah akhirnya mungkin tampak sangat familier: pada masa dewasa awal, orang-orang seperti itu akhirnya menyerah pada kebutuhan yang lama ditekan dan tersembunyi untuk merasakan kebebasan, berekspresi, dan memberontak, serta “menjadi liar,” dengan meninggalkan studi mereka dan menikmati hidup sepuas-puasnya seolah mereka sedang menebus waktu yang hilang.

Kita dapat memahami fenomena ini dengan menggunakan prinsip bayangan. Sekalipun kita menjumpai seorang murid yang berkelakuan sangat baik dan disiplin, kita tahu bayangan mereka mengandung segala sesuatu yang tidak dapat diterima oleh mereka, orang lain, dan lingkungan mereka. Seperti halnya dibutuhkan energi untuk menjaga bola pantai tetap terendam air, dibutuhkan energi juga untuk mengusir bayangan. Namun pada akhirnya, bolanya muncul.

Hidup dengan bayangan yang asing bagi kita dapat menyebabkan kita gelisah secara psikologis. Pikiran, tubuh, dan jiwa berusaha menjadi utuh, dan jika keutuhan ini hanya tercapai melalui ledakan perasaan yang ditekan hingga muncul ke permukaan kesadaran, maka biarlah demikian. Dengan menggunakan teori Jung tentang bayangan, Anda dapat memperoleh beberapa wawasan penting untuk memahami orang.

Pertama, Anda bisa mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang mengapa mereka seperti itu, dan hal ini pasti menimbulkan perasaan belas kasihan yang bertambah. Jika Anda tahu bahwa perudung di sekolah sejak kecil belajar untuk menekan segala perasaan rendah diri, kelemahan, dan ketakutannya sendiri, Anda dapat sedikit memaklumi perilakunya ini. Anda mampu mengerti dirinya melampaui hal-hal yang tampak—Anda menghadapi pribadinya yang utuh dan bukan hanya dirinya yang sadar dan dijaga dengan hati-hati.

Kedua, dengan menggunakan model bayangan, Anda memungkinkan diri sendiri untuk menjangkau dan berkomunikasi dengan orang-orang dengan jauh lebih efektif. Meskipun setiap kita adalah makhluk yang terbagi, ada dorongan menuju keutuhan dan keaslian. Jika Anda dapat berbicara langsung dengan bagian-bagian psikis seseorang yang tidak dikenal, Anda mampu berkomunikasi dengan lebih mendalam.

Misalnya, seorang yang arogan dan narsis mungkin memiliki bayangan yang dipenuhi kebencian pada diri sendiri. Dalam bayangan itu terdapat segala sesuatu yang tidak dapat mereka akui tentang diri mereka sendiri, sedemikian rupa sehingga mereka menyangkal bahwa bayangan itu merupakan bagian dari mereka. Reaksi umum terhadap orang-orang narsis adalah ingin menengiyahkan, menertawai, atau menolak pengakuan kehebatan mereka. Namun, hal ini hanya memperkuat perasaan malu yang menciptakan perpecahan di awal. Jika Anda dapat melihat keangkuhan seseorang pada dasarnya sebagai pertahanan, Anda dapat menyesuaikan komunikasi Anda dengan itu.

Memang Anda tidak bisa membuat orang lain mengakui bagian-bagian bayangan mereka sendiri hanya karena Anda pikir mereka harus melakukannya, tetapi itu pasti memberi Anda wawasan tentang bagaimana menghadapinya di masa mendatang. Cara terakhir menggunakan teori ini untuk memahami orang lain adalah melihat bagaimana bayangan diproyeksikan ke dunia luar.

Bayangan dipenuhi perasaan-perasaan tidak nyaman dan menyakitkan. Kita menghilangkan rasa sakit dan ketidaknyamanan ini dengan mengabaikan atau menolak perasaan-perasaan ini, dan cara apa yang lebih baik untuk menyangkal perasaan itu selain mengklaim bahwa perasaan itu milik orang lain? Proyeksi bayangan adalah ketika seseorang tanpa sadar menganggap sifat-sifat bayangannya sendiri sebagai sifat orang lain. Misalnya, seseorang yang merasa rendah diri secara intelektual mungkin mendapati dirinya menyebut semua orang dan segala sesuatunya “bodoh” atau dengan angkuhnya mengkritik upaya orang lain.

Meskipun kelihatannya mereka menganggap dirinya orang cerdas, Anda dapat melihat apa yang sebenarnya terjadi: topeng kecerdasan dipakai untuk melindungi perasaan rendah diri yang sebenarnya. Jika Anda kebetulan disebut bodoh oleh orang se-

perti itu, Anda tahu bahwa sebutan itu tidak ada hubungannya dengan Anda melainkan dengan orang itu sendiri.

Anda dapat menggunakan pemahaman ini untuk bersikap sangat persuasif atau bahkan manipulatif—misalnya, memuji kecerdasan seseorang ketika Anda ingin menyanjungnya.

Anda juga dapat menggunakan wawasan Anda untuk menghasilkan pemahaman dan kasih sayang yang mendalam. Misalnya, Anda dapat mencoba menyampaikan kepada orang ini bahwa tidak ada yang memalukan dari menjadi “bodoh” dan bahwa Anda menerima dan mencintai mereka entah ia pintar atau tidak. Hal ini membantu mengintegrasikan bayangan—jika perasaan yang ditekan itu tidak dirasakan sebagai hal yang memalukan dan tidak nyaman, tidak perlu lagi menyingkirkannya. Ini seperti mengendurkan tekanan pada bola pantai dan membiarkannya mengapung perlahan di permukaan.

Pembahasan ini bukan berarti bahwa kita harus bersikap layaknya psikoterapis setiap kali kita menjumpai orang baru. Mengintegrasikan bayangan adalah pekerjaan yang sulit dan lama yang tidak dapat dilakukan atas nama orang lain. Hal terbaik yang dapat kita lakukan untuk diri sendiri adalah bekerja keras mengatasi bayangan kita sendiri saat kita menggunakannya untuk membantu kita mengetahui dan memahami cara kerja bayangan orang lain.

Anda bahkan mungkin mulai memandang budaya Anda sendiri dengan agak berbeda—kelompok bisa saja memiliki bayangan kolektifnya sendiri. Hal-hal apa yang keluarga, komunitas, atau bahkan bangsa Anda menolak mengakuinya sebagai kelompok tentang diri mereka sendiri? Dan bagaimana hal ini membantu Anda lebih memahami perilaku mereka yang dihasilkan?

Menurut semangat Jung, sikap yang paling bermanfaat dan menyembuhkan untuk diadopsi dalam hal bayangan adalah sikap cinta dan penerimaan. Bersikap penasaran tetapi baik hatilah.

Tujuan Anda dalam mengenali (kemungkinan) bayangan seseorang bukanlah untuk memergokinya, menemukan pada diri mereka, atau mengetahui kelemahan yang dapat Anda manfaatkan untuk keuntungan Anda sendiri.

Alih-alih, tujuannya adalah melihat *keutuhan* dalam sebuah dunia yang sering kali terbelah, terpecah, terbagi, dan tidak disadari. Jika Anda dapat melihat bayangan sedang aktif dalam diri orang lain, itu juga merupakan ajakan untuk melihat dengan jujur ke dalam diri kita sendiri.

Begitu kita dapat melihat perasaan malu, takut, ragu, dan marah pada orang lain dengan sikap menerima dan mengerti, kita dapat melakukan hal yang sama untuk diri kita sendiri. Kita tidak hanya akan menjadi murid yang lebih tajam tentang sifat manusia, kita akan menjadi teman, pasangan, atau orangtua yang lebih sensitif dan cerdas secara emosional.

Sesungguhnya, hal-hal yang setiap kita singkirkan ke dalam bayangan kita masing-masing sering kali tidak begitu berbeda. *Tidak seorang pun dari kita* ingin mengakui bahwa kita kadang merasa kecil dan lemah, tidak bisa dicintai, bingung, malas, egois, penuh gairah, cemburu, kejam, atau penakut. Cara terbaik untuk mempertimbangkan bayangan Anda *dan* orang lain adalah dengan mengamati perasaan apa yang dipicu oleh perilaku mereka di dalam diri Anda.

Misalnya, Anda mungkin berbincang dengan cendekiawan yang sombong dari contoh sebelumnya. Anda menyampaikan sebuah gagasan yang mereka tertawakan dan dengan cepat mereka mencela sebagai hal “bodoh”. Apa respons Anda? Jika Anda seperti kebanyakan orang, Anda mungkin menjadi marah, malu, atau sakit hati, dan tiba-tiba merasa perlu untuk membela diri Anda sendiri. Mungkin Anda membalas dengan sesuatu yang menurut

Anda terdengar sangat cerdas untuk membuktikan ia salah ... atau Anda hanya balas tertawa dan menghina secara langsung.

Yang terjadi adalah bayangannya telah memicu bayangan Anda sendiri. Untuk bereaksi seperti ini, di dalam diri Anda ada perasaan bodoh dan inferior yang tidak diinginkan. Namun jika Anda mampu tetap tenang dan menguasai diri dalam interaksi seperti ini, Anda dapat berhenti sejenak dan memperhatikan respons Anda sendiri dan ingin tahu tentangnya. Orang ini, dengan menghina Anda seperti ini, baru saja memberi tahu Anda sesuatu yang sangat penting tentang dirinya sendiri, jika saja Anda tahu bagaimana harus mendengarkan.

Orang yang penuh pengamatan dan sangat tajam mengetahui bahwa apa yang dihina seseorang pada Anda sering kali tak lain hanyalah julukan yang sebenarnya diberikannya untuk dirinya sendiri tetapi tidak bisa diakuinya. Jika menyadari hal ini, Anda dapat tetap tenang dalam percakapan seperti itu. Jika tidak, Anda bisa saja terpancing ke dalam sesi pertahanan ego yang bersifat mutual—yaitu berdebat—dengan orang tersebut, tanpa sadar menerima ajakan mereka untuk bermain permainan bayangan tertentu bersamanya.

Bayangan mengekspresikan dirinya dalam motivasi-motivasi orang. Pria paruh baya dalam cerita stereotipe menekan kesedihan tanpa disadarinya di masa mudanya dan gairah seksualnya menurun. Namun, kesedihan itu justru terwujud dalam bentuk mobil sport baru yang seksi. Lain waktu Anda bertemu seseorang, jelajahi pertanyaan berikut dengan cepat untuk membantu Anda memahami mereka dengan lebih baik.

- Apa yang diperlihatkan orang ini dengan bersemangat dan sadar kepada saya saat ini?
- Apa yang mungkin enggan diakui orang ini tentang dirinya sendiri?

- Bagaimana bagian dirinya yang tidak dikenali ini secara tak sadar mendorong perilaku yang saya lihat?
- Bagaimana perasaan orang ini dalam *diri saya* sekarang? Apakah saya merasa sepertinya mereka sedang mengalihkan emosinya pada saya atau memicu bayangan saya sendiri?
- Bagaimana saya dapat menyampaikan belas kasih dan pengertian terhadap apa yang ada dalam bayangan mereka, saat ini?

Saat Anda berbicara dengan seseorang, model bayangan membantu Anda berbicara pada mereka semua, bahkan bagian-bagian yang tidak mereka tunjukkan. Inilah cara memahami makna tersirat yang diperhatikan orang.

Digital Publishing KG-02/SC

***Inner Child* Kita Masih Ada**

Cara lain yang terkait untuk melihat motivasi-motivasi orang yang lebih dalam adalah dengan mengenali dan mengetahui “*inner child*” mereka. Kita dapat memahami *inner child* sebagai bagian bawah sadar diri kita yang menggambarkan kita sewaktu masih kecil.

Lagi pula, biasanya pada masa kecillah kita belajar bagian mana dari diri kita yang dapat diterima dan mana yang tidak, dan saat itulah kita mulai membangun bayangan dan membentuk kepribadian sadar kita. Mencoba “berdamai dengan *inner child*” mungkin terdengar agak ekstrem, tetapi sebenarnya ini tidaklah berbeda dengan perlahan-lahan mengakui dan menerima aspek bayangan.

Jika Anda mencoba sendiri berdamai dengan *inner child* atau dengan bantuan seorang terapis, Anda mungkin melakukan dialog menyenangkan dengan sisi anak-anak Anda, menulis catatan harian, menggambar dan melukis, serta mengadopsi pola pikir seorang dewasa yang penuh kasih yang kemudian “menjadi orangtua lagi” bagi versi diri Anda yang lebih muda, dengan memberikan diri Anda semua hal yang Anda butuhkan waktu itu tetapi tidak mendapatkannya.

Bagaimana kita bisa menggunakan teori *inner child* untuk membantu kita membaca karakter orang dengan lebih baik? Sama seperti kita dapat belajar mengenali ketika seseorang beroperasi dari bayangannya, kita pun dapat melihat apakah seseorang termotivasi terutama oleh *inner child*-nya. Jika Anda berdebat dengan pasangan, kemudian ia marah dan defensif, Anda mungkin tiba-tiba melihat perilakunya dengan jauh lebih jelas jika Anda memahaminya sebagai seorang anak yang ketakutan yang pada dasarnya sedang mengamuk.

Anda mungkin pernah merasakan sebelumnya seolah Anda sedang menghadapi seorang anak yang kebetulan saja berwujud sosok orang dewasa. Jika Anda melihat seseorang yang tiba-tiba bertingkah dengan emosi yang kelihatannya tidak sesuai, perhatikan. Merasa tiba-tiba marah, sakit hati, defensif, atau tersinggung bisa menjadi tanda bahwa emosinya sedang tersulut. Alam bawah sadarnya—entah itu bayangan atau *inner child*, atau keduanya—entah bagaimana telah diaktifkan.

Indikasi yang baik bahwa Anda sedang menghadapi seseorang yang memang menampilkan sisi kekanak-kanakan adalah bahwa Anda merasa seperti menjadi “orangtua”. Ketika dewasa, kita diharapkan untuk bertanggung jawab, menahan diri, dan berperilaku logis serta menghormati orang lain. Namun, seseorang yang bersikap seperti anak kecil bisa jadi (menurut psikologi) adalah anak-anak, yang memaksa Anda untuk merespons seperti orangtua, yaitu, dengan menenangkan, menegur, atau bertanggung jawab atas mereka.

Misalnya, Anda diminta untuk bekerja sama dengan orang baru di pekerjaan Anda. Orang ini tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam berbagai rapat, kemudian tidak mengerjakan bagian pekerjaannya, sehingga membiarkan Anda membereskan kekacauannya. Ketika Anda menegur, mereka mencebik dan membantahnya lalu bersungut-sungut. Anda menyadari bahwa orang ini menunjukkan sisi kekanak-kanakan mereka—yang kebetulan adalah seorang anak nakal dan pembangkang. Dengan mengetahui ini, Anda menahan diri untuk bersikap layaknya orangtua. Anda tidak bertanggung jawab menghukum untuk mereka dan berusaha mencari cara menyogok mereka untuk mengerjakan pekerjaan mereka.

Mungkin orang ini semasa kecilnya belajar bahwa inilah cara merespons wewenang, tanggung jawab, atau hal-hal yang

Anda benar-benar tidak ingin lakukan. Namun dengan sengaja memanfaatkan aspek dewasa dari rekan kerja Anda, Anda mengubah dinamikanya. Anda membuat mereka mustahil tetap bersikap seperti anak-anak. Yang tadinya bisa menjadi konflik serius akhirnya terselesaikan.

Ini adalah perubahan yang tak kentara tetapi berpengaruh—kita tidak hanya melihat perilaku di hadapan kita, tetapi *dari mana sumber perilaku tersebut dan alasannya*. Memang, kita mungkin tidak membukakan jalan pilihan lain dengan melakukannya, tetapi kita selalu memperkaya pemahaman kita akan situasi terkait, yang pada hakikatnya bernilai.

Salah satu kontribusi besar psikologi untuk pemikiran umum adalah gagasan bahwa kita dapat menafsirkan situasi dan peristiwa tidak hanya dari sudut pandang praktis mereka, tetapi dari orang-orang yang terlibat dan kebutuhan serta motivasi manusiawi mereka. Kita akan membahas teori ini secara lebih mendalam pada bagian berikutnya.

Digitized by Google

Faktor Motivasi—Rasa Senang atau Sakit

Jika Anda dapat mengamati dan sungguh-sungguh mengetahui motivasi seseorang yang sebenarnya, Anda dapat memahaminya jauh lebih baik, bahkan mungkin sampai ke tahap mampu memprediksi bagaimana mereka akan bertindak di masa mendatang. Menggunakan pendekatan psikologi ini memberi Anda kesempatan untuk memakai perspektif orang lain, dengan mengetahui jelas apa yang mereka *peroleh* dengan berpikir dan berperilaku seperti itu. Dengan pengetahuan ini, interaksi Anda dengan orang-orang langsung berkembang.

Sekali lagi, hal-hal ini terkait dengan emosi dan nilai karena mereka sering mencari tujuan yang sama. Ini hanyalah perspektif lain mengapa seseorang bertindak seperti itu dan apa yang dapat kita pahami tentang mereka dari hal tersebut.

Dari semua spekulasi tentang sumber motivasi, tidak ada yang lebih terkenal daripada *prinsip kesenangan*. Alasan prinsip ini begitu terkenal karena prinsip ini juga paling mudah dimengerti. Prinsip kesenangan pertama kali diperkenalkan oleh bapak psikoanalisis, Sigmund Freud, meskipun para peneliti di zaman kuno seperti Aristoteles di Yunani kuno menyatakan bahwa betapa mudahnya kita bisa dimanipulasi dan dimotivasi oleh kesenangan dan kesakitan.

Prinsip kesenangan menyatakan bahwa pikiran manusia melakukan semua hal sebisa mungkin untuk mencari kesenangan dan menghindari kesakitan. Sesimpel itu. Dalam kesederhanaan itu, kita menemukan beberapa motivator kehidupan yang paling universal dan dapat diprediksi.

Prinsip kesenangan digunakan oleh otak reptil kita, yang dapat dikatakan menyimpan dorongan dan keinginan alami kita. Tidak ada rasa menahan diri. Bersifat primitif dan tanpa penyaringan. Otak ini mencari apa pun sebisanya untuk memenuhi keinginan tubuh kita akan kebahagiaan dan kepuasan. Apa pun yang menimbulkan rasa senang, otak pun merasakan hal yang sama—apakah itu makanan enak atau obat terlarang. Sebenarnya, perbandingan yang tepat adalah pecandu narkoba yang tidak akan berhenti merasakan narkoba lagi.

Ada sejumlah aturan yang mengatur prinsip kesenangan, yang juga membuat kita cukup mudah ditebak.

Setiap keputusan yang kita buat didasarkan pada tujuan mendapatkan kesenangan atau menghindari kesakitan. Ini adalah motivasi umum bagi setiap orang di dunia. Apa pun yang kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari, semuanya berujung pada prinsip kesenangan. Anda menyerbu kulkas untuk mencari camilan karena Anda mendambakan rasa makanan tertentu. Anda memotong rambut karena Anda pikir potongan rambut itu akan membuat Anda lebih menarik bagi orang lain, yang akan membuat Anda bahagia, yang adalah kesenangan.

Sebaliknya, Anda mengenakan masker pelindung ketika memakai obor las karena ingin menghindari percikan yang beterbangan ke wajah dan mata Anda, karena itu akan menyakitkan. Jika Anda menelusuri semua keputusan kita di masa lalu, baik itu jangka pendek maupun panjang, Anda akan mendapati bahwa semuanya berasal dari serangkaian kecil kesenangan atau kesakitan.

Orang bekerja lebih keras untuk menghindari kesakitan dibandingkan untuk mendapatkan kesenangan. Meskipun semua orang menginginkan kesenangan sebanyak mungkin, motivasi mereka untuk menghindari kesakitan sebenarnya jauh lebih kuat. Insting bertahan hidup dari situasi yang mengancam lebih mendesak

daripada makan permen favorit Anda, misalnya. Jadi ketika dihadapkan dengan kemungkinan rasa sakit, otak akan bekerja lebih keras dari kecepatan kerjanya untuk memperoleh kesenangan.

Misalnya, bayangkan Anda berdiri di tengah jalan gurun. Di depan Anda terdapat peti harta karun yang dipenuhi uang dan perhiasan mahal yang dapat mengamankan finansial Anda seumur hidup Anda. Namun, juga ada trailer yang meluncur tanpa kendali. Anda mungkin akan memutuskan menyingkir dari truk daripada mengambil peti harta karun itu, karena insting Anda menghindari rasa sakit—dalam hal ini, kematian—mengalahkan keinginan Anda untuk kesenangan.

Jika Anda pernah terpuruk dan merasakan penderitaan atau ketidaksenangan yang luar biasa, maka Anda hanya perlu mulai bertindak untuk menghindarinya di kemudian hari. Hewan yang terluka lebih termotivasi daripada hewan yang sedikit tidak nyaman.

Persepsi kita akan kesenangan dan kesakitan adalah pendorong yang lebih kuat daripada hal-hal yang sebenarnya. Ketika otak kita menilai antara hal yang akan memberikan pengalaman yang menyenangkan atau menyakitkan, otak bekerja dari skenario-skenario yang kita *pikir* bisa terjadi jika kita mengambil sebuah tindakan. Dengan kata lain, *persepsi* kita akan kesenangan dan kesakitan sebenarnya merupakan penggeraknya. Dan terkadang persepsi-persepsi itu bisa salah. Malah, persepsi itu banyak cacatnya, yang menjelaskan kecenderungan kita untuk bertindak melawan kepentingan terbaik kita sendiri.

Saya tidak bisa memikirkan contoh yang lebih baik dari aturan ini selain *jalapeno chapulines*. Ini kudapan pedas tradisional Meksiko yang gurih dan rendah karbohidrat. Omong-omong, “chapulines” berarti “belalang.” Kita membicarakan belalang rasa pedas. Serangga.

Nah, Anda mungkin tidak tahu bagaimana rasanya belalang. Mungkin Anda belum pernah mencobanya. Namun, *bayangan* makan belalang mungkin membuat Anda berhenti sejenak. Anda bayangkan belalang akan terasa menjijikkan di lidah. Anda bayangkan jika menggigit belalang, Anda akan menjadi jijik. Anda mungkin tanpa sengaja menggigit organ dalam belalang. *Persepsi* makan belalang membuat Anda dengan cepat enggan memakannya.

Namun, faktanya tetap bahwa *Anda sebenarnya belum mencobanya*. Anda bertindak berdasarkan pemikiran Anda bahwa makan belalang akan menimbulkan perasaan jijik. Seseorang yang benar-benar pernah mencoba hidangan berbahan dasar belalang mungkin bersikeras pada Anda bahwa makanan itu sebenarnya *lezat* jika dimasak dengan tepat. Meskipun begitu, Anda mungkin tidak dapat mengatasi persepsi bawaan Anda tentang bagaimana rasanya memakan serangga.

Rasa senang dan sakit berubah seiring waktu. Biasanya, kita fokus pada saat ini: apa yang bisa saya dapatkan secepatnya yang akan memberi saya kebahagiaan? Selain itu, apa yang muncul secepatnya yang bisa sangat menyakitkan sehingga saya pasti akan menghindarinya? Ketika memikirkan pencapaian kenyamanan, kita lebih sensitif terhadap apa yang mungkin terjadi dalam waktu dekat. Rasa senang dan sakit yang mungkin terjadi berbulan-bulan atau bertahun-tahun dari sekarang tidak benar-benar kita perhatikan—yang paling penting adalah apa yang ada di hadapan kita. Dengan cara inilah persepsi kita cacat dan mengapa kita sering menunda-nunda, misalnya.

Misalnya, seorang perokok membutuhkan sebatang rokok. Itulah fokus utama dari situasi mereka saat ini. Rokok memberi mereka rasa lega atau senang. Dan sekitar lima belas menit, mereka akan istirahat supaya mereka bisa menikmati rokoknya.

Itulah fokus ritual mereka sehari-hari. Mereka *tidak* memikirkan bagaimana merokok setiap kali mereka “butuh” merokok dapat menyebabkan masalah kesehatan yang serius nantinya. Itu adalah realitas di masa mendatang yang sama sekali tidak menghentikan mereka. Saat ini, mereka membutuhkan rokok karena mereka kecanduan, dan mereka mungkin langsung merasa pusing jika tidak merokok.

Emosi mengalahkan logika. Dalam hal prinsip kesenangan, perasaan Anda cenderung mengeruhkan pikiran rasional. Anda mungkin tahu bahwa melakukan sesuatu akan berdampak baik atau buruk bagi Anda. Anda akan memahami semua alasannya mengapa hal itu akan berdampak baik atau buruk. Anda akan mengerti semuanya. Namun, jika id (baca: sistem kepribadian yang asli) tidak logis sehingga berniat untuk memuaskan sifat kecanduan tertentu, maka niatan itu mungkin akan menang. Dan jika id Anda mendorong Anda untuk berpikir bahwa melakukan sesuatu yang berguna akan menyebabkan stres berat atau ketidakpuasan sementara, id juga akan menang.

Kembali ke soal perokok, tentunya mereka tahu mengapa rokok itu buruk bagi kesehatan. Mereka pasti telah membaca peringatan itu di kemasannya. Mungkin di sekolah mereka melihat gambar paru-paru yang rusak akibat kebiasaan merokok selama bertahun-tahun. Mereka *mengetahui* semua risiko yang akan mereka hadapi, tetapi ada sebungkus rokok di depan mereka. Dan semua alasan diabaikan, mereka akan mengisap rokok itu. Emosi mereka cenderung mengutamakan kesenangan.

Keinginan bertahan hidup mengalahkan segalanya. Ketika insting bertahan hidup kita diaktifkan, semua yang lain di alam emosional dan psikologis kita menjadi mati. Ketika situasi yang mengancam jiwa (atau situasi yang *dianggap* mengancam jiwa) muncul dalam hidup kita, otak menghentikan segalanya dan

mengubah kita menjadi mesin yang pikiran dan tindakannya berorientasi pada keinginan bertahan hidup.

Ini seharusnya tidak mengejutkan ketika harus menghindari hasil yang menyakitkan. *Tentunya* Anda akan berusaha menyingkir dari trailer yang meluncur mendekat; jika tidak, Anda tidak akan bertahan hidup. Tubuh Anda tidak akan membiarkan Anda membuat pilihan itu—tubuh akan melakukan apa saja yang bisa untuk menjauhkan Anda dari truk itu.

Namun, keinginan bertahan hidup *juga* dapat bekerja ketika kita mencari kesenangan—sekalipun itu berarti kita bisa tergelincir ke dalam bahaya. Contoh paling jelasnya adalah makanan. Misalnya, Anda berada di sebuah bar dan seseorang memesan sepiring besar *nacho* yang sarat keju, krim asam, daging berlemak, dan setumpuk bahan lain yang mungkin bukan pilihan makanan terbaik untuk Anda. Anda *mungkin* mampu menolaknya. Beberapa orang bisa, tetapi Anda mungkin tidak bisa. Bahkan, Anda bisa saja mendapati diri memakan setengah piring itu sebelum Anda menyadari apa yang baru saja Anda lakukan.

Mengapa? Karena Anda butuh makanan untuk bertahan hidup. Dan otak Anda memberi tahu Anda bahwa ada makanan di sekitar, jadi mungkin Anda harus memakannya. Tidak peduli bahwa itu bukan jenis makanan terbaik, dari segi nutrisi, yang dapat Anda pilih saat itu. Insting bertahan hidup Anda memberi tahu inilah saatnya menyantap nacho tersebut. Hidup Anda bergantung padanya.

Prinsip kesenangan berkaitan dengan gagasan yang berasal dari ekonomi dan upaya memprediksi pasar dan perilaku membeli manusia: *teori pilihan rasional*, yang lucunya diberi nama *Homo economicus*. Ini menyatakan bahwa semua pilihan dan keputusan kita sepenuhnya berasal dari kepentingan diri dan keinginan untuk menghadirkan sebanyak mungkin kesenangan dalam hidup

kita. Mungkin hal itu tidak selalu terjadi (jika tidak, pasar dan harga saham akan bisa ditebak seratus persen), melainkan membenarkan sifat sederhana dari banyak motivasi kita.

Di lain waktu Anda bertemu orang baru atau mencoba membaca karakter seseorang, perhatikan tindakan-tindakan mereka dalam hal motivasi kesenangan atau kesakitan. Tanyakan diri Anda hal baik apa yang mereka peroleh dengan berperilaku seperti itu, atau hal buruk apa yang mereka hindari—atau keduanya.

Misalnya, jika Anda mempunyai anak berusia lima tahun yang lelah yang tidak mau membereskan kamarnya, Anda bisa memikirkan kesenangan dan kesakitan serta menanyakan bagaimana mereka mengartikan permintaan Anda: mungkin sebagai hal menyakitkan! Jika Anda menyadari bahwa mereka hanya berperilaku untuk menghindari rasa sakit dan memaksimalkan kesenangan mereka sendiri, Anda dapat menyusun ulang permintaan Anda. Jika Anda dapat mengubah kegiatan beres-beres menjadi sebuah permainan yang menyenangkan, atau jika Anda dapat menghubungkan kegiatan beres-beres dengan antisipasi hadiah, Anda telah berkomunikasi dengan efektif dan memperoleh hasil yang Anda inginkan.

Anda mungkin bertanya-tanya apakah teori ini selalu berlaku—jawabannya tidak. Orang mampu melatih disiplin, menahan diri, dan mengekang diri, dan mereka dapat benar-benar menginginkan dan memperoleh kesenangan karena melakukan hal-hal yang hanya akan membuahkan hasil di masa depan, atau hanya membantu orang lain dan bukan diri mereka sendiri. Kendati prinsip kesenangan/kesakitan bisa berhasil dalam melatih anjing, Anda mungkin suka menganggap diri Anda sebagai makhluk yang sedikit lebih kompleks, secara moral.

Misalnya, ada banyak sekali cerita tentang tawanan yang ditahan di kamp-kamp konsentrasi selama Holocaust, yang kelaparan

sampai mati tetapi memilih untuk berbagi sedikit makanannya dengan orang-orang di sekitar mereka. Secara alami, manusia didorong untuk bertindak oleh lebih banyak hal lain selain sekadar mencari kesenangan atau menghindari kesakitan. Inilah alasannya mengapa belajar membaca karakter orang menuntut kita untuk mempertimbangkan begitu banyak model dan teori yang berbeda—tidak satu pun yang cukup untuk digunakan sendiri-sendiri.

Pada bagian berikutnya, kita akan melihat teori berdasarkan kebutuhan lainnya yang dapat membantu kita memahami lebih baik orang-orang yang bertindak di luar dinamika kesenangan/kesakitan yang normal, beserta alasannya.

Digital Publishing KG-02/SC

Piramida Kebutuhan

Hierarki kebutuhan Maslow adalah salah satu model paling terkenal dalam sejarah psikologi. Model ini menggunakan piramida untuk menunjukkan bagaimana “kebutuhan” manusia tertentu—seperti makanan, tidur, dan kehangatan—perlu dipenuhi sebelum kebutuhan yang lebih aspiratif seperti cinta, pencapaian, dan pekerjaan. Piramida Maslow dapat dilihat sebagai contoh visual tentang bagaimana motivasi berubah dan bertambah setelah kita memperoleh apa yang kita butuhkan di setiap tahap kehidupan kita, yang biasanya bersamaan dengan di mana kita berada dalam hierarki itu sendiri.

Ketika profesor psikologi Abraham Maslow muncul pada 1940-an, teorinya mengerucutkan semuanya menjadi satu gagasan revolusioner: manusia adalah produk dari serangkaian kebutuhan dasar manusia, kekurangannya adalah penyebab utama sebagian besar masalah psikologis. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan ini adalah yang mendorong kita setiap hari.

Hierarki itu, yang kini dinamai sesuai nama sang profesor, memetakan kebutuhan dan keinginan manusia yang mendasar serta bagaimana kedua hal tersebut berevolusi sepanjang hidup. Hierarki ini berfungsi layaknya tangga—jika Anda tidak mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia yang lebih mendasar, sangatlah sulit untuk bergerak maju tanpa stres dan ketidakpuasan dalam hidup. Itu berarti motivasi Anda berubah tergantung di mana Anda berada dalam hierarki.

Sebagai gambaran, mari kita perhatikan bagaimana kebutuhan dan motivasi kita yang terkait berubah mulai dari masa kecil hingga dewasa. Sebagai bayi, kita tidak merasa perlu mengejar karier atau kepuasan hidup. Kita hanya perlu tidur, makan, dan punya

tempat tinggal. Makan dan bertahan hidup adalah satu-satunya keinginan dan kebutuhan kita yang sebenarnya (sebagaimana akan disampaikan para orangtua bayi yang baru lahir).

Saat kita tumbuh besar dari bayi menjadi remaja, sekadar tetap hidup dan sehat tidak membawa kepuasan. Kita mendambakan hubungan interpersonal dan pertemanan. Yang mendorong kita adalah menemukan perasaan memiliki dan komunitas. Lalu, ketika kita tumbuh menjadi dewasa muda, hanya memiliki sekelompok teman yang hebat tidak lagi cukup untuk memuaskan kita. Rasanya hampa tanpa adanya tujuan.

Jika, sebagai orang dewasa muda, kita cukup beruntung dapat menyediakan keamanan dan stabilitas finansial bagi diri kita sendiri dan keluarga kita, maka keinginan dan kebutuhan kita dapat bergeser ke luar daripada ke dalam. Inilah alasan yang sama ketika orang-orang seperti Warren Buffett dan Bill Gates mulai berpartisipasi dalam kegiatan filantropi untuk membuat dampak sebesar mungkin bagi dunia.

Tahapan hierarki kebutuhan Maslow menentukan apa yang memotivasi Anda, tergantung di mana Anda berada dalam hierarki tersebut.

Tahap pertama adalah pemenuhan fisiologis. Hal ini mudah terlihat dalam kehidupan sehari-hari seorang bayi. Yang penting bagi bayi adalah kebutuhan dasar mereka untuk bertahan hidup terpenuhi (yaitu, makanan, air, dan tempat berlindung). Tanpa keamanan dalam aspek-aspek ini, sulit bagi siapa pun untuk fokus pada pemenuhan hal lainnya—sebenarnya akan berbahaya bagi mereka untuk mencari bentuk pemenuhan lainnya. Jadi, ini adalah tingkat dasar pemenuhan yang harus dipenuhi terlebih dahulu.

Tahap kedua adalah keamanan. Jika perut seseorang sudah kenyang, ia mempunyai pakaian, dan tempat tinggal, ia perlu

mencari cara untuk memastikan bahwa hal-hal itu terus tersedia. Ia perlu mempunyai sumber pendapatan yang aman atau sumber daya untuk meningkatkan kepastian dan keberlangsungan keamanannya. Dua tahap pertama dirancang untuk memastikan kelangsungan hidup secara keseluruhan. Sayangnya, banyak orang tidak pernah berhasil melewati dua tahap pertama ini karena keadaan yang tidak menguntungkan, dan Anda dapat dengan jelas melihat mengapa mereka tidak peduli untuk memenuhi potensi mereka.

Tahap ketiga adalah cinta dan kepemilikan. Setelah kelangsungan hidup Anda terjamin, Anda akan mendapati bahwa rasanya hampa tanpa berbagi dengan orang-orang yang Anda sayangi. Manusia adalah makhluk sosial, dan studi-studi kasus menunjukkan bahwa hidup terisolasi dapat menyebabkan penyakit dan ketidakstabilan mental, tidak peduli seberapa baik Anda diberi makan dan seberapa aman Anda. Ini meliputi hubungan dengan teman dan keluarga serta bersosialisasi yang cukup sehingga Anda tidak merasa gagal dalam kehidupan sosial Anda.

Tentunya, tahap ini merupakan kendala besar bagi banyak orang—mereka tidak mampu terpenuhi atau fokus pada keinginan yang lebih tinggi karena mereka tidak memiliki hubungan yang menciptakan gaya hidup sehat. Bukankah mudah membayangkan seseorang yang terjebak pada tingkat kebahagiaan yang rendah karena mereka tidak mempunyai teman?

Tahap keempat adalah harga diri. Anda mungkin memiliki hubungan, tetapi apakah hubungan-hubungan itu sehat sehingga membuat Anda merasa percaya diri dan didukung?

Tahap ini tentang bagaimana interaksi-interaksi Anda dengan orang lain memengaruhi hubungan Anda dengan diri sendiri. Ini adalah tingkat kedewasaan yang sangat menarik terkait kebutuhan karena bermuara pada penerimaan diri. Anda tahu bahwa Anda

memiliki tingkat harga diri yang sehat jika Anda dapat menerima diri sendiri sekalipun Anda disalahpahami atau sangat tidak disukai oleh orang lain. Agar Anda mencapai tahap ini dan memiliki tingkat harga diri yang sehat, Anda harus mengumpulkan berbagai pencapaian tertentu atau memperoleh rasa hormat dari orang lain. Ada interaksi yang kuat antara bagaimana Anda bergaul dan membantu orang lain serta bagaimana perasaan Anda terhadap diri sendiri.

Tahap akhir adalah aktualisasi diri. Tingkat tertinggi dari hierarki Maslow adalah aktualisasi diri. Ini adalah ketika Anda dapat hidup untuk sesuatu yang lebih tinggi daripada diri Anda dan kebutuhan Anda. Anda merasa diri Anda perlu terhubung dengan prinsip-prinsip yang mengharuskan Anda melampaui apa yang mudah dan nyaman. Ini adalah bidang moralitas, kreativitas, spontanitas, kurangnya prasangka, dan penerimaan realitas.

Aktualisasi diri ditempatkan di puncak piramida karena merupakan kebutuhan tertinggi (dan terakhir) manusia. Semua tingkat yang lebih rendah harus terpenuhi terlebih dulu sebelum seseorang dapat mencapai tingkat terakhir ini. Anda tahu Anda sedang bekerja dengan seseorang yang beroperasi pada tingkat yang sangat tinggi ketika mereka tidak begitu fokus pada apa yang sangat penting bagi mereka, harga diri mereka, atau bagaimana orang lain melihat mereka. Inilah tahap yang dicapai orang ketika mereka mengatakan ingin menemukan panggilan dan tujuan hidup mereka.

Teori Maslow mungkin tidak secara akurat menggambarkan semua keinginan kita sehari-hari, tetapi teori ini menyediakan inventaris untuk cakupan luas dari apa yang kita inginkan dalam hidup. Kita dapat mengamati orang untuk memahami mereka berada di tahap kehidupan yang mana, apa yang saat ini penting

untuk mereka, dan apa yang mereka butuhkan untuk mencapai tingkat berikutnya dalam hierarki.

Pikirkan seorang konselor yang bekerja di sebuah tempat perlindungan bagi perempuan. Ia dapat menggunakan piramida kebutuhan untuk membantunya memutuskan bagaimana mendekati dan berkomunikasi dengan para perempuan yang datang meminta bantuan. Ia tahu bahwa ketika seorang perempuan muncul pertama kali, perempuan itu terutama mencemaskan keamanan *fisiknya*. Apakah perempuan itu melarikan diri dari kekerasan dalam rumah tangga, berusaha mengamankan uang, atau mengkhawatirkan kesejahteraan anak-anaknya, ia tidak akan mungkin duduk dan menjalani sesi mencintai diri dengan sang konselor. Sementara itu, seorang perempuan yang telah tinggal di tempat perlindungan itu selama beberapa bulan telah terpenuhi sebagian besar kebutuhan fisiknya, tetapi mungkin butuh merasakan persahabatan dan rasa memiliki. Sang konselor tahu bahwa ia perlu berteman dan mendukung perempuan seperti ini.

Sama sekali akan percuma untuk berusaha berbicara pada perempuan-perempuan ini tentang konsep yang lebih tinggi seperti memaafkan si pelaku kekerasan atau mencari makna dari kisahnya. Di sisi lain, perempuan yang selamat dari kekerasan dalam rumah tangga dan pulih dengan baik mungkin mempunyai kebutuhan yang lebih tinggi dalam hierarki, dan akan mencari sesuatu yang lebih untuk dirinya sendiri. Konselor yang baik akan menggunakan pengetahuan ini untuk menyusun bagaimana dia berbicara kepada setiap perempuan, dan menyesuaikan nasihat dan dukungannya dengan motivasi yang lebih dalam dari setiap perempuan. Konselor seperti itu pasti akan digambarkan sebagai seseorang yang memahami orang lain.

Namun, misalkan sang konselor menghadapi seorang perempuan yang dipukuli sampai babak-belur oleh pasangannya, tetapi menyangkal bahwa ia dilecehkan, dan hanya mengubah topik pembicaraan ketika seseorang membahasnya. Ada apa ini? Bagian kita selanjutnya mengeksplorasi satu cara utama ketika orang mencari kesenangan, menghindari kesakitan, dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan mereka—yaitu, melalui mekanisme pertahanan diri.

Digital Publishing KG-02/SC

Pertahanan Ego

Melindungi diri Anda sendiri dari orang lain adalah alasan umum untuk perilaku kita, dan kita sangat termotivasi untuk melindungi ego karena berbagai alasan. Insting ego untuk melindungi dirinya sendiri bisa saja membelokkan realitas dan dapat menyebabkan penipuan diri sendiri dan ketidakjujuran intelektual yang masif. Dengan demikian, ini adalah indikator lain yang sangat dapat diprediksi yang bisa kita gunakan untuk menganalisis perilaku orang.

Seseorang yang kinerjanya buruk di tempat kerja mungkin merasa perlu melindungi keterampilan dan bakatnya dengan mengalihkan tanggung jawab: “Bos selalu mengkritik saya. Dan siapa yang melatih saya? Dia kan! Bagaimanapun itu semua salahnya.” Seseorang yang tersandung dan jatuh tetapi menganggap dirinya anggun akan menyalahkan fakta bahwa hujan turun enam hari yang lalu, sepatunya tidak punya cengkeraman yang kuat, dan *siapa sih yang menaruh batu di sana?* Seseorang yang gagal masuk tim basket sekolah akan mengeluh bahwa pelatih membencinya, mereka tidak terbiasa dengan gaya permainan itu, dan mereka tidak *benar-benar* ingin masuk tim.

Inilah yang terjadi ketika ego muncul untuk melindungi dirinya sendiri. Ada begitu banyak pembenaran dan distorsi yang terjadi sehingga sulit untuk membedakan mana yang nyata dan mana yang tidak.

Ini semua bersumber dari kebenaran universal bahwa tidak ada yang suka salah atau gagal. Itu memalukan dan menegaskan semua kecemasan terburuk kita tentang diri kita sendiri. Alih-alih menerima kesalahan sebagai pelajaran atau momen pembelajaran, insting pertama kita adalah lari dari rasa malu kita dan me-

ringkuk di pojokan. Inilah alasan yang sama kita akan bertahan mati-matian dalam argumen, sekalipun kita tahu kita salah besar. Seandainya ego mempunyai wujud fisik, bentuknya akan seperti landak raksasa yang sensitif dan berlapis baja (sampai siap menyerang).

Ketika ego merasakan bahaya, ia tidak berminat atau tidak sempat mempertimbangkan fakta. Alih-alih, ego berusaha meringankan kegelisahan secepat mungkin. Dan itu berarti Anda membohongi diri sendiri agar ego Anda tetap aman dan sehat.

Kita berusaha menutupi kebenaran, mengalihkan perhatian darinya, atau mengembangkan versi alternatif yang membuat kebenaran yang sebenarnya tampak kurang menyakitkan. Saat itulah ketidakjujuran intelektual muncul. Apakah salah satu dari teori yang berbelit-belit itu mungkin bertentangan dengan setiap pengamatan? Mungkin tidak, tetapi masalahnya adalah ego tidak membiarkan tindakan untuk mengakui dan menganalisis apa yang sebenarnya terjadi. Ego membutakan Anda.

Mari kita perjas: ini bukan kebohongan yang Anda bayangkan atau rekayasa sebelumnya. Anda tidak *berniat* membohongi diri sendiri. Anda bahkan tidak *merasa* itu bohong. Anda mungkin bahkan tidak tahu bahwa Anda melakukannya, karena terkadang mekanisme pertahanan diri ini tidak disadari. Kebohongan ini bukanlah ketidakjujuran intelektual karena Anda *ingin* membohongi diri sendiri. Tetapi, kebohongan ini adalah strategi otomatis yang digunakan ego neurotik karena takut kelihatan bodoh atau salah. Sayangnya, itu adalah zona terburuk untuk dimasuki, karena itu berarti *Anda tidak tahu apa yang tidak Anda ketahui*.

Seiring waktu, kesalahan-kesalahan yang didorong oleh ego dalam pemikiran ini memberitahukan seluruh sistem kepercayaan Anda dan memberi Anda pembenaran yang rasional untuk hampir semua hal. Anda tidak pernah masuk tim olahraga mana

pun karena para pelatihnya selalu membenci Anda, dan Anda terus gagal tes mengemudi karena koordinasi tangan-mata Anda *unik dan spesial*.

Berbagai kebohongan ini menjadi seluruh realitas Anda, dan Anda mengandalkannya untuk melewati situasi-situasi bermasalah atau mengabaikan upaya untuk menemukan kebenaran. Kita tidak hanya berbicara tentang alasan mengapa Anda bukan ahli biola; cara berpikir ini dapat menjadi faktor pendorong keputusan, pemikiran, dan evaluasi Anda terhadap apa pun dan siapa pun.

Jadi, jika Anda telah berusaha sangat keras untuk memahami seseorang yang tampaknya tidak mampu mengatakan “Saya salah,” sekarang Anda tahu persis apa yang ada di kepala mereka. Mereka mungkin tidak tahu, tetapi setidaknya Anda mampu menganalisisnya lebih dalam.

Ambil contoh Fred. Fred adalah penggemar berat bintang pop seumur hidupnya. Dia tumbuh besar dengan mendengarkan musiknya dan membentuk banyak identitasnya di seputar kekagumannya pada sang idola. Seluruh dinding kamar tidurnya penuh dengan poster bintang ini dan replika pakaian bintang ini tergantung di lemari pakaiannya.

Dalam kariernya yang mapan, bintang pop ini diadili atas kejahatan serius. Fred dengan gigih membela bintang pop idolanya, meskipun detail-detail yang mengerikan dari kasusnya dilaporkan wartawan pengadilan ke media. “Tidak seorang pun yang saya kagumi seperti ini akan pernah bersalah dalam hal ini,” kata Fred. “Ini semua hanya konspirasi yang dibuat oleh orang-orang yang membencinya untuk alasan apa pun.”

Sang bintang pop akhirnya dinyatakan bersalah dan dijatuhi hukuman penjara selama bertahun-tahun. Fred muncul di luar pengadilan sambil membawa tanda yang memprotes ketidakber-

salahan bintang pujaannya. Meskipun bukti-bukti kuat akhirnya disampaikan ke media, Fred tetap beranggapan bahwa sang bintang pop sama sekali tidak bersalah, dengan mengabaikan semua gugatan para korban dengan memprotes bahwa mereka “iri” dan “hanya berusaha menjadi sorotan.”

Mengapa Fred terus saja bersikeras, menentang semua bukti yang kuat, bahwa idolanya tidak bersalah? Karena egonya terbungkus dalam pemujaannya pada sang bintang pop sehingga ia cenderung menganggap sang bintang pop tidak bersalah. Seandainya ia memercayai kebenarannya, itu akan menjadi pukulan telak untuk hampir semua yang dipercayainya (*Aku memuja seorang kriminal? Apa yang dikatakan kenyataan itu tentang diriku?*), dan ego tidak akan membiarkan hal itu terjadi sekejap pun—sekalipun itu berarti membuatnya menyangkal bukti yang meyakinkan dan tidak tergoyahkan bahwa sang bintang memang bersalah.

Dalam mengejar kebenaran dan pikiran jernih, ego Anda akan muncul seperti landak yang mengamuk. Ego telah membangun serangkaian rintangan taktis untuk mencegah Anda mempelajari sesuatu yang dapat mengacaukan sistem kepercayaan Anda, dan hanya setelah Anda dapat mengendalikan ego Anda maka Anda bersikap terbuka untuk belajar. Lagi pula, Anda tidak dapat membela diri dan mendengarkan pada saat yang bersamaan.

Mekanisme pertahanan diri adalah cara spesifik kita melindungi ego, kebanggaan, dan harga diri kita. Cara-cara ini membuat kita tidak tercabik-cabik di saat-saat sulit. Asal-usul istilah ini berasal dari Sigmund Freud.

Yang disebut mekanisme pertahanan diri ini juga merupakan prediktor perilaku yang kuat dan akan memberi Anda pengertian mendalam mengapa orang-orang melakukan apa yang mereka lakukan. Mekanisme pertahanan diri bisa datang dalam berbagai bentuk dan warna, tetapi ada beberapa pola umum yang Anda

akan lihat pada orang lain (dan mudah-mudahan dalam diri Anda sendiri!). Tameng psikologis ini terangkat ketika ego merasakan sesuatu yang tidak disetujuinya, tidak sanggup dihadapinya, atau apa yang diharapkannya tidak benar.

Kehilangan, penolakan, ketidakpastian, ketidaksenangan, penghinaan, kesepian, kegagalan, panik ... semua ini dapat dilawan dengan menggunakan trik-trik mental tertentu. Mekanisme ini ada untuk melindungi kita dari mengalami emosi-emosi negatif. Mekanisme ini bekerja saat itu juga, tetapi dalam jangka panjang, tidak efektif karena merampas kesempatan kita untuk menghadapi, menerima, dan mengalami emosi-emosi negatif yang tak terelakkan ketika emosi-emosi itu muncul.

Tentu saja, jika Anda dapat mengamati seseorang menggunakan mekanisme pertahanan diri, Anda dapat segera menyimpulkan banyak hal tentang mereka dan dunia mereka, terutama tentang hal-hal yang mereka sendiri tidak mampu hadapi. Pada gilirannya, hal ini memberi tahu Anda banyak hal tentang bagaimana mereka memandang diri sendiri, kekuatan dan kelemahan mereka, dan apa yang mereka hargai. Mari kita lihat beberapa mekanisme pertahanan diri dengan contoh-contoh konkret. Anda mungkin baru saja mengenali dua mekanisme pertahanan diri ini yang dilahirkan oleh putrinya, Anne Freud: penyangkalan dan rasionalisasi.

Penyangkalan adalah salah satu mekanisme pertahanan diri yang paling klasik karena sangat mudah digunakan. Misalkan, Anda mendapati bahwa Anda berkinerja buruk di pekerjaan. “Tidak, saya tidak percaya laporan itu memeringkat semua karyawan. Tidak mungkin saya berada di peringkat terakhir. Tidak di dunia ini. Komputer salah menghitung skornya.”

Apa yang benar diklaim salah, seolah-olah itu membuat semuanya lenyap. Anda bersikap seolah fakta negatif tidak ada.

Kadang kita tidak menyadari ketika melakukan ini, terutama dalam situasi-situasi yang begitu mengerikan sehingga itu benar-benar kelihatan fantastis bagi kita.

Yang harus Anda lakukan hanya berkata “tidak” dengan cukup sering dan Anda dapat mulai memercayai diri Anda sendiri, dan di sinilah letak daya tarik penyangkalan. Anda sebenarnya sedang mengubah realitas Anda, yang mekanisme pertahanan diri lainnya hanya mengubahnya menjadi lebih dapat diterima. Ini sesungguhnya adalah mekanisme pertahanan diri yang paling berbahaya, karena sekalipun ada masalah yang mengerikan, masalah itu diabaikan dan tidak pernah diselesaikan. Jika seseorang terus berkeyakinan bahwa ia adalah pengemudi yang terampil, meskipun pada tahun lalu pernah terjadi beberapa kecelakaan, mustahil dia akan berusaha melatih keterampilan mengemudinya.

Rasionalisasi adalah ketika Anda memaklumkan sesuatu yang negatif.

Ini adalah seni beralasan. Perilaku atau fakta buruk masih ada, tetapi berubah menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari karena keadaan-keadaan di luar kendali Anda. Pada dasarnya, segala sesuatu yang negatif bukanlah kesalahan Anda dan Anda tidak harus bertanggung jawab untuk itu. Itu tidak pernah menodai kemampuan Anda. Itu sangat nyaman, dan Anda hanya dibatasi oleh imajinasi Anda.

Dengan menggunakan contoh sebelumnya tentang kinerja buruk, hal ini mudah dimaklumkan dengan pernyataan berikut: bos Anda diam-diam membenci Anda, rekan-rekan kerja Anda berkomplot melawan Anda, komputer mengganggu *soft skill* Anda, lalu lintas yang tidak bisa diprediksi memengaruhi perjalanan Anda, dan mengerjakan dua pekerjaan sekaligus. Alasan-alasan lemah inilah yang dibutuhkan ego Anda untuk melindungi dirinya sendiri.

Rasionalisasi adalah perwujudan *fabel anggur asam*. Seekor rubah ingin mengambil anggur di atas semak belukar, tetapi ia tidak bisa melompat cukup tinggi. Untuk membuat dirinya merasa lebih baik terhadap kurangnya kemampuan melompatnya, dan untuk menghibur dirinya sendiri karena tidak mendapatkan anggur, ia berkata anggurnya terlihat asam, jadi ia tidak kehilangan sesuatu. Ia masih lapar, tetapi lebih memilih lapar daripada mengakui kegagalannya.

Rasionalisasi juga dapat membantu kita merasa tenang dengan keputusan buruk yang kita buat, dengan kalimat seperti, “Bagaimanapun, ini akan terjadi juga.” Rasionalisasi memastikan Anda tidak perlu menghadapi kegagalan, penolakan, atau hal negatif. Itu selalu merupakan kesalahan orang lain!

Meskipun menenangkan, ke mana perginya realitas dan kebenaran di tengah semua ini? Hilang, biasanya. Kejujuran intelektual mengharuskan Anda terlebih dahulu mengatasi kecenderungan alami Anda untuk bersikap tidak jujur. Pikiran yang didikte oleh pembelaan diri tidak tumpang tindih dengan pikiran yang jernih dan objektif.

Yang erat kaitannya adalah **represi**. Sementara dalam penyangkalan, realitas dibantah atau ditolak mentah-mentah, represi adalah ketika seseorang menyingkirkan pikiran atau perasaan sejauh-jauhnya dari kesadaran, sehingga mereka “melupakannya”. Seolah-olah emosi yang mengancam tidak pernah dirasakan. Contohnya adalah seorang anak yang mengalami penganiayaan. Karena rasanya sangat menyakitkan, dan ia tidak punya cara untuk membantu dirinya sendiri, ia bisa saja menyingkirkan memori itu sejauh-jauhnya sehingga ia tidak pernah harus menghadapinya.

Kadang, emosi yang terlalu kuat tidak diinginkan, tetapi yang sebenarnya tidak bisa diterima oleh ego adalah *dari mana* asal-

nya. Dalam kasus seperti ini, **pemindahan** mungkin terjadi sebagai perlindungan terhadap kebenaran yang tidak menyenangkan. Seorang perempuan mungkin melakukan pekerjaan yang dibencinya tetapi ia tidak bisa meninggalkan pekerjaan itu. Ia tidak bisa mengungkapkan atau bahkan mengakui bahwa ia membenci pekerjaannya karena ini mengingatkannya akan situasi keuangannya yang sangat sulit.

Namun, apa yang mungkin dilakukannya adalah mengalihkan kebencian itu ke tempat lain. Ia mungkin pulang ke rumah setiap hari dan menendang anjing atau meneriaki anak-anaknya, dengan meyakini bahwa merekalah yang menyebabkannya marah. Lebih mudah dan tidak terlalu berisiko untuk menghadapi perasaan marahnya ketika amarah itu ditujukan pada hewan peliharaan atau anak-anaknya.

Proyeksi adalah mekanisme pertahanan diri yang dapat menyebabkan kerusakan dan kekacauan yang cukup besar jika tidak dipahami sebagaimana adanya. Dalam hal ini, kita menempatkan perasaan yang tidak diinginkan dan tidak diakui pada orang atau hal lain daripada melihatnya sebagai bagian dari diri kita sendiri. Kita tidak mengakui “sisi gelap” kita sendiri dan memproyeksikannya ke orang lain, dengan menyalahkan mereka atas kekurangan kita atau melihat kekurangan kita dalam tindakan mereka.

Contohnya adalah seorang pria yang mengkhianati istrinya. Ia berpendapat perilakunya sendiri tidak bisa diterima, tetapi alih-alih membiarkan dirinya mengutuk tindakannya sendiri, ia malah memproyeksikan rasa malu itu kepada pasangannya (yang bingung) dan tiba-tiba mencurigai perilaku pasangannya, dengan menuduh pasangannya menyembunyikan sesuatu darinya.

Pembentukan reaksi adalah penyebabnya. Sementara penyangkalan hanya berkata, “Ini tidak terjadi,” pembentukan re-

aksi melangkah lebih jauh dan mengklaim, “Bukan hanya itu tidak terjadi, tetapi justru sebaliknya yang terjadi. Penampilan!”

Seorang perempuan mungkin takut dengan diagnosis kanker yang baru diketahuinya dan, alih-alih mengakui ketakutannya, menunjukkan keberanian ke semua orang, dengan menceramahi orang lain tentang bagaimana kematian tidak perlu ditakuti.

Di saat-saat tekanan emosional yang ekstrem, Anda mungkin mendapati diri mengalami *regresi* ke masa yang lebih sederhana (yaitu, masa kecil). Ketika Anda masih kecil, hidup lebih mudah dan tidak terlalu menuntut—untuk menghadapi emosi-emosi yang mengancam, banyak dari kita yang kembali ke sana, dengan bertingkah “kekanak-kanakan” sebagai cara untuk mengatasi. Seorang pria mungkin menghadapi sejumlah masalah hukum karena pajak-pajak yang salah penempatan. Alih-alih menghadapi situasi tersebut, dia malah berdebat sengit dengan akuntannya, meninju meja dalam keadaan “tantrum” kemudian mencibir ketika orang-orang berusaha berunding dengannya.

Terakhir, kita sampai ke *sublimasi*. Seperti halnya proyeksi dan pemindahan mengalihkan emosi negatif ke tempat lain, sublimasi menyalurkan emosi tersebut melalui jalan keluar yang lebih dapat diterima dan berbeda. Seorang pria lajang mungkin merasa kesendiriannya di rumah tak tertahankan dan menyalurkan kebutuhan yang tidak terpenuhi itu dengan melakukan pekerjaan amal empat malam dalam seminggu. Seorang perempuan mungkin menerima sejumlah kabar buruk, tetapi alih-alih sedih, ia pulang dan sibuk membersihkan seluruh rumahnya. Seorang pria mungkin sering mengubah kepanikan dan kecemasannya menjadi sikap tekun berdoa, dan sebagainya.

Pertahanan ego adalah kebiasaan buruk, tetapi mudah dikenali ketika Anda mengetahui kehadirannya yang berbahaya. Kadang kita tidak bisa menghentikannya; kita semua manusia. Na-

mun, kita bisa memanfaatkannya demi keuntungan kita dengan menggunakannya sebagai kuantitas yang jelas untuk menganalisis orang.

Digital Publishing/KG-02/SC

Hal Penting

- Kita telah berbicara tentang menganalisis dan memprediksi perilaku berdasarkan emosi dan nilai orang, tetapi bagaimana dengan motivasi? Ternyata ada beberapa model motivasi yang cukup universal dan menonjol yang dapat memberi Anda kerangka yang berguna untuk memahami orang. Ketika Anda dapat menunjukkan apa saja yang memotivasi orang, Anda dapat melihat bagaimana semuanya mengarah kembali ke sana secara langsung atau tidak langsung.
- Setiap pembahasan tentang motivasi harus dimulai dengan prinsip kesenangan, yang biasanya menyatakan bahwa kita mendekati kesenangan dan menjauhi kesakitan. Jika Anda memikirkannya, ini ada di mana-mana dalam kehidupan sehari-hari kita baik dalam cara yang sangat kecil maupun besar. Dengan demikian, ini sebenarnya membuat orang lebih mudah ditebak untuk dipahami. Kesenangan apa yang dicari orang, dan kesakitan apa yang dihindarinya? Itu selalu ada dalam beberapa cara.
- Selanjutnya, kita beralih ke piramida kebutuhan, atau dikenal sebagai hierarki kebutuhan Abraham Maslow. Hierarki ini menyatakan bahwa kita semua mencari berbagai jenis kebutuhan dalam berbagai titik kehidupan kita; ketika Anda dapat mengamati di tingkat mana orang lain berada, Anda dapat memahami apa yang sedang mereka cari dan apa yang memotivasi mereka. Tingkatan hierarkis tersebut adalah sebagai berikut: pemenuhan fisiologis, keamanan, cinta dan rasa memiliki, harga diri, dan aktualisasi diri. Tentunya, model ini, serta model-model berikutnya, juga berfungsi berdasarkan prinsip kesenangan.

- Terakhir, kita sampai di pertahanan ego. Ini adalah salah satu motivator kita yang paling kuat, tetapi sebagian besar tidak disadari. Sederhananya, kita bertindak untuk menjaga ego kita dari apa pun yang akan membuat kita merasa *kekurangan* secara psikologis. Saat melakukannya, perasaan itu begitu kuat sehingga memungkinkan kita untuk membengkokkan realitas dan berbohong pada diri kita sendiri dan orang lain—semua di luar kesadaran kita. Mekanisme pertahanan diri adalah cara-cara kita menghindari tanggung jawab dan perasaan negatif, dan mekanisme itu meliputi penyangkalan, rasionalisasi, proyeksi, sublimasi, regresi, pemindahan, represi, dan pembentukan reaksi. Ketika Anda mengenali ego sedang beraksi, sering kali ego mengalahkan motivasi-motivasi lainnya.

Bab 2

Tubuh, Wajah, dan Kluster

Pendapat bahwa orang tidak dapat menahan diri untuk mengungkapkan niat dan perasaan mereka yang sebenarnya dengan satu atau lain cara adalah pendapat yang menarik. Orang boleh saja *mengatakan* apa pun yang mereka suka, tetapi selalu dipahami bahwa “tindakan lebih berarti daripada sekadar kata-kata” dan bahwa ekspresi wajah atau bahasa tubuh orang dapat secara tidak sengaja mengungkapkan diri mereka yang terdalam. Kita sebenarnya berkomunikasi sepanjang waktu, dengan mengirimkan informasi tentang niat dan perasaan kita—tetapi hanya sebagian kecilnya saja yang bersifat verbal.

Mengamati tindakan dan perilaku orang secara langsung adalah hal yang paling sering kita pahami untuk menganalisis orang. Mungkin tampaknya wajar memperhatikan tubuh fisik orang untuk memahami apa yang ada dalam kepala mereka, dan ada banyak sekali bukti ilmiah yang mendukung pernyataan ini. Penampilan fisik dapat mengungkapkan banyak tentang perasaan, motivasi, dan ketakutan seseorang, sekalipun mereka berusaha keras menyembunyikannya. Dengan kata lain, tubuh tidak berbohong!

Namun, cara untuk memahami motivasi orang ini sungguh luar biasa. Ketika kita berinteraksi dengan orang lain dan berusaha memahami apa yang menggerakkan mereka, sangat penting untuk berhati-hati dalam membuat asumsi. Kita semua adalah individu, dan konteks sangatlah penting. Meskipun kita dapat menggunakan berbagai metode untuk membaca ekspresi wajah dan bahasa tubuh, perlu diingat bahwa tidak ada satu pun infor-

masi yang cukup untuk “membuktikan” sesuatu, dan bahwa seni membaca karakter orang dengan cara ini berarti mengambil pandangan holistik terhadap seluruh skenario ketika terungkap di hadapan Anda.

Digital Publishing/KG-02/SC

Lihat Wajah Saya

Kita mulai dengan Haggard dan Isaacs pada 1960-an. Mereka memfilmkan wajah pasangan-pasangan selama terapi dan mengamati berbagai ekspresi sekilas yang hanya dapat ditangkap jika filmnya diperlambat. Kemudian, Paul Ekman memperluas teorinya sendiri tentang *ekspresi mikro* dan menerbitkan sebuah buku, *Telling Lies*.

Kita semua tahu cara membaca berbagai ekspresi makro—gerakan wajah yang berlangsung hingga empat detik—tetapi ada ekspresi yang lebih cepat dan saking cepatnya, ekspresi itu mudah terlewatkan oleh mata yang tidak terlatih. Menurut Ekman, ekspresi wajah sebenarnya adalah reaksi fisiologis. Berbagai ekspresi ini muncul bahkan ketika di sekitar Anda tidak ada siapa-siapa yang bisa melihatnya. Dia mendapati bahwa di banyak budaya, orang-orang menggunakan ekspresi mikro untuk menunjukkan emosi mereka pada wajahnya dengan cara yang sangat mudah diprediksi—bahkan ketika mereka mencoba menyembunyikannya atau bahkan ketika mereka sendiri tidak menyadari emosi tersebut.

Penelitiannya membuatnya percaya bahwa ekspresi mikro adalah kontraksi kecil dan spontan dari kelompok otot tertentu yang diduga terkait dengan emosi dan itu sama pada semua orang, terlepas dari pendidikan, latar belakang, atau ekspektasi budaya. Ekspresi mikro bisa berdurasi secepat satu per tiga puluh detik. Namun, menangkap ekspresi tersebut dan memahami maknanya adalah cara untuk memotong apa yang baru saja dikatakan untuk mengetahui kebenaran yang lebih dalam tentang apa yang dirasakan dan dipercayai orang. Ekspresi makro, sampai batas tertentu, bisa dipaksakan atau dilebih-lebihkan, tetapi ekspresi mikro lebih

otentik dan sulit dipalsukan atau menandakan emosi yang tersembunyi atau cepat berubah.

Di dalam otak, ada dua jalur saraf yang terkait ekspresi wajah. Pertama adalah *saluran piramidal*, yang bertanggung jawab atas ekspresi yang disengaja (yaitu, sebagian besar ekspresi makro), dan *saluran ekstrapiramidal*, yang bertanggung jawab atas ekspresi wajah emosional yang tidak disengaja (yaitu, ekspresi mikro). Para peneliti telah menemukan bahwa individu-individu yang mengalami situasi emosional yang intens tetapi juga tekanan eksternal untuk mengendalikan atau menyembunyikan ekspresi tersebut akan menunjukkan aktivitas di dalam *kedua* jalur otak ini. Ini menandakan bahwa kedua jalur itu bekerja saling berlawanan, dengan ekspresi yang disengaja dan lebih disadari mendominasi ekspresi yang tidak disengaja. Namun, sejumlah ekspresi sekilas dari emosi yang sebenarnya bisa saja “bocor”—inilah yang Anda cari ketika Anda mencoba membaca karakter orang dengan cara ini.

Jadi, bagaimana persisnya kita belajar membaca ekspresi-ekspresi ini? Apakah Anda benar-benar bisa menafsirkan perasaan terdalam orang hanya dengan memperhatikan kedutan hidung mereka atau kerutan di alis mereka?

Menurut Ekman, ada enam emosi manusia yang universal, semuanya dengan ekspresi wajah yang sangat kecil. Kebahagiaan terlihat pada pipi yang terangkat, dengan sudut-sudut mulut terangkat ke atas. Kerutan muncul di bawah mata, di antara bibir atas dan hidung, dan di sudut luar mata. Dengan kata lain, gerakan yang kita semua kenali dalam senyuman yang biasa juga ada pada tingkat mikro.

Ekspresi mikro yang menandakan kesedihan juga seperti yang Anda duga. Sudut luar mata menurun, beserta sudut-sudut bibir. Bibir bawah bahkan mungkin gemeteran. Alis mungkin memben-

tuk segitiga. Untuk emosi jijik, bibir atas terangkat dan mungkin disertai kerutan di atasnya dan kerutan di kening. Mata mungkin menyipit sedikit ketika pipi-pipi terangkat.

Untuk marah, alis menurun dan menegang, sering kali dengan sudut ke bawah. Mata juga tegang, dan bibir mungkin dikerutkan atau terbuka dengan kaku. Mata menatap tajam. Sementara itu, ketakutan menampilkan kontraksi yang mirip tetapi mengarah ke atas. Entah terbuka atau tertutup, mulutnya tegang, dan baik kelopak mata atas maupun bawah terangkat. Terakhir, terkejut atau kaget akan tampak dari alis-alis yang terangkat—membulat dan bukannya membentuk segitiga, mirip ketika sedih. Kelopak mata atas terangkat dan kelopak mata bawah meregang ke bawah, membuka mata lebar-lebar. Kadang, rahang bisa menganga.

Seperti yang Anda lihat, ekspresi mikro tidak jauh berbeda dari ekspresi makro otot-otot yang terlibat; perbedaan utamanya terletak pada kecepatannya. Namun, Ekman menunjukkan bahwa kilatan kontraksi otot yang cepat ini terjadi begitu cepatnya sehingga orang melewatkannya: sembilan puluh sembilan persen orang tidak mampu melihatnya. Meskipun begitu, ia juga mengklaim bahwa orang bisa dilatih untuk mencari ekspresi mikro dan terutama belajar mendeteksi pembohong, contoh klasik untuk mengatakan satu hal tetapi merasakan hal lain.

Ekman mengklaim dapat mengajarkan teknik ini dalam waktu tiga puluh dua jam, tetapi bagi kita yang penasaran menggunakan prinsip-prinsip tersebut dalam hidup kita sendiri, teknik ini mudah untuk memulainya. Pertama, carilah perbedaan antara apa yang dikatakan dan apa yang sebenarnya ditunjukkan melalui ekspresi wajah. Misalnya, seseorang mungkin meyakinkan Anda secara verbal dan membuat janji-janji, tetapi menunjukkan kilasan ekspresi takut yang menyingkap keadaannya yang sebenarnya.

Indikator klasik lainnya bahwa Anda sedang dibohongi meliputi mengangkat bahu sedikit selagi saat seseorang lantang menegaskan kebenaran ucapannya. Menggaruk hidung, menggerakkan kepala ke samping, menghindari kontak mata, ketidakyakinan dalam berbicara, dan sikap gelisah yang biasa juga menandakan realitas internal seseorang tidak sejalan dengan realitas eksternalnya—yaitu, mereka mungkin saja berbohong.

Sekali lagi, perlu disebutkan di sini bahwa ini bukan metode yang dapat dipercaya dan bahwa sebagian besar penelitian gagal menemukan hubungan yang erat antara bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan kebohongan. Tidak ada satu gerakan pun yang menunjukkan sesuatu. Sejak saat itu, banyak psikolog menunjukkan bahwa perbedaan dalam ekspresi-ekspresi mikro sebenarnya dapat menandakan ketidaksenangan, gugup, stres, atau ketegangan, tanpa melibatkan penipuan.

Namun, ketika digunakan sebagai sebuah alat bersamaan dengan alat lain, dan ketika diambil dalam konteks, analisis ekspresi mikro bisa sangat kuat. Anda perlu memandang seseorang cukup lama dan mengamatinya dengan cara yang tidak nyaman dan terlalu mencolok untuk situasi-situasi sosial yang normal. Anda juga harus menyingkirkan banyak data yang tidak relevan dan memutuskan gestur-gestur apa yang dianggap sebagai “gangguan” atau keanehan tanpa arti.

Lagi pula, orang-orang yang tidak memiliki pelatihan yang diperlukan telah terbukti sangat buruk dalam mengenali pembohong—kendati merasa seolah intuisi mereka tentang kebohongan orang lain dapat diandalkan. Ini berarti bahwa sedikit saja peningkatan akurasi yang mungkin Anda peroleh dari pemahaman dan penggunaan teori ekspresi mikro dapat membuat perbedaan besar. Ekspresi mikro mungkin kecil, tetapi tetap merupakan titik data.

Semua bahasan tentang membuka kedok pembohong mungkin membuat teknik ini tampak agak agresif dan licik, tapi Ekman berhati-hati menegaskan bahwa “kebohongan” dan “tipu daya,” demikian dia menyebutnya, juga dapat menandakan adanya emosi yang tersembunyi dan belum tentu ada niat jahat. Pastinya menarik bermain detektif dan mengungkapkan perasaan rahasia orang, tetapi dalam kenyataannya, penggunaan analisis ekspresi mikro sedikit mirip dengan CSI: selalu terliha sedikit lebih impresif di TV daripada di kehidupan nyata. Lagi pula, tujuan mengembangkan keterampilan analisis ekspresi mikro bukanlah untuk membongkar rahasia teman dan rekan kerja kita, melainkan untuk meningkatkan empati dan kecerdasan emosional kita sendiri serta mengembangkan pengertian yang lebih kaya terhadap orang-orang di sekitar kita.

Jika Anda tidak yakin tentang penggunaan ekspresi mikro untuk mendeteksi penipuan, perspektif lainnya bukanlah untuk mencari kebohongan atau menggolongkan ekspresi sesuai dengan durasinya, melainkan untuk melihat apa yang biasanya diungkapkan dari sebuah ekspresi. Kemudian, dengan bergantung pada konteksnya dan bagaimana ekspresi itu dibandingkan dengan apa yang disampaikan *secara verbal*, Anda bisa mengambil kesimpulan sendiri.

Gugup biasanya menyebabkan hal-hal seperti mengencangkan bibir atau menarik sudut-sudut mulut dengan sangat cepat ke arah telinga dan kembali lagi. Bibir atau dagu bergetar, alis berkerut, mata menyipit, dan bibir yang ditarik ke dalam juga bisa menunjukkan seseorang sedang merasa tegang. Jika seseorang yang Anda kenal biasanya bersikap tenang dan kalem tetapi Anda tiba-tiba melihat banyak tanda-tanda kecil ini selagi mereka menyampaikan cerita yang tidak terlalu Anda percayai, Anda mungkin menyimpulkan bahwa, untuk beberapa alasan, mereka sedang

gugup menceritakannya pada Anda. Entah ini karena mereka berbohong atau cerita mereka tidak terasa nyaman untuk diceritakan—hanya Anda yang bisa memutuskan dari konteksnya.

Seseorang yang merasa tidak suka atau berselisih pendapat mungkin mengerutkan bibirnya erat-erat, memutar bola mata, menggerakkan kelopak matanya dengan cepat, atau mengerutkan hidungnya. Mereka juga mungkin mengerling sedikit atau menyipitkan mata seperti tokoh penjahat kartun yang sedang menatap tokoh protagonis, memejamkan mata, atau agak “mencemooh” dengan ekspresi sedikit jijik. Jika seseorang membuka hadiah Natal yang Anda berikan padanya dan tiba-tiba menunjukkan semua ekspresi tadi, Anda mungkin ingin berasumsi bahwa mereka benar-benar tidak menyukai hadiahnya, meskipun mereka mengatakan yang sebaliknya.

Mereka yang menghadapi stres mungkin menemukan cara-cara kecil untuk melepaskan stres itu, dengan tanpa sadar mengungkapkan sekalipun mereka tampak cukup tenang. Mengedipkan mata dengan cepat dan tidak terkendali serta membuat gerakan repetitif seperti mengedutkan pipi, menggigit lidah, atau menyentuh bagian wajah dengan jari-jari, semuanya dapat menandakan seseorang yang merasa situasi tertentu menyebabkan stres. Ini mungkin wajar ketika seseorang sedang menjalani wawancara kerja atau diinterogasi terkait dengan sebuah kejahatan, tetapi mungkin lebih penting diperhatikan jika Anda melihatnya dalam situasi yang tampaknya tenang. Ketidaksesuaian ini memberi Anda petunjuk bahwa keadaannya mungkin tidak seperti yang terlihat.

Perhatikan juga ketidaksesuaian dalam ekspresi wajah. Ekspresi emosi yang natural, spontan, dan autentik cenderung simetris. Ekspresi yang dipaksakan, pura-pura, atau bertentangan cenderung asimetris. Dan sekali lagi, berusaha menafsirkan apa yang

Anda lihat dalam konteksnya, dan pertimbangkan keseluruhan sosok tersebut, termasuk bahasa tubuh yang lainnya.

Ingat bahwa menganalisis ekspresi wajah adalah metode yang bagus untuk memahami orang lain lebih dari yang terlihat di luar, tetapi ini tidak dapat dipercaya. Setiap pengamatan yang Anda buat hanyalah titik data dan tidak membuktikan apa pun. Keterampilan ini diperoleh dari mengumpulkan sebanyak mungkin data dan menafsirkan keseluruhannya, pola-pola yang muncul di depan Anda, bukan hanya satu atau dua isyarat. Untuk alasan ini, sebaiknya menggunakan apa yang Anda ketahui tentang ekspresi mikro sebagai pelengkap metode dan alat lain.

Digital Publishing KG-02/SC

Digitized by Google

Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh, misalnya, mungkin sama kuatnya dengan bahasa untuk dibaca dan dipahami seperti ekspresi wajah. Lagi pula, wajah adalah bagian dari tubuh. Mengapa fokus hanya pada satu bagian padahal sikap badan dan gerakan umum orang dapat berbicara sama fasihnya? Mantan agen FBI Joe Navarro biasanya dianggap ahli di bidang ini dan telah menggunakan pengalamannya untuk mengajari orang lain tentang kekayaan informasi yang dibagikan orang tanpa perlu membuka mulut mereka (yaitu, apa yang disebutnya “komunikasi nonverbal”).

Berasal dari Kuba dan harus belajar bahasa Inggris setelah pindah ke AS ketika berusia delapan tahun, Navarro cepat memahami bagaimana tubuh manusia adalah “semacam papan reklame yang menunjukkan apa yang sedang dipikirkan seseorang.” Selama kariernya, ia berbicara panjang lebar tentang belajar mengenali “cerita” orang—gerakan-gerakan kecil yang menandakan ketidaknyamanan, permusuhan, ketenangan, atau ketakutan seseorang.

Seperti ekspresi wajah, cerita ini mungkin mengisyaratkan penipuan atau kebohongan tetapi terutama menandakan bahwa seseorang merasa tidak nyaman atau bahwa ada ketidaksesuaian antara apa yang dirasakan dan apa yang diucapkan. Berbekal pemahaman tentang cara kerja bahasa tubuh, kita tidak hanya dapat membuka saluran-saluran baru untuk berkomunikasi dengan orang lain, tetapi juga memperhatikan tubuh kita sendiri dan pesan-pesan yang mungkin tanpa disadari kita kirimkan ke orang lain.

Pertama, penting untuk memahami bahwa komunikasi nonverbal bersifat bawaan, biologis, dan hasil evolusi. Respons emo-

sional kita terhadap hal-hal tertentu sangat cepat, dan terjadi secara spontan, baik kita menginginkannya atau tidak. Yang penting, respons itu mengekspresikan diri secara fisik dalam cara kita membawa dan menggerakkan tubuh kita, sehingga mungkin sekali menghasilkan transmisi ribuan pesan nonverbal.

Bagian otak kita yang lebih primitif, emosional, dan mungkin jujur, otak limbik, yang bertanggung jawab atas respons-respons otomatis ini. Meskipun *korteks prefrontal* (bagian yang lebih intelektual dan abstrak) sedikit dikeluarkan dari tubuh, dan lebih di bawah kendali kesadaran, ini juga merupakan bagian yang mampu berbohong. Meskipun seseorang bisa mengatakan satu hal, tubuhnya akan selalu mengatakan yang sebenarnya. Jika Anda peka terhadap gestur, gerakan, sikap badan, pola sentuhan, dan bahkan pakaian yang dikenakan seseorang, Anda membuka saluran yang lebih langsung ke apa yang *sebenarnya* dipikirkan dan dirasakan orang tersebut. Navarro menegaskan bahwa sebagian besar komunikasi bersifat nonverbal—yang berarti Anda melewatkan sebagian besar pesan dengan *tidak* mempertimbangkan bahasa tubuh.

Pertimbangkan bahwa komunikasi dimulai secara nonverbal. Dalam sejarah awal kita, sebelum perkembangan bahasa, manusia kemungkinan besar berkomunikasi lewat gestur, suara-suara sederhana, dan ekspresi wajah. Bahkan, sejak dilahirkan bayi secara insting membuat ekspresi wajah untuk menyampaikan bahwa dirinya kedinginan, lapar, atau takut. Kita tidak perlu diajari cara membaca gestur dasar atau memahami nada-nada suara—ini karena komunikasi nonverbal adalah komunikasi pertama kita dan mungkin masih menjadi bentuk komunikasi kita yang disukai.

Pikirkan semua cara Anda telah menerima menerima komunikasi nonverbal begitu saja—dalam cara Anda menunjukkan cinta kasih atau memperlihatkan kemarahan. Sekalipun Anda ti-

dak menyadarinya, kita semua masih mengolah sejumlah besar informasi melalui saluran-saluran nonverbal. Pelajari cara membaca informasi ini, maka Anda dapat menentukan apakah seseorang sedang berusaha menipu atau menyembunyikan perasaan dan niat mereka yang sebenarnya dari Anda.

Anda mungkin pernah mendengar respons “hadapi atau hindari (*fight-or-flight*)”, tetapi ada kemungkinan ketiga: membeku (*freeze*). Apalagi respons terhadap bahaya ini bersifat tidak kentara, tetapi mengekspresikan kegelisahan dan ketakutan. Leluhur kita pasti pernah memperlihatkan respons hadapi atau hindari ketika lari dari hewan pemangsa atau suku musuh, tetapi insting itu mungkin mengiringi kita ke ruang rapat atau ruang kelas.

Sekali lagi, otak limbik bertanggung jawab atas berbagai respons takut ini. Seseorang yang ditanyai pertanyaan yang sulit atau dipojokkan mungkin tampak seperti seekor rusa yang terkena sorotan lampu. Mereka mungkin mengunci kaki di sekitar kursi dan tetap terpaku dalam posisi itu (inilah respons membeku). Kemungkinan lain adalah secara fisik menjauhkan tubuh dari apa yang dianggap mengancam. Seseorang mungkin meletakkan benda di pangkuannya atau memosisikan tangan kaki mereka ke arah pintu keluar (respons menghindar). Terakhir, orang ketiga mungkin “menghadapi.” Respons agresif terhadap ketakutan ini dapat terlihat dalam percekcoakan, “perdebatan” secara verbal, atau mengadopsi gestur yang mengancam.

Sebenarnya, semakin kompeten Anda dalam membaca sinyal-sinyal nonverbal, Anda semakin memahami betapa sinyal-sinyal itu pada dasarnya bersifat fisik dan seberapa banyak sinyal-sinyal itu menyampaikan persamaan sejarah evolusi kita. Di masa lalu, kita mungkin menangkis serangan dengan gestur tertentu atau bersiap menyerang balik dengan gerakan dan ekspresi yang sangat jelas. Kini, dunia kita sangat abstrak dan hal-hal yang mengancam

kita lebih bersifat verbal dan konseptual—tetapi mesin ekspresi, ketakutan, rasa penasaran, dan sebagainya yang lama masih ada, hanya mungkin diungkapkan dengan lebih halus.

Mari kita meninjau apa yang disebut “perilaku menenangkan.” Ini dapat memberikan pemahaman penting tentang seseorang yang merasa stres, tidak yakin, atau terancam. Pada dasarnya, perilaku menenangkan adalah sesuatu yang seperti sebutannya—upaya (yang tak disadari) untuk menenangkan diri saat menghadapi ancaman yang dirasakan. Ketika kita merasa stres, otak limbik kita mungkin mendorong kita untuk membuat gestur-gestur kecil yang dirancang untuk menenangkan kita: menyentuh kening, menggosok leher, memuntir-muntir rambut, atau meremas-remas tangan adalah perilaku yang dimaksudkan untuk meredakan stres.

Leher adalah area tubuh yang rentan, tetapi relatif terbuka. Pikirkan tentang bagaimana orang-orang agresif “menyerang secara agresif” dan Anda memahami bagaimana tenggorokan dan leher tanpa disadari dapat dirasakan menjadi area yang rentan diserang. Oleh karena itu, wajar jika seseorang yang secara tidak sadar menutupi atau mengelus-elus area ini sedang mengungkapkan pergumulannya, ketidaksenangan emosional, atau kegelisahan-nya. Pria mungkin lebih sering menggunakan gestur ini daripada perempuan; pria mungkin menggerak-gerakkan dasi mereka atau meremas bagian atas leher, sementara perempuan mungkin menyapu bagian *suprasternal notch*-nya (lekukan di antara tulang selangka) atau memainkan kalungnya dengan gelisah.

Perhatikan perilaku ini dan Anda akan melihat bagaimana perilaku ini mengungkapkan ketakutan dan kegelisahan seseorang pada saat itu. Seseorang mungkin mengatakan sesuatu yang agak agresif dan orang lain menanggapi dengan bersandar sedikit ke belakang, menyilangkan lengan, dan meletakkan satu tangan ke

tenggorokan. Perhatikan ini secara langsung, maka Anda dapat menyimpulkan bahwa pernyataan khusus ini menimbulkan sedikit ketakutan dan ketidakpastian.

Demikian juga, menggosok atau menyentuh kening atau pipi dapat mengisyaratkan tekanan emosional atau kewalahan. Ketukan jari yang cepat mungkin mengungkapkan perasaan stres sesaat, sedangkan mengguncang kepala dalam waktu lama dengan kedua tangan dapat berarti tekanan yang ekstrem. Bahkan, Anda bisa menganggap setiap gerakan mengguncang, mengusap, atau menggosok sebagai petunjuk fisik dari kebutuhan seseorang untuk menenangkan diri. Ini bisa berarti menyentuh pipi ketika orang tersebut merasa gelisah atau takut, menggosok atau menjilat bibir, memijat cuping telinga, atau mengusap rambut atau janggut.

Namun, perilaku menenangkan tidak hanya hal-hal seperti mengusap atau menggosok. Menggembungkan pipi dan menghela napas dengan keras juga merupakan gestur untuk melepaskan stres yang berat. Pernahkah Anda memperhatikan betapa banyaknya orang akan melakukan ini setelah mendengar kabar buruk atau nyaris lolos dari kecelakaan? Reaksi melepaskan stres yang tiba-tiba adalah menguap—alih-alih menandakan kebosanan, upaya tiba-tiba tubuh untuk menghirup lebih banyak oksigen pada saat stres bahkan terlihat pada hewan-hewan lainnya. “Membersihkan kaki” adalah hal lain, dan itu berarti menyeka kaki seolah mencuci kaki atau membersihkan debu. Gerakan ini dapat terlewatkan jika tersembunyi di bawah meja, tetapi jika Anda dapat melihatnya, ini adalah indikasi kuat adanya upaya untuk menenangkan diri selama masa-masa stres.

“Membuka ventilasi” adalah perilaku lain yang mungkin tidak terlalu Anda perhatikan. Amati seseorang yang menarik kerah kemejanya atau menyibakkan rambutnya dari bahu seolah-olah

untuk menenangkan diri. Mereka kemungkinan besar merasa tidak nyaman atau tegang. Kendati ini boleh jadi karena lingkungan yang tidak nyaman, lebih mungkin ini adalah respons terhadap perasaan tegang dan stres dalam diri yang perlu “diredakan.”

Salah satu bentuk paling jelas dari perilaku menenangkan mirip sekali seperti yang mungkin dilakukan seorang ibu kepada seorang anak kecil untuk menenangkannya: mengusap dan memeluk tubuh sendiri atau menggosok bahunya seolah ingin menangkai dingin, semuanya menandakan seseorang yang merasa terancam, cemas, atau bingung—gestur-gestur ini adalah cara yang tidak disadari untuk melindungi tubuh.

Inilah prinsip dasar yang penting dari semua teori bahasa tubuh: bahwa tangan dan kaki serta gestur dapat mengisyaratkan upaya-upaya tidak sadar untuk melindungi dan menjaga tubuh. Jika Anda mengingat bahwa batang tubuh (torso) memiliki semua organ vital tubuh, Anda dapat memahami mengapa otak limbik merespons refleksi untuk melindungi area ini ketika ancaman dirasakan—bahkan ancaman emosional.

Seseorang yang tidak menanggapi permintaan atau yang merasa diserang atau dikritik mungkin menyilangkan lengannya seolah hendak berkata, “Jangan ikut campur.” Mengangkat lengan ke dada selama perdebatan adalah gestur menghalangi yang umum, hampir seolah-olah kata-kata yang saling terucap benar-benar dilemparkan, sehingga menyebabkan refleksi tak sadar untuk menangkisnya. Sementara itu, lengan yang merosot dapat menandakan kekalahan, kekecewaan, atau putus asa. Seolah tubuh secara fisik memancarkan sentimen nonfisik “Aku tidak bisa melakukan ini. Aku tidak tahu apa yang harus dilakukan. Aku menyerah.”

Mari kita lanjutkan. Bayangkan seseorang berdiri di atas meja, dengan lengan terentang. Tidakkah Anda langsung teringat akan seekor hewan yang mengklaim wilayah? Gerakan lebar dan eks-

pansif mengisyaratkan kepercayaan diri, ketegasan, dan bahkan dominasi. Jika seseorang berdiri dengan berkacak pinggang, ia membiarkan bagian torsonya terekspos. Ini adalah cara bagus untuk mengomunikasikan bahwa orang tersebut percaya diri untuk menggantikannya dan tidak merasa terancam atau tidak sedikit pun merasa tidak yakin.

Gestur lain yang mengisyaratkan kepercayaan diri dan ketegasan meliputi gerakan tubuh favorit para politikus dan pebisnis di dunia: “*hand steepling*”. Ujung-ujung jari kedua tangan disatukan sehingga membentuk menara kecil. Ini adalah gerakan bernegosiasi yang klasik, mengisyaratkan kepercayaan diri, sikap tenang, dan kepastian tentang kemampuan dan posisi Anda, seolah tangan-tangan hanya beristirahat dan dengan tenang merenungkan langkah selanjutnya.

Sementara itu, meremas-remas dan menggosok-gosok tangan lebih cenderung menunjukkan kurangnya perasaan terkendali atau meragukan kemampuan sendiri. Sekali lagi, ini adalah gestur menenangkan yang ditujukan untuk melepaskan ketegangan. Tangan adalah sarana kita untuk melakukan perubahan di dunia dan bertindak. Ketika kita gelisah, meremas tangan kita, atau mengepalkan tinju, kita sedang menunjukkan kurangnya ketenangan dan kepercayaan diri pada kemampuan kita atau merasa sulit untuk bertindak dengan percaya diri.

Bagaimana dengan kaki? Bagian ini sering diabaikan karena kaki mungkin tersembunyi di bawah meja, tetapi kaki juga merupakan indikator kuat. “Kaki yang bahagia” dapat melompat dan menari—sementara itu, kaki-kaki yang melompat dipasangkan dengan gestur lain yang mengisyaratkan kegelisahan atau ketenangan dapat menandakan ketegangan dan energi yang berlebihan atau ketidaksabaran ... atau terlalu banyak minum kopi, Anda sendiri yang memutuskan. Jari kaki yang mengarah ke atas dapat

dianggap sebagai kaki “tersenyum” dan menandakan perasaan positif dan optimis.

Secara fisiologis, bagian kaki kita adalah tentang gerakan. Kaki yang sibuk dapat menandakan keinginan terpendam untuk lekas bergerak, baik secara harfiah maupun kiasan! Juga konon kaki mengarah ke tempat tujuan yang diinginkannya secara tidak sadar. Kedua jari kaki yang mengarah ke lawan bicara dapat mengisyaratkan “Saya ada di sini bersamamu; Saya mengikuti percakapan ini”, sementara kaki yang miring ke arah pintu keluar bisa menjadi tanda bahwa orang tersebut sebenarnya lebih memilih untuk pergi.

Tanda-tanda lain bahwa seseorang ingin bergerak, pergi, atau melarikan diri adalah gestur-gestur seperti menempelkan lutut, bergoyang-goyang dengan bertumpu pada bola kaki, atau berdiri dengan agak melambung dalam pijakannya—semua ini secara halus mengomunikasikan seseorang yang pikiran bawah sadarnya telah “menyala” dan ingin lekas pergi. Ini bisa berarti mereka bersemangat dengan kemungkinan-kemungkinan yang ada dan ingin memulai sesegera mungkin, atau mereka mungkin sangat tidak menyukai situasi saat itu dan nyaris ingin “kabur.” Sekali lagi, konteksnya penting!

Bagian kaki juga bisa mengungkapkan emosi-emosi negatif. Menyilangkan kaki, sama seperti lengan, dapat mengisyaratkan keinginan untuk menutupi atau melindungi tubuh Anda dari ancaman yang dirasakan atau keadaan yang tidak menyenangkan. Kaki yang disilangkan sering kali condong ke arah orang yang kita sukai dan percayai—dan condong menjauhi seseorang yang tidak kita sukai dan percayai. Ini karena kaki dapat digunakan sebagai penghalang, baik menghindari maupun menyambut kehadiran seseorang. Kaum perempuan mungkin menyangkutkan sepatu di ujung telapak kaki di saat genit, dengan memasang dan mele-

pas sepatu lagi di bagian tumit. Tanpa terlalu mengaitkan dengan Freud, tindakan memperlihatkan kaki dapat menunjukkan kenyamanan dan bahkan keakraban dengan seseorang. Sementara itu, mengunci kaki dan pergelangan kaki bisa menjadi bagian dari respons membeku ketika seseorang *benar-benar* tidak menyukai sebuah situasi atau seseorang.

Jadi, setelah membahas wajah, tangan, kaki, dan batang tubuh (torso) secara umum, apa lagi yang belum? Ternyata, masih banyak lagi. Seluruh tubuh dapat diposisikan dengan cara tertentu, dengan postur tertentu, atau dijauhkan atau didekatkan ke orang lain. Lain waktu Anda bertemu orang baru, condongkan tubuh sedikit ke depan untuk menjabat tangan mereka kemudian perhatikan apa yang mereka lakukan dengan seluruh tubuhnya.

Jika mereka “bertahan” dan tetap di tempatnya, mereka merasa nyaman dengan situasinya, Anda, dan diri mereka sendiri. Bergerak mundur selangkah atau memutar seluruh torso dan kaki ke samping menandakan bahwa Anda mungkin berada terlalu dekat sehingga mereka tidak nyaman. Mereka bahkan mungkin bergerak mendekat, yang mengisyaratkan bahwa mereka senang dengan kedekatan itu dan bahkan mungkin bergerak makin maju.

Prinsip umumnya cukup jelas: tubuh bersikap lebih ramah ketika mereka merasa nyaman, senang, atau mendominasi. Tubuh menarik diri ketika merasa tidak senang, takut, atau terancam. Tubuh bergerak mendekati apa yang disukai dan menjauhi apa yang tidak disukainya. Condong ke arah seseorang dapat menunjukkan kecocokan, kenyamanan, rayuan, ketenteraman, dan ketertarikan. Begitu juga, menyilangkan lengan, berpaling, bersandar ke belakang, dan menggunakan kaki-kaki yang disilangkan dengan erat sebagai penghalang menunjukkan upaya tak sadar seseorang untuk menjauhi atau melindungi diri dari sesuatu yang tidak diinginkan.

Orang-orang yang menganggang di transportasi umum? Mereka merasa santai, aman, dan percaya diri (menjengkelkan, bukan?). Mereka yang kelihatannya merapatkan diri serapat mungkin justru mungkin mengisyaratkan ketegasan dan kepercayaan diri yang rendah, seolah-olah mereka selalu berusaha mengambil lebih sedikit ruang. Begitu juga membusungkan dada dan mengulurkan tangan dengan sikap agresif mengomunikasikan, “Lihat besarnya aku!” dalam sebuah argumen, sementara gestur mengangkat bahu dan “mengerutkan” diri menyampaikan secara non-verbal, “Tolong jangan sakiti aku! Lihat betapa kecilnya aku!”

Kita tidak seperti gorila di hutan, yang memukul-mukul dada kita selama perdebatan sengit—tetapi jika Anda amati baik-baik, Anda mungkin masih melihat tanda-tanda samar perilaku yang lebih primitif ini. Sikap-sikap badan yang mengambil ruang dan melebar semuanya terkait dengan dominasi, arogansi, dan kekuasaan. Tangan di pinggul, tangan dipegang di belakang dengan khidmat (bukankah sikap itu membuat Anda memikirkan keluarga raja atau prajurit bermartabat yang tidak takut diserang?), atau bahkan lengan yang disandarkan di belakang leher ketika seseorang bersandar pada sebuah kursi—semuanya menandakan kenyamanan dan dominasi.

Ketika Anda memperhatikan bahasa tubuh orang, pertanyakan dulu apakah tindakan, gestur, dan sikap badan mereka merapat atau melebar. Apakah wajahnya ekspresif atau tanpa ekspresi? Apakah tangan dan lengan merentang lebar dan rileks dan menjauh dari tubuh, atau apakah lengan merapat dan tegang? Apakah ekspresi wajah yang Anda lihat tegang atau santai dan ramah? Apakah dagunya terangkat tinggi (tanda percaya diri) atau diturunkan (tanda merasa tidak yakin)?

Bayangkan Anda sama sekali tidak memiliki kata-kata untuk menggambarkan apa yang Anda lihat; amati saja. Apakah tubuh

di hadapan Anda terlihat rileks dan nyaman, atau adakah sedikit sikap tegang dan gelisah pada postur lengannya?

Banyak seni bahasa tubuh, yang begitu ditunjukkan, bersifat agak intuitif. Hal ini dikarenakan masing-masing dari kita sebenarnya sudah fasih dalam menafsirkannya. Ini sekadar membiarkan diri kita untuk tidak menekankan komunikasi verbal untuk sementara waktu guna memperhatikan kekayaan informasi non-verbal yang terus mengalir di antara orang-orang. Tidak ada yang benar-benar tersembunyi. Alih-alih, ini adalah persoalan membuka data yang masuk ke sebuah saluran yang kita tidak diajarkan untuk memperhatikannya.

Digital Publishing KG-02/SC

Digitized by Google

Menyatukan Semuanya

Bagaimana kita dapat menggunakan semua ini untuk benar-benar membantu kita “membaca” orang secara efektif dan memahami bahkan motivasi, niat, dan perasaan yang mungkin berusaha disembunyikan orang? Patut diingat sekarang bahwa mendeteksi penipuan tidak semudah yang Anda yakini dan, seperti kita sudah lihat, tidak sesederhana mengenali tanda yang membuktikan kebohongan. Orang awam dan profesional sama-sama dikenal buruk dalam membaca bahasa tubuh, sekalipun kita sekarang mengetahui banyak sekali informasi terkait topik ini.

Namun, keterampilan sebenarnya dibutuhkan saat memutuskan apa yang harus dilakukan dengan pengamatan tertentu begitu Anda mengenalinya. Apakah tangan terlipat seseorang berarti dia berbohong, tidak senang tentang sesuatu, takut ... atau hanya merasa kedinginan? Triknya adalah dengan menggunakan bukan hanya satu atau dua, tetapi banyak petunjuk dan tanda untuk membentuk gambaran perilaku yang lebih komprehensif. Alasan mengapa sulit sekali “mengenali kebohongan” dengan sangat akurat adalah karena gestur dan ekspresi yang terkait penipuan sering kali tidak berbeda dari gestur dan ekspresi yang menandakan stres atau ketidaknyamanan.

Jadi mengingat semua ini, apakah layak belajar membaca bahasa tubuh? Tentu saja. Menambahkan dimensi ekstra ini ke dalam interaksi Anda dengan orang lain hanya akan mempererat hubungan Anda dan memberi Anda informasi tambahan tentang konflik dan ketegangan interpersonal Anda. Mengetahui apa yang dialami orang lain memungkinkan Anda untuk menjadi komunikator yang lebih baik dan menyampaikan apa yang sebenarnya dirasakan orang, alih-alih apa yang sekadar dikatakan mereka.

Sinyal bahasa tubuh selalu ada. Setiap orang berkomunikasi secara nonverbal, di setiap saat. Dan mungkin saja untuk tidak hanya mengamati informasi ini secara langsung tetapi juga belajar menggabungkannya dengan baik dan menafsirkannya. Anda tidak harus menjadi ahli, dan Anda tidak perlu menjadi sempurna. Anda hanya perlu memperhatikan dan penasaran dengan sesama Anda dengan cara yang mungkin belum pernah Anda lakukan sebelumnya. Ketika Anda mengembangkan keterampilan membaca bahasa tubuh, mungkin ada gunanya mengingat beberapa prinsip penting ini:

Menetapkan perilaku normal

Satu atau dua gestur dalam suatu percakapan tidak berarti banyak. Gestur itu bisa saja bersifat kebetulan atau murni fisiologis. Namun, semakin Anda mengetahui bagaimana seseorang “biasanya” berperilaku, semakin besar kemungkinan Anda untuk berpikir bahwa perilaku yang tidak biasa layak untuk dicermati lebih dekat. Jika seseorang selalu menyipitkan mata, mengerutkan kening, menggoyangkan kaki, atau berdeham, Anda dapat mengabaikan gestur-gestur ini.

Mencari perilaku yang tidak biasa atau tidak sesuai

Membaca karakter orang adalah tentang membaca pola-pola perilaku. Beri perhatian khusus pada tanda-tanda yang tidak biasa untuk orang tersebut. Tiba-tiba memilin-milin rambut dan menghindari kontak mata dapat memberi tahu Anda bahwa sesuatu sedang terjadi, terutama jika orang ini biasanya tidak pernah melakukan salah satu dari hal-hal tersebut. Seiring waktu Anda mungkin mulai mengenali “tanda-tanda” pada orang-orang terdekat Anda—mereka mungkin selalu mengerutkan hidungnya keti-

ka tidak jujur atau berdeham berlebihan ketika mereka takut dan berpura-pura tidak takut.

Yang penting, perhatikan baik-baik gestur-gestur itu dan gerakan yang kelihatannya tidak sesuai. Perbedaan antara komunikasi verbal dan nonverbal dapat memberi tahu Anda lebih banyak daripada sekadar mengamati komunikasi nonverbal. Ini tentang konteks. Contoh jelasnya adalah seseorang yang meremas-remas tangannya, menggosok pelipis, dan mendesah keras tetapi yang berkata, “Aku baik-baik saja. Tidak ada yang salah.” Ini bukan gestur yang memberi tahu Anda bahwa orang ini sedang menyembunyikan tekanan stres, tetapi faktanya gestur-gestur ini tidak sesuai dengan kata-kata yang diucapkan.

Mengumpulkan banyak data

Sebagaimana kita sudah lihat, perilaku merapatkan diri tertentu boleh jadi hanya karena seseorang merasa kedinginan, lelah, atau bahkan sakit; dan gestur meregangkan mungkin tidak berarti percaya diri melainkan perasaan hangat secara fisik dan ingin menenangkan diri. Inilah mengapa penting untuk tidak pernah menafsirkan gestur semata. Selalu pertimbangkan kumpulan petunjuk.

Jika Anda melihat sesuatu, catat saja tetapi jangan langsung mengambil kesimpulan apa pun. Perhatikan apakah mereka melakukannya lagi. Cari gestur-gestur lain yang mungkin memperkuat apa yang telah Anda lihat atau memberikan bukti untuk interpretasi yang berlawanan. Amati apakah perilaku ini berulang dengan orang lain atau dalam konteks yang lain. Luangkan waktu Anda untuk benar-benar *menganalisis* semua hal yang ada di hadapan Anda.

Mencari pencerminan (persamaan)

Hal yang penting diingat adalah bahwa gestur tertentu bisa berarti satu hal pada satu konteks atau ketika diperlihatkan ke satu orang tetapi memiliki makna berbeda pada konteks lain atau dengan orang lain. Dengan kata lain, gestur tertentu hanya berlaku untuk Anda ketika Anda berbicara dengan orang ini. Jika Anda tidak terlalu akrab dengan seseorang—cara singkat membaca bahasa tubuh yang cepat adalah dengan melihat apakah bahasa tubuh itu mencerminkan atau tidak mencerminkan gestur Anda, apa pun itu.

Pencerminan (persamaan) adalah insting manusia yang mendasar; kita cenderung menyesuaikan dan meniru perilaku dan ekspresi orang-orang yang kita sukai atau sependapat, sementara kita tidak meniru jika kita tidak menyukai seseorang atau memandangnya secara negatif. Jika mengadakan pertemuan dengan klien baru, Anda mungkin melihat bahwa tidak peduli seramah apa pun suara Anda terdengar atau sesering apa pun Anda tersenyum dan membuat gestur hangat dan ramah, mereka merespons dengan gestur yang dingin dan tidak ramah, gagal mencerminkan kembali optimisme Anda. Di sini, gestur itu sendiri tidak relevan; fakta bahwa gestur-gestur itu berbeda menunjukkan bahwa orang yang Anda hadapi bersikap tidak menerima, memusuhi, atau terancam.

Memperhatikan energi

Ini bukan ide yang esoteris dan penting: dalam kelompok, cukup perhatikan di mana niat, upaya, dan fokus dikonsentrasikan. Perhatikan di mana energi dicurahkan. Kadang, “pemimpin” kelompok hanyalah julukan; kekuatan yang sebenarnya mungkin berada di tempat lain. Kita hanya perlu melihat betapa besarnya fokus dan perhatian yang diberikan kepada seorang bayi dalam ruangan untuk melihat ini beraksi—sang bayi berkata dan ber-

buat sangat sedikit tetapi menarik perhatian semua orang di sana. Demikian juga, sebuah keluarga mungkin mempunyai ayah sebagai “pemimpin” resminya, dan dia mungkin menampilkan gestur dan berbicara dengan keras untuk membentuk persepsi ini. Namun, perhatikan dan Anda mungkin melihat bahwa istrinya-lah yang terus-menerus dihormati, dan setiap anggota keluarga mungkin menunjukkan dengan bahasa tubuh mereka bahwa memang sebenarnya kebutuhan ibu merekalah yang diutamakan, kendati apa yang dinyatakan secara verbal.

Suara yang paling kuat dalam ruangan belum tentu yang paling keras. Banyak hal dapat dipahami tentang dinamika kekuatan dalam sebuah kelompok dengan memperhatikan dari mana energi itu mengalir. Siapa yang paling banyak bicara? *Dengan* siapa orang selalu berbicara, dan bagaimana? Siapa yang kelihatannya selalu menjadi “pusat perhatian”?

Ingat bahwa bahasa tubuh bersifat dinamis

Ketika kita bicara, konten bahasa kita tidak hanya tentang kata-kata dan tata bahasa yang digunakan untuk merangkai kata-kata tersebut. Ini tentang *bagaimana* kita berbicara. Apakah kita bicara banyak atau sedikit? Bagaimana nada suaranya? Apakah kalimatnya panjang dan rumit, atau singkat dan padat? Apakah semuanya diutarakan secara tentatif, seperti pertanyaan, atau apakah dinyatakan dengan percaya diri, seolah-olah itu adalah fakta yang diketahui? Berapa kecepatan penyampaiannya? Seberapa sulit? Apakah jelas atau bergumam?

Seperti halnya informasi verbal dapat bervariasi dalam cara informasi itu dikomunikasikan, informasi nonverbal juga dapat bervariasi. Gestur bukanlah hal yang bersifat statis dan tetap, tetapi ekspresi hidup yang bergerak dalam ruang dan waktu. Perhatikan arus informasi saat itu juga. Amati bagaimana ekspresi berubah

dan bergeser sebagai tanggapan terhadap lingkungan dan orang-orang di dalamnya. Jangan penasaran untuk “menangkap” gestur diam tetapi lebih perhatikan arus gesturnya ketika berubah.

Misalnya, lihat bagaimana seseorang berjalan. Berjalan itu seperti postur tubuh tetapi bergerak. Gaya berjalan yang lambat dan menyeret menandakan kurangnya kepercayaan diri, sementara gaya berjalan yang cepat dan luwes menandakan optimisme dan perasaan gembira. Mulailah tertarik pada bagaimana seseorang merespons orang lain dalam percakapan atau gaya bicara mereka terhadap orang-orang yang berkuasa. Begitu Anda mulai memperhatikan, Anda akan kagum dengan banyaknya informasi yang menunggu untuk diperhatikan.

Konteks adalah segalanya

Terakhir, ini harus diulang: tidak ada gestur yang terjadi dalam ruang hampa. Komunikasi nonverbal perlu dipertimbangkan dalam kaitannya dengan yang lainnya—seperti halnya komunikasi verbal. Tetapkan polanya dan pelajari perilaku seseorang seiring waktu, dalam konteks berbeda, dan terhadap orang yang berbeda. Pertimbangkan situasi dan lingkungannya—berkeringat dan gagap saat mengucapkan janji pernikahan Anda atau saat wawancara penting dapat dimaklumi; bereaksi seperti itu ketika diminta untuk menjelaskan alasan Anda mengintip ke laci seseorang, sedikit lebih mencurigakan.

Ingatlah bahwa setiap orang mempunyai kepribadiannya sendiri yang unik dan istimewa. Pertimbangkan dalam analisis Anda fakta bahwa orang-orang bersifat introver atau ekstrover, mungkin suka mengandalkan emosi atau logika, mungkin menoleransi atau tidak menoleransi risiko dan kesulitan, mungkin berkembang dalam situasi stres atau hancur pada situasi itu, dan mungkin bersikap spontan dan santai atau agak serius dan fokus pada

tujuan. Impuls insting yang diprogram secara evolusioner tidak dapat disembunyikan atau ditahan, tetapi mereka dapat mengambil bentuk yang sedikit berbeda bergantung dari kepribadian kita yang unik.

Memang, membaca ekspresi wajah dan bahasa tubuh adalah keterampilan yang penguasaannya membutuhkan waktu dan kesabaran. Tidak ada trik cepat dan mudah untuk memahami motivasi-motivasi orang yang lebih dalam. Namun, mengingat prinsip-prinsip terdahulu dan berfokus untuk mengasah kemampuan pengamatan Anda, maka Anda akan segera mengembangkan keterampilan untuk melihat dan memahami bahkan riak-riak kecil perilaku yang mungkin sebelumnya Anda lewatkan. Kita hidup dalam sebuah dunia yang didominasi oleh kata-kata dan bahasa. Namun ketika Anda sangat tertarik dengan komunikasi nonverbal, tidaklah berlebihan bila mengatakan bahwa Anda membuka diri ke dunia yang sama sekali berbeda dan kadang cukup aneh.

Digitized by Google

Tubuh Manusia adalah Satu Keutuhan— Bacalah dengan Cara Demikian

Semua orang pernah mendengar statistik yang terdengar seperti ini, “Sembilan puluh persen komunikasi Anda sebenarnya adalah komunikasi nonverbal.” Kita membayangkan bahwa komunikasi pada dasarnya adalah soal bahasa, simbol, bunyi dan suara, dan gambar pada halaman, sementara manusia yang menciptakan bahasa adalah entitas fisik terpisah yang mendiami ruang.

Namun dalam kenyataan, batasan antara verbal dan nonverbal, medium dan pesan, selalu agak kabur.

Pada bagian sebelumnya, kita telah mempertimbangkan dengan jelas bagaimana seseorang dapat “dibaca” di luar konten yang dipilihnya untuk sengaja disampaikan kepada Anda. Dengan kata lain, Anda tidak sekadar mendengarkan pesan yang mereka kirimkan, tetapi mendengarkan *mereka*, seolah tubuh mereka sendiri adalah sesuatu untuk dibaca dan ditafsirkan.

Dalam pembahasan tentang mendeteksi kebohongan atau perasaan sebenarnya yang tersembunyi, kita berasumsi: apa yang ada di dalam diri seseorang akan selalu mewujudkan dirinya entah bagaimana di luar diri orang tersebut. Ini karena kita secara naluriah memahami bahwa manusia adalah *utuh*, yaitu, verbal dan nonverbal sebenarnya hanyalah aspek berbeda dari hal yang sama. Apa sebenarnya perbedaan antara kata-kata dan bibir yang menyampaikan kata-kata itu? Tubuh dan gestur yang dibuat?

Ini mungkin kelihatan agak abstrak, tetapi ternyata sekarang ada penelitian menarik untuk mendukung pendapat bahwa komunikasi secara keseluruhan dapat dipahami sebagai ekspresi sempurna dari manusia. Pertama-tama, pernahkah Anda menelepon seseorang di mana Anda bisa langsung mengetahui apakah

lawan bicara itu sedang tersenyum atau tidak? Para manajer *call center* akan mengatakan kepada staf mereka bahwa orang dapat “mendengar senyuman” melalui telepon, tetapi bagaimana menurut Anda hal ini benar-benar mungkin?

Hal itu masuk akal jika kita mempertimbangkan bahwa suara bukanlah simbol yang abstrak, melainkan bagian fisiologis yang nyata dari tubuh manusia. Peneliti di Donders Institute of Radboud University Wim Pouw menerbitkan sejumlah temuan menarik di jurnal *PNAS* pada 2020. Dia tertarik pada topik yang kita semua pahami: bahwa gestur tangan dan ekspresi wajah dapat membantu kita memahami lebih baik apa yang sedang dikomunikasikan—malah kadang sebuah gestur dapat menjadi dasar bagi kita untuk memahami pesannya.

Pada sebuah eksperimen, Pouw meminta enam orang untuk membuat bunyi sederhana (seperti “aaaaa”) tetapi menyertainya dengan gestur lengan dan tangan yang berbeda-beda ketika mereka bicara. Dia lalu meminta tiga puluh partisipan lain untuk mendengarkan hanya rekaman suara itu. Yang mengherankan, para partisipan mampu menebak gerakan apa yang menyertainya dan bahkan meniru sendiri gerakan itu. Mereka dapat mengatakan gerakan apa itu, di mana itu dilakukan, dan bahkan seberapa cepat gestur itu dibuat!

Bagaimana caranya? Teori Pouw adalah bahwa orang mampu secara tidak sadar mendeteksi perubahan halus tetapi penting dalam *pitch* (baca: tinggi rendah nada) suara dan volume suara, serta perubahan kecepatan, yang menyertai gestur-gestur berbeda. Ketika Anda membuat sebuah gestur, *seluruh tubuh* Anda terlibat, termasuk suara Anda. Dengan kata lain, ketika Anda mendengar suara, Anda sedang mendengarkan banyak aspek tentang tubuh orang tersebut.

Ketika kita berbicara, suara bergetar di seluruh jaringan ikat tubuh Anda, tetapi perbedaan ketegangan otot dapat meningkat jika kita membuat gestur-gestur dengan bagian lain tubuh kita, dan kita dapat mendengar penyesuaian kecil ini dalam suara. Hal yang hebat tentang keterampilan khusus ini adalah bahwa Anda tidak perlu melatihnya, Anda hanya perlu menyadarinya. Anda mungkin tidak menyangka bahwa Anda bisa melatih membaca bahasa tubuh melalui telepon, tetapi Anda memang bisa—jika Anda mengerti bahwa suara hanyalah bagian dari tubuh seseorang!

Suara itu sendiri adalah aspek perilaku yang sangat kaya untuk dipelajari. Ketika Anda mendengar seseorang dari ruangan lain, di rekaman atau lewat telepon, pejamkan mata Anda dan bayangkan apa yang sedang dilakukan tubuh mereka, dan apa yang mungkin ditunjukkan postur atau gestur itu. Anda pasti bisa mendengar usia dan jenis kelamin lewat suara, tetapi Anda juga dapat menyimpulkan sesuatu tentang etnis atau kebangsaan seseorang dengan menyimak aksen atau perbendaharaan kata mereka.

Periksa kecepatan, *timbre* (warna nada), volume, *pitch*, dan tingkat kendali yang digunakan. Bagaimana orang itu bernapas? Bagaimana kata-kata dan *cara* mereka mengatakannya saling menguatkan, atau mungkin saling melemahkan? Misalnya, seseorang di telepon mungkin saja berkata pada Anda betapa bersemangatnya mereka tentang sesuatu, tetapi suaranya pelan dan lesu mereka bisa mengisyaratkan kepada Anda bahwa orang tersebut sedang membungkuk dan meringkuk—dan melebih-lebihkan kegembiraannya.

Digitized by Google

Berpikir dalam Hal Kluster Pesan

Mari kita mengalihkan perhatian kita dari tindakan fisik individu yang mungkin atau tidak mungkin berarti atau menandakan sesuatu yang lain, dan alih-alih mempertimbangkan perilaku manusia dalam hal keseluruhan pesan yang disampaikan kepada orang lain. Jika kita memusuhi dan agresif, misalnya, sikap dan niat ini akan muncul di setiap tempat, mulai dari bahasa, tindakan, ekspresi wajah, hingga suara kita. Alih-alih berusaha membayangkan seperti apa setiap kemungkinan manifestasi agresi, kita dapat fokus pada agresi itu sendiri, dan mengamati kluster perilaku yang dihasilkan.

Agresi ditunjukkan dari gestur-gestur konfrontasi, atau gestur yang bergerak aktif dan penuh semangat menuju sasaran. Gestur-gestur mendekat yang ofensif yang menghalangi orang lain dapat menandakan sebuah upaya untuk mendominasi, mengontrol, atau menyerang. Secara verbal, ini bisa terlihat seperti cercaan atau cemooh; secara fisik bisa terlihat seperti berdiri terlalu dekat, atau bahkan menampilkan atau mengekspos diri seolah-olah untuk menunjukkan kekuatan yang superior. Agresi adalah tentang gestur tiba-tiba yang berdampak dan terarah. Ini seolah seluruh tubuh dicengkeram di seputar intensi tunggal yang terarah.

Bahasa tubuh yang **asertif**, di sisi lain, sama kuatnya tetapi tidak begitu diarahkan. Ini ditunjukkan oleh seseorang yang berdiri teguh, yaitu bersikap tegas, stabil, ramah, dan terbuka dalam mengekspresikan keinginan yang dipegang dengan percaya diri. Orang yang agresif bisa saja berteriak, sedangkan orang yang asertif mungkin hanya menyampaikan urusannya dengan keyakinan yang dapat didengar dalam suaranya.

Bahasa tubuh **submisif** (baca: bersikap tunduk) adalah pelengkap—perhatikan gestur “menurun” dan melindungi diri yang membuat orang tersebut kelihatan lebih kecil, disertai dengan gestur kecil yang menenangkan seperti tersenyum lebar, bergeming, berbicara dengan tenang, mengalihkan pandangan ke bawah atau mengambil sikap rentan atau tidak mengancam.

Ini berbeda dengan bersikap **terbuka dan reseptif**. Orang-orang yang santai dan ramah akan mengisyaratkan sikap lepas—lengan dan kaki yang luwes dan tidak disilangkan, ekspresi wajah yang lepas, aktif bicara, atau bahkan mengendurkan atau melepas lapisan baju luar untuk menunjukkan sikap informal.

Ini sedikit mirip dengan bahasa tubuh **romantis**, kecuali seseorang yang tertarik secara seksual juga akan berperilaku dengan cara yang menekankan keakraban. Fokusnya akan terarah pada sensualitas (menyentuh orang lain atau diri sendiri, bersolek, membelai, memelankan, tersenyum hangat) dan koneksi (kontak mata yang berlangsung lama, pertanyaan, persetujuan, pencerminan). Persepsi yang luar biasa adalah ajakan untuk menutup jarak.

Bahasa tubuh yang **bersifat menipu** dicirikan dengan rasa tegang. Kebohongan berarti ada dua hal yang bertentangan—misalnya seseorang meyakini satu hal tetapi mengatakan hal lain. Carilah ketegangan yang dimunculkan perbedaan seperti itu. Anda perlu mencari kecemasan, bahasa tubuh yang tertutup, dan rasa terusik (lagi pula, mereka memproses data tambahan yang tidak ingin mereka ungkapkan kepada Anda!). Carilah seseorang yang tampaknya berusaha keras mengendalikan dirinya, dengan efek cemas.

Dengan melihat maksud di balik keseluruhan komunikasi, kita dapat mulai membaca isi tubuh secara keseluruhan. Hal ini mempermudah pengumpulan sejumlah besar titik data dengan lebih

cepat, dan menemukan pola-pola perilaku daripada menyimpulkan terlalu banyak dari hanya satu gestur atau ekspresi. Pertimbangkan seluruh tubuh manusia—tungkai lengan, wajah, suara, postur, torso, pakaian, rambut, tangan dan jari, semuanya.

Dapatkah Anda melihat kluster gestur yang menutup diri dan defensif? Apakah seseorang berusaha memperlihatkan kekuasaan, kekuatan, dan dominansi? Atau apakah mereka hanya bersikap percaya diri? Apakah orang di hadapan Anda berusaha menunjukkan bahwa dia dapat dipercaya, atau memiliki sesuatu yang berharga untuk dijual kepada Anda (bahasa tubuh tenaga penjual) atau apakah ia menyapa Anda dengan sikap terbuka dan rasa hormat?

Dalam hal yang sangat umum, carilah pola-pola *seluruh tubuh* berikut ini.

- Menyilang, menutup, atau menjauh—dapat mengisyaratkan kewaspadaan, kecurigaan, malu.
- Membentang, membuka, mengendurkan—mengisyaratkan keramahan, kenyamanan, kepercayaan, sikap santai.
- Maju, terarah—dapat menyampaikan dominansi, kendali, sikap persuasif.
- Bersolek, menyentuh, membelai—menunjukkan maksud romantis.
- Menyerang, kasar, memaksa, suara keras—mengisyaratkan kekuatan atau kekerasan, kadang ketakutan.
- Pengulangan, persetujuan, peniruan—menunjukkan rasa hormat, keramahan, kekaguman, ketundukan.

Dalam arti yang lebih luas, lihatlah keseluruhan perilaku dan komunikasi sebagai ekspresi memegang—berpegangan, menahan, menghalangi, mencegah, gagal menahan, memegang erat-erat, dan sebagainya. Jika Anda bertemu seseorang yang seluruh dirinya tampak menunjukkan ekspresi kekuatan dan kontrol

(memegang), Anda dapat menafsirkan tentang orang tersebut dari sini, dan lebih memahami semua titik data yang lebih kecil—meremas tangan, bibir yang mengerut dan mengencang, alis berkerut, bernapas pendek yang sepertinya mencekik suaranya, nada suara yang tinggi, kedipan mata yang cepat ...

Tubuh mereka mengirimkan kepada Anda satu pesan yang jelas dan seragam: pesan ketegangan. Ada sesuatu yang besar yang sedang mereka coba sembunyikan. Petunjuk konteks lebih lanjut dapat memberi tahu Anda apakah ini berarti penerimaan yang tidak nyaman, kebohongan, atau sekadar sesuatu yang membuat mereka malu menceritakannya pada Anda.

Digital Publishing KG-02/SC

Hal Penting

- Akhirnya, kita sampai di tengah pembahasan. Bagaimana kita bisa membaca dan menganalisis orang hanya melalui penglihatan dan pengamatan? Kita membahas dua aspek utama, yaitu ekspresi wajah dan bahasa tubuh. Penting untuk diperhatikan bahwa meskipun banyak aspek telah terbukti secara ilmiah (dengan sumber fisiologis), kita tidak bisa mengatakan bahwa pengamatan sederhana itu dapat dipercaya. Pengamatan itu tidak pernah bisa bersifat pasti karena ada terlalu banyak faktor eksternal yang harus diperhitungkan. Namun kita bisa lebih memahami ciri-ciri khas apa yang perlu dicari dan apa yang kita bisa pelajari darinya. Kita menggunakan dua jenis ekspresi wajah, yaitu ekspresi makro dan mikro. Ekspresi makro lebih besar, lebih lambat, dan lebih jelas. Ekspresi ini juga sering dipalsukan dan dibuat secara sadar. Ekspresi mikro adalah kebalikan dari semua itu: amat cepat, nyaris tidak terlihat, dan tidak disadari. Psikolog Paul Ekman mengidentifikasi sejumlah ekspresi mikro untuk setiap enam emosi dasar dan khususnya juga telah mengidentifikasi ekspresi mikro untuk menunjukkan kegugupan, kebohongan, atau penipuan.
- Bahasa tubuh mempunyai jangkauan kemungkinan interpretasi yang jauh lebih luas. Biasanya, tubuh yang rileks membutuhkan ruang, sementara tubuh yang gelisah mengerut dan ingin menyembunyikan dan menghibur dirinya. Ada terlalu banyak hal spesifik yang perlu dicantumkan dalam poin-poin, tetapi ingatlah bahwa satu-satunya cara untuk menganalisis bahasa tubuh adalah dengan mengetahui terlebih dahulu seperti apa penampilan seseorang ketika mereka dalam keadaan normal. Untuk menyatukan semuanya, kita perlu membaca tubuh se-

cara keseluruhan, dan mencari kluster perilaku umum yang bekerja sama untuk mengomunikasikan sebuah pesan terpadu. Suara dapat dipandang sebagai bagian dari tubuh, dan dibaca seperti bahasa tubuh lainnya. Carilah tanda atau isyarat yang berbeda dan tidak cocok dengan isyarat lain yang mereka berikan, ini mungkin mengungkapkan bahwa orang lain berusaha menyembunyikan sesuatu jika Anda dapat memperhatikan isyarat-isyarat lain yang memperkuat kesimpulan ini. Namun, seperti biasa, tanda-tanda yang Anda telah ambil mungkin tidak berarti apa-apa, jadi pastikan Anda mempunyai cukup data untuk mendukungnya.

Digital Publishing KG-02/SC

Bab 3

Ilmu dan Tipologi Kepribadian

Seperti halnya kita bisa memahami komunikasi, perilaku, atau ucapan apa pun dari seseorang sebagai ekspresi langsung dari diri mereka *sepenuhnya*, kita juga dapat memasukkan kepribadian. Kepribadian dapat dianggap sebagai pola perilaku yang bertahan dalam waktu lama. Anda mungkin membaca gestur atau nada suara tertentu yang berarti XYZ, tetapi gestur atau suara yang sama, ketika diulangi cukup sering, mulai menguat menjadi persona.

Jadi, jika kita mengetahui sedikit tentang pola perilaku *umum* yang tetap dan konsisten, kita memiliki lebih banyak konteks untuk membantu kita memahami perilaku *spesifik* yang kita lihat di hadapan kita kapan saja. Dalam istilah psikologi, kepribadian biasanya dipahami sebagai perpaduan istimewa dari sifat-sifat unik seseorang, yaitu ketika sifat-sifat tersebut mengarah menjadi banyak kontinum sikap.

Sebagian besar teori kepribadian berkaitan dengan hal-hal pokok yang membedakan orang-orang—jika Anda dapat memahami hal-hal mendasar dari kepribadian manusia, berarti Anda memperoleh wawasan yang lebih baik tentang perilaku, bahkan mungkin belajar memprediksinya.

Digitized by Google

Uji Kepribadian Anda

Pembahasan tentang menganalisis kepribadian dan identitas tidak akan lengkap tanpa mempelajari sifat kepribadian Model Lima Besar (*Big Five personality traits*), serta psikotes Meyers-Briggs Type Indicator (MBTI) dan Kepribadian Keirsey (*Keirsey's Temperaments*) yang terkait. Ini adalah cara-cara langsung untuk memahami siapa seseorang, sampai sejauh tes-tes semacam itu dapat bersifat akurat.

Jarang sekali Anda akan memiliki sejumlah pengetahuan ini tentang seseorang yang ingin Anda baca atau analisis, tetapi sekali lagi, ada baiknya memahami beberapa skala yang berbeda untuk mengevaluasi orang lain. Anda mungkin dapat mengenali beberapa sifat ini pada diri orang lain, kemudian memahami motivasi dan nilai mereka.

Kemungkinannya adalah, pada suatu saat dalam hidup Anda, Anda pernah mengikuti tes kepribadian, tes kecerdasan karier, atau tes hubungan untuk mengetahui lebih jauh tentang diri Anda. Dalam konteks menganalisis orang, ini tidak cukup untuk membawa kita ke tempat yang kita inginkan. Menggunakan tes-tes kepribadian ini nyaris menggagalkan tujuan menganalisis seseorang berdasarkan pengamatan dan perilaku, tetapi tes-tes tersebut memberikan banyak sekali pengetahuan tentang sifat-sifat apa saja yang perlu dicari dan apa yang membedakan orang-orang.

Semoga Anda pernah mengikuti satu tes yang berusaha mengevaluasi Anda berdasarkan sifat kepribadian Model Lima Besar. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, ini adalah teori yang menguraikan psikis manusia menjadi lima karakteristik besar. Lima faktor sederhana ini dapat menentukan pertanyaan sangat kompleks yang selama ini Anda kejar: apa yang membentuk Anda

*seperti apa adanya Anda—dan apa yang membentuk orang lain
seperti apa adanya mereka?*

Digital Publishing/KG-02/SC

Model Lima Besar

Ini adalah sebuah teori yang muncul pada 1949, dalam penelitian yang diterbitkan oleh D.W. Fiske. Sejak itu, teori tersebut semakin populer dan telah ditulis oleh orang-orang seperti Norman (1967), Smith (1967), Goldberg (1981), McCrae dan Costa (1987). Alih-alih mengevaluasi Anda sepenuhnya berdasarkan pengalaman dan motivasi Anda, teori ini mereduksi Anda menjadi lima sifat: terbuka terhadap hal-hal baru, sifat berhati-hati, *extroversion*, mudah akur atau mudah bersepakat, dan neurotisme.

Anda mungkin pernah mendengar ini sebelumnya. Istilah seperti introver dan ekstrover banyak digunakan akhir-akhir ini, tetapi apa arti artinya sebenarnya? Mereka adalah dua ujung spektrum. Setiap sifat memiliki dua ekstrem, dan meskipun kita mungkin tidak ingin mengakuinya, masing-masing kita memiliki kelima sifat ini sampai tingkat tertentu. Menurut teori ini, seberapa besar setiap sifat itu dan di mana kita berada dalam cakupan di antara kedua ekstrem itulah yang menentukan kepribadian unik kita.

Terbuka terhadap Hal-Hal Baru (openness to experience)

Yang pertama dari sifat kepribadian Lima Besar menentukan seberapa besar kesediaan Anda untuk mengambil risiko atau mencoba sesuatu yang baru. Apakah Anda ingin melompat dari pesawat? Bagaimana kalau berkemas dan pindah ke belahan dunia lain untuk membaur dalam budaya baru? Jika jawaban Anda untuk kedua pertanyaan tersebut adalah ya dengan percaya diri, maka Anda mungkin memiliki nilai tinggi untuk bersikap terbuka terhadap hal-hal baru. Anda mencari sesuatu yang tidak diketahui.

Di satu sisi, orang-orang yang mendapat nilai tinggi untuk keterbukaan memiliki rasa ingin tahu dan imajinatif. Mereka pergi mencari petualangan dan pengalaman baru. Mereka bisa mudah bosan dan beralih ke kreativitas mereka untuk menemukan minat baru dan bahkan aktivitas yang menantang. Orang-orang ini bersifat fleksibel dan mencari variasi dalam kehidupan sehari-hari mereka. Bagi mereka, rutinitas bukanlah pilihan. Di ujung lain spektrum, orang-orang yang skala keterbukaannya rendah lebih memilih kontinuitas dan stabilitas daripada perubahan. Mereka bersifat praktis, bijaksana, dan lebih konvensional daripada teman-teman sebayanya. Perubahan bukanlah kawan mereka.

Di dunia nyata, kebanyakan orang berada di antara dua hal yang berlawanan ini, tetapi di mana Anda menemukan diri Anda dalam spektrum dapat mengungkap banyak hal tentang siapa diri Anda dan apa yang Anda kuasai.

Apakah Anda bermimpi menjadi CEO atau memimpin bidang Anda, misalnya? Sifat terbuka dikaitkan dengan kepemimpinan. Jika Anda mampu menerima ide-ide baru, berpikir dengan cara-cara tak biasa, dan cepat beradaptasi dengan situasi baru, Anda lebih mungkin untuk menjadi dan sukses sebagai seorang pemimpin (Lebowitz, 2016).

Keputusan Steve Jobs, salah satu pendiri Apple, untuk mengikuti kelas kaligrafi pada 1973 inilah yang mengarah pada penciptaan tipografi inovatif pada komputer Mac bertahun-tahun kemudian. Pada saat itu, tidak ada komputer yang terkait dengan font-font indah, tetapi Jobs melihat sesuatu yang tidak dapat dilihat oleh orang lain. Dia mengambil kelas kaligrafi, berusaha mengubah cara orang berpikir tentang komputer, dan membuka dirinya terhadap visi baru di masa depan.

Sifat Berhati-hati (conscientiousness)

Ini adalah sifat kepribadian yang membuat Anda berhati-hati dan waspada. Anda bertindak hati-hati dan sering berpikir dua kali, atau tiga kali, sebelum mengambil keputusan, terutama jika hal itu tidak sesuai dengan rencana awal Anda.

Orang-orang yang mempunyai tingkat kehati-hatian yang tinggi cenderung sangat fokus pada tujuannya. Mereka merencanakan sesuatu, dengan fokus pada tugas-tugas terperinci yang ada, dan mereka tetap pada jadwal mereka. Mereka memiliki kendali yang lebih baik atas keinginan, emosi, dan perilaku mereka yang tiba-tiba, sampai pada titik ketika mereka dapat lebih memfokuskan energi pada kesuksesan profesional mereka. Meskipun mereka mungkin tidak hidup sebagai petualang seperti teman-teman sebayanya, mereka cenderung hidup lebih lama, sebagian karena kebiasaan mereka yang lebih sehat.

Pada ujung lain spektrum, orang-orang yang tidak begitu berhati-hati cenderung lebih impulsif dan tidak teratur. Mereka menjadi kehilangan motivasi karena terlalu banyak sistem, dapat menunda-nunda pekerjaan penting, dan lebih lemah dalam mengendalikan perilaku mereka. Ini dapat menyebabkan kebiasaan yang lebih merusak diri sendiri, seperti merokok dan penyalahgunaan zat terlarang, serta ketidakmampuan secara keseluruhan untuk menyelesaikan sesuatu. Mengendalikan keinginan yang tiba-tiba bukanlah hal yang mudah bagi mereka.

Jadi, seberapa berhati-hatinya Anda? Apakah Anda ingin tetap pada jadwal di tempat kerja tetapi masih mendapati diri menghindari olahraga ketika Anda pulang? Anda mungkin memiliki beberapa aspek kehati-hatian, seperti jadwal dan daftar tugas yang harus diselesaikan, dan bukan yang lain, seperti berolahraga atau menjalani kebiasaan sehat lainnya. Kebanyakan orang berada di

suatu tempat di tengah spektrum kehati-hatian, tetapi jika Anda dapat menemukan cara untuk tetap berpegang pada rencana dan menjadi sedikit lebih tertib lagi, Anda bisa menyiapkan diri untuk sukses.

Sifat berhati-hati dikaitkan dengan kesuksesan yang lebih besar setelah dilatih (Woods, Patterson, Koczwara & Sofat, 2016), kinerja yang lebih efektif (Barrick & Mount, 1991), kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan karier dengan prestise yang lebih baik dan penghasilan lebih tinggi (Judge, Higgins, Thoresen & Barrick, 1999). Sebuah studi yang dilakukan Soldz dan Vaillant (1999) juga menemukan bahwa tingkat kehati-hatian yang tinggi telah membantu orang-orang untuk menyesuaikan diri lebih baik dengan tantangan hidup yang pasti akan menghampiri Anda.

Sifat berhati-hati adalah obat pencegahan yang kita semua dapat gunakan untuk menghentikan masalah sebelum masalah dimulai.

Extroversion

Ini adalah sifat yang menentukan seberapa ramah atau mudah bergaulnya Anda. Orang ekstrover mudah dikenali. Mereka suka memeriahkan acara, mereka punya banyak energi, dan mereka tahu bagaimana berbicara. Ekstrover menarik energi mereka dari keberadaannya di sekitar orang lain dan berhasil menjadi pusat perhatian. Untuk alasan itulah, mereka mempertahankan lingkaran pertemanan yang luas dan mengambil setiap kesempatan untuk bertemu orang baru.

Pada ujung ekstrem yang lain terdapat orang-orang yang sering merasa bahwa bergaul dengan orang ekstrover itu melelahkan: introver. Mengapa menghabiskan waktu dengan berusaha mengobrol dengan kelompok besar orang padahal Anda bisa berada di rumah sendirian? Orang introver bukan pemalu; mereka hanya

lebih suka kesendirian daripada bersosialisasi atau ketenangan daripada kekacauan.

Apakah Anda berharap pesta kantor takkan pernah berakhir, atau Anda merasa lelah setelah sekitar satu jam? Apakah Anda suka bertemu orang baru, atau apakah Anda lebih suka meringkuk di rumah sambil membaca buku yang bagus? Apakah Anda suka bangun pagi, atau Anda baru benar-benar bangun ketika matahari terbenam?

Jika Anda sering menjadi orang terakhir yang meninggalkan acara kumpul-kumpul, Anda senang berada di sekitar orang-orang, dan Anda bersemangat pada jam larut malam, Anda mungkin berperingkat tinggi pada skala *extroversion*. Sebaliknya, jika Anda takut memikirkan pergi ke pesta, lebih suka tinggal di rumah sendirian, dan lebih suka bangun dengan perasaan bahagia dan memulai hari lebih awal, Anda mungkin lebih bersifat introver.

Tergantung pada harinya, Anda mungkin cenderung mengarah ke kedua ujung spektrum. Namun, umumnya, orang-orang berada di suatu tempat dalam spektrum di antara kedua ujungnya.

Mudah akur atau mudah bersepakat (agreeableness)

Ini adalah sifat yang mengenali seberapa baik dan simpatiknya Anda dan seberapa hangat dan kooperatifnya Anda dengan orang lain.

Apakah Anda cenderung menaruh minat besar pada orang lain dan masalah-masalah mereka? Ketika Anda melihat orang lain mengalami kesulitan, apakah hal itu juga memengaruhi Anda? Jika Anda berempati dan peduli terhadap orang lain serta didorong oleh keinginan untuk membantu, Anda mungkin orang yang cukup menyenangkan. Anda merasakan kesakitan mereka dan terdorong untuk melakukan sesuatu tentang hal itu.

Pada ujung lain spektrum, orang-orang yang kurang mudah bersepakat mungkin mendapati diri mereka tidak tertarik pada kehidupan orang lain. Alih-alih berusaha bekerja sama untuk memecahkan suatu masalah, mereka mungkin lebih puas mengerjakannya sendirian. Mereka tidak mudah bersepakat karena mereka bertekad untuk melakukan apa yang ingin mereka lakukan. Karena sifatnya, mereka mungkin sering dianggap tidak sopan atau tidak menyenangkan untuk didekati.

Kita semua mempunyai ambang batas yang berbeda untuk seberapa besar kita bersedia melakukan untuk orang lain dan seberapa besar kita bersedia untuk bekerja sama. Batas itu adalah peringkat Anda pada spektrum mudah bersepakat.

Mengapa orang-orang begitu mudah bersepakat adalah hal yang masih diperdebatkan. Bagi sebagian orang, itu adalah kepedulian tulus terhadap kesejahteraan orang lain. Bagi sebagian lain, itu adalah akibat tekanan sosial dan norma-norma yang diterima. Takut akan konsekuensi dapat menjadi faktor motivasi. Beberapa orang yang mudah bersepakat mungkin bertingkah seperti itu karena mereka takut akan konfrontasi sosial. Apa pun masalahnya, penelitian telah menunjukkan bahwa orang-orang yang mudah bersepakat jarang bersifat kejam, tak kenal belas kasihan, atau egois (Roccas, Sagiv, Schwartz & Knafo, 2002). Jika Anda sedang mencari cara-cara untuk menjadi sedikit lebih bahagia, mengetahui di mana posisi Anda pada indeks mudah bersepakat mungkin merupakan cara yang baik untuk memulai.

Neurotisme

Kita semua pernah menjalani hari-hari ketika segala sesuatunya tidak terlihat seperti apa adanya. Anda berpikir rekan-rekan kerja keluar untuk membalas Anda. Anda sangat cemas sehingga Anda

tidak bisa tidur. Anda merasa seperti terjebak dalam film *Woody Allen*. Namun, jika Anda mendapati diri menjalani banyak hari seperti itu, sampai pada titik Anda merasa lebih sering sedih daripada merasa senang, Anda mungkin memiliki tingkat yang tinggi untuk sifat Lima Besar terakhir: neurotisme. Ini adalah sifat kepribadian yang pada dasarnya mengukur seberapa stabilnya Anda secara emosional. Ini mengenali kemampuan Anda untuk tetap tenang dan seimbang versus cemas, merasa tidak aman, atau terus-menerus terganggu.

Orang-orang neurotik cenderung menjalani hidup dengan tingkat kecemasan yang tinggi. Mereka lebih khawatir dibanding kebanyakan orang dan suasana hati mereka dapat berubah cepat dan dengan sedikit dorongan. Perilaku seperti ini dapat membuat mereka rentan mengalami stres atau bahkan depresi.

Mereka yang berada di sisi spektrum yang non-neurotik cenderung lebih stabil secara emosional. Ketika stres melanda, mereka lebih mudah menghadapinya. Mereka tidak terlalu sedih, dan melihat lebih sedikit alasan untuk merasa stres, apa pun yang melanda mereka.

Apakah Anda mendapati diri menggunakan humor untuk mengatasi tantangan, atau apakah masalah cenderung membuat Anda stres? Apakah Anda cukup berkepala dingin sepanjang hari, atau apakah suasana hati Anda berubah dalam sekejap dari meradang ke melunak? Jika Anda mengatasi kesulitan dengan sikap tenang dan menerima serta biasanya hanya merasakan satu suasana hati per hari, Anda mungkin kurang neurotik daripada orang lain. Namun jika Anda merasakan banyak suasana hati dalam waktu singkat dan lebih sering merasa cemas, Anda mungkin berada di sisi yang lebih neurotik.

Namun, menjadi neurotik tidak harus berarti selalu merasa pesimis atau sedih. Lagi pula, mencemaskan kesehatan kita adalah

alasan kita terus mengonsumsi vitamin dan mengunjungi dokter untuk pemeriksaan. Dalam hal ini, kecemasan orang-orang neurotik sebenarnya dapat membuat mereka lebih bersiap diri dalam banyak hal.

Pada akhirnya, kita mempunyai lima skala yang telah terbukti setidaknya merupakan elemen-elemen utama kepribadian yang dapat digunakan untuk mengevaluasi orang. Anggap saja Anda mulai bekerja sama dengan seorang rekan bisnis baru, dan diperingatkan sebelumnya oleh orang lain bahwa orang ini bisa bersikap sangat kasar dan sulit diajak bekerja sama. Dalam percakapan, Anda memang memperhatikan orang ini bersikap agak dingin dan blak-blakan. Orang ini tampaknya serius dan tidak suka basa-basi. Setelah satu bulan bekerja sama dengan orang ini, Anda memahami bahwa ini lebih merupakan masalah kepribadiannya—ini adalah pola perilaku memanifestasikan dirinya ke semua orang, dalam semua konteks.

Anda mengingat ini ketika berada di pertemuan Anda berikutnya dan mengusulkan sebuah ide yang agak kontroversial. Rekan bisnis Anda tampaknya langsung sedikit memusuhi dan tidak yakin. Orang ini menyilangkan lengannya, sedikit memberengut.

Orang lain mungkin melihat bahasa tubuh ini sebagai penolakan langsung terhadap ide mereka, tetapi Anda, karena memahami *kepribadian orang ini sebagai titik acuan*, dapat membaca bahasa tubuh ini sebagaimana adanya yaitu perilakunya yang normal. Anda terus menegaskan usulan Anda dan tidak mengherankan ketika rekan Anda akhirnya menyetujui dengan sikap antusias, kendati awalnya terlihat cukup keras dan tidak komunikatif.

Dengan demikian, kepribadian merupakan titik data (yang kuat) lainnya untuk membantu Anda menafsirkan dan memahami informasi yang Anda hadapi saat itu. Perangkat kepribadi-

an lainnya adalah *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI) dan berikutnya Kepribadian Keirsey.

Digital Publishing/KG-02/SC

Digitized by Google

Jung dan MBTI

MBTI merupakan salah satu metode yang paling populer untuk mengevaluasi dan mengategorikan orang—tentunya, ini berarti kita harus memahaminya untuk mengategorikan *orang lain*. Secara keseluruhan, tes ini didasarkan pada empat dikotomi yang sangat berbeda, yang dapat Anda bayangkan hanya sebagai sifat, mirip dengan sifat-sifat Model Lima Besar. Orang telah membandingkan MBTI sebagai salah satu yang benar-benar berfungsi seperti horoskop modern. Tentu saja, tidak ada tes yang dapat dipercaya, dan ini tidak berarti bahwa MBTI tidak dapat memberi Anda wawasan penting tentang karakter atau identitas seseorang.

MBTI dikembangkan sekitar masa Perang Dunia II. Myers dan Briggs adalah dua ibu rumah tangga dan mengamati banyak orang yang terpaksa mengambil peluang kerja. Namun, mereka terusik karena banyak orang mengambil pekerjaan yang belum tentu sesuai dengan keahliannya. Mereka menggabungkan pengamatan dengan karya psikolog Carl Jung, yang meyakini bahwa arketipe berasal dari model-model orang, perilaku, dan kepribadian mereka. Dia sangat menyarankan bahwa arketipe-arketipe ini muncul secara bawaan karena pengaruh perilaku manusia.

Jadi, MBTI dikembangkan dengan maksud membantu orang-orang menemukan pekerjaan dan karier yang lebih sesuai dengan kepribadian bawaan mereka. Sebagaimana disebutkan, ada empat dikotomi atau sifat umum:

- Untuk kepribadian, spektrumnya adalah *extroverted* (E) dan *introverted* (I).
- Untuk persepsi, spektrumnya adalah *sensing* (S) dan *intuition* (N).

- Untuk penilaian, spektrumnya adalah *thinking* (T) dan *feeling* (F).
- Untuk implementasi, spektrumnya adalah *judging* (J) dan *perceiving* (P).

Gagasannya adalah bahwa semua orang dapat mengukur dirinya sendiri dengan empat spektrum ini, dan pola-pola tertentu akan muncul sehingga Anda dapat menemukan tipe kepribadian Anda.

Dikotomi pertama, *ekstroversion* versus *introversion*, menandakan sumber dan arah ekspresi energi seseorang. Perhatikan bahwa ini didefinisikan sedikit berbeda dari sifat *ekstroversion*-nya Model Lima Besar.

Seorang ekstrover dan ekspresi energinya terutama terjadi di dunia eksternal. Ketika di hadapan dan ditemani orang lain, para ekstrover mampu bersemangat kembali. Bagi seorang introver, sumber energinya terutama terjadi di dunia internalnya. Memiliki ruang untuk dirinya sendiri adalah sesuatu yang diinginkan dan terbukti menjadi mode terbaik untuk membangkitkan kembali ekspresi energi itu.

Orang ekstrover berorientasi pada tindakan dibandingkan dengan orang introver, yang lebih berorientasi pada pikiran. Misalnya, dalam sebuah kelas, murid-murid ekstrover suka berpartisipasi dalam diskusi kelompok dan presentasi. Interaksi mereka dengan murid-murid lain memberikan rasa semangat untuk tipe kepribadian mereka. Murid introver lebih suka mengerjakan proyek sendirian dan merasa agak tidak nyaman selama berlangsungnya diskusi kelas. Mereka suka bisa berpikir sendiri dan juga bekerja dengan penilaian mereka sendiri.

Dikotomi kedua, *sensing* versus *intuition*, menggambarkan bagaimana seseorang memersepsikan informasi.

Ketika seseorang merasakan (*sense*), ia meyakini bahwa informasi diterima langsung dari dunia luar. Ini bisa muncul dengan menggunakan lima indranya—penglihatan, penciuman, peraba, perasa, dan pendengaran. Keputusan diambil dengan cara-cara yang lebih cepat dan didasarkan pada pengalaman.

Bagi seseorang yang menggunakan intuisi, dia percaya bahwa informasi berasal dari dunia internal—intuisi mereka—di samping bukti eksternal. Ini muncul dengan memiliki “firasat” itu. Ia sedikit lebih memerincinya dan berusaha menghubungkan polanya. Mungkin dibutuhkan waktu lebih lama sebelum keputusan bisa diambil.

Sensing (penginderaan) berkaitan dengan memercayai informasi yang lebih konkret dan berwujud daripada intuisi, yang lebih mementingkan teori atau prinsip yang mendasari yang mungkin berasal dari data. Polisi akan selalu menggunakan bukti dan data untuk mendukung tuntutan mereka guna melakukan penangkapan karena informasi ini terukur. Di sisi lain, pengacara akan menunjukkan lebih banyak intuisi karena mungkin ada lebih banyak hal dari konteks yang disampaikan, yang membantunya membela kliennya.

Dikotomi ketiga, *thinking* versus *feeling*, berkaitan dengan bagaimana seseorang mengolah informasi. *Thinking* adalah ketika seseorang mengambil keputusan terutama melalui proses berpikir logis. Mereka juga berpikir secara konkret, ketika mereka melihat aturan-aturan untuk memandu pengambilan keputusan.

Kebalikannya adalah *feeling* ketika seseorang lebih suka membuat keputusan berdasarkan emosi. Untuk keputusan, orang-orang ini melihat nilai-nilai mereka sebagai alat untuk memilih opsi terbaik. Mereka mungkin menganggap orang-orang yang suka berpikir sebagai orang yang bersikap dingin dan tidak berperasaan.

Thinking kebanyakan terjadi ketika seseorang menjabarkan semua alasan yang mungkin dan praktis untuk membuat keputusan tepat. Pada dasarnya, seseorang akan membuat keputusan dengan menggunakan otaknya. *Feeling* adalah ketika seseorang akan membuat keputusan karena hatinya. Orang yang membeli rumah akan menandatangani berkas pembeliannya berdasarkan harga dan nilai jual kembali (*thinking*) versus mereka yang membeli untuk tinggal di lingkungan lama mereka (*feeling*).

Dikotomi keempat, *judging* versus *perceiving*, adalah bagaimana seseorang akan menggunakan informasi yang telah diolahnya.

Mengorganisir peristiwa-peristiwa hidup adalah cara seseorang akan menilai kemudian menggunakannya, sebagai sebuah aturan, untuk mengikuti rencana. Orang-orang ini suka memiliki keteraturan dan struktur. Rasa pengendalian diri mereka berasal dari kemampuan mengendalikan lingkungan mereka sebanyak mungkin. Tipe *judging* biasanya akan menggunakan pengalaman sebelumnya sebagai katalisator entah untuk meneruskan atau menghindari perilaku-perilaku tertentu di kemudian hari. Mereka juga suka melihat segala sesuatunya terselesaikan.

Improvisasi dan eksplorasi opsi adalah yang akan dilakukan seseorang dengan tipe *perceiving*. Orang-orang ini suka mempunyai opsi-opsi dan memandang pengaturan sebagai pembatas potensi mereka. Mereka suka membuat pilihan-pilihan saat diperlukan dan suka mengeksplor pemecahan masalah dan penyusunan strategi. Tipe *perceiving* akan menikmati hidup di masa sekarang dan mengerti bahwa ada banyak sekali pilihan yang tersedia bagi mereka, terlepas bagaimana pengalaman lain telah terjadi di masa lalu.

Ada total enam belas kombinasi yang berbeda, atau tipe kepribadian, yang dihasilkan dari permutasi dan preferensi keempat dikotomi yang tadi disebutkan. Ini membantu menggambarkan

salah satu dari dua kutub yang dapat dimiliki setiap orang dalam hal dikotomi yang dominan. Jadi, inilah yang menentukan keenam belas tipe kepribadian yang berbeda, karena masing-masing dapat diberikan akronim empat huruf.

Misalnya, ESFJ adalah akronim untuk *extroverted*, *sensing*, *feeling*, dan *judging*. Orang-orang ini mungkin adalah mereka yang Anda lihat di komedi situasi televisi yang bergosip tentang semua orang dan yang tujuan utama dalam hidupnya adalah menikah dan punya anak, supaya mereka bisa bergosip dengan ibu-ibu lain di sekitar lingkungan. Tentunya, pengategorian ini sangat stereotipe sehingga menyakitkan, tetapi mengamati dan mengategorikan seseorang berdasarkan empat huruf sederhana ini dapat mengungkap pemahaman yang lebih dalam tentang siapa pun.

Kekurangannya yang sangat besar adalah MBTI hanya memberikan jawaban-jawaban yang definitif, dan tidak memperhitungkan kenyataan bahwa orang-orang biasanya tidak memiliki satu sisi dari sifat mereka. Orang tidak sepenuhnya berada di satu ujung spektrum. MBTI hanya memberikan dua ujung spektrum, bukan sesuatu di antaranya. Dengan demikian, kebanyakan orang bisa menjadi moderat di banyak sifat lainnya. Misalnya, Anda mungkin mempunyai 45% sifat ekstrover dan 55% sifat introver, tetapi MBTI akan menyebut Anda introver.

Kekurangan lainnya tidak terletak pada MBTI-nya itu sendiri, tetapi pada kenyataan bahwa kita semua berubah sepanjang hidup kita. Profesor David Pittenger dari Marshall University menemukan bahwa jika tes ulang MBTI dilakukan dalam waktu singkat, sebanyak lima puluh persen orang akan dikelompokkan ke dalam tipe yang berbeda. Seiring waktu dan sesuai dugaan, orang bisa berubah. Hasil MBTI mereka dapat berubah dalam rentang selang dua hari atau minggu tergantung pada suasana hati mereka

atau pengaruh lingkungan eksternal dan internalnya. Faktor-faktor ini tidak akan menyatakan apa-apa tentang tipe kepribadian mereka yang sebenarnya.

Bagaimana kita bisa menggunakan teori ini secara praktis, dalam pertemuan kita sehari-hari dengan orang-orang? Sayangnya, sama sekali tidak mudah untuk menebak tipe MBTI seseorang (kendati banyak orang melakukannya dengan sembrono!). Karena kita tidak dapat memberikan ke setiap orang yang kita jumpai versi lengkap tertulis dari tes tersebut, kita perlu mencoba dan menggunakan cakupan luas teori itu untuk memperoleh pemahaman umum dan khusus tentang orang-orang dalam konteks alami.

Cobalah sendiri: lain waktu Anda bertemu orang baru, coba tentukan apakah orang itu lebih introver atau ekstrover (atau berada di tengah-tengahnya?). Perhatikan bahasa tubuh mereka, perilaku mereka, dan semua petunjuk konteks yang tersedia untuk Anda. Kemudian, tanyakan pada diri Anda apakah mereka mungkin lebih bertipe *intuitive* atau *sensing*. Orang yang tanpa basa-basi, praktis, dan suka bersikap taktil mungkin lebih bertipe *sensing* daripada pemikir “gambaran besar” yang cenderung mengatakan “yah, itu sulit” untuk setiap pertanyaan, tidak peduli se-simpel apa pun itu.

Untuk menentukan apakah mereka lebih bertipe *thinking* atau *feeling*, simak bahasa mereka, konten ucapan mereka, dan ke mana arah fokus mereka. Apakah mereka menarik perhatian Anda dengan fakta, gagasan, rencana abstrak? Atau apakah mereka berbicara tentang orang-orang dan hubungan? Untuk dapat membedakan tipe *judging* dari tipe *perceiving*, amati sikap umum terhadap kehidupan—apakah mereka tampak bebas, tidak memiliki batasan yang ditentukan, tidak berkomitmen? Atau apakah

Anda merasa orang ini terus-menerus membuat keputusan, dan selalu mempunyai rencana atau akan membuat rencana?

Mengamati orang hanya dengan menggunakan satu atau dua aspek-aspek ini saja sudah cukup untuk mempersempit potensi kepribadian. Seperti biasa, berhati-hatilah terhadap bias dan asumsi Anda (misalnya, orang ini sama sekali tidak berorientasi pada perasaan, lingkungannya saja yang terasa santai dan mereka sangat menyukai Anda!). Anda dapat menguji teori Anda pada saat itu dengan menyesuaikan gaya komunikasi Anda dan mengamati hasilnya.

Anda akan mengetahui bahwa Anda sedang berbicara dengan orang yang lebih bertipe *thinking* ketika mereka merespons lebih baik gagasan baru dan menarik yang Anda sampaikan, tetapi menganggap anekdot personal Anda yang menarik sedikit membosankan, misalnya. Jika lawan bicara Anda terus menginginkan kesimpulan yang pasti dari diskusi yang sedang berlangsung, Anda dapat menebak mereka lebih bertipe J daripada bertipe P. Namun sekali lagi, ini semua tentang konteks.

Perlu juga diingat bahwa lingkungan yang berbeda cenderung memunculkan sifat kepribadian yang berbeda. Pasangan Anda hampir pasti akan lebih banyak berkomunikasi dengan preferensi terhadap perasaan ketika membahas pernikahan Anda daripada ketika di tempat kerja mereka, dan ini tidak ada hubungannya dengan orientasi *feeling/thinking* mereka.

Digitized by Google

Kepribadian Keirsey

Satu cara populer untuk memahami MBTI adalah melalui empat kepribadian David Keirsey. Ia membantu menata informasi yang didapat orang-orang dari MBTI untuk mempersempitnya dari enam belas tipe kepribadian menjadi empat kepribadian umum. Dalam setiap kepribadian, Keirsey juga mengidentifikasi dua tipe peran yang mungkin kita jalankan secara naluriah.

Kepribadian Satu: Guardian

Hal ini terjadi ketika seseorang berhasil akhir menjadi *sensor* (pengawas) dan *judger* (pengadil). Orang-orang ini mendambakan rasa memiliki, berkontribusi pada masyarakat, dan percaya diri dengan kemampuannya sendiri.

Guardian juga bersifat konkret dan lebih terorganisir. Mereka mencari keamanan dan rasa memiliki, sambil tetap peduli terhadap tanggung jawab dan tugas tugas mereka. Logistik adalah salah satu kekuatan terbesar mereka; mereka unggul dalam mengatur, memfasilitasi, mendukung, dan memeriksa. Dua peran mereka adalah administrator dan konservator.

Administrator cenderung merupakan versi guardian yang pro-aktif dan mengarahkan. Mereka lebih efisien dalam mengatur. Konservator adalah versi guardian yang reaktif dan ekspresif dan keunggulan terbaik mereka adalah memberi dukungan.

Kepribadian Dua: Artisan

Hal ini terjadi ketika seseorang dites sebagai *sensor* dan *perceiver*. Orang-orang ini hidup dengan bebas dan mengalami banyak peristiwa yang penuh aksi.

Artisan mudah beradaptasi. Mereka biasanya mencari stimulasi dan keahlian. Artisan sangat peduli dalam membuat dampak besar, dan salah satu kekuatan terbesar mereka adalah taktik. Mereka sangat unggul dalam penyelesaian masalah dan beradaptasi. Mereka juga mahir menggunakan alat, instrumen, dan perlengkapan.

Artisan memiliki dua peran—*operator* dan *entertainer*. Operator adalah versi artisan yang lebih proaktif dan mengarahkan. Mereka sangat cepat mengerjakan apa saja dan dua varian peran mereka adalah perajin dan promotor yang penuh perhatian. *Entertainer* adalah versi artisan yang lebih informatif dan reaktif. Mereka suka berimprovisasi dan sangat teliti.

Keirsey memperkirakan bahwa sekitar delapan puluh persen dari populasi dikelompokkan sebagai artisan atau *guardian*.

Kepribadian Tiga: Idealis

Ini terjadi ketika seseorang berhasil menjadi seorang intuitif dan perasa. Orang-orang ini menemukan makna dalam hidup mereka sambil membantu diri mereka sendiri dan orang lain menjadi versi terbaik diri mereka. Mereka menghargai keunikan dan individualitas.

Idealis bersifat abstrak dan bisa penuh kasih. Mereka bekerja untuk menemukan makna di hampir segala sesuatu. Mereka peduli dengan pertumbuhan pribadi mereka sendiri dan mampu menemukan jati diri mereka yang sebenarnya. Mereka ahli dalam diplomasi dan unggul dalam menjelaskan sesuatu, menyatukan, membedakan dari yang lain, dan menginspirasi orang lain. Mereka mempunyai dua peran—*mentor* dan *advocate* (penasihat).

Mentor adalah versi idealis yang proaktif dan mengarahkan. Mereka cakap dalam mengembangkan sesuatu dan varian peran

mereka yang penuh perhatian adalah konselor dan pendidik. *Advocate* adalah idealis yang reaktif dan informatif yang cakap dalam hal mediasi.

Kepribadian Empat: Rasional

Ini terjadi ketika seseorang dites menjadi orang intuitif dan pemikir. Selalu ada dorongan untuk meningkatkan pengetahuan orang-orang ini dan mereka sangat berkompeten. Mereka biasanya mempunyai rasa kepuasan pribadi.

Rasional bersifat objektif dan abstrak. Mereka mengejar keahlian dan memiliki pengendalian diri. Mereka biasanya peduli dengan pengetahuan dan kompetensinya sendiri. Strategi adalah kekuatan terbesar mereka, dan mereka mampu menyelidiki secara logis, merencanakan, membuat konsep, ber teori, dan berkoordinasi. Dua peran mereka adalah koordinator dan insinyur.

Koordinator adalah versi rasional yang proaktif dan mengarahkan. Mereka cakap dalam mengelola sesuatu dan varian peran mereka adalah perencana dan pemimpin lapangan. Insinyur adalah versi rasional yang reaktif dan informatif.

Kepribadian Keirsey mampu menghasilkan penilaian sifat kepribadian yang sedikit lebih mendalam daripada penilaian MBTI. Tes kepribadian ini membantu mengevaluasi hasil seseorang jika mereka menghubungkannya dengan sifat-sifat lain, sementara MBTI berfokus pada masing-masing sifat secara individu. Seperti halnya MBTI, tidak ada individu yang bisa memiliki hanya satu kepribadian. Hampir setiap orang akan mempunyai sifat di semua tipe kepribadian, jadi sangatlah sulit untuk menentukan hanya satu kategori dengan tepat.

Kepribadian Keirsey secara keseluruhan mampu memberikan pengertian yang lebih baik tentang bagaimana keadaan mereka

dan apa yang bisa mereka lakukan untuk mengubah kepribadian mereka. Masuk ke satu tipe kepribadian hanya memberi tahu Anda bagaimana keadaan mereka, tetapi tes kepribadian Keirsey ini melihat lebih dari interpretasi di tingkat permukaan. Identifikasi kepribadian Keirsey memungkinkan orang-orang untuk menilai diri mereka sendiri dan berpotensi membuat perubahan ke arah yang lebih baik. Mereka memiliki kesadaran diri yang lebih besar tentang diri mereka sendiri dan dapat beradaptasi lebih baik jika diperlukan.

Kedua tes (baca: Kepribadian Keirsey dan MBTI) mampu menghasilkan informasi yang berharga dan setidaknya memberi Anda pijakan awal dalam menganalisis seseorang. Bergantung pada sejumlah pengamatan awal yang bersifat tentatif, Anda dapat mengubah cara berkomunikasi dengan seseorang, pertanyaan yang Anda ajukan, dan cara Anda berbicara. Ini dapat membantu Anda mengumpulkan lebih banyak informasi secara diam-diam, yang pada dasarnya menggunakan interaksi Anda dengan seseorang sebagai eksperimen yang sedang berlangsung di mana Anda menguji dan menguji ulang hipotesis-hipotesis Anda tentang mereka.

Ini tidak sekejam kedengarannya; malah, orang-orang yang berbakat alami dalam membaca karakter orang sering dianggap oleh orang lain lebih menarik, menyenangkan, memikat, cerdas, dan berempati. Misalnya, jika Anda berbicara dengan seseorang yang Anda kira idealis, Anda mungkin memastikan untuk memuji mereka dengan cara-cara yang Anda tahu akan mereka hargai: Anda akan memberi tahu mereka bahwa mereka baik atau melakukan pekerjaan dengan baik di dunia.

Jika Anda berselisih paham dengan seseorang yang mengirimkan petunjuk kuat bahwa mereka mungkin bertipe artisan, Anda mungkin berusaha menyelesaikan konflik dengan mengacu pada

manfaat praktis untuk melakukan hal itu, alih-alih menggunakan “logika,” dengan berusaha membangkitkan emosi mereka atau meminta permufakatan atau memohon pada orang yang berwenang.

Kita beralih ke tes kepribadian terakhir dalam Enneagram, yang fungsinya mirip dengan tes Kepribadian Keirsey.

Digital Publishing KG-02/SC

Digitized by Google

Enneagram

Tes enneagram dikembangkan pada 1960-an sebagai cara bagi orang-orang untuk mencapai *aktualisasi diri*. Fokus utamanya adalah pada pengembangan diri karena tes ini memaksa orang untuk menghadapi kesalahan mereka sendiri secara langsung. Yang membuatnya unik adalah tes ini bertujuan mengidentifikasi *bagaimana* dan *mengapa*, alih-alih *apa* yang dilakukan orang. Alih-alih menyelami detailnya, ada baiknya untuk memiliki gambaran luas tentang tipe-tipe kemungkinan hasil dari Enneagram dan berusaha menemukan diri Anda di dalamnya.

Ada sembilan tipe yang bisa diidentifikasi ketika mengambil tes ini.

- *Tipe Satu Reformer*. Tipe orang ini biasanya ingin selalu benar dan berintegritas tinggi. Mereka juga dapat dianggap suka menghakimi dan merasa benar sendiri. Contohnya termasuk pendeta dan dokter.
- *Tipe Dua Penolong (The Helper)*. Orang ini sangat ingin dicintai dan dihargai. Mereka biasanya sangat murah hati tetapi juga bisa terlihat manipulatif dan sombong. Contohnya termasuk ibu dan guru.
- *Tipe Tiga Pengejar Prestasi (The Achiever)*. Tipe orang ini suka sekali dipuji dan dielu-elukan. Mereka gila kerja, yang dapat menjadikan mereka narsistik dan angkuh. Contohnya termasuk aktor dan murid.
- *Tipe Empat Individualis*. Biasanya, tipe ini akan mencari makna dalam hidupnya dengan kebutuhan untuk menjadi unik. Mereka memang kreatif, tetapi juga bisa *moody* dan emosional. Contohnya termasuk musisi dan pelukis.

- *Tipe Lima Investigator*. Orang ini berusaha untuk berwawasan luas dan kompeten. Seringnya, mereka sangat objektif, tetapi cenderung membuai dirinya sendiri. Contohnya termasuk peneliti.
- *Tipe Enam Loyalis*. Orang ini penuh pertimbangan dalam perencanaan mereka dan sangat setia kepada siapa pun yang mereka sayangi. Mereka memang mempertanyakan segalanya, dan ini dapat membuat mereka memiliki rasa curiga dan takut berlebihan. Contohnya termasuk penyintas dan petugas polisi.
- *Tipe Tujuh si Antusias*. Tipe orang ini menyukai petualangan dan sangat energik. Mereka membuat yang terbaik dari semuanya, dan ini dapat memaksa mereka menjadi gegabah dan terlalu manja. Contohnya termasuk pencari sensasi dan aktor.
- *Tipe Delapan Penantang*. Orang ini harus selalu memegang kendali atau mempunyai kekuasaan. Mereka bersifat asertif, yang dapat menjadi agresif dan ekstrem. Contohnya termasuk orangtua yang suka memaksa atau orang-orang militer.
- *Tipe Sembilan Pendamai*. Terakhir, orang ini tabah hati dan menengahi situasi. Mereka biasanya bersikap tenang, tak suka repot (*easygoing*), dan menerima segalanya. Namun, tipe perilaku naif ini dapat membuat mereka tidak menyadari hal-hal negatif yang terjadi di sekitar mereka. Contohnya termasuk para hippie dan kakek-nenek.

Sebagian orang mungkin memperlihatkan sedikit dari setiap tipe kepribadian ini atau lebih dominan hanya di beberapa tipe. Mengambil tes ini memungkinkan orang untuk mendapatkan pemahaman lebih baik tentang diri mereka sendiri dan mengapa mereka bertindak seperti itu dalam situasi tertentu. Tes ini

memaksa orang untuk melihat diri mereka sendiri dengan lebih mendalam yang dapat berpotensi membuka cara-cara berpikir bawah sadar.

Anggap saja tes-tes kepribadian ini sebagai pengantar teoretis untuk membaca dan menganalisis orang, karena prosesnya sebagai berikut: memahami berbagai skala tes, mengamati orang, kemudian melihat di mana orang-orang ini mungkin cocok. Pada akhirnya, Anda mungkin memperoleh informasi yang berguna, tetapi Anda mungkin juga berusaha memaksakan orang-orang masuk ke kategori-kategori yang salah atau sama sekali salah dalam persepsi Anda.

Untuk memastikan Anda menggunakan teori-teori ini sebaik-baiknya, Anda harus ingat bahwa teori ini hanyalah model. Model mempunyai batasan, dan mereka selalu terlalu menyederhanakan fenomena yang kompleks. Teori atau gagasan kepribadian dapat membantu mempermudah dalam menjelaskan atau memahami makhluk kompleks yang disebut manusia, tetapi Anda harus siap untuk terus mengumpulkan data dan menyesuaikan persepsi Anda selama prosesnya.

Misalkan, orang yang Anda jumpai kemarin benar-benar mengejutkan Anda sebagai tipe delapan enneagram, tipe penantang. Dalam percakapan Anda dengan mereka di tempat kerja kemarin, Anda memperhatikan bahasa tubuh mereka yang memaksa dan mengarahkan—suara tegas, sikap memaksa, menginterupsi Anda, kontak mata langsung, rahang keras, dan tatapan tajam. Namun, ketika Anda bertemu mereka hari ini, di luar kantor, Anda memperhatikan bahwa bahasa tubuh mereka sebenarnya tampak lebih cemas terhadap Anda. Mungkinkah kesan sikap memaksa mereka adalah kedok?

Pada percakapan berikutnya, Anda mengganti model dan mulai memahami bahwa orang ini sama sekali tidak bersikap

memaksa, tetapi hanya percaya diri dan tanpa basa-basi dalam komunikasinya. Anda mulai memandang mereka sebagai tipe “rasional” yang antusias dan fokus, sangat ekstrover, tetapi tingkat sifat berhati-hati dan mudah bersepakatnya relatif rendah. Ketika Anda mulai tertarik dengan mereka sambil mengingat semua ini, Anda tiba-tiba menyadari diri Anda sendiri sangat cocok dengan mereka dan mendapati kalian segera menjadi teman yang cukup dekat!

Digital Publishing KG-02/SC

Hal Penting

- Kita memulai perjalanan menganalisis orang seperti seorang psikolog dengan meninjau berbagai tes kepribadian dan melihat apa yang dapat kita petik dari tes-tes tersebut. Ternyata cukup sedikit, meskipun tes-tes itu sama sekali bukan ukuran atau pengelompokan orang yang bersifat definitif. Biasanya, tes-tes itu menyediakan skala dan perspektif yang berbeda untuk melihat orang secara berbeda.
- Sifat kepribadian Model Lima Besar adalah salah satu upaya pertama untuk menggolongkan orang berdasarkan sifat-sifat spesifik dibanding secara keseluruhan. Anda dapat dengan mudah mengingat sifat-sifat ini dengan akronim OCEAN: *openness to experience* (mencoba hal-hal baru), *conscientiousness* (bersikap waspada dan berhati-hati), *extroversion* (menarik energi dari orang lain dan situasi sosial), *agreeableness* (bersikap ramah dan simpatik), dan *neuroticism* (cemas dan tegang).
- Berikutnya, MBTI, kendati berguna sebagai panduan, kadang dapat disepelkan karena orang-orang menganggapnya seperti horoskop dan membaca tipe mereka seperti yang mereka ingin lihat tentang diri mereka sendiri. MBTI berfungsi pada empat sifat berbeda dan seberapa banyak dari setiap sifat yang Anda miliki atau yang Anda tidak miliki. Sifat-sifat itu biasanya *introverted/extroverted* (sikap umum Anda terhadap orang lain), *intuitive/feeling* (bagaimana Anda memersepsikan informasi), *thinking/feeling* (bagaimana Anda mengolah informasi), dan *perceiving/judging* (bagaimana Anda menggunakan informasi). Jadi, tes ini menciptakan enam belas tipe kepribadian yang berbeda.

- MBTI memang memiliki beberapa kekurangan, termasuk penggunaan stereotipe untuk menggolongkan orang-orang, dan kurangnya konsistensi ketika orang mendapat nilai yang berbeda bergantung pada suasana hati dan keadaan mereka saat itu.
- Kepribadian Keirsey adalah cara menata informasi yang sama yang diperoleh dari MBTI. Di sini, ada empat kepribadian yang berbeda, masing-masing dengan dua tipe peran, alih-alih enam belas tipe kepribadian. Keempat kepribadian itu adalah guardian, artisan, idealis, dan rasional. Keirsey memperkirakan bahwa hingga delapan puluh persen populasi termasuk ke dalam dua kepribadian pertama (baca: guardian dan artisan).
- Terakhir, Enneagram adalah tes kepribadian terakhir yang kita bahas dalam bab ini. Tes ini terdiri dari sembilan tipe umum kepribadian: *reformer*, penolong, pengejar prestasi, individualis, investigator, loyalis, antusias, penantang, dan pendamai. Setiap tipe terdiri dari seperangkat sifat tertentu, dan dengan demikian, tes ini berfungsi lebih mirip dengan tes Kepribadian Keirsey.

Bab 4

Deteksi Kebohongan 101 (dan Peringatan)

Sejauh ini, kita telah memikirkan semua motivasi berbeda yang mendorong orang untuk bertindak dan berinteraksi dengan orang lain, semua cara kebutuhan mereka dapat memengaruhi komunikasi dan tindakan mereka, bagaimana ego berperan di sini, dan banyak cara kita dapat memahami maksud yang tersirat dan mempertimbangkan keseluruhan tubuh ketika mendengarkan segala sesuatu yang “disampaikan” seseorang.

Dengan melakukan itu, kita dapat mengetahui lebih dalam tentang orang-orang, dan memahami mereka lebih baik. Namun sejujurnya, sebagian besar “pemahaman” ini tidak hanya berasal dari rasa penasaran. Banyak dari kita mempunyai kebutuhan (yang masuk akal) untuk memahami orang lebih baik sehingga kita dapat mendeteksi ketika mereka memanipulasi kita, menyembunyikan sesuatu, atau benar-benar berbohong.

Menjadi penilai karakter yang baik dan pembaca sifat orang yang mahir menjadikan Anda seorang teman, kekasih, orangtua, atau rekan kerja yang hebat, tetapi Anda juga terlindungi dari niat kurang baik orang lain. Entah untuk menemukan kebohongan demi kebaikan dalam kehidupan pribadi Anda, memahami taktik berkencan yang licik, atau mengungkap alasan tersembunyi seseorang yang ingin menyesatkan Anda (terima kasih untuk seluruh industri iklan), keterampilan yang telah kita pertimbangkan sejauh ini dapat menjadi strategi pertahanan diri yang kuat.

Pada saat ini, Anda mungkin muak mendengar peringatan, tetapi ini harus diulang: dalam membaca karakter orang, tidak ada jaminan. Memang ada pengamatan, teori, dan perkiraan terbaik, tetapi tidak ada teknik yang seratus persen dijamin berhasil bagi semua orang, karena kita semua memiliki perangai, kepribadian, latar belakang yang berbeda, dan sebagainya.

Sebaliknya, yang kita bahas dalam bab ini adalah titik awal yang sangat bagus; tetapi masih ada satu perangkat yang perlu dipertimbangkan, satu lensa lagi untuk melihat data. Kita akan melihat bagaimana pendeteksi kebohongan profesional bekerja, yaitu, para agen FBI dan CIA, para interrogator, dan petugas polisi yang harus seakurat mungkin dalam waktu yang kadang sangat singkat.

Digital Publishing KG-02/SC

Masalah: Ketidakpastian

Seperti kelihatannya semua orang meyakini mereka pengemudi yang mahir, kebanyakan orang tampaknya berpendapat bahwa mereka ahli mengenali pembohong—padahal mungkin tidak. Penelitian pada 2006 dalam jurnal *Forensic Examiner* menemukan bahwa orang-orang umumnya sangat buruk dalam mendeteksi pembohong, dan tidaklah penting usia mereka, tingkat pendidikan mereka, gender atau kepercayaan diri mereka untuk dapat mengendus kebohongan. Malah, detektor kebohongan yang terlatih secara profesional pun tidak lebih baik.

Artikel ilmiah lainnya pada 2006 dalam *Personality and Social Psychology Review* menyatakan bahwa sebagian besar orang, bahkan para psikolog dan hakim, tidak lebih baik dalam mendeteksi kebohongan daripada kebetulan semata. Beberapa perkiraan menunjukkan hanya lima puluh dari dua puluh ribu orang yang mampu mengenali pembohong sebanyak lebih dari delapan puluh kali—tingkat keberhasilan yang cukup menyedihkan! Kendati tidak ada yang suka berpikir bahwa mereka terutama mudah ditipu, faktanya adalah pembohong yang terlatih bisa sangat meyakinkan. Dan di sinilah kita memulai bab kita tentang menjadi detektor kebohongan manusia yang lebih baik: dengan hati-hati.

Masalahnya adalah hal-hal yang biasanya kita andalkan untuk membantu kita membaca karakter orang—ekspresi wajah, bahasa tubuh, pilihan kata—selalu dapat menunjukkan derajat variabilitas. Asumsinya adalah orang-orang yang berbohong akan selalu menampilkan diri dengan cara-cara yang dapat diprediksi, padahal jelas bahwa perbedaan-perbedaan individu sangatlah luas sehingga menjadikan tip dan trik pengamatan ini nyaris tidak berguna. Meskipun teknik-teknik yang kita telah bahas pada bab-

bab sebelumnya dapat memberi tahu kita banyak sekali tentang kepribadian orang-orang tulus yang tidak berusaha keras menyembunyikan sesuatu, ceritanya berbeda bila terkait penipuan.

Masalah yang bahkan lebih besar adalah bahwa para pembohong memiliki semua informasi yang sama seperti yang dimiliki calon pendeteksi kebohongan. Jika seseorang tahu bahwa menyentuh wajahnya sering kali akan dianggap mencurigakan, mereka bisa sekadar tidak melakukannya. Malah, jika Anda menghadapi seseorang yang sangat terbiasa berbohong, atau dalam beberapa hal hampir memercayai cerita yang disampaikannya kepada Anda, mereka mungkin sama sekali tidak menunjukkan tanda-tanda.

Jadi, mengapa repot-repot belajar mendeteksi kebohongan jika sangatlah sulit untuk diketahui yang benar? Karena ada kondisi tertentu ketika akurasi deteksi kebohongan *bisa* meningkat. Jika Anda dapat memahami kondisi-kondisi ini dan mempunyai ekspektasi yang realistis dari akurasi kita, kita benar-benar menjadi pembaca karakter yang lebih baik dan lebih mungkin untuk menghindari dibohongi.

Deteksi kebohongan umumnya paling akurat ketika:

- Anda mempunyai acuan perilaku yang kuat untuk dibandingkan dengan perilaku saat ini.
- Orang yang berbohong bersikap spontan, yaitu mereka tidak sempat melatih kebohongan atau mempersiapkan diri.
- Kebohongan muncul dengan konsekuensi tertangkap basah—ini mungkin memperbesar risikonya dan membuat pembohong lebih gugup

Sayangnya, tidak ada satu isyarat atau tanda pun yang dapat dipercaya sebagai indikator ketidakjujuran seseorang. Seseorang mungkin saja tiba-tiba menjadi lebih banyak bicara, yang lain mungkin sedikit berkedut yang tidak pernah mereka lakukan,

orang lainnya lagi mungkin menjadi sangat serius dan terganggu. Di samping itu, sekalipun Anda dapat mengenali kegugupan, Anda tidak dapat secara pasti mengaitkannya dengan kebohongan—orang tersebut mungkin saja hanya gugup karena dia tahu Anda tidak memercayainya!

Kita dapat membalikkan keadaan dan melihatnya dari sudut lain—alih-alih bertanya bagaimana kita bisa menjadi lebih baik dalam mengenali penipuan, dapatkah kita memahami mengapa kita ditipu? Dari sudut pandang ini, tidak banyak yang bisa dilakukan terkait adanya pembohong, tetapi kita pasti bisa melihat ke dalam *diri kita sendiri* dan bertanya aspek-aspek apa dari kepribadian, kepercayaan, atau perilaku kita sendiri yang memungkinkan deteksi luput dari perhatian.

Bagi kebanyakan orang, berbohong dipahami sebagai kesalahan moral yang mutlak. Kita tidak suka berbohong, tetapi kita juga benci memikirkan bahwa kita sudah dikelabui oleh pembohong. Jika kita mempunyai keyakinan bawah sadar bahwa tidak ada yang akan benar-benar berbohong kepada kita, atau bahwa kita dapat mendeteksinya jika mereka berbohong, itu berarti kita mengendalikan ego kita, dan meyakinkan diri sendiri bahwa sebagian besar dunia adalah tempat yang adil.

Sebagian besar orang bersifat baik dan jujur, dan mereka sama sekali tidak suka menghakimi orang lain, lebih memilih memercayai—berapa banyak dari kita yang salah percaya bahwa orang lain akan berperilaku dengan keraguan moral yang sama seperti kita?

Jika kita bisa memiliki bias kita sendiri, harapan kita, dan keyakinan bawah sadar kita sendiri tentang apa yang disampaikan orang lain kepada kita, kita berpeluang lebih baik dalam mendeteksi kebohongan. Senang membayangkan bahwa Anda memiliki radar yang bagus untuk pembohong, dan merupakan “mesin poligraf manusia” yang berbakat, tetapi tidak ada yang dapat meng-

halangi pengamatan dan analisis yang tepat sebanyak keyakinan menenangkan bahwa Anda telah melakukannya. Metode-metode yang kita gunakan pada bab-bab sebelumnya untuk menemukan nilai-nilai dan kepribadian seseorang perlu ditingkatkan jika kita ingin menggunakannya untuk mengidentifikasi kebohongan.

Digital Publishing KG-02/SC

Ini Semua tentang Percakapan

Tanyakan kepada seseorang di jalan bagaimana mengenali pembohong dan ia mungkin mengatakan hal-hal seperti, “matanya terlihat licik” atau “ia memandang ke atas dan ke kanan” atau, “ia tergagap.” Para profesional yang terlatih pun mungkin memercayai beberapa teknik ini sebagai cara yang dapat dipercaya untuk mengenali kebohongan. Sayangnya, jika memang semudah itu, berbohong akan jauh lebih jarang terjadi dan tidak ada yang akan tertipu. Sebenarnya, pendeteksi kebohongan yang baik melihat lebih jauh dari sekadar mengenali perilaku-perilaku yang terisolasi.

Tentu saja, bahasa tubuh itu penting. Namun, berbohong adalah konstruksi verbal—itu sebuah narasi yang disampaikan secara dinamis, pada saat itu juga, dan selalu dalam konteks orang lain yang mendengarkan dalam percakapan aktif. Mengenali kebohongan lebih dari sekadar mencermati kedutan wajah atau telapak tangan yang berkeringat. Mengenali kebohongan berarti mencermati seluruh percakapan.

Dalam percakapan, Anda juga berpartisipasi. Anda dapat mengajukan pertanyaan, mengarahkan diskusi, dan secara halus menekan si lawan bicara supaya mereka *memberi Anda informasi*, alih-alih Anda harus mencarinya. Mari kita mengubah persepsi terhadap deteksi kebohongan sebagai keterampilan berkomunikasi alih-alih seperangkat pengamatan tunggal dan statis.

Pasangan Anda bertingkah mencurigakan dan Anda menanyakan ke mana saja ia selama lima jam terakhir. Anak Anda menceritakan bagaimana matanya lebam. Atau rekan kerja menjelaskan panjang lebar kepada Anda alasan mereka memutuskan untuk keluar dari proyek Anda. Semua ini adalah percakapan yang di-

namis dan hidup, dan bukan sekadar pernyataan satu pihak yang diberikan di tempat saksi.

Kemampuan Anda mendeteksi kebohongan akan bergantung pada *cara Anda berkomunikasi* dengan orang yang menyampaikan kebohongan. Interaksi Anda harus strategis dan proaktif. Hal pertama yang perlu diingat adalah menggunakan pertanyaan terbuka untuk memulainya. Biarkan orang lain yang berbicara lebih dulu, dan seringnya, memberikan mereka waktu untuk menjelaskan fakta atau benang merah yang mungkin bertentangan yang dapat Anda uraikan nanti untuk membuktikan kebohongan.

Dr. Ray Bull dari University of Derby adalah profesor investigasi kriminal yang telah mempelajari seni dan ilmu teknik percakapan ini selama bertahun-tahun, menerbitkan jurnal ilmiah di banyak jurnal psikologi, perilaku, dan hukum. Temuan utamanya adalah bahwa *hubungan* antara si pewawancara dan orang yang diwawancarai, dan *proses* deteksi kebohongan, itulah yang lebih penting daripada apa pun.

Anda perlu meminimalkan pendapat Anda, setidaknya di awal. Jika Anda memiliki bukti atau informasi sendiri, simpanlah selama mungkin. Ingat, pembohong berada dalam posisi yang sulit. Mereka harus meyakinkan Anda tentang sebuah cerita, tetapi mereka biasanya tidak tahu apa yang Anda ketahui. Menahan informasi ini cukup sering membuat seseorang tanpa sengaja menceploskan sesuatu yang menyelesaikan masalah untuk Anda sepenuhnya.

Sebagai contoh sederhana, jika pasangan Anda menyampaikan cerita yang bertele-tele tentang bagaimana mereka menghabiskan malam bersama seorang kawan, ajukan beberapa pertanyaan kepada mereka tentang apa kegiatan bersama mereka, apa yang mereka makan, bagaimana cuacanya di tempat kawannya itu, dan seterusnya. Amati apa yang mereka sampaikan. Di akhir perca-

kapan, Anda mungkin mengatakan bahwa Anda kebetulan tahu bahwa kawannya itu sedang berlibur saat itu, tetapi dengan tidak mengungkapkan apa yang Anda ketahui ini, Anda memberikan kesempatan kepada si pembohong untuk menceritakan kisahnya, dan mengungkapkan kelemahan cerita mereka sendiri.

Cermati bagaimana informasi disampaikan secara umum. Pembohong biasanya akan menceritakan kisah yang lengkap dan amat detail sekaligus, tetapi sedikit yang bisa disampaikannya di luar itu ketika diberi pertanyaan. Bagaimanapun, mereka telah melatih semua cerita itu dalam kepala mereka, tetapi tidak melatih jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang tidak terpikirkan oleh mereka. Namun, orang-orang yang berkata jujur cenderung tidak menyampaikan semuanya sekaligus, tetapi lebih mudah menjawabnya ketika ditanyai lebih lanjut.

Anda bisa mencobanya langsung—tiba-tiba menanyakan pertanyaan acak dan tidak berkaitan yang mungkin tidak terpikirkan oleh orang ini sebelumnya. Kemudian, perhatikan apakah mereka kesulitan mengarang-ngarang sesuatu pada saat itu juga. Pembohong biasanya juga butuh waktu lebih lama untuk menanggapi pertanyaan-pertanyaan dan lebih sering berhenti sebentar selagi menceritakan jawaban mereka. Penutur yang jujur mungkin berjuang keras mengingat detailnya, tetapi mereka akan jauh lebih nyaman mengatakan “Saya tidak tahu” sementara pembohong seringnya bisa terlihat terburu-buru mengarang-ngarang omong kosong yang mendetail untuk mengisi ketidaktahuan mereka yang tampak jelas.

Jika Anda memang melihat adanya ketidaksesuaian atau bahkan kebohongan besar, jangan beri tahu apa yang Anda lihat. Tunggu sebentar dan amati. Anda mungkin melihat si pembohong secara aktif mengarang-ngarang cerita di hadapan Anda. Jika Anda nantinya memang menghadapi orang seperti ini de-

ngan bukti kebohongan, terus amati respons mereka. Orang yang tepergok berbohong mungkin menjadi marah atau menutup diri, sementara orang yang berkata jujur mungkin hanya sedikit bingung, dan akan terus mengulangi cerita yang sama.

Dr. James Drikell adalah kepala Florida Maxima Corporation, yang meneliti masalah ilmu perilaku seperti deteksi penipuan. Ia menemukan beberapa petunjuk tambahan tentang cara menganalisis cerita-cerita dari banyak orang yang mungkin atau tidak mungkin berkolaborasi dalam penipuan. Dia menyatakan bahwa ketika dua orang berbohong bersama, mereka tidak saling berkonsultasi dalam menyampaikan cerita mereka, dan tidak mem rincikan cerita orang lain, sedangkan orang yang berkata jujur melakukannya. Jika Anda mencurigai dua orang berbohong, amati bagaimana mereka bereaksi satu sama lain—orang-orang yang jujur akan jauh lebih nyaman dan proaktif dalam membagikan ceritanya.

Menggunakan Unsur Kejutan

Tempatkan diri Anda pada posisi pembohong (atau ingatlah terakhir kali Anda mengatakan kebohongan besar!). Ada banyak detail kecil yang Anda perhatikan, dan Anda harus kelihatan tenang dan percaya diri saat melakukannya. Anda dapat membayangkan bahwa jauh lebih mudah untuk menyampaikan cerita Anda jika Anda sempat menceritakannya secara detail terlebih dahulu. Dengan kata lain, semakin banyak waktu yang harus Anda persiapkan, semakin Anda akan dapat menenangkan diri dan melatih jawaban Anda.

Pembohong yang spontan adalah pembohong yang buruk. Jika Anda dapat mengaturnya sehingga Anda bertanya/berbicara pada orang lain secara mendadak, Anda mungkin berkesempatan lebih baik dalam memergoki mereka yang sedang terburu-buru atau canggung dalam berbohong. Seperti teknik-teknik percakapan sebelumnya, Anda tidak benar-benar mencoba menebak apakah cerita yang disampaikan itu benar atau salah hanya berdasarkan pada bahasa tubuh dan sebagainya. Alih-alih, Anda berusaha membuat orang lain mengungkapkannya sendiri, dan tersandung dalam jaring penipuannya sendiri.

Kita telah melihat bahwa pertanyaan-pertanyaan kejutan bisa membuat seseorang lengah, karena pertanyaan itu menjauhkan pembohong dari naskah yang sudah dilatih. Amati perubahan mendadak apa pun dalam hal kepercayaan diri, kecepatan bicara, atau kontak mata. Bonusnya adalah jika seseorang menjawab pertanyaan ya/tidak yang langsung dan sederhana dengan jawaban yang mengelak.

Ini mungkin mengisyaratkan mereka berusaha mengulur waktu untuk memikirkan kebohongan yang meyakinkan. Orang yang

berkata jujur tidak akan kesulitan untuk segera menjawabnya. Mengulangi pertanyaan atau memberikan jawaban yang bertele-tele dan terlalu detail adalah cara lain untuk mengulur waktu.

Misalnya:

“Hei, ada yang menghabisi makan siangku dari kulkas! Mike, kamu makan makananku?”

“Huh, makanan apa ya?”

“Makan siangku. Aku menyimpannya di sini. Malah aku tempelin catatan di situ...”

“Ya, orang-orang di kantor memang bisa mengambil diam-diam ...”

“Kamu memakannya, kan?”

“Makan siangmu? Apa kamu menyebutku pembohong?”

“Yah, benar kan?”

“Ini tak adil. Aku tak habis *pikir* kau benar-benar menganggap ...”

Dan seterusnya!

Sekali lagi, semuanya terletak pada *cara* cerita itu disampaikan. Ketika Anda memergoki seseorang lengah, mereka tiba-tiba akan menjadi sedikit bingung, atau mungkin bahkan menjawab dengan marah. Amati perubahan mendadak dalam suasana hati atau ucapan. Seseorang bisa saja menyembunyikan kepanikannya dengan terlihat marah (“mengapa menanyaiku pertanyaan bodoh itu?” atau “Apa? Masa kamu tidak tahu?”).

Jika Anda mencurigai seseorang berbohong dan ingin menemukan alasannya, bersikaplah santai dan acuh tak acuh, dan tanyailah mereka dengan cepat dan sebelum mereka sempat mengarang-ngarang cerita. Jika Anda dapat melakukan ini, banyak pengamatan terhadap perilaku atau bahasa tubuh mungkin tiba-tiba saja menjadi lebih berguna—perhatikan sikap gugup,

atau upaya untuk menyembunyikannya, baik secara fisik maupun verbal.

Beberapa orang mungkin tiba-tiba bertingkah agak tersinggung, atau mengharap perlindungan Tuhan (“Sumpah demi Tuhan!”) alih-alih menjawab pertanyaan secara langsung dan terus terang. Yang perlu Anda lakukan adalah memergoki seseorang di saat lengah dan mengamati reaksi mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan. Sesekali, seseorang mungkin sangat bingung dan malu sehingga mereka tiba-tiba mengaku dengan panik.

Digital Publishing KG-02/SC

Digitized by Google

Cara Meningkatkan Muatan Kognitif

Berkata jujur itu cukup mudah—yang perlu Anda lakukan hanyalah mengingat sebisa Anda dan mengatakannya dengan lantang. Berbohong itu jauh lebih sulit, setidaknya secara kognitif. Anda tidak mengingat apa pun, Anda secara aktif mengarang cerita baru—cerita yang harus cukup masuk akal. Cara yang hebat untuk membuat pembohong menyerahkan diri adalah membebani otak mereka yang sudah kepenuhan sampai mereka melakukan kesalahan dan memberi tahu Anda dengan lebih jelas apa yang ingin Anda ketahui.

Cara terbaik adalah tidak bersikap seolah Anda berada dalam situasi integrasi yang formal, dengan Anda memainkan peran detektif yang tanpa basa-basi. Alih-alih, bersikaplah santai tetapi biarkan orang itu berbicara. Dengarkan baik-baik dan berikan tekanan halus pada bagian-bagian cerita yang kelihatannya agak lemah. Lambat-laun, ceritanya bisa terungkap atau Anda mungkin menemukan ketidaksesuaian yang mencolok. Jika Anda melanjutkan ketidakkonsistenan ini, Anda mungkin menemukan lebih banyak kebohongan atau perbedaan yang tak terelakkan.

Teknik yang sangat menarik adalah memulai percakapan Anda dengan berbicara langsung tentang betapa jujurinya perasaan orang lain itu. Hal ini menyebabkan orang menjadi lebih jujur nantinya, atau setidaknya Anda akan menemukan ketegangan antara keinginan untuk tampil jujur dan tindakan berbohong. Ketegangan ini dapat mendesak seseorang untuk mengaku dengan sendirinya atau setidaknya meraba-raba kebohongannya.

Peneliti asal Kanada Jay Olson telah menuliskan dengan panjang-lebar tentang kekuatan persuasi, dan ternyata teknik-teknik persuasif dapat digunakan sebaik-baiknya ketika mencoba mem-

buka kedok penipuan. Masuk akal—Anda bisa mencoba dan secara aktif mendeteksi kebohongan dalam diri orang lain, atau Anda dapat secara aktif *mengorek* kebenaran dari mereka dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang cerdas dan teknik persuasi yang terarah dan bijaksana.

Ketika Anda menambah beban kognitif, Anda pada dasarnya memberikan orang lain beban pikiran yang terlalu banyak, maka kebohongan mereka berantakan. Teknik yang berguna adalah Anda menyatakan sendiri sesuatu yang tidak benar, dan mengamati respons mereka. Ini tidak hanya akan memberi tahu Anda perilaku dasar mereka terkait kebohongan, tetapi informasi tambahan ini akan menjadi informasi yang tidak dapat ditolerir lagi. Lakukan ini beberapa kali, dengan beralih-alih antara benar dan salah, maka Anda meminta pembohong untuk menimbang-nimbang banyak hal pada saat itu juga, secara mental.

Anda juga dapat meminta mereka untuk menyampaikan cerita yang Anda sudah tahu cerita itu benar, jadi Anda dapat diam-diam membandingkan penyampaian mereka dengan kemungkinan kebohongan. Ini berguna jika Anda tidak mengenal orang tersebut dengan baik tetapi ingin memahami perilaku normalnya.

Ajukan pertanyaan-pertanyaan tak terduga yang akan membuat mereka mengabaikan sementara cerita yang sudah dilatih. Ketika mereka kembali ke cerita itu, mereka sendiri mungkin sudah melupakan detail-detailnya. Ambil bagian yang tidak penting dari ceritanya dan ulangi bagian itu kepada mereka dengan bagian cerita ekstra yang Anda tambahkan, atau detail kecil yang salah. Lihat apa yang mereka lakukan. Jika mereka benar-benar berpikir Anda baru saja melakukan kesalahan, mereka mungkin menyetujui pernyataan itu demi kenyamanan.

Seumur hidup Anda telah melakukan percakapan yang wajar dan normal—cobalah melihat apakah Anda dapat mendeteksi

kekakuan, kejanggalan atau ketidakwajaran dalam cerita yang disampaikan. Jika Anda terlibat lama dalam percakapan dan ketidaksesuaian mulai muncul, Anda bahkan mungkin mulai menyinggung secara langsung konsekuensi tertangkap basah berbohong. Ini bisa membingungkan dan membuat seseorang stres, dengan menguras sumber daya kognitif mereka dan memperbesar kemungkinan mereka akan melakukan kesalahan atau mengatakan sesuatu yang benar-benar memberatkan.

Terakhir, amati bagaimana emosi diekspresikan selama percakapan. Joe Navarro, mantan agen FBI dan ahli interogasi, menekankan pentingnya kluster perilaku, alih-alih pengamatan individu. Di balik fakta kognitif dari kebohongan, terdapat *emosi*: rasa bersalah, gugup, takut, atau bahkan sensasi rahasia karena berhasil lolos dari sesuatu (disebut “*duper’s delight*” oleh mereka yang tahu).

Kebohongan sering kali bisa ditampilkan dengan sikap acuh tak acuh yang tenang dan santai. Anda mungkin memperhatikan orang tersebut dengan hati-hati menambahkan sedikit emosi palsu di sana-sini untuk mendramatisir, tetapi jika Anda mengenal mereka dengan baik, ekspresi-ekspresi ini mungkin terlihat salah—apakah itu emosinya yang dirasa terlambat, ditampilkan pada waktu yang kurang tepat, berlangsung terlalu lama atau dengan intensitas yang tidak tepat.

Ini karena beban kognitif yang muncul saat menyampaikan kebohongan besar dapat mengganggu ekspresi emosi yang tulus. Seseorang yang berjuang keras mempertahankan kebohongan mereka sendiri akan memperlihatkan banyak tanda dan petunjuk yang dibicarakan Navarro: bibir yang mengerucut, memiringkan diri, menyentuh leher atau wajah, atau menenangkan diri—yaitu, melakukan sesuatu untuk menyegarkan diri, seperti membuka

kancing paling atas kemeja atau menyibak rambut dari leher dan wajah.

Seiring Anda menambah beban kognitif dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kompleks dan membingungkan, Anda dapat berharap untuk melihat lebih banyak emosi yang muncul. Teruslah menelusuri hal-hal spesifik. Cara yang baik untuk mengamati interaksi antara emosi dan beban kognitif dari mengingat cerita karangan, adalah dengan bertanya langsung tentang emosi. Banyak orang mempraktikkan detail-detail tetapi tidak merencanakan bagaimana mereka akan merespons emosi (yaitu, berpura-pura!).

Misalnya, seorang agen FBI mungkin bertanya bagaimana perasaan seseorang saat “menemukan” jenazah. Pertanyaan ini mungkin membuat orang yang ditanyai diam sebentar sebelum menjawab (karena mereka tidak memasukkan informasi ini dalam kebohongan mereka) atau mereka mungkin menjawab tanpa emosi atau dengan penampilan yang sangat tidak meyakinkan. Orang yang berkata jujur akan mampu segera menjawab dengan cara yang tulus, sering kali dengan menunjukkan emosi yang sama saat itu juga.

Selain mengajukan pertanyaan, beban kognitif berlebih dapat dimanfaatkan dengan cara lain untuk mengungkap kebohongan. Karena banyaknya upaya kognitif yang dilakukan untuk mengarang-ngarang cerita dan mempertahankannya, otak kita kurang memperhatikan aspek-aspek lain dalam menyampaikan detail. Misalnya, jika pasangan Anda mencoba berbohong tentang keberadaan mereka seharian itu, mereka mungkin akan mengisahkan penjelasan mereka dengan cara yang tanpa emosi. Detail-detail tentang kegiatan menghabiskan waktu bersama teman-teman yang biasanya akan diceritakan dengan nada suara atau sikap yang ceria dan bahagia, ketika berbohong, akan berubah menjadi

serangkaian pernyataan objektif yang tidak memengaruhi si pembicara. Hal ini karena pembohong tidak bisa bersamaan bersikap objektif dalam kebohongan mereka tetapi juga emosional ketika menyampaikan detail-detail kebohongannya. Dengan demikian, coba perhatikan emosi-emosi yang disampaikan seseorang bersamaan dengan cerita mereka dan analisis apakah emosi-emosi tersebut benar-benar sesuai dengan ucapan mereka. Apakah ceritanya terkesan sudah dilatih? Apakah Anda akan bersikap lebih ekspresif daripada mereka ketika mengingat detail-detail yang sama? Pertanyaan-pertanyaan seperti ini dapat membantu Anda menganalisis kebohongan dengan lebih baik.

Kebalikan dari sikap tidak terpengaruh terhadap cerita mereka ini adalah isyarat-isyarat emosionalnya kemudian diekspresikan dengan lebih jelas dalam bahasa tubuh mereka. Sangatlah sulit bagi siapa pun, bahkan pembohong terlatih, untuk menyembunyikan isyarat-isyarat nonverbal tertentu ketika mereka berbohong. Inilah yang perlu Anda deteksi dalam kluster-kluster untuk menyimpulkan secara pasti bahwa seseorang berbohong. Beberapa isyarat, seperti isyarat wajah, lebih mudah disembunyikan. Namun, penelitian menunjukkan bahwa tindakan berbohong menimbulkan antusiasme akibat rasa cemas dan rasa bersalah yang biasanya dialami pembohong (kecuali mereka psikopat). Ini membuat orang lebih mudah memperlihatkan isyarat-isyarat perilaku nonverbal daripada biasanya. Misalnya, orang lebih sering berkedip ketika mereka berbohong karena antusiasme. Gangguan bicara, keseleo lidah, pupil membesar adalah tanda-tanda berbohong. Selain itu, frekuensi tanda-tanda ini juga berkorelasi langsung dengan kompleksitas kebohongannya. Jadi, jika seseorang berkedip jauh lebih sering daripada yang dilakukan rata-rata orang, skala kebohongan mereka mungkin juga besar.

Jadi, ada dua cara Anda dapat menggunakan kelebihan kognitif untuk mendeteksi kebohongan. Anda bisa sabar menemukan kejanggalan dalam cerita mereka dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tepat secara strategis, atau Anda dapat berusaha mengamati isyarat-isyarat perilaku spesifik yang menyertai tindakan berbohong dan kelebihan kognitif. Lebih baik lagi, gunakan keduanya bersamaan untuk mencapai kesimpulan yang lebih akurat.

Digital Publishing KG-02/SC

Tip Umum untuk Mendeteksi Kebohongan secara Luar Biasa

- Duduk tenang dan biarkan lawan bicara yang menyampaikan informasi secara sukarela, alih-alih mengorek-ngoreknya dari mereka. Jangan terlalu dini memberitahukan apa yang Anda ketahui—atau jangan beri tahu sama sekali.
- Tetap tenang dan santai. Yang Anda amati bukan orangnya itu sendiri, tetapi sosok ketika mereka berada dalam situasi interogasi semu dengan *Anda*. Jadi, jangan membuat situasinya terasa seperti penyelidikan, jika tidak, Anda mungkin menyakiskan mereka merasa tertekan karena situasinya itu sendiri.
- Jangan cemaskan tanda dan isyarat individu seperti menyentuh hidung, memandang ke kanan atau tergagap. Alih-alih, lihat bagaimana orang tersebut secara umum menanggapi *perubahan-perubahan* dalam percakapan, terutama saat jeda ketika Anda meyakini mereka mungkin harus mengarang cerita dengan cepat.
- Simak cerita-cerita yang tampak sangat panjang atau mendetail—pembongkaran menggunakan lebih banyak kata, dan mereka bahkan mungkin berbicara lebih cepat.
- Jangan terburu-buru. Mungkin perlu beberapa saat sebelum Anda menemukan kebohongannya. Namun semakin lama orang lain itu berbicara, semakin besar kemungkinan mereka tergelincir atau membuat cerita mereka membingungkan.
- Amati terutama ketidakkonsistenan—detail-detail cerita yang tidak sesuai, ekspresi emosi yang tidak cocok dengan ceritanya, atau perubahan tiba-tiba dalam cara penyampaian ceritanya. Menjadi cerewet kemudian tiba-tiba saja diam dan serius

ketika Anda mengajukan pertanyaan tertentu adalah tanda yang sangat jelas.

- Selalu menafsirkan percakapan Anda dengan mempertimbangkan apa yang sudah Anda ketahui, konteksnya, dan detail-detail lainnya yang sudah Anda amati selama interaksi Anda dengan orang ini. Ini semua tentang mengamati pola-pola, kemudian berusaha menentukan apakah ada gangguan dalam pola itu yang mengarah pada sesuatu yang menarik.
- Jangan takut memercayai insting Anda! Pikiran bawah sadar Anda mungkin telah menangkap sejumlah data yang belum disadari pikiran sadar Anda. Jangan membuat keputusan hanya berdasarkan intuisi, tetapi juga jangan menolaknya terlalu cepat.

Digital Publishing KG-02/SC

Hal Penting

- Pengamatan biasa terhadap bahasa tubuh, isyarat suara dan verbal dapat membantu untuk memahami orang-orang jujur, tetapi kita memerlukan teknik-teknik yang lebih canggih untuk membantu mendeteksi pembohong.
- Kebanyakan orang tidak sebaik yang mereka pikirkan dalam mengenali kebohongan. Bias, ekspektasi, dan keyakinan bahwa kita tidak mungkin atau tidak seharusnya dibohongi dapat menghalangi kesadaran bahwa kita sedang dibohongi.
- Deteksi kebohongan yang baik adalah sebuah proses dinamis yang berfokus pada percakapan. Gunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka untuk membuat orang mengirimkan informasi secara sukarela, dan amati. Perhatikan cerita yang terlalu panjang yang disampaikan semua sekaligus, inkonsistensi dalam cerita atau pengaruh emosional, keterlambatan atau penghindaran dalam menjawab pertanyaan, atau ketidakmampuan menjawab pertanyaan yang tidak terduga.
- Pembohong lebih mudah dikenali ketika tindakan berbohong bersifat spontan—cobalah untuk tidak membiarkan pembohong mempersiapkan atau melatih sebuah cerita karangan, atau ajukan pertanyaan tak terduga atau buat kebohongan Anda sendiri untuk mengamati respons mereka dan memperoleh titik referensi untuk membandingkannya dengan kebohongan yang mungkin.
- Menambah beban kognitif dapat menyebabkan pembohong mengacaukan cerita mereka atau tidak memperhatikan detail, sehingga kebohongannya terungkap sendiri. Terus korek detailnya dan curigailah jika detail-detailnya tidak sesuai, jika

emosinya tidak sesuai dengan kontennya, atau jika orang tersebut sengaja mengulur waktu.

- Perhatikan tanda-tanda spesifik bahwa seseorang mengalami beban kognitif berlebih. Salah satu contohnya adalah pembohong akan memperlihatkan sedikit emosi ketika berbicara daripada biasanya atau rata-rata orang akan lakukan dalam situasi yang sama. Emosi-emosi ini malah akan terpancar melalui bahasa tubuh mereka. Umumnya, ini terwujud dalam kedipan mata yang lebih sering, pupil yang membesar, gangguan bicara, dan keseleo lidah.
- Mengenali pembohong sangat sulit, tetapi kita memperbesar peluang jika kita fokus pada percakapan yang strategis dan terarah yang dirancang untuk membuat si pembohong tergelincir dengan ceritanya sendiri, alih-alih berusaha menebak niatan-niatan tersembunyi hanya dari bahasa tubuh.

Bab 5

Menggunakan Kemampuan Pengamatan

Pada bab ini, kita akan menggunakan banyak hal yang sudah kita bahas, tetapi dengan elemen tambahan, yaitu waktu. Dengan waktu yang cukup, Anda dapat benar-benar mengenali seseorang, apakah Anda seorang pembaca karakter yang baik atau bukan. Namun kenyataannya adalah kita kadang tidak punya banyak waktu. Terkadang, kita harus membuat penilaian yang cepat terhadap karakter orang, dalam hitungan menit atau bahkan detik.

Di sini kita akan melihat cara-cara kita dapat menilai orang, mengamati perilaku mereka, mendengar mereka bicara, dan secara efektif, “menerawang” mereka dari awal, dengan beberapa petunjuk konteks. Semua orang pernah melihat cenayang dan dukun berkomunikasi dengan orang mati. Si dukun melepaskan isyarat terbuka dan samar ke audiens yang lebih luas dan melihat siapa yang mengambilnya. Mereka kemudian membuatnya sedikit lebih detail ... jika orang tersebut adalah orang tua, mereka membuat ilusi yang tak jelas untuk anak atau pasangan, karena mengetahui bahwa sebagian besar orang seusia ini pasti memiliki pasangan atau anak. Bergantung dari reaksi halus mereka terhadap potongan kecil informasi ini, mereka masih mempersempitnya ...

Semangat dari proses inilah yang kita berusaha sesuaikan, alih-alih hasilnya (yaitu, menipu orang dengan mengira Anda sedang berkomunikasi dengan sanak-saudara yang sudah mening-

gal!). Sebenarnya ada beberapa metode yang didukung secara ilmiah untuk membuat penilaian cepat yang cukup akurat tentang orang-orang—jika kita tahu cara menggunakannya.

Digital Publishing/KG-02/SC

Cara Menggunakan “*Thin Slicing*”

Dalam psikologi, *thin slicing* adalah kemampuan untuk menemukan pola-pola hanya dengan menggunakan sejumlah kecil data, yaitu, “*thin slices*” dari fenomena yang Anda coba amati—dalam kasus kita, seseorang dan perilakunya. Artikel ilmiah pada 1992 dalam *Psychological Bulletin* karya psikolog Nalini Ambady dan Robert Rosenthal yang pertama kali menciptakan istilah tersebut, tetapi ini adalah konsep filosofis dan psikologis yang sudah ada untuk sementara waktu. Idenya adalah menggunakan beberapa isyarat untuk mencapai prediksi-prediksi yang akurat tentang perilaku masa depan.

Penelitian psikologis tertentu telah menunjukkan bahwa keakuratan penilaian orang tentang orang lain tidak diperbarui di luar perkiraan awal yang mereka buat dalam waktu lima menit pertama. Ini bisa berarti bahwa kesan pertama tidak pernah berubah, atau orang benar-benar dapat mengumpulkan semuanya yang perlu mereka ketahui hanya dalam beberapa saat.

Penelitian oleh Albrechtsen, Meissner dan Susa pada 2019 menunjukkan bahwa “intuisi” (yaitu, penilaian cepat) dalam banyak kasus lebih baik daripada kesempatan untuk mengenali bias atau penipuan dalam diri orang lain. Menariknya, penilaian cepat juga berkinerja lebih baik daripada orang-orang yang menilai situasi dengan lebih sengaja dan sadar.

Bisakah Anda menggunakan kemampuan yang sama ini untuk membuat penilaian yang lebih baik tentang orang-orang di sekitar Anda? Aspek penting dari penilaian cepat adalah sebagian besar penilaian ini bersifat bawah sadar—inilah salah satu alasan mengapa penilaian ini bisa sebegitu cepatnya. Malcolm Gladwell menulis buku terkenal tentang *thin slicing*, *Blink: The Power of*

Thinking Without Thinking (baca: Blink: Kemampuan Berpikir tanpa Berpikir), ketika ia mengeksplorasi kecenderungan bawah sadar ini. Misalnya, beberapa ahli seni mampu seketika mendeteksi bahwa sebuah patung baru entah bagaimana tidak benar, meskipun mereka tidak bisa mengatakan alasannya. Belakangan, patung itu dinyatakan palsu.

Contoh yang terkenal adalah dari John Gottman, yang mengklaim mampu mengatakan dengan akurasi sembilan puluh lima persen apakah satu pasangan akan tetap bersama dalam lima belas tahun, hanya dengan melihat mereka. Anehnya, akurasinya sebenarnya *menurun* jadi sembilan puluh persen jika dia menghabiskan lebih banyak waktu untuk mengamati pasangan tersebut—yang menunjukkan bahwa penilaian paling akurat dibuat sejak dini.

Bagaimana kita bisa menggunakan teknik *thin slicing* dalam upaya kita sendiri untuk membaca dan memahami lebih baik karakter orang-orang di sekitar kita? Mungkinkah intuisi dan insting mengalahkan upaya kita yang lebih rasional, disengaja, dan disadari untuk bernalar melalui keputusan atau penilaian?

Ya dan tidak. Nalini Ambady juga menemukan bahwa kondisi emosional kita dapat memengaruhi akurasi penilaian cepat ini: bersedih, misalnya, terlihat mengurangi akurasi orang ketika menilai orang lain, mungkin karena tindakan ini mendorong pemrosesan informasi yang lebih tenang dan berhati-hati.

Sebelumnya, kita telah berusaha keras membahas bias dan prasangka, dan bagaimana reaksi-reaksi spontan ini dapat benar-benar mengganggu kemampuan kita untuk membaca karakter orang dengan tepat. Jadi, bagaimana kesimpulan utama penelitian terdahulu? Para pembaca karakter orang yang bagus biasanya menggunakan *kedua* proses, dan menyadari faktanya, dengan

menggunakan masing-masing proses untuk mengimbangi potensi keterbatasan dari proses yang lain.

Misalnya, Anda mungkin menjalani sesi wawancara di sebuah perusahaan baru dan seketika itu juga, dalam menit pertama, merasakan “firasat buruk” tentang si pewawancara dan tempatnya secara umum. Anda tidak bisa mengatakan alasannya, tetapi ada sesuatu yang terasa tidak enak. Anda ditawari wawancara kedua. Anda menjalaninya, dan berkomitmen untuk tetap berpikiran terbuka dan mengumpulkan data sebanyak mungkin, tetapi Anda menahan diri untuk berkesimpulan. Karena Anda menghargai firasat awal, Anda secara halus bertanya tentang peran yang akan Anda tempati. Anda dihadapkan dengan bahasa tubuh yang mengelak, beberapa tanda penipuan dan kebohongan, dan cerita yang tidak lengkap.

Karena hal ini, Anda menyelidiki sedikit dan akhirnya seorang teman dalam jaringan Anda memberitahukan bahwa karyawan yang baru saja dipecat dari posisi yang ditawarkan ke Anda diberhentikan karena melaporkan tindakan pelecehan seksual—di tangan seseorang yang masih bekerja di sana dan akhirnya akan menjadi manajer Anda. Di sini, Anda dapat melihat insting dan pemikiran yang cermat dan hati-hati digunakan bersamaan untuk mencapai keputusan yang baik, masing-masing saling melengkapi.

Para hakim menggunakannya (sering kali disebut “*court sense*”), militer dan polisi, pemadam kebakaran dan responden pertama menggunakannya, dan orang-orang telah menggunakannya untuk mencari pasangan, apakah itu kencan kilat atau bukan. Intuisi sangatlah kuat dan seringnya akurat, tetapi jika kita ingin memastikan bahwa kita tidak hanya mengandalkan bias konfirmasi bawah sadar (yaitu, mencari “bukti” untuk membuktikan penilaian cepat yang sudah kita buat dan menyingkirkan semua

hal lain) maka kita juga perlu menggunakan pengambilan keputusan yang cerdas secara sadar.

Ketika Anda menghadapi orang baru, jangan berusaha memikirkannya terlalu keras di awal. Perhatikan saja apa reaksi spontan Anda, dan biarkan reaksi spontan itu nantinya menuntun Anda pelan-pelan untuk menyusun analisis yang lebih mendalam dan lebih disadari. Beri diri Anda ruang untuk menantang kesan-kesan pertama apa pun, tetapi jangan menolak respons insting Anda, sekalipun Anda tidak dapat menjelaskannya!

Digital Publishing KG-02/SC

Melakukan Pengamatan yang Bijak

Seperti yang dapat Anda bayangkan, kualitas penilaian yang Anda buat dari teknik *thin slice* (irisan tipis) sangat bergantung pada apa yang ada di dalam irisan itu. Jika seseorang bertemu Anda suatu hari selagi Anda berpikir khusyuk saat jogging, tidak adil bagi mereka untuk membuat seluruh penilaian berdasarkan sedikit data yang mereka jumpai dalam waktu beberapa detik itu.

Lalu, data apa yang *harus* Anda gunakan?

Beberapa saat pertama Anda bertemu seseorang, biarkan otak Anda melakukan apa yang biasanya dilakukan—membuat penilaian cepat yang berada di bawah ambang batas kesadaran Anda. Tetapi seiring berjalannya waktu, Anda dapat menggunakan metode pengamatan yang lebih disengaja. Anda dapat memperlambat pemrosesan dan sengaja fokus pada hal-hal yang mereka katakan, kata-kata yang mereka gunakan, kesan yang mereka bagikan. Di sisa bab ini, kita akan melihat apakah hal-hal seperti e-mail dan media sosial dapat benar-benar memberi tahu kita sesuatu tentang seseorang, dan bagaimana menafsirkan tidak hanya cara orang berbicara, tetapi juga pilihan kata mereka.

Lihat Kata-Kata yang Digunakan

Anda mungkin sudah melakukan ini tanpa menyadarinya. Apakah cara seseorang menuliskan pesan teksnya membuat Anda kurang memikirkan mereka? Pernahkah Anda terbuju oleh pilihan kata tertentu seseorang atau menebak suasana hati, tingkat pendidikan, gender, atau kepribadian seseorang hanya dari tanda tangan e-mail mereka?

Sebuah studi pada 2006 yang terbit di *Social Influence* menemukan bahwa kata-kata cabul dan sumpah serapah membuat

orang berpikir bahwa si pembicara lebih intens dan persuasif—tetapi menariknya, hal itu tidak memengaruhi persepsi kredibilitas mereka. Studi terkait dalam *Journal of Research in Personality* telah menemukan bahwa bahasa pesan teks dapat memberitahukan banyak hal tentang seseorang, misalnya kata ganti orang yang lebih banyak (aku, saya, punyaku, punya saya) berkorelasi dengan *extroversion*, neurotisme berkorelasi dengan kata-kata emosi negatif, dan sifat mudah bersepakat dengan lebih banyak kata-kata emosi positif.

Pilihan kata orang juga dapat memberi Anda sedikit informasi tentang kesehatan mental atau fisik mereka. Orang yang cenderung lebih neurotik menggunakan pilihan kata yang lebih menggugah ketika mereka mengatakan sesuatu yang negatif. Jadi misalnya, jika mereka terganggu karena sesuatu, mereka tidak hanya mengatakan bahwa mereka tidak menyukai sesuatu yang mengganggu mereka. Alih-alih, mereka akan menggunakan bahasa yang lebih kasar, seperti mengatakan bahwa mereka “muak” atau “benci” terhadap sesuatu itu. Di sisi lain, orang yang lebih positif cenderung melembutkan gambaran mereka akan sesuatu dan jarang menggunakan kata-kata seperti benci, menjijikkan, dan sebagainya. Jika Anda memerhatikan bahwa seseorang terus-menerus bereaksi terhadap hal-hal yang tampaknya sepele dengan kata-kata yang mengindikasikan tekanan psikologis yang akut, pasti ada masalah yang lebih besar.

Seperti kita lihat pada bab sebelumnya tentang mendeteksi kebohongan, orang yang berbohong cenderung menunjukkannya tidak hanya dalam bahasa tubuh mereka, tetapi juga dalam kata-kata lisan yang mereka gunakan. Pembohong cenderung lebih banyak bicara (tipe lama “terlalu banyak protes”) dan menggunakan lebih banyak kata-kata indra (yaitu, yang berhubungan dengan penglihatan, peraba, dan sebagainya), dan lebih sedikit

kata ganti orang (mungkin tanpa sadar menjaga jarak mereka sendiri atau samar-samar menyalahkan orang lain).

Kelihatannya, ini mungkin terdengar seperti orang yang akan dicurigai menyampaikan cerita yang berbelit—tanda yang jelas bahwa ceritanya mungkin saja dibuat-buat. Pada dasarnya, orang yang berbohong akan gagal membuat cerita yang lebih mudah diingat dan disampaikan. Mereka mungkin menghindari pemakaian istilah-istilah biasa (misalnya, “X melakukan ini dan itu karena Y, dan itu menyebabkan Z terjadi ...”) karena hal ini sedikit lebih kompleks untuk diingat dalam otak daripada sekadar menghubungkan serangkaian peristiwa.

Politikus, pembicara motivasi, atau pakar pemasaran mana pun akan mengatakan pada Anda bahwa kata-kata yang Anda gunakan membuat perbedaan besar. Namun, apa yang mereka lakukan secara sadar dan dengan niat adalah sesuatu yang kebanyakan kita melakukannya secara tak sadar. Pilihan kata-kata kita muncul dari nilai-nilai yang lebih dalam, kepribadian, bias, ekspektasi, keyakinan, dan sikap kita.

Satu hal yang perlu diperhatikan adalah apakah seseorang menggunakan terminologi yang kompleks ketika hal itu jelas tidak diperlukan. Studi-studi menunjukkan bahwa orang yang menggunakan kata-kata yang tidak biasa dalam percakapan sehari-hari mereka tanpa melebih-lebihkannya cenderung lebih populer dan sangat disukai karena mereka dianggap cerdas. Namun, jika Anda melihat bahwa seseorang tidak semestinya berbicara memakai jargon padahal itu tidak perlu, ini menunjukkan keputusan untuk dianggap sebagai orang yang pintar dan berwawasan luas. Ini berguna untuk diketahui ketika Anda menganalisis seseorang yang memiliki wewenang, seperti politikus, penasihat keuangan, atasan, dan sebagainya. Jika mereka terlalu sering menggunakan jargon, Anda akan tahu untuk tidak memercayai mereka; atau jika

mereka adalah atasan Anda, menggunakannya demi keuntungan Anda.

Anda mungkin juga memerhatikan seseorang menggunakan lebih banyak terminologi berburu atau militer ketika berbicara tentang kencan—sebuah pengakuan tak sadar tentang bagaimana mereka sebenarnya memandang lawan jenisnya. Seseorang yang terus-menerus menggunakan “kita” padahal mereka baru saja bertemu Anda, berusaha memberi tahu Anda sesuatu—bahwa mereka melihat Anda sebagai pihak mereka, atau setidaknya mereka menginginkan Anda berada di pihak mereka.

Sementara itu, seseorang yang lebih banyak berbicara dalam kalimat-kalimat “Saya/Aku” menunjukkan di mana letak fokus mereka sebenarnya. Perhatikan cara orang merangkai peristiwa-peristiwa, atau cara mereka menentukan sebab akibat. Misalnya, seseorang mungkin berkata “dia menyakiti perasaannya,” alih-alih berkata “Saya menyakiti perasaannya,” memberitahukan Anda bagaimana orang ini melihat kesalahannya sendiri dalam situasi ini. Seseorang yang dengan sambil lalu mengatakan pada Anda bahwa “istrinya sedang hamil” pasti menyampaikan pesan yang sangat berbeda dari seseorang yang mengatakan pada Anda bahwa “kami” hamil.

Seperti Anda bisa bayangkan, ini adalah wilayah yang samar-samar, dan hal belajar menafsirkan pilihan kata orang lebih bersifat seni daripada sains. Anda harus memasukkan data ini ke dalam konstelasi lebih besar yang Anda berusaha bangun, dan mempertimbangkan konvensi linguistik lokal, usia, kelas, hambatan berbicara, formalitas konteks, tingkat pendidikan, atau keeksentrikan lama yang biasa.

Namun, ada pedoman yang perlu diikuti, dan cara yang perlu dieksplorasi. Pertimbangkan pertanyaan-pertanyaan berikut selama percakapan Anda selanjutnya:

- Apakah orang tersebut menggunakan banyak kata ganti atau kebanyakan bicara tentang orang lain? Analisis keuangan Laura Rittenhouse meyakini bahwa semakin banyak kata “Saya” muncul di surat-surat pemegang saham tahunan, semakin buruk kinerja sebuah perusahaan secara keseluruhan.
- Apakah kata-katanya sangat emosional dan dramatis atau biasa, netral dan hanya berdasarkan fakta?
- Adakah banyak jargon atau istilah teknik? Apa fungsinya?
- Apakah orang itu menggunakan banyak “kata-kata senilai 10 dolar” padahal bisa memakai terminologi yang lebih simpel? Mengapa?
- Apakah orang itu melontarkan banyak sumpah serapah? Apa yang disampaikan tentang data lain yang telah Anda kumpulkan?
- Apakah kosakata mereka menyampaikan tentang model tertentu atau kerangka acuan yang mereka gunakan? Misalnya, apakah mereka menyebut “selisih pendapat” sebagai “serangan” atau menyebut karyawan sebagai “rekan kerja”?
- Apakah orang tersebut menggunakan kata-kata yang diketahuinya Anda tidak mengerti—atau kata-kata yang hanya diketahui Anda dan mereka? Mengapa? Apakah mereka menciptakan solidaritas dan keakraban atau berusaha mengecualikan Anda dalam permainan kekuasaan?
- Apakah kata ganti orang seperti Anda, milik Anda, diri Anda sendiri digunakan untuk menyalahkan, mengarahkan perhatian ke orang lain, atau memanipulasi?
- Apakah orang tersebut meniru bahasa Anda—apakah mereka mengulangi frasa kecil atau kata-kata yang Anda gunakan? Ini bisa menjadi tanda mereka sedang mencari kesepakatan dan harmoni.

Digitized by Google

Membaca Karakter Orang Layaknya Sherlock Holmes Menafsirkan Tempat Kejadian Perkara

Kita telah melihat bahwa kita bisa membaca karakter seseorang meskipun kita hanya memiliki sedikit sekali informasi, seperti suara mereka. Begitu pula, membaca karakter orang adalah sesuatu yang dapat Anda lakukan hanya dengan melihat apa yang ada di hadapan Anda. Bisakah Anda menggabungkan semua titik dan benar-benar melihat sosok di balik semua isyarat, petunjuk, dan tanda kecil ini?

Teknik “*thin slice*” apa yang lebih baik daripada sebuah foto, sebuah potret hanya satu sepersekian detik dalam kehidupan yang lebih besar, lebih lengkap? Anda dapat mengatakan banyak hal tentang seseorang dengan membaca foto-foto mereka. Di University of California di Berkley’s Dacher Keltner dan LeeAnne Harker meneliti foto-foto buku tahunan kuliah dari lusinan perempuan, yang semuanya, seperti Anda bisa bayangkan, tersenyum.

Namun, ada dua jenis senyuman yang berbeda—senyuman “Duchenne” atau senyuman tulus dan senyuman yang disebut “Pan Am”. Senyuman tulus terbentuk dengan seluruh wajah terangkat, dengan mata berkerut terpejam dan garis-garis muncul di sekitar mulut dan hidung. Senyum yang dipaksakan atau pura-pura hanya muncul di mulut, dan tidak mencapai mata atau memengaruhi otot-otot di bagian wajah lainnya.

Menariknya, para peneliti menemui para perempuan dalam foto-foto itu bertahun-tahun kemudian dan mendapati bahwa

mereka yang tersenyum tulus dalam foto mereka lebih mungkin sudah menikah, biasanya lebih bahagia, dan menikmati kesehatan yang lebih baik daripada mereka yang memiliki senyuman terpaksa. Jika *setiap* foto seseorang yang Anda lihat menunjukkan orang itu memaksakan senyuman daripada tersenyum bahagia, Anda dapat dengan jelas menyimpulkan bahwa orang tersebut tidak terlalu bahagia (atau mereka seorang model, atau mereka tidak suka difoto—konteks itu penting!).

Ketika seorang psikolog atau psikiater melakukan wawancara awal dengan klien baru, bagian dari penilaian mereka meliputi penampilan fisik. Mungkin kelihatannya tidak adil untuk menilai orang dari penampilan mereka, tetapi para psikolog sebenarnya mencari hal-hal yang sangat spesifik dalam pengamatan mereka—apakah orang itu tidak terawat dan berpakaian tidak rapi? Berpakaian eksentrik atau dengan sedikit memperhatikan cuaca atau acaranya?

Entah kita suka atau tidak, pakaian berbicara banyak hal tentang seseorang, karena tidak ada dari kita yang berpakaian netral. Pakaian kita adalah sebuah cara untuk membuat klaim identitas tentang siapa diri kita dan bagaimana kita ingin orang lain memandang kita. Ini adalah cara yang ampuh untuk mengomunikasikan identitas seksual dan gender, budaya, usia, status sosial ekonomi, pekerjaan, kepribadian unik, dan bahkan sesuatu seperti afiliasi agama kita.

Mungkin Anda telah banyak sekali membaca tentang penampilan, tetapi cobalah untuk sedikit lebih berhati-hati saat bertemu orang baru yang ingin Anda kenal lebih jauh. Psikolog Dr. Jennifer Baumgartner meyakini seharusnya ada “psikologi pakaian”—bagaimana orang berbelanja dan pakaian yang mereka kenakan mengatakan banyak hal tentang motivasi, nilai, dan persepsi diri mereka. Pakaian mengatakan di mana kita cocok di dunia, status

kita, dan sistem pemaknaan yang kita lekatkan pada penampilan kita:

- Pertama, lupakan “aturan” apa pun tentang pakaian apa yang bagus, yang seksi, pakaian profesional, dan sebagainya. Semuanya itu bersifat relatif. Alih-alih, lihatlah pakaian orang tersebut dan bagaimana pakaian itu cocok dengan lingkungan sekitar. Seseorang yang bersikeras memakai perhiasan dan sepatu putih ke sebuah lokasi konstruksi, misalnya, mengirimkan pesan yang jelas tentang prioritas dan nilai-nilai mereka.
- Lihat tingkat upaya dan perhatian secara umum. Gaya seseorang mungkin tidak sesuai dengan selera Anda, tetapi perhatikan apakah mereka sudah berusaha atau belum. Kurangnya perawatan dan perhatian dapat menandakan harga diri yang rendah atau depresi.
- Perhatikan baik-baik status atau penanda prestise yang dipilih—apakah orang itu berusaha mengenakan jas putih, seragam, semacam lencana kehormatan? Bagaimana dengan indikator kekayaan atau kekuasaan? Ini mengatakan tentang konsep diri seseorang dan nilai-nilai mereka.
- Kendati faktor-faktor budaya perlu dipertimbangkan, seseorang yang menggunakan pakaian untuk menarik perhatian pada seksualitas mereka (terutama dalam konteks yang tidak pantas) menunjukkan kepada Anda bahwa daya tarik seksual mereka adalah bagian penting dari identitas mereka.
- Seseorang yang berpakaian dominan baju yang keras, bahkan di luar jam kerja, mengomunikasikan bahwa identitasnya tidak dapat dipisahkan dari pekerjaannya. Hal ini juga dapat berlaku untuk orangtua yang tinggal di rumah—seorang ibu yang mengenakan sepatu kokoh, ce-

lana ketat yang lama, dan jaket berkupluk yang bernoda mungkin tidak secara samar mengatakan bahwa kebutuhan keluarganya lebih utama dibanding kebutuhannya untuk mengekspresikan individualitasnya!

- Pakaian yang lebih formal biasanya menyertai sifat berhati-hati yang lebih besar, sedangkan mengenakan warna-warna lebih gelap bisa menjadi indikator neurotisme. Banyak aksesoris dapat mengindikasikan *extroversion* (ingat dekorasi Natal?).

Rumah dan Barang Milik—Perpanjangan dari Kepribadian

Di pedesaan Provence, Prancis, ada sebuah tradisi menanam entah satu, dua, atau tiga pohon cemara di pintu masuk rumah, untuk menunjukkan seberapa bersedianya si penghuni menerima tamu. Tiga pohon berarti pelancong yang lelah boleh mampir untuk menerima sedikit kemurahan hati dan tempat menginap yang hangat, dua berarti penghuninya akan senang memberi Anda makan dan minum, tetapi hanya satu pohon berarti Anda harus menjaga jarak.

Berkomunikasi kepada orang lain dengan cara ini jelas bukan hal yang unik bagi orang Prancis. Beberapa penelitian yang dilakukan pada 1989 dalam *Journal of Environmental Psychology* menyatakan bahwa orang Amerika yang menggunakan dekorasi luar Natal ingin menyampaikan keramahan dan rasa kohesi kelompok dengan para tetangga mereka, dan cenderung lebih ramah. Jika Anda mengunjungi rumah seseorang, amati tempat tinggalnya sebagaimana Anda akan mengamati cara mereka berpakaian, bahasa tubuh, atau pilihan kata mereka—bagaimanapun, rumah adalah perpanjangan dari kita sebagai manusia.

Apakah rumahnya “terbuka” dan bersahabat? Tertata rapi atau sedikit berantakan? Carilah tanda-tanda keramahan—area tamu, pertimbangan yang dibuat untuk pengunjung. Seseorang dengan rumah yang kosong dan terlalu bersih mungkin mengatakan sesuatu tentang neurotisme mereka. Seseorang yang memperlihatkan banyak sekali dekorasi mahal dan foto-foto mereka dengan para selebritas yang berbingkai emas mengatakan apa yang mereka hargai—prestise dan kekayaan.

Pikirkan sebuah rumah sebagai satu-satunya tempat di dunia yang orang merasa paling nyaman, aman, dan seperti dirinya sendiri. Rumah—terutama kamar-kamar yang lebih intim dan pribadi seperti kamar mandi atau kamar tidur—adalah ruangan yang kita buat sendiri, sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai kita.

Tanyakan pada diri sendiri, apakah ada sesuatu yang berlebihan di ruangan tertentu? Jika seseorang menggantung banyak foto bersama keluarga mereka, atau mempunyai tumpukan buku-buku di kamar, Anda dapat dengan mudah mengatakan bahwa barang-barang inilah yang penting untuk mereka. Atau, tidak adanya barang-barang dalam sebuah rumah juga merupakan indikator penting dari kepribadian seseorang. Apakah furniturnya terlalu sedikit? Adakah segelintir barang milik pribadi yang dipajang? Adakah terlalu banyak ruang kosong dalam rumah? Mungkin saja orang yang Anda analisis memang seorang minimalis, tetapi ini juga bisa menjadi isyarat problematis yang menandakan entah kesehatan mental yang buruk, kurangnya keterikatan sosial, atau harga diri yang rendah

Rumah juga merupakan tempat kita mengekspresikan aspirasi-aspirasi kita—perhatikan bagaimana orang mendekorasi, untuk apa mereka membelanjakan uang dan apa yang mereka abaikan, dan dari mana inspirasi mereka berasal. Apa yang disampaikan pilihan-pilihan mereka tentang bagaimana mereka memandang

dirinya sendiri, atau bagaimana mereka mungkin ingin dipandang oleh orang lain? Jelas sekali, seseorang yang hanya menyewa selama setahun mungkin memiliki lebih sedikit petunjuk, dan sebuah rumah keluarga dapat menunjukkan keseluruhan budaya keluarga melebihi kepribadian individu yang membentuknya, tetapi semuanya adalah data!

Dalam buku Sam Gosling, *Snoop: What your stuff says about you*, ia menjelaskan bahwa Anda bahkan dapat menebak kecenderungan politik seseorang dari dekorasi kamar tidur mereka. Ia menemukan bahwa orang-orang konservatif Amerika cenderung memiliki barang-barang dekorasi yang lebih terorganisir dan konvensional seperti bendera dan perlengkapan olahraga. Kamar mereka lebih terang dan lebih rapi daripada kamar mereka yang cenderung lebih liberal, yang kamar tidurnya berisi lebih banyak buku dan CD, perlengkapan seni, alat-alat tulis, dan memorabilia budaya. Ruangan yang ditempati orang-orang liberal juga cenderung lebih berwarna. Umumnya, jika sebuah ruangan terlihat rapi dan terlalu teratur, penghuninya mungkin bersifat konservatif karena mereka secara alami cenderung ke arah sifat hati-hati (*conscientiousness*). Di sisi lain, ruangan liberal menyuarakan keterbukaan dan kreativitas karena penghuninya tidak suka dikotak-kotakkan ke dalam rutinitas dan keteraturan.

Tentu saja, ada perbedaan wilayah yang nyata, dan apa yang dipandang rapi atau berdekorasi bagus atau modern di satu bagian dunia mungkin saja dipandang sangat berbeda di tempat lain, jadi hal ini patut dipertimbangkan. Di samping itu, melihat adanya perbedaan antara sebuah rumah dan lingkungan sekitarnya merupakan sumber informasi itu sendiri—apa artinya jika sebuah keluarga ingin membangun rumah yang tidak terlihat seperti rumah tetangga mereka, atau mengadopsi kebiasaan dari sebuah negara yang benar-benar asing?

Menurut Gosling, barang milik dan artefak dapat terbagi menjadi tiga kategori:

- Barang-barang yang membuat **klaim identitas**—benda-benda yang menunjukkan kepribadian, nilai, atau rasa identitas kita secara langsung. Ornamen, poster, penghargaan, foto, perhiasan, dan aksesoris (bayangkan sebuah salib emas di leher atau tato simpul Celtic). Lihat ruangnya dan tanyakan, siapa yang tinggal di sini? Orang seperti apa yang memiliki barang ini?
- Barang-barang yang berfungsi sebagai **pengatur perasaan**—benda-benda yang membantu orang mengatur keadaan emosionalnya sendiri. Kutipan yang menginspirasi, foto orang tersayang, benda-benda sentimental. Semuanya ini mengatakan apa yang paling dihargai orang tersebut.
- Terakhir, benda-benda yang merupakan **jejak perilaku** (*behavioral residues*)—ini adalah benda-benda yang dibiarkan begitu saja dalam aktivitas kehidupan sehari-hari. Ini bisa berupa tumpukan botol Vodka lama di sudut, buku yang belum selesai dibaca di sofa, proyek kerajinan yang baru diselesaikan separuhnya di meja makan. Benda-benda ini memberi Anda sekilas informasi tentang kebiasaan dan perilaku orang.
- Membaca kehidupan seseorang seperti Anda membaca bahasa tubuh atau suara mereka tidaklah sulit—hanya butuh kesadaran. Amati semuanya. Saluran radio apa yang mereka dengarkan di dalam mobil, dan apa saja stiker-stiker bumper mereka? Apa *username* dan *wallpaper desktop* pilihan mereka? Lihatlah dompet, sepatu, foto, peralatan olahraga, hewan peliharaan, makanan dan minuman yang dikonsumsi, serta bahan bacaan. Benda-benda sepele ini

dapat memberikan banyak sekali informasi ... jika Anda memperhatikannya.

Cara Membaca Perilaku Orang Secara Daring

Dewasa ini, orang-orang tahu untuk tidak memercayai segala sesuatu yang mereka lihat secara daring, dan bahwa kesan yang digambarkan seseorang tentang dirinya sendiri di media sosial mungkin saja tidak berkaitan sama sekali dengan seperti apa mereka sebenarnya. Namun, apakah masih memungkinkan untuk melihat akun media sosial seseorang dan perilaku daringnya lalu menyimpulkan sedikit tentang siapa mereka sebenarnya sebagai pribadi? Jawabannya ya!

Pertama-tama, Anda bahkan tidak perlu melihat media sosial untuk mulai mendapatkan gambaran kepribadian seseorang secara daring—mulai saja dari e-mail mereka. Selain pilihan kata dan bahasa umum mereka (yang sudah kita bahas sebelumnya), perhatikan saat-saat ketika seseorang biasanya mengirim email kepada Anda. Satu atau dua e-mail yang dikirim lewat tengah malam mungkin tidak berarti sesuatu, tetapi jika Anda terus-menerus menerima e-mail di jam lewat tengah malam, Anda bisa menebak bahwa Anda sedang menghadapi tipe orang yang aktif pada malam hari (*night owl*).

Terus kenapa? Rupanya, *chronotype* seseorang—atau pola ritme sirkadian unik mereka sendiri—dapat memberitahukan sesuatu tentang kepribadian mereka. Penelitian yang dilakukan Michael Breus menyatakan bahwa mereka yang bangun pagi tetapi tidur sebelum jam 10 malam lebih mungkin bersifat ekstrover, ambisius, dan berorientasi sosial. Mereka yang aktif di malam hari didapati memiliki tingkat yang sedikit lebih tinggi dari apa

yang disebut sifat kepribadian “tiga serangkai kegelapan” (*dark triad*)—narsistik, Machiavellianisme, dan psikopati.

Ini tidak berarti bahwa orang yang mengirim Anda SMS/WA larut malam pada Sabtu malam adalah seorang psikopat—lebih tepatnya, jika Anda mempunyai sejumlah bukti *pola* mereka sebagai orang yang aktif di malam hari, mereka mungkin saja bersifat lebih introver, gelisah, dan kreatif. Mereka yang memiliki jadwal tidur yang tidak teratur dikatakan memiliki *chronotype* yang berbeda; orang-orang yang mudah terbangun saat tidur (*light sleeper*) dapat mudah menjadi stres, dan cenderung lebih gelisah dan teliti dibandingkan tipe lainnya.

Namun, kembali ke media sosial—dengan ratusan juta orang menggunakan situs seperti Facebook dan Instagram, akan sangat disayangkan jika aspek perilaku manusia ini diabaikan. Jika Anda penasaran apakah Anda dapat memercayai apa yang dibagikan seseorang di media sosial untuk melihat sesuatu yang asli tentang mereka, maka Anda pasti akan tertarik dengan sebuah studi pada 2010 yang dilakukan oleh Beck dan rekan-rekannya tentang para siswa dan perilaku media sosial mereka.

Para peneliti memberikan tes kepribadian kepada 236 siswa untuk menilai sifat kepribadian “5 Besar” mereka, dan tes lain yang dirancang untuk mengukur apa kepribadian ideal mereka, yaitu gambaran orang seperti apa yang mereka harapkan. Bagian terakhir adalah meminta orang-orang asing untuk melihat profil media sosial para siswa tersebut dan membuat sejumlah penilaian tentang kepribadian mereka.

Hasil yang mungkin mengejutkan adalah bahwa orang-orang sebenarnya lebih cenderung menampilkan diri mereka yang sebenarnya, dan bukan yang diidealkan, di media sosial. Dengan kata lain, sebagian besar orang bersikap jujur dan lugas tentang siapa diri mereka di media sosial. Namun, temuan studi ini perlu

ditafsirkan dengan hati-hati—penilaian yang dibuat orang hanya dalam cakupan yang paling luas. Beberapa sifat kepribadian lebih sulit dideteksi di media sosial. Misalnya, neurotisme bisa sulit dilihat, tetapi sifat berhati-hati dan ekstrover tampak lebih jelas.

Jadi, bisakah media sosial mengatakan sesuatu tentang seseorang? Untuk sebagian besar, ya. Seperti informasi lainnya yang mungkin kita analisis untuk mencoba memahami orang, kita perlu ingat bahwa ini hanyalah sepotong data (irisan tipis) dan pola-pola ini lebih penting daripada peristiwa-peristiwa tersendiri. Kata-kata kadang dapat dengan mudah mengaburkan penilaian karena kata-kata biasanya diwarnai emosi yang lebih positif atau negatif secara daring. Namun, jenis foto yang ditampilkan seseorang, terutama foto profil mereka, dapat membantu Anda menempatkan mereka sedikit akurat pada skala Model Lima Besar. Studi menunjukkan bahwa seseorang yang bernilai tinggi untuk sifat keterbukaan atau neurotisme biasanya akan memasang foto yang hanya mencakup mereka dengan ekspresi wajah yang netral alih-alih positif. Orang-orang yang sangat teliti, mudah bersepakat, dan ekstrover, lebih cenderung memasang foto dengan senyuman dan emosi positif. Dua kategori terakhir biasanya juga memasang foto-foto yang lebih berwarna dan lebih emosional dibandingkan kelompok lainnya.

Perlu juga diingat bahwa mengetahui karakter *ideal* seseorang sebenarnya mengungkapkan banyak hal tentang karakter mereka saat ini. Seperti halnya sebuah rumah yang dipenuhi dengan barang suvenir perjalanan dan peta-peta di dinding yang mengatakan bahwa orang tersebut menghargai kegiatan melancong, media sosial yang dipenuhi foto-foto perjalanan adalah cara yang lebih disengaja untuk mengomunikasikan kepada orang lain, “Saya ingin Anda melihat saya sebagai orang yang gemar melancong.”

Membaca Karakter Orang di Tempat Kerja

Ini adalah ketakutan terpendam setiap orang yang diwawancarai—bahwa mungkin keberhasilan sesi wawancara bergantung pada beberapa detik krusial saat salam dan jabat tangan pertama, dan tidak ada yang lain. Kita telah melihat bahwa kesan pertama memang menjadi bagian penting dalam penilaian kita terhadap orang-orang, dan semua nasihat lama tampaknya benar. Misalnya, jabat tangan seseorang dapat memberitahukan banyak hal tentang orang tersebut.

Sebuah artikel ilmiah pada 2011 dalam jurnal *Social Influence* mencoba mencari tahu apakah jabat tangan dapat membantu orang menilai orang lain dengan lebih baik. Mereka meminta partisipan untuk menilai kepribadian lima orang setelah bertemu mereka, dengan separuh partisipan berjabat tangan dan separuh sisanya tidak berjabat tangan. Ternyata, kelompok yang berjabat tangan lebih akurat dalam menilai sifat kehati-hatian dalam diri orang lain daripada mereka yang tidak berjabat tangan. Semua pebisnis yang bersikeras melakukan pertemuan tatap muka mungkin sudah menemukan sesuatu yang penting selama ini!

Jika Anda mencoba membaca karakter seseorang dan berkesempatan menjabat tangan mereka, perhatikan beberapa momen penting ini: jabat tangan yang lemas seperti “ikan mati” dapat berarti beberapa hal, seperti harga diri yang rendah, ketidaktertarikan, atau penolakan. Telapak tangan berkeringat dapat menandakan kecemasan, meskipun tidak selalu—beberapa orang mungkin memang pada dasarnya memiliki telapak tangan yang berkeringat, jadi carilah tanda-tanda pendukungnya.

Lihatlah siapa yang memulai jabat tangan. Mereka yang posisi tubuhnya mendekat dan meremas jabat tangan terlalu keras berusaha mengendalikan situasi, bahkan mungkin mendominasi

pertemuan. Jika seseorang berusaha memiringkan tangannya sehingga telapak tangan lebih mengarah ke bawah, mereka secara simbolis berusaha “berada di atas” dan menguasai situasi, atau mengendalikan Anda.

Seperti memeluk, lihat siapa yang melepaskan jabat tangan terlebih dahulu—menarik kembali jabat tangan dengan segera adalah tanda keengganan atau keraguan, sementara jabat tangan menempel dan bergoyang ke atas dan bawah yang berdurasi terlalu lama dapat menandakan seseorang yang berusaha membujuk atau meyakinkan Anda. Jika seseorang memberikan jabat tangan yang lemas dan gemulai, hampir seperti seorang ratu yang akan menawarkan rakyatnya untuk dicium—yah, ini dengan sendirinya sudah jelas!

Jabat tangan dengan dua tangan (tangan kedua ditempatkan di atas jabat tangan) digunakan untuk memperlihatkan ketulusan, tetapi sebenarnya lebih mungkin digunakan oleh para politisi atau diplomat yang *berusaha* terlihat tulus—efeknya sebenarnya bisa agak merendahkan.

Biasanya, semakin hangat dan nyaman jabat tangannya, orang tersebut akan semakin terbuka dan ramah. Ekstrover adalah sifat yang paling mudah dideteksi lewat jabat tangan. Bahkan jika seseorang melakukan jabat tangan yang terasa tidak benar, lihatlah petunjuk-petunjuk situasional lainnya sebelum menarik kesimpulan apa pun.

Menariknya, jika Anda berusaha menilai kepribadian seorang rekan kerja atau calon karyawan yang potensial, sarannya adalah mengabaikan resume mereka dan melihat media sosialnya. Mungkin tampaknya tidak adil jika orang membuat penilaian cepat tentang akun media sosial orang lain, tetapi ada sejumlah bukti yang menunjukkan bahwa hal itu sebenarnya bisa menjadi metode yang akurat—tidak hanya untuk menilai kepribadian,

tetapi juga untuk melihat bagaimana seseorang mungkin menjalankan pekerjaannya.

Peneliti Don Kluemper meminta orang-orang untuk menilai kepribadian akun-akun media sosial orang yang tidak dikenal. Ia kemudian meneliti para pemegang akun media sosial dan kinerja mereka secara keseluruhan, menemukan bahwa mereka yang dipandang lebih berhati-hati, ramah, dan punya rasa ingin tahu secara intelektual, sebenarnya bekerja lebih baik. Kita telah melihat dalam studi sebelumnya bahwa gambaran diri orang di media sosial sebenarnya cukup jujur—yang disampaikan studi ini adalah bahwa sifat-sifat yang kita komunikasikan kepada orang lain memengaruhi segalanya, termasuk kinerja karier kita.

Jika Anda bertanya-tanya apakah foto pesta seseorang di klub diperhitungkan terhadap mereka, temuan umumnya adalah bahwa ... yah, konteksnya penting. Profil-profil dinilai baik ketika menunjukkan orang-orang yang memiliki minat luas, pengalaman perjalanan, banyak teman dan hobi yang menarik—jadi siswa dengan beberapa “foto pesta” yang bercampur dengan segala sesuatu yang lain mungkin benar-benar dilihat sebagai orang yang autentik dan berpengetahuan luas.

Bagaimanapun juga, studi-studi ini memberitahukan sesuatu yang penting: bahwa beberapa sumber informasi berguna yang paling menjanjikan tentang orang-orang yang bekerja dengan kita bukanlah di tempat yang biasanya Anda akan harapkan untuk menemukannya.

Digitized by Google

Pengamatan Bisa Bersifat Aktif: Cara Menggunakan Pertanyaan

Filsuf Yunani yang terkenal Aristoteles pernah mengatakan, “Mengetahui diri sendiri adalah awal dari segala kebajikan,” dan bapak bangsa Amerika Serikat Benjamin Franklin tampaknya mendukung pemikiran yang sama: “Ada tiga hal yang sangat keras: baja, berlian, dan mengetahui diri sendiri.” Ada yang berkata bahwa kesadaran diri adalah sumber kebajikan, sementara yang lainnya berkata bahwa kesadaran diri adalah keadaan yang sulit dicapai.

Tentunya, buku ini tidak selalu tentang kesadaran diri, tetapi kita tahu bahwa proses memperoleh kesadaran diri mirip dengan membaca dan menganalisis karakter orang dengan lebih baik. Ini juga sama sulitnya.

Bagian ini berfokus pada apa yang dapat kita temukan tentang orang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan *tidak langsung* kepada mereka. Dari sana, kita dapat belajar banyak tentang orang-orang berdasarkan jawaban mereka. Dalam banyak hal, itu mencerminkan apa yang dapat kita pahami tentang diri kita sendiri melalui proses yang sama.

Bagaimana orang biasanya memperoleh kesadaran diri? Fokusnya diarahkan pada orang-orang yang bertanya pada diri mereka sendiri, pertanyaan yang simpel dan langsung yang mudah-mudahan mengisyaratkan kesadaran di luar pengetahuan sadar kita. Biasanya, mereka akan bertanya lagi pada diri sendiri, seperti “Apa yang membuatku bahagia dan puas?” Pertanyaan langsung seperti itu harus dianggap sebagai titik awal yang biasa-biasa saja, karena pertanyaan-pertanyaan ini memaksa Anda untuk mengoceh dan mengarang jawabannya. Seringnya pertanyaan-pertanyaan ini tidak mengarah ke banyak informasi selain

basa-basi yang manis. Anda bisa saja berbohong atau bahkan menafsirkan pertanyaannya dengan cara yang tidak berguna.

Sungguh, cobalah menjawab pertanyaan tadi dengan cara yang benar-benar memberikan Anda sedikit makna dan arah. Bagaimana jika Anda ditanya sesuatu seperti, “Bagian mana dari minggu Anda yang paling Anda nantikan” atau “Apa yang akan Anda lakukan jika Anda memenangkan lotre dan dapat memilih cara menghabiskan waktu Anda?” atau “Apa jenis liburan panjang favorit Anda?” Pertanyaan-pertanyaan ini mendatangkan jawaban yang konkret—bagian tertentu dari diri Anda atau diri orang lain—yang dapat Anda pelajari dan coba selidiki. Sebenarnya, kita bertanya tentang perilaku orang, yang memberikan dasar terbaik untuk memahami orang. Pikiran dan intensi memang penting, tetapi pada akhirnya, jika keduanya tidak pernah menjadi tindakan, itu tidak berguna untuk tujuan kita.

Inilah pengantar ke cara menganalisis potongan informasi dari orang-orang yang ambigu dan sifatnya tidak definitif.

Pertanyaan Tak Langsung; Informasi Langsung

Dan bab ini memberikan cara baru untuk menganalisis orang. Melalui pertanyaan sederhana, kita dapat mengungkap sejumlah informasi yang menggambarkan keseluruhan pandangan umum atau serangkaian nilai. Misalnya, bagaimana jika bertanya kepada seseorang dari mana mereka mendapatkan berita dan saluran televisi, publikasi, majalah, dan pakar atau pembawa acara mana yang mereka lebih sukai? Inilah gambaran utama dari pertanyaan tak langsung yang membuat Anda mengerti sedikit tentang bagaimana mereka berpikir. Ini melibatkan sedikit ekstrapolasi dan dugaan, tetapi setidaknya ada informasi konkret untuk dilanjutkan dan banyak asosiasi konkret dengannya.

Kita memulai bab ini dengan beberapa pertanyaan tak langsung sebelum menyelidiki lebih mendalam dengan meminta orang untuk bercerita dan melihat apa yang bisa kita ambil darinya. Pertanyaan-pertanyaan ini diajukan untuk menantang dan menginspirasi perenungan. Pertanyaan-pertanyaan itu mengharuskan orang untuk menyelam lebih dalam sehingga kita dapat mulai memahami pola perilaku dan pemikiran mereka.

- 1. Hadiah seperti apa yang akan Anda usahakan dengan susah payah, dan hukuman seperti apa yang paling ingin Anda hindari?**

Jawaban atas pertanyaan ini dapat membantu mengidentifikasi motif sebenarnya di balik dorongan individu. Di luar hal-hal yang tampak jelas, apa yang sebenarnya memotivasi orang? Apa yang benar-benar mereka pedulikan? Dan jenis

kesakitan atau kesenangan apa yang penting untuk mereka? Pada tingkat insting, apa yang benar-benar paling penting baik secara positif maupun negatif? Sedikit-banyak, jawaban ini juga mencerminkan nilai-nilai.

Misalnya, semua penjudi menginginkan satu hadiah, yaitu hadiah utama. Mereka mencoba dan mencoba lagi, baik itu dengan tiket lotre atau mesin judi untuk mencoba memenangkan hadiah uang besar. Apakah mereka termotivasi dengan memenangkan kembali kekalahan mereka? Apakah harapan mereka untuk menjadi lebih kaya dari yang mereka bayangkan? Apakah mereka benar-benar menginginkannya, atau apakah mereka mengisi kekosongan dan menyibukkan diri?

Mengapa mereka bekerja sangat keras? Anda mungkin menduga bahwa motivasi mereka adalah sensasi dan serbuan risiko yang menyertainya. Apakah mereka peduli untuk memperoleh gaji tetap atau menemukan tujuan mereka? Mungkin, dan mungkin tidak. Jika Anda dapat menyelidiki apa yang paling diinginkan seseorang beserta alasannya, Anda sering kali dapat menemukan apa yang mendorong mereka tanpa harus menanyakannya secara langsung. Cara orang menjawab pertanyaan ini akan memberi tahu Anda dengan jelas prioritas-prioritas mereka dan apa yang mereka anggap sebagai rasa sakit dan kesenangan dalam hidup mereka.

Carilah emosi di balik jawaban-jawaban orang di sini, dan Anda dapat cukup mengetahui tentang nilai-nilai mereka. Tujuan naik jabatan ke tingkat CEO tidak muncul begitu saja—apa saja perasaan, emosi, dan harapan yang terpenuhi dari keinginan tersebut? Begitu juga, keinginan menghindari kondisi miskin berbicara tentang keinginan yang sangat spesifik akan keamanan dan keselamatan dari bahaya.

2. Ke mana Anda ingin membelanjakan uang, dan di mana Anda bersedia menghemat atau malah mengabaikannya?

Jawaban-jawaban ini mengungkapkan apa yang penting bagi kehidupan seseorang dan apa yang ingin mereka alami atau hindari. Ini bukan tentang barang atau barang yang akan dibeli; ada satu titik di mana barang-barang materi tidak ada gunanya lagi, dan ini tentang apa yang diwakili dan disediakan barang-barang itu. Misalnya, kadang, membelanjakan uang untuk mendapat pengalaman alih-alih dompet baru berpotensi meningkatkan seluruh kesejahteraan dan pandangan hidup seseorang. Sekali lagi, carilah emosi-emosi yang mendasari dan motivasi-motivasi di balik jawabannya.

Jadi, apa yang Anda tidak persoalkan untuk menghabiskan banyak uang, dan apa yang tidak penting bagi Anda? Misalnya, ketika memutuskan biaya liburan, orang-orang mungkin memilih membelanjakan uang untuk tamasya kapal dan menginap di sebuah hotel yang tidak mewah. Ini mengungkapkan keinginan mereka untuk mengalami momen tak terlupakan daripada tinggal di hotel bagus dengan toilet emas, yang mereka anggap sebagai pemborosan uang. Orang lain mungkin memilih hal sebaliknya dan bersenang-senang dalam kenyamanan materinya tanpa melihat banyak pemandangan. Dalam kedua kasus itu, mereka telah menggunakan uang untuk mengidentifikasi dan berbelanja demi prioritas dan nilai-nilai mereka.

Ke mana uang Anda dibelanjakan adalah bagian penting dari apa yang membuat Anda bahagia, jadi jika Anda dapat memerhatikan ke mana Anda membelanjakannya dan di mana Anda menghemat uang itu, Anda akan segera mengetahui apa yang penting untuk Anda sehari-hari. Bandingkan

pertanyaan ini dengan apabila Anda bertanya kepada seseorang, “Apa yang Anda hargai dalam hidup sehari-hari?” Sekali lagi, ada jawaban konkret di sini untuk dianalisis.

Prinsip yang sama ini juga berlaku untuk waktu, uang, dan upaya. Ke mana hal-hal ini digunakan, baik disadari maupun tidak, mencerminkan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.

3. Apa pencapaian Anda yang paling signifikan dan berarti secara pribadi dan juga apa kekecewaan atau kegagalan Anda yang paling berharga?

Sudah lazim jika pengalaman, entah itu baik atau buruk, membentuk orang-orang menjadi siapa mereka. Pencapaian dan kegagalan membentuk bagaimana seseorang memandang dirinya sendiri. Pengalaman-pengalaman yang signifikan juga cenderung menciptakan identitas diri mereka—*Anda adalah orang seperti ini karena Anda melakukan ini dan berhasil atau gagal*. Kita tidak bisa lepas dari kenyataan bahwa kejadian masa lalu sering kali akan memengaruhi tindakan kita saat ini dan di masa mendatang. Hal-hal seperti itu tidak perlu terjadi, tetapi ini bukan buku tentang mengubah pola pikir Anda. Intinya adalah bahwa peristiwa-peristiwa besar akan berdampak di seluruh kehidupan Anda.

Jadi, pertanyaan ini akan mendapat tanggapan tentang bagaimana orang memandang dirinya sendiri, baik atau buruk. Kegagalan dengan menyakitkan akan memunculkan kekurangan yang mereka benci tentang diri mereka sendiri, sementara pencapaian akan memunculkan kekuatan yang mereka banggakan.

Seorang wanita karier yang telah berhasil menaiki hierarki perusahaan mungkin dengan bangganya merenungkan pen-

capaiannya. Mengapa dia menganggap hal ini sebagai pencapaian terbesarnya? Karena dia menghargai kemandirian, keteguhan, dan kebulatan tekad, dan itulah persisnya yang diperlukan untuk mencapai puncak karier itu. Dia mengingat hal-hal yang dilakukannya untuk mendapatkan ruangan khusus eksekutif paling senior, dan dia merasa positif tentang hal-hal tersebut.

Jadi, jawaban tentang pencapaian kariernya sebenarnya adalah sebuah kisah tentang sifat-sifat positif yang dia gunakan untuk mencapai titik itu—identitas dirinya. Anda dapat membayangkan bahwa identitas diri yang negatif mungkin terungkap jika wanita yang sama berbicara tentang kegagalannya dan berakhir pada pekerjaan yang dibencinya. Itulah hal yang paling dibencinya.

Cara orang menjawab pertanyaan ini menunjukkan mereka ingin menjadi siapa, dan ini tercermin dari bagaimana harapan-harapan mereka telah terpenuhi atau tidak.

4. Apa yang mudah dan apa yang selalu melelahkan?

Pertanyaan ini dirancang untuk lebih memahami apa yang sebenarnya dinikmati orang. Sesuatu yang mudah tidak selalu merupakan bakat bawaan, melainkan indikasi bahwa mereka menikmatinya. Di sisi lain, sesuatu yang selalu melelahkan tidak selalu tentang kurangnya kompetensi seseorang, melainkan ketidaksukaan dengan aktivitasnya. Jadi, jawaban atas pertanyaan ini dapat menunjukkan di mana orang menemukan kebahagiaan alami dan kesenangan, sekalipun mereka sendiri tidak menyadarinya.

Misalnya, ketika seorang pembuat roti menjawab pertanyaan ini, dia mungkin mengakui kemampuannya yang agak

biasa-biasa saja untuk kreativitasnya mencampur bahan-bahan guna membuat hidangan penutup (*dessert*). Meskipun kemampuannya di atas rata-rata, ia tidak berbakat alami dalam hal itu, dan itu sangat sulit sejauh yang bisa diingatnya. Ia tidak berbakat alami dengan kreativitas kuliner, tetapi ia menemukan kebahagiaan di dalamnya sehingga ia selalu tergerak untuk melakukannya. Hal ini menantang tetapi tidak sulit dengan cara yang tidak membuatnya bosan.

Di sisi lain, dia mungkin berbakat alami dalam memahami dan mengikuti resep-resep tradisional—tetapi itu bukan sesuatu yang dia hargai atau yang sangat dia pedulikan. Jika kita hanya melihat bakat bawaannya, kita akan menyimpulkan bahwa dia seharusnya hanya fokus membuat hidangan orang lain. Tetapi, bukan itu yang dihargainya. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, di mana pun kita mencurahkan waktu, upaya, energi, dan uang kita, itulah nilai-nilai kita.

5. Jika Anda dapat merancang sebuah karakter dalam permainan, sifat-sifat apa yang akan Anda tonjolkan dan sifat mana yang akan Anda abaikan?

Pertanyaan ini menanyakan apa yang dipandang orang sebagai diri ideal mereka dan juga apa yang mereka rasa kurang penting di dunia. Bayangkan Anda mempunyai jumlah poin yang terbatas untuk disebarkan hanya pada enam sifat yang dimiliki seseorang. Sifat mana yang akan Anda pilih untuk ditegaskan dan diperkuat, dan sifat mana yang akan Anda pilih untuk dibiarkan biasa-biasa saja atau bahkan lemah?

Misalkan Anda mampu memilih antara sifat-sifat karisma, kecerdasan akademis, rasa humor, kejujuran, keteguhan, dan kesadaran emosional. Sifat yang akan Anda pilih untuk di-

maksimalkan jumlah poinnya adalah bagaimana Anda ingin orang lain memandang Anda. Hal itu mungkin mencerminkan komposisi sifat Anda saat ini, atau mungkin malah sangat berlawanan dengan siapa Anda saat ini. Dalam kedua kasus, kemungkinan besar hal ini mencerminkan bagaimana Anda ingin melihat atau memandang diri sendiri. Dan sifat-sifat lainnya? Nah, sifat-sifat itu sama sekali kurang penting. Pada gilirannya, mereka mencari orang-orang dengan sifat-sifat yang mereka sukai dan kurang tertarik untuk mencari orang-orang dengan sifat-sifat lainnya. Mungkin ada cerita di balik setiap sifat yang dipilih orang juga.

Pertanyaan terkait untuk ditanyakan kepada orang lain adalah, “Sifat apa yang umum pada orang lain?” Pertanyaan ini berasal dari sebuah studi psikologi pada 2010 oleh Dustin Wood, yang dalam studi itu ia menemukan bahwa orang cenderung menggambarkan orang lain dengan sifat yang sama seperti dirinya sendiri. Barangkali ini karena orang cenderung melihat sifat-sifat mereka sendiri dalam diri orang lain. Tidak ada yang percaya bahwa susunan sifat mereka itu luar biasa, dan dengan demikian, mereka meyakini bahwa setiap orang memiliki perspektif dan cara berpikir yang sama seperti mereka. Jawaban atas pertanyaan ini adalah pemahaman langsung tentang sifat-sifat apa yang orang yakini mereka miliki, baik atau buruk. Dari sana, Anda mengetahui pendekatan seperti apa yang mereka miliki terhadap dunia—ramah, murah hati, curiga, jahat, atau bahkan tidak bersemangat.

- 6. Amal apa yang akan Anda sumbangkan jutaan jika Anda harus?**

Menjawab pertanyaan ini memaksa seseorang untuk menjawab apa yang mereka pedulikan di dunia pada umumnya, bukan hanya dalam kehidupan mereka sendiri.

Apakah Anda akan menyumbang ke sebuah tempat penampungan hewan atau badan amal untuk kanker? Mungkin Anda akan mensponsori seorang anak dari negara dunia ketiga? Mereka semua mengatakan hal-hal yang sangat berbeda. Anda mungkin memiliki pengalaman langsung atau tak langsung dengan salah satu tujuan ini. Apa pun kasusnya, hal itu menunjukkan apa yang penting ketika orang mulai berpikir di luar diri mereka sendiri. Anda dapat melihat semua aspek dunia yang mereka pedulikan, dan ini memungkinkan Anda untuk melihat bagaimana mereka memandang tempat mereka di dunia. Dengan kata lain, kepentingan siapa yang cenderung mereka prioritaskan atau yang memotivasi mereka? Seperti biasa, lihatlah emosi yang mendasarinya.

Mampu mengajukan pertanyaan-pertanyaan ini membangkitkan hubungan yang lebih dalam dengan nilai-nilai, gagasan, dan kesadaran orang. Tujuan menanyakan hal-hal ini adalah, sekali lagi, menyelidiki perilaku. Pertanyaan-pertanyaan ini mengarahkan seseorang untuk memikirkan aspek-aspek yang paling relevan dari karakternya. Pertanyaan ini juga membuat orang berpikir di luar pernyataan yang dapat diprediksi dan merangsang pemikiran yang lebih berarti. Cermati jawaban-jawabannya dan pahami maksud yang tersirat. Pemikiran kritis, evaluasi, dan perenungan adalah keterampilan utama yang digunakan di sini.

Selanjutnya, kita menggali lebih dalam dengan bertanya kepada orang-orang tentang cerita-cerita yang mereka buat, daripada sekadar jawaban yang relatif singkat, untuk melihat

apa yang dapat kita petik dari mendengarkan dialog internal mereka.

7. Hewan apa yang paling menggambarkan diri Anda?

Yang hebat dari pertanyaan ini adalah ini pertanyaan sangat pribadi yang tidak terlalu mencolok. Orang jauh lebih nyaman berbicara tentang sifat tertentu yang mereka kagumi dalam diri orang lain daripada mereka berbicara langsung tentang dirinya sendiri. Anda mungkin juga menemukan bahwa mengajukan pertanyaan ini membuat orang merasa sangat bersedia untuk berbagi informasi rahasia yang jika dalam keadaan lain mereka mungkin merasa sangat tidak nyaman untuk mengungkapkannya.

Jarak yang tercipta ketika berbicara tentang hewan dapat memunculkan beberapa jawaban yang sangat blak-blakan dan jujur. Orang mungkin tanpa sengaja memberi tahu mereka *berharap* mereka siapa ketika berbicara tentang hewan favoritnya. Dengarkan baik-baik orang yang mengatakan mereka menyukai anjing tetapi tidak menyukai kucing. Tanyakan alasannya, dan jawaban mereka akan memberi tahu Anda dengan jelas tentang sifat-sifat yang mereka hargai dalam diri orang lain, dalam diri mereka sendiri, dan apa yang mereka harapkan.

Cara terbaik untuk mengajukan pertanyaan ini adalah dengan sikap santai mungkin. Jangan membuatnya tampak seperti Anda sedang mengorek-ngorek jawaban yang serius—ironisnya, sikap ini akan cepat menerobos pertahanan orang dan membuat mereka membeberkan informasi tentang diri mereka sendiri yang bisa sangat berarti. Yang mereka katakan segera setelah itu adalah hal penting—apa pun

yang ada di pikiran mereka adalah aspek diri mereka yang mungkin mereka lihat sebagai yang paling penting, paling relevan, atau paling pasti.

Misalnya, seseorang seketika mengatakan mereka adalah beruang dan tidak perlu didorong lebih jauh untuk menjelaskan alasannya: mereka garang, melindungi orang-orang yang mereka cintai dan tidak boleh diganggu. Namun jika mereka tidak memilih hiu, apa ini bisa berarti bahwa mereka juga melihat diri sendiri memiliki sedikit sisi “suka diemong”?

Kelihatannya, pertanyaan seperti ini bisa terkesan polos dan lucu, tetapi kesederhanaan inilah yang memungkinkan orang untuk menjawab paling jujur—seolah menjawab tes Rorschach. Apakah mereka memilih hewan karnivora atau herbivora? Hewan mistis? Hama? Hewan peliharaan atau hewan liar yang agak berbahaya? Pertanyaan ini memperdalam dan mewarnai pemahaman Anda tentang orang tersebut—dan demikianlah yang terjadi dengan caranya sendiri.

8. Apa film favorit Anda?

Ini mungkin sangat jelas kelihatannya seperti pertanyaan sebelumnya, tetapi banyak orang tidak berhenti sejenak untuk benar-benar memikirkan sejumlah besar informasi yang diberikan kepada mereka ketika orang berbagi hal-hal seperti film-film favorit mereka. Dengan pertanyaan ini, orang benar-benar berbagi dengan Anda narasi dan cerita yang mereka minati, yang pada gilirannya menunjukkan secara mendalam seperti apa dunia moral batin mereka, bagaimana pendapat mereka tentang orang baik dan orang jahat, atau bahkan bagaimana mereka membayangkan cerita lengkap mereka sendiri seperti yang terungkap.

Apa yang mereka sukai dari film tertentu? Jangan hanya berasumsi bahwa mereka mengenali karakter utamanya—mungkin saja sutradaranya atau genrenya itu sendiri yang paling memikat mereka. Dan jika seseorang menjawab, “Ya, film indie Polandia yang sangat tidak terkenal yang rilis pada awal ’40-an. Saya tidak berharap Anda tahu apa-apa soal film itu,” Anda dapat menyimpulkan banyak hal meskipun Anda belum pernah mendengar film itu! Anda bisa berasumsi bahwa orang ini menghargai sesuatu yang eksklusif dan langka, serta suka menyebut dirinya penikmat karya seni dengan cita rasa yang bagus (yaitu, yang orang lain akan menyebutnya sebagai hipster menyebalkan!).

Gunakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini bersama dengan data lain yang Anda kumpulkan. Apa artinya ketika anak kurus dan pemalu paling suka film superhero? Apa yang akan dilihat seorang ibu pensiunan Jepang dalam sebuah film serius tentang perdagangan budak di pedalaman selatan? Orang-orang yang mengatakan film favoritnya adalah komedi—apakah itu berarti sesuatu ketika komedi pilihan mereka bukan komedi yang terbaru, tetapi komedi dari puluhan tahun lalu, yang populer ketika mereka masih anak-anak?

9. Apa yang akan Anda selamatkan dari kebakaran di rumah Anda?

Anda tahu apa yang harus dilakukan. Seluruh rumah Anda kebakaran dan Anda hanya bisa mengambil satu barang berharga, tidak lebih. Ini adalah pertanyaan lain yang menggali lebih dalam nilai-nilai paling mendasar dan prioritas-prioritas orang. Mungkin Anda menemukan seorang yang disebut

pragmatis, hampir sulit mengekspresikan diri sampai mereka mengatakan akan menyelamatkan sebuah buku puisi.

Krisis dan situasi darurat memiliki cara untuk menyingkirkan dengan cepat kekacauan hidup. Orang mungkin terlihat baik-baik saja sampai mereka berada dalam keadaan yang buruk. Dalam film *Force Majeure*, sebuah keluarga mendapati diri mereka menghadapi ancaman yang menakutkan tetapi berlangsung singkat—terjangan longsor salju. Di saat-saat menegangkan, sang ayah kabur dari rumah, menyelamatkan diri, sementara sang ibu tinggal bersama anak-anaknya. Kendati bahayanya telah berlalu dan semua orang segera aman kembali, sisa film ini mengeksplorasi apa arti tindakan sang ayah—apakah reaksi spontannya pada saat itu mengatakan sesuatu tentang apa yang benar-benar dia hargai—yaitu dirinya sendiri, dan bukan keluarganya?

Cobalah untuk mengerti bukan hanya apa yang akan diselamatkan seseorang, tetapi alasannya. Seseorang yang dengan cepat mengambil kucing peliharaannya sebelum barang lainnya memberitahukan bahwa mereka menghargai hidup lebih dari kepemilikan benda mati. Seseorang yang mengambil paspor mereka memberitahukan bahwa mereka memandang kebebasan mereka untuk pindah, kemampuan mereka untuk bepergian, sebagai hal yang sangat istimewa.

Demikian juga, seseorang yang hanya mengatakan mereka akan mengambil dompetnya karena di dompet itu terdapat semua uang, kartu, dan SIM mereka juga memberitahukan sesuatu yang penting—bahwa mereka menafsirkan pertanyaan Anda bukan dari segi nilai atau hipotesis, tetapi sebagai dilema literal dan praktis yang harus dipecahkan dengan cara yang paling selogis mungkin. Sangat berbeda dari

orang yang berani mengklaim mereka akan menyelamatkan foto lama nenek buyut buyutnya!

10. Apa yang paling membuat Anda takut?

Banyak dari pertanyaan sebelumnya berfokus pada nilai, prinsip, prioritas, keinginan. Namun, Anda juga dapat mengetahui banyak tentang seseorang dari apa yang secara aktif mereka hindari, benci, dan takuti. Ini memberitahukan tidak hanya apa yang mereka hargai, tetapi juga bagaimana mereka memandang dirinya sendiri. Lagi pula, sudah sewajarnya bahwa Anda akan takut pada hal yang paling Anda rasa tidak dapat melindungi diri Anda sendiri, atau hal-hal yang Anda rasa paling berbahaya bagi Anda secara pribadi. Ini dapat memberikan sejumlah besar informasi tentang bagaimana seseorang melihat kekuatan dan batasan mereka sendiri.

Seseorang yang mengatakan “laba-laba” akan mempunyai susunan psikologis yang sangat berbeda dari seseorang yang mengklaim, “demensia di usia muda, ketika saya pelan-pelan lupa siapa diri saya dan wajah semua orang yang biasanya saya cintai.” Ketakutan sering kali merupakan pintu menuju prinsip-prinsip yang dipegang teguh seseorang—seseorang yang sangat menjunjung tinggi moral dan digerakkan oleh keadilan dan kejujuran mungkin takut akan pembunuh berantai, psikopat, atau bahkan entitas supernatural yang jahat.

Di sisi lain, rasa takut juga dapat memberitahukan apa yang orang itu pikirkan tentang kemampuan mereka untuk menangani kesulitan atau penderitaan. Orang-orang yang takut akan penolakan, pengabaian, dan kritik memberitahukan bahwa dalam dunia mereka, luka psikologis lebih serius daripada luka fisik. Begitu juga, apa yang akan Anda simpulkan

tentang seseorang yang dengan gigihnya mengatakan, “Saya tidak takut apa pun”?

Digital Publishing/KG-02/SC

Hal Penting

- Ada banyak informasi yang dapat kita amati dan analisis ketika mencoba memahami orang lain, tetapi biasanya kita tidak punya banyak waktu untuk melakukannya. Menggunakan sejumlah kecil data untuk membuat penilaian yang akurat disebut “*thin slicing*.” Keputusan cepat berdasarkan *thin slicing* bisa sangat akurat. Teknik yang bagus adalah memercayai reaksi bawah sadar awal Anda (intuisi) tetapi melengkapi ini dengan pengamatan yang lebih tenang dan hati-hati setelah sesuatu dilakukan.
- Perhatikan kata-kata yang digunakan orang dalam pesan teks dan e-mail mereka, misalnya penggunaan kata ganti orang, kalimat aktif/pasif, sumpah serapah, aksen, pilihan kata, dan sebagainya. Juga perhatikan seberapa emosionalnya kata-kata seseorang, dan apakah jumlah ini sesuai untuk konteks yang mereka gunakan. Misalnya, menggunakan bahasa yang terlalu negatif dalam situasi yang tampaknya bersahabat dapat menjadi sebuah indikator kesehatan mental yang buruk atau harga diri yang rendah.
- Membaca rumah dan barang milik seseorang seperti halnya Anda membaca bahasa tubuh dan suara mereka: pertimbangkan ketertutupan atau keterbukaan sebuah rumah untuk menentukan keramahan, misalnya. Perhatikan keduanya, apa yang berlebihan dan apa yang kurang dalam ruang-ruang yang sering ditempati seseorang. Barang pribadi dapat membuat klaim identitas, dapat berbicara tentang cara seseorang mengatur emosinya sendiri, atau dapat menjadi bukti perilaku atau kebiasaan tertentu di masa lalu.

- Anda juga dapat mengandalkan perilaku orang secara daring untuk melihat orang seperti apa mereka, meskipun diperlukan sedikit kehati-hatian di sini. Perhatikan jenis gambar yang ditampilkan orang dan emosi yang mereka sampaikan, terutama apakah emosi itu positif, netral, atau negatif. Orang yang memasang foto positif cenderung lebih bersifat mudah bersepakat/mudah akur, ekstrover, atau berhati-hati, sedangkan orang dengan foto yang lebih netral umumnya lebih terbuka dan neurotisisme.
- Anda dapat menggunakan pertanyaan untuk memperoleh informasi yang sangat berguna. Pertanyaan hipotesis bisa melampaui pertahanan orang dan membuat mereka mengungkapkan dengan jujur informasi mendalam secara langsung. Ini membantu Anda memahami lebih baik keinginan rahasia, nilai, dan persepsi diri mereka.

Ringkasan

PENGANTAR

- Sebagian besar komunikasi yang terjadi antara orang-orang bersifat nonverbal. Apa yang dikatakan orang sering kali merupakan indikator yang lemah dari apa yang ingin mereka sampaikan, yang menjadikan upaya membaca karakter orang sebagai keterampilan hidup yang berharga dengan manfaat yang hampir tak ada habisnya. Meskipun kita semua dikaruniai bakat yang berbeda-beda, mungkin saja untuk mengembangkan keterampilan ini dalam diri kita sendiri, selama kita bisa jujur tentang dari mana kita memulai.
- Apa pun teori model yang digunakan untuk membantu kita menganalisis dan menginterpretasikan pengamatan kita, kita perlu mempertimbangkan konteks dan bagaimana konteks itu dimasukkan. Satu isyarat yang tidak terkait jarang mengarah pada penilaian yang akurat; Anda perlu mempertimbangkan isyarat-isyarat dalam kelompok. Asal budaya orang adalah faktor penting lainnya yang membantu mengontekstualisasikan analisis Anda dengan tepat.
- Perilaku tidak ada artinya dalam ruang hampa; kita perlu menetapkan dasar sehingga kita tahu cara menafsirkan apa yang kita lihat. Ini berarti Anda perlu memastikan seperti apa biasanya seseorang untuk mendeteksi penyimpangan-penyimpangan darinya untuk menarik interpretasi yang akurat tentang kapan mereka bahagia, bersemangat, kesal, dan sebagainya.
- Terakhir, kita menjadi pembaca karakter orang yang hebat ketika kita memahami diri sendiri. Kita perlu mengetahui bias,

ekspektasi, nilai, dan dorongan bawah sadar apa saja yang kita kontribusikan supaya kita mampu melihat sesuatu senetral dan seobjektif mungkin. Kita harus menahan diri untuk tidak membiarkan pesimisme mengaburkan penilaian kita karena sering kali lebih mudah untuk mencapai kesimpulan yang lebih negatif ketika kesimpulan alternatif yang lebih positif memiliki kemungkinan yang sama.

- Untuk mengetahui lebih baik progres yang Anda buat selagi Anda membaca buku ini, Anda perlu mengetahui kecakapan Anda dalam menganalisis orang saat Anda memulai. Simon Baron Cohen telah membuat sebuah tes yang tersedia di <http://socialintelligence.labinthewild.org/> yang akan membantu Anda mengukur seberapa bagus Anda dalam membaca emosi orang pada saat ini. Tes ini juga merupakan cara yang bagus untuk mulai menyadari bahwa kita mungkin tidak sebaik yang kita pikirkan dalam membaca karakter orang.

BAB 1: MOTIVASI SEBAGAI ALAT PREDIKSI PERILAKU

- Kita sudah membahas tentang menganalisis dan memprediksi perilaku berdasarkan emosi dan nilai-nilai orang, tetapi bagaimana dengan motivasi? Ternyata ada beberapa model motivasi yang terkemuka dan cukup universal yang dapat memberi Anda kerangka yang berguna untuk memahami orang. Ketika Anda dapat mengetahui apa saja yang memotivasi orang, Anda dapat melihat bagaimana semuanya mengarah kembali ke sana baik secara langsung atau tak langsung.
- Pembahasan apa pun tentang motivasi harus dimulai dengan prinsip kesenangan, yang biasanya menyatakan bahwa kita mendekati rasa senang dan menjauhi rasa sakit. Jika kita mikirkannya, prinsip ini ada di mana-mana dalam kehidupan

sehari-hari kita baik dalam hal kecil maupun besar. Dengan begitu, ini sebenarnya membuat orang lebih mudah ditebak untuk dipahami. Kesenangan apa yang dicari orang, dan kesakitan apa yang dihindari mereka? Bagaimanapun, prinsip ini selalu ada.

- Selanjutnya, kita beralih ke piramida kebutuhan, atau dikenal sebagai hierarki kebutuhan Abraham Maslow. Piramida ini menyatakan bahwa kita semua mencari berbagai jenis kebutuhan di berbagai titik dalam hidup kita; ketika Anda dapat mengamati di tingkat mana orang lain berada, Anda bisa memahami apa yang mereka cari dan motivasi mereka. Tingkat hierarkinya sebagai berikut: pemenuhan fisiologis, keamanan, cinta dan kepemilikan, harga diri, dan aktualisasi diri. Tentu saja, model ini, serta model berikutnya, juga berfungsi berdasarkan prinsip kesenangan.
- Terakhir, kita sampai pada pembahasan tentang pertahanan ego. Ini adalah salah satu motivator kita yang paling kuat, tetapi sebagian besar tidak disadari. Sempelnya, kita bertindak untuk melindungi ego kita dari apa pun yang akan membuat kita merasa *kurang* secara psikologis. Dalam melakukannya, ego itu begitu kuatnya sehingga memungkinkan kita untuk membengkokkan kenyataan dan berbohong pada diri kita sendiri dan orang lain—semuanya di luar kesadaran kita. Mekanisme pertahanan diri adalah cara kita menghindari tanggung jawab dan perasaan negatif, dan mekanisme itu meliputi penyangkalan, rasionalisasi, proyeksi, sublimasi, regresi, pemindahan, represi, dan pembentukan reaksi. Ketika Anda tahu ego sedang bekerja, sering kali ego lebih menonjol daripada motivasi lainnya.

BAB 2: TUBUH, WAJAH, DAN KLUSTER

- Akhirnya, kita sampai di tengah pembahasan. Bagaimana kita bisa membaca dan menganalisis karakter orang hanya melalui penglihatan dan pengamatan? Kita membahas dua aspek utama, yaitu ekspresi wajah dan bahasa tubuh. Penting untuk dicatat bahwa meskipun banyak aspek telah terbukti secara ilmiah (dengan asal-usul fisiologis), kita tidak bisa mengatakan bahwa pengamatan sederhana dapat dipercaya. Pengamatan tidak pernah bisa definitif karena ada terlalu banyak faktor eksternal yang diperhitungkan. Namun, kita bisa memahami lebih baik hal-hal khas apa yang harus dicari dan apa yang bisa kita petik darinya.
- Kita menggunakan dua jenis ekspresi wajah, yaitu ekspresi makro dan ekspresi mikro. Ekspresi makro bersifat lebih besar, lebih lambat, dan lebih jelas. Ekspresi ini juga rutin dipalsukan dan diciptakan secara sadar. Ekspresi mikro adalah sebaliknya: sangat cepat, hampir tidak bisa dipahami, dan tidak disadari. Psikolog Paul Ekman mengidentifikasi sejumlah ekspresi mikro untuk setiap keenam emosi dasar dan secara khusus juga telah mengidentifikasi ekspresi-ekspresi mikro untuk mengindikasikan kegugupan, kebohongan, atau penipuan.
- Bahasa tubuh memiliki cakupan kemungkinan interpretasi yang jauh lebih luas. Umumnya, tubuh yang relaks memakan tempat, sementara tubuh yang gelisah mengerut dan ingin menyembunyikan serta menghibur dirinya sendiri. Ada terlalu banyak seluk-beluk yang perlu dicantumkan dalam poin-poin, tetapi ingatlah bahwa satu-satunya cara yang benar untuk menganalisis bahasa tubuh adalah dengan mengetahui lebih dulu seperti apa persisnya seseorang ketika mereka dalam keadaan normal.
- Untuk menyatukan semuanya, kita perlu membaca tubuh secara keseluruhan, dan mencari kluster-kluster perilaku umum

yang bekerja sama untuk mengomunikasikan sebuah pesan terpadu. Suara dapat dianggap sebagai bagian dari tubuh, dan dibaca seperti bahasa tubuh lainnya. Carilah tanda atau isyarat yang tidak sejenis dan tidak cocok dengan isyarat lain yang mereka berikan, ini mungkin mengungkapkan bahwa orang lain tersebut sedang berusaha menyembunyikan sesuatu jika Anda dapat memperhatikan isyarat-isyarat lain yang memperkuat kesimpulan ini. Namun, seperti biasa, tanda-tanda yang telah Anda cermati bisa saja tidak berarti apa-apa, jadi pastikan Anda mempunyai cukup data untuk mendukungnya.

BAB 3: ILMU DAN TIPOLOGI KEPRIBADIAN

- Kita memulai perjalanan dalam menganalisis orang layaknya seorang psikolog dengan meninjau terlebih dahulu berbagai tes kepribadian dan melihat apa yang bisa kita petik dari tes-tes tersebut. Ternyata cukup sedikit, meskipun tes-tes itu tidak bisa dikatakan sebagai pengukur atau pengelompokan orang yang bersifat definitif. Pada umumnya, tes-tes itu memberikan skala dan perspektif berbeda yang digunakan untuk memandang orang secara berbeda.
- Sifat kepribadian Model Lima Besar adalah salah satu upaya pertama untuk menggolongkan orang berdasarkan sifat-sifat spesifik daripada secara keseluruhan. Anda dapat mudah mengingat sifat-sifat itu dengan akronim OCEAN: *openness to experience* (mencoba hal-hal baru), *conscientiousness* (menjadi waspada dan berhati-hati), *extroversion* (menarik energi dari orang lain dan situasi sosial), *agreeableness* (ramah dan simpatik), dan *neuroticism* (cemas dan tegang).
- Berikutnya, MBTI, meskipun berguna sebagai panduan, kadang dapat disepelekan karena orang-orang menganggap-

nya seperti horoskop dan membaca tipe mereka seperti yang mereka ingin lihat tentang diri mereka sendiri. MBTI berfungsi pada empat sifat yang berbeda dan seberapa banyak dari setiap sifat yang Anda miliki atau yang Anda tidak miliki. Sifat-sifat itu biasanya *introverted/extroverted* (sikap umum Anda terhadap orang lain), *intuitive/feeling* (bagaimana Anda mempersepsikan informasi), *thinking/feeling* (bagaimana Anda mengolah informasi), dan *perceiving/judging* (bagaimana Anda menggunakan informasi). Jadi, tes ini menciptakan enam belas tipe kepribadian yang berbeda.

- MBTI memang memiliki beberapa kekurangan, termasuk penggunaan stereotipe untuk menggolongkan orang-orang, dan kurangnya konsistensi ketika orang mendapat nilai berbeda tergantung pada suasana hati dan keadaan mereka saat itu.
- Kepribadian Keirsey adalah cara menata informasi yang sama yang diperoleh dari MBTI. Di sini, ada empat kepribadian yang berbeda, masing-masing dengan dua tipe peran, alih-alih enam belas tipe kepribadian. Keempat kepribadian itu adalah guardian, artisan, idealis, dan rasional. Keirsey memperkirakan bahwa hingga delapan puluh persen populasi termasuk ke dalam dua kepribadian pertama (baca: guardian dan artisan).
- Terakhir, Enneagram adalah tes kepribadian terakhir yang kita bahas dalam bab ini. Tes ini terdiri dari sembilan tipe umum kepribadian: *reformer*, penolong, pengejar prestasi, individualis, investigator, loyalis, antusias, penantang, dan pendamai. Setiap tipe terdiri dari seperangkat sifat tertentu, dan dengan demikian, tes ini berfungsi lebih mirip dengan tes Kepribadian Keirsey.

BAB 4: DETEKSI KEBOHONGAN 101 (DAN PERINGATAN)

- Pengamatan biasa terhadap bahasa tubuh, isyarat suara dan verbal dapat membantu untuk memahami orang-orang yang jujur, tetapi kita membutuhkan teknik-teknik yang lebih canggih untuk membantu kita mendeteksi pembohong.
- Kebanyakan orang tidak sebaik yang mereka pikirkan dalam mengenali kebohongan. Bias, ekspektasi, dan keyakinan bahwa kita tidak mungkin atau tidak seharusnya dibohongi dapat menghalangi kesadaran bahwa kita sedang dibohongi.
- Deteksi kebohongan yang bagus adalah sebuah proses dinamis yang berfokus pada percakapan. Gunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka untuk membuat orang menyerahkan informasi secara sukarela, dan amati. Perhatikan cerita yang terlalu panjang yang disampaikan semua sekaligus, inkonsistensi dalam cerita atau pengaruh emosional, keterlambatan atau penghindaran dalam menjawab pertanyaan, atau ketidakmampuan menjawab pertanyaan yang tidak terduga.
- Pembohong lebih mudah dikenali ketika tindakan berbohong bersifat spontan—cobalah untuk tidak membiarkan pembohong mempersiapkan atau melatih sebuah cerita karangan, atau ajukan pertanyaan tak terduga atau buat kebohongan Anda sendiri untuk mengamati respons mereka dan memperoleh titik referensi untuk membandingkannya dengan kebohongan yang mungkin.
- Menambah beban kognitif dapat menyebabkan pembohong mengacaukan cerita mereka atau tidak memperhatikan detail, sehingga kebohongannya terungkap sendiri. Terus korek detailnya dan curigailah jika detailnya tidak bertambah, jika emosinya tidak sesuai dengan kontennya, atau jika orang tersebut sengaja mengulur waktu.

- Perhatikan tanda-tanda spesifik bahwa seseorang mengalami kelebihan kognitif. Salah satu contohnya adalah pembohong akan memperlihatkan sedikit emosi ketika berbicara daripada biasanya atau rata-rata orang akan lakukan dalam situasi yang sama. Emosi-emosi ini malah akan terpancar melalui bahasa tubuh mereka. Umumnya, ini terwujud dalam kedipan mata yang lebih sering, pupil yang membesar, gangguan bicara, dan keseleo lidah.
- Mengenali pembohong sangat sulit, tetapi kita memperbesar peluang kita jika kita fokus pada percakapan yang strategis dan ditargetkan yang dirancang untuk membuat si pembohong tergelincir dengan ceritanya sendiri, alih-alih berusaha menebak niatan-niatan tersembunyi hanya dari bahasa tubuh.

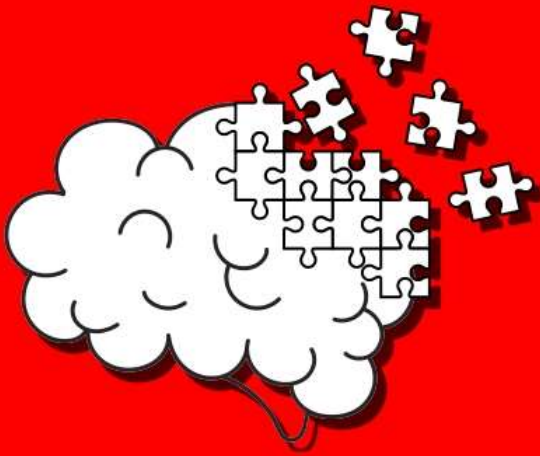
BAB 5: MENGGUNAKAN KEMAMPUAN PENGAMATAN

- Ada banyak informasi yang dapat kita amati dan analisis ketika mencoba memahami orang lain, tetapi biasanya kita tidak punya banyak waktu untuk melakukannya. Menggunakan sejumlah kecil data untuk membuat penilaian yang akurat disebut "*thin slicing*." Keputusan cepat yang berdasarkan *thin slicing* bisa sangat akurat. Teknik yang bagus adalah memercayai reaksi bawah sadar awal Anda (intuisi) tetapi melengkapi ini dengan pengamatan yang lebih tenang dan hati-hati setelah sesuatu dilakukan.
- Perhatikan kata-kata yang digunakan orang dalam pesan teks dan e-mail mereka, misalnya penggunaan kata ganti orang, kalimat aktif/pasif, sumpah serapah, aksen, pilihan kata, dan sebagainya. Perhatikan juga seberapa emosionalnya kata-kata seseorang, dan apakah jumlah ini sesuai dengan konteks yang mereka gunakan. Misalnya, menggunakan bahasa yang

terlalu negatif dalam situasi yang tampaknya bersahabat dapat menjadi sebuah indikator kesehatan mental yang buruk atau harga diri yang rendah.

- Membaca rumah dan barang milik seseorang seperti halnya Anda membaca bahasa tubuh dan suara mereka: pertimbangkan ketertutupan atau keterbukaan sebuah rumah untuk menentukan keramahan, misalnya. Perhatikan keduanya, apa yang berlebihan dan apa yang kurang dalam ruang-ruang yang sering ditempati seseorang. Barang-barang pribadi dapat membuat klaim identitas, dapat berbicara tentang cara seseorang mengatur emosinya sendiri, atau dapat menjadi bukti perilaku atau kebiasaan tertentu di masa lalu.
- Anda juga dapat mengandalkan perilaku orang secara daring untuk melihat orang seperti apa mereka, meskipun diperlukan sedikit kehati-hatian di sini. Perhatikan jenis gambar yang ditampilkan orang dan emosi yang mereka sampaikan, terutama apakah emosi itu positif, netral, atau negatif. Orang yang memasang foto positif lebih cenderung bersifat mudah bersepakat/mudah akur, ekstrover, atau berhati-hati, sedangkan orang dengan foto yang lebih netral umumnya lebih terbuka dan neurotisisme.
- Anda dapat menggunakan pertanyaan untuk memperoleh informasi yang sangat berguna. Pertanyaan hipotesis bisa melampaui pertahanan orang dan membuat mereka mengungkapkan secara jujur informasi mendalam secara langsung. Ini membantu Anda memahami lebih baik keinginan rahasia, nilai, dan persepsi diri mereka.

Digital Publishing/KG-02/SC



Pernahkah Anda bertemu seseorang yang kelihatannya memiliki bakat alami untuk mengerti orang lain? Mereka tampaknya dikaruniai pemahaman instingtif tentang bagaimana orang lain berperilaku dan mengapa seperti itu, sampai-sampai sering dapat memprediksi apa yang akan dikatakan atau dirasakan orang lain. Rasanya seperti kekuatan super. Bagaimana mereka melakukannya?

Dalam buku ini, kita akan mencermati semua cara untuk mengembangkan keterampilan ini dalam diri sendiri, tanpa memerlukan gelar psikologi atau pengalaman apa pun sebagai petugas interogasi yang terlatih, menafsirkan bahasa tubuh seseorang dan bagaimana kita bisa melakukannya dengan orang lain. Pengetahuan ini akan memberikan kemudahan saat kita bernegosiasi, bertemu orang baru, dan berbisnis.



Bhuana Ilmu Populer
(Kelompok Gramedia)
Jl. Palmerah Barat 29-37
Unit 2 - Lantai 2, Jakarta 10270
T: (021) 53677834, F: (021) 53698138
E: redaksi_bip@penerbitbip.id
www.penerbitbip.id



Penerbit_BIP



Bhuana Ilmu Populer



penerbitbip



bipgramedia



Bhuana Ilmu Populer

 <p>RAH KEJUTAN SPECIAL MYVALUE</p>	<p>Self Improvement</p>  <p>5 5 0 0 0 2 3 4 6</p> <p>Harga P. Jawa Rp95.000,-</p>	<p>SU</p>  <p>9 786230 409462</p>
--	--	--