

MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI MELALUI PENINGKATAN PEMAHAMAN DIRI

Oleh : Deni Supardi Hambali*

ABSTRAK

Jika anda memiliki keinginan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi efektif, maka sebelum mempelajari berbagai prinsip komunikasi serta melakukan berbagai latihan, sangat dianjurkan agar setiap orang memiliki ketrampilan dalam meningkatkan kesadaran diri (self awareness). Meningkatkan Kesadaran diri diharapkan merupakan salah satu prioritas yang perlu dikedepankan, karena kesadaran diri merupakan landasan bagi semua bentuk dan fungsi komunikasi. Melalui kesadaran diri, berarti kita mampu mengendalikan pikiran dan perilaku sendiri, menyadari dan memahami segala kekuatan dan kelemahan diri, sehingga memiliki daya emphatis dalam menyampaikan pesan kepada komunikan yang kita tuju sesuai dengan tujuan komunikasi yang kita harapkan. Salah satu cara memahami kesadaran diri dapat dijelaskan melalui Jendela Johary (Johary Window), yang dijelaskan dalam tulisan ini.

PENDAHULUAN

Apakah anda sebagai karyawan, dosen, pedagang, artis, mahasiswa, atau manajer telah memahami diri sendiri? Apakah anda tahu atau tidak tahu tentang diri anda? Apakah anda tahu atau tidak tahu tentang segala sesuatu ketika anda berhubungan dengan orang lain? Sudahkah anda memahami kelemahan dan kekuatan anda sendiri? Apakah anda termasuk orang yang bersifat terbuka atau suka berhasia, asyik dengan

diri sendiri, dan tak sadar adanya pengaruh perilaku anda terhadap orang lain? Saya yakin kita belum tentu memahami tentang diri kita sepenuhnya. Tidak jarang, misalnya, kita melakukan sesuatu tanpa memahami makna dari yang kita perbuat. Dengan kata lain apa yang kita ketahui amatlah terbatas daripada apa yang kita tidak ketahui dan telusuri tentang diri kita sendiri.

Memahami sendiri sebenarnya banyak sekali manfaatnya. Mulai dari manfaat bertambahnya pengetahuan dan pemahaman diri secara aktual sampai ke perubahan hidup yang lebih bermakna. Mereka yang berprestasi dalam bidang tertentu biasanya berkaitan erat sekali dengan kemampuan memahami dirinya. Mereka mampu menganalisis permasalahan yang dihadapinya. Mereka akan mampu menelaah beragam dimensi yang menyangkut kepribadiannya. Juga mereka bakal mengetahui tentang hakekat kehidupan yang sebenarnya. Sekaligus mampu untuk menjadi anggota sistem sosial yang selalu berinteraksi intensif, komunikatif dan positif. Mereka tahu bahwa hidup ini tidak stagnan tetapi begitu dinamis dan maju. Dari situ dicoba untuk dilakukan perubahan-perubahan mendasar. Apa itu? Yakni lebih memahami tentang diri sendiri secara terkendali. Pertanyaannya apakah memahami diri semudah itu?

Memahami diri sendiri memanglah tidak mudah. Perlu merenung secara mendalam. Katakanlah semacam meditasi dengan selalu mendekatkan diri kepada Tuhan. Banyak membaca buku-buku, terutama yang menyangkut psikologi dan agama sangatlah membantu. Begitu juga banyak bergaul dengan para ahli dan tokoh agama juga sangat membantu memahami diri sendiri dan orang lain. Sekali anda mencoba untuk memahami diri sendiri berarti anda telah melakukan identifikasi kekuatan dan kelemahan diri. Kemudian anda mencoba mengiden-

tifikasi pula tentang peluang dan ancaman yang berkait dengan perjalanan hidup anda. Lalu disusunlah strategi untuk meningkatkan mutu dan prestasi hidup anda. Nah lengkaplah anda melakukan analisis awal tentang diri anda sendiri. Tapi bagaimana cara mengenal diri secara efektif tersebut?

JOHARY WINDOW DAN PEMAHAMAN DIRI

Upaya memahami diri bukanlah merupakan pekerjaan yang mudah. Menurut Howard Gardner, seorang ahli psikologi yang terkenal/dengan teori kecerdasan majemuk atau multiple intelligence theory, menyatakan bahwa kemampuan untuk menganalisis diri sendiri itu memang tidak mudah alias membutuhkan kecerdasan tersendiri.

"Gardner originally identified seven core intelligences: linguistic, logical-mathematical, spatial, bodily-kinesthetic, musical, interpersonal and intrapersonal. In 1999 he added an eighth, the naturalistic intelligence, and indicated that investigation continues on whether there is an existential intelligence."

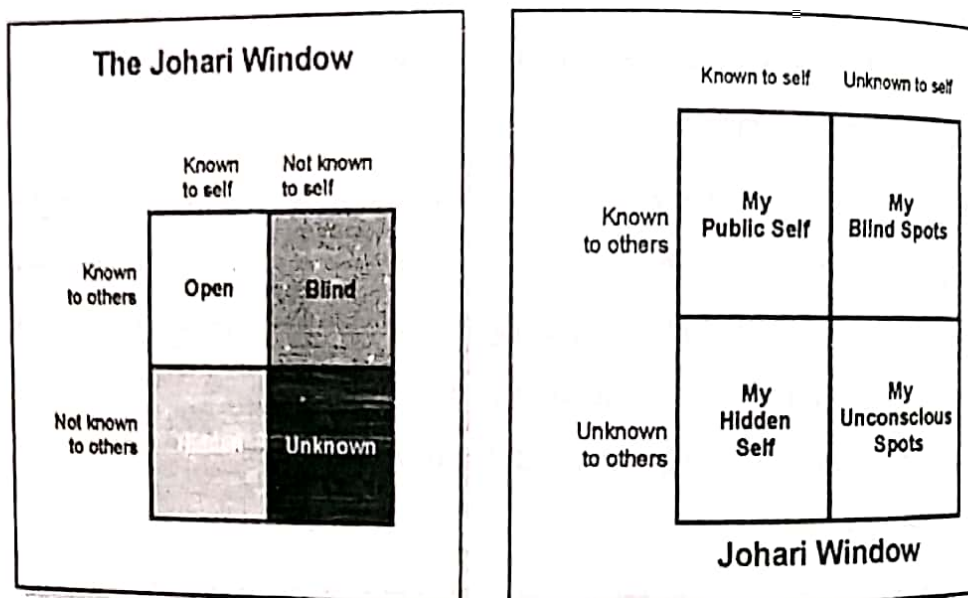
Jadi kemampuan menganalisis diri sendiri itu memang sebuah kecerdasan tersendiri, sejajar dengan kecerdasan logika matematika, linguistik atau verbal, dan sebagainya. Itulah mungkin sebabnya banyak orang yang pintar tetapi tidak mampu menganalisis diri sendiri. Sehingga ia menjadi pribadi yang tidak efektif dalam menjalankan kehidupannya.

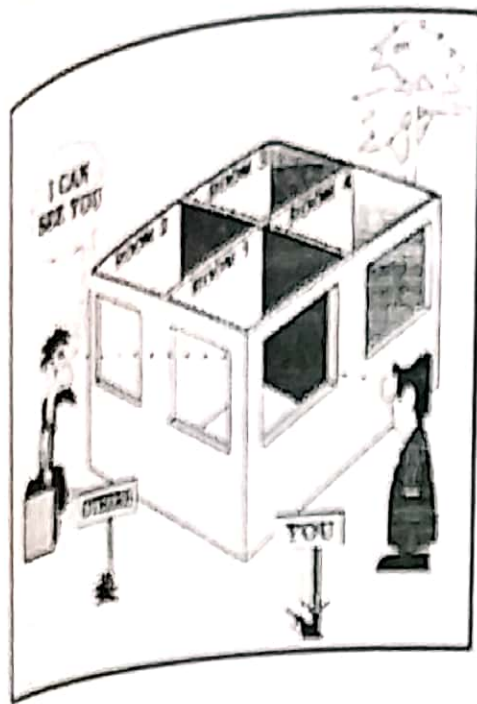
Sebatas untuk mengetahui tentang diri sendiri, ternyata memang tidak mudah bagi siapapun. Untuk mengetahui diri seseorang selalu memerlukan bantuan orang lain. Namun orang lain pun tidak mudah memberitahukannya. Seringkali orang menjadi tersinggung atau

bahkan menjadi sakit hati, dan marah jika ditunjukkan atas kesalahan dan kekurangannya. Manusia pada umumnya, lebih suka ditunjukkan kebaikan dan kelebihan tentang dirinya, dan sebaliknya, tidak menyukai jika orang lain menyebut kekurangan dan kelemahannya.

Petunjuk untuk dapat memahami diri sendiri banyak mengutip dari konsep yang disebut *Johary Window* (Jendela Johary). Johary Window ini adalah sebuah alat psikologi kognitif yang diciptakan oleh Joseph Luft dan Harry Ingham di Amerika Serikat, biasanya digunakan untuk menolong orang-orang agar mampu memperbaiki hubungan dan komunikasi antarpribadi sehingga menjadi lebih efektif. Tujuan utama dari alat ini adalah agar kita dapat mendapat pengetahuan tentang diri kita sehingga mampu meningkatkan kesadaran diri (self awareness).

Garis besar teori ini dapat digambarkan dan diterangkan sebagai berikut:





	Known by Self	Unknown by Self
Known by Others	OPEN ARENA	BLIND SPOT
Unknown by Others	FACADE	UNKNOWN

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa Johari Window ini dibagi menjadi empat daerah atau kuadran pokok, yang masing-masing berisi diri (self) yang berbeda-beda. (Devito, 1997).

DAERAH TERBUKA (OPEN SELF)

Daerah terbuka (open self) berisikan semua informasi, perilaku, sikap, perasaan, keinginan, motivasi, gagasan, dan sebagainya yang diketahui oleh diri sendiri dan orang lain. Macam informasi yang termasuk disini dapat beragam mulai dari nama, warna kulit, dan jenis kelamin seseorang sampai pada usia, keyakinan politik, dan agama. Daerah terbuka masing-masing setiap orang akan berbeda-beda besarnya bergantung pada dengan siapa orang berkomunikasi atau berhubungan. Ada orang yang membuat kita merasa nyaman dan mendukung kita; terhadap mereka, kita membuka diri kita lebar-lebar. Terhadap orang yang lain kita lebih suka menutup sebagian besar diri kita.

DAERAH BUTA (BLIND SELF)

Daerah buta (blind self) berisikan informasi tentang diri kita yang diketahui orang lain tetapi kita sendiri tidak mengetahuinya. Ini dapat berupa kebiasaan-kebiasaan kecil mengatakan "tahu kan" atau memegang-megang hidung bila anda marah atau hal-hal lain yang lebih berarti seperti sikap defensif, atau pengalaman terpendam.

Sebagian orang mempunyai daerah buta yang luas dan tampaknya tidak menyadari berbagai kekeliruan yang dibuatnya. Orang lain kelihatannya sangat cemas dan jika memiliki sedikit saja daerah buta. Mereka berusaha melakukan terapi dan mengikuti semua kegiatan kelompok penyadaran diri. Sementara orang yang lain mengira mereka tahu segalanya tentang diri mereka sendiri, percaya bahwa mereka telah menghilangkan daerah buta ini sampai nol.

Masih ada lagi orang yang hanya berpura-pura ingin mengurangi daerah buta mereka. Mereka menunjukkan kesediaan untuk mendengar tentang diri mereka, tetapi baru saja komentar bernada negatif muncul, mereka bersikap defensif dan membela diri. Kebanyakan dari kita terletak diantara ekstrim-ekstrim ini.

Komunikasi menuntut keterbukaan pihak-pihak yang terlibat. Bila ada daerah buta, komunikasi menjadi sulit. Tetapi daerah seperti ini akan selalu ada pada diri kita masing-masing. Walaupun kita mungkin dapat meniadakan daerah ini, menghilangkannya sama sekali tidaklah mungkin.

DAERAH GELAP (UNKNOWN SELF)

Daerah gelap (unknown self) adalah bagian dari diri kita yang tidak diketahui baik oleh kita sendiri maupun oleh orang lain. Ini adalah

informasi yang tenggelam di alam bawah sadar atau sesuatu yang luput dari perhatian.

Kita memperoleh gambaran mengenai daerah gelap ini dari sejumlah sumber. Adakalanya daerah ini terungkap melalui perubahan temporer akibat minum obat, melalui eksperimen khusus seperti hipnotis atau deprivasi sensori, atau melalui berbagai tes proyektif atau mimpi. Eksplorasi daerah gelap melalui interaksi yang terbuka, jujur dan empatik dengan rasa saling percaya dengan orang lain - orangtua, sahabat, konselor, anak-anak, kekasih - merupakan cara efektif untuk mendapatkan gambaran ini.

DAERAH TERTUTUP (HIDDEN SELF)

Daerah tertutup (hidden self) mengandung semua hal yang anda ketahui tentang diri Sendiri dan tentang orang lain tetapi anda simpan hanya untuk anda sendiri. Ini adalah daerah tempat anda merahasiakan segala sesuatu tentang diri sendiri dan tentang orang lain. Pada posisi ekstrim, akan terdapat orang yang terlalu terbuka (*overdiscloser*) dan mereka yang terlalu tertutup (*underdiscloser*). Mereka tidak menyimpan rahasia tentang diri sendiri dan tentang orang lain. Mereka akan menceritakan menceritakan kepada anda tentang segala hal: keluarga, masalah seksual, masalah perkawinan, kondisi keuangan, pokoknya tentang segala hal. Adapun orang yang terlalu terbuka adalah bahwa mereka tidak membedakan antara orang-orang yang boleh dan dan seharusnya tidak boleh mendengar ungkapan ini. Selanjutnya mereka juga tidak membedakan berbagai informasi yang boleh mereka ungkapkan dan informasi yang seharusnya mereka rahasiakan.

Mereka yang terlalu tertutup tidak mau mengatakan apa-apa.

Mereka akan berbicara tentang anda tetapi tidak tentang mereka sendiri. Anda mungkin merasa bahwa mereka takut ditolak; Anda mungkin merasa ditolak karena mereka tidak mau mempercayai anda. Bila anda menolak mengungkapkan segala sesuatu tentang diri anda kepada orang lain, anda mengatakan sesuatu tentang apa yang anda pikirkan tentang orang-orang ini.

Dari semua daerah yang ada tentunya daerah terbuka adalah daerah yang paling ideal untuk dimiliki setiap orang, terutama bagi mereka yang menginginkan kualitas hubungan dan komunikasi yang efektif, karena semakin luas daerah terbuka kita, maka makin akrab hubungan kita dengan orang lain, semakin memudahkan terbentuknya pengertian yang sama tentang lambing-lambang, persepsi yang cermat tentang petunjuk-petunjuk verbal dan nonverbal. Singkatnya komunikasi interpersonal yang efektif, terjadi pada daerah terbuka. Makin baik anda mengetahui seseorang, makin akrab hubungan anda dengan dia, makin lebar daerah terbuka anda.

Namun perlu dipahami untuk menjadikan diri memiliki wilayah terbuka secara ideal tidaklah mudah, diperlukan sebuah kemampuan dan ketrampilan teknis yang dapat mengarahkan kita kepada kondisi yang diinginkan.

MENUMBUHKAN KESADARAN DIRI

Seorang pakar komunikasi Joseph H. Devito (1977) memberikan beberapa saran mengenai bagaimana agar anda dapat meningkatkan kesadaran diri anda sendiri. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

DIALOG DENGAN DIRI SENDIRI

Tak seorang pun mengetahui diri anda lebih baik daripada anda sendiri. Masalahnya kita jarang sekali, mungkin tidak pernah dengan sengaja menanyai diri sendiri. Melakukan hal demikian dapat menarik dan mengungkap siapa diri kita sebenarnya. Salah satu caranya melalui tes "Who Am I". Secara informal kita dapat menulis pada sehelai kertas jawaban dari "Siapa Saya?" kemudian tulislah jawaban sebanyak 10, 15, atau 20 buah, "Saya adalah...." Tulis saja apa yang muncul dari otak kita. Kedua bagilah sehelai kertas lain kedalam dua kolom. Beri judul kolom yang pertama "kekuatan" atau "keunggulan" dan kolom lain "kelemahan" atau "kekurangan". Isilah masing-masing kolom secepat mungkin. Ketiga, gunakanlah kedua tes pertama ini sebagai dasar, berilah judul pada sehelai kertas ketiga "Tujuan Perbaikan-Diri", dan lengkapilah pertanyaan "Saya ingin memperbaiki/meningkatkan.... saya" sebanyak anda bias dalam waktu, misalnya lima menit. Apakah anda akan menggunakan cara ini atau tidak, bukanlah hal yang penting; yang penting adalah bahwa anda mulai berdialog dengan diri sendiri tentang diri sendiri.

MENDENGARKAN

Kita dapat mengenal diri sendiri dengan melihat diri sendiri seperti yang dilakukan orang lain. Orang lain senantiasa memberikan umpan balik yang sangat kita perlukan untuk meningkatkan kesadaran diri. Dalam setiap interaksi antarpribadi, orang mengomentari kita dengan berbagai cara tentang apa yang kita lakukan, apa yang kita katakan, bahkan bagaimana penampilan kita.

MENGURANGI DAERAH BUTA

Secara aktif carilah informasi untuk mengurangi daerah buta anda.

Orang akan mengungkapkan informasi seperti itu bila anda mendorong mereka. Manfaatkanlah situasi-situasi tertentu setiap hari untuk mendapatkan informasi diri.

AMATILAH DIRI ANDA YANG BERBEDA-BEDA

Masing-masing kita dipandang secara berbeda oleh setiap kawan dan keluarga. Bagi setiap mereka kita adalah orang yang berbeda-beda –tetapi kita sebenarnya adalah semua pandangan mereka itu. Berlatihlah melihat diri sendiri seperti cara orang yang berinteraksi dengan kita melihat kita.

MEMPERLUAS DAERAH TERBUKA

Kesadaran diri umumnya meningkat bila anda memperluas daerah terbuka anda. Bila anda mengungkapkan diri anda kepada orang lain, anda sekaligus juga mengungkapkan diri anda kepada diri sendiri. Anda melihat lebih jelas apa yang selama ini tidak tampak. Dengan mendiskusikan diri anda sendiri, anda mungkin menemukan hubungan-hubungan yang selama ini hilang. Dengan bantuan umpan balik dari orang lain, anda mendapatkan pandangan-pandangan baru. Semua ini membantu meningkatkan kesadaran diri anda.

MANFAAT PEMAHAMAN DIRI TERHADAP KOMUNIKASI

Hasil dari pemahaman diri yang baik adalah mampu meningkatkan kualitas komunikasi dan hubungan manusia yang baik. Ciri dari kualitas komunikasi yang meningkat adalah mampu melakukan komunikasi secara efektif. Menurut Tewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (1974:9-13) yang dikutip oleh Jalaluddin Rahmat menyatakan bahwa seseorang dikatakan memiliki kemampuan komunikasi yang efektif bila memperlihatkan

lima hal: pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan.

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksud komunikator. Seseorang yang memiliki pemahaman diri yang baik, secara otomatis akan melakukan *emphatic* agar pesan yang ia sampaikan dapat diterima dan dimengerti oleh orang lain tanpa harus merubah tujuan komunikasi yang ia harapkan. Selain itu ia pun dapat menerima pesan sesuai dengan pengertian yang diharapkan komunikator. Sehingga ia terhindar dari kegagalan menerima isi pesan secara cermat (*primary breakdown in communication/kegagalan komunikasi primer*).

Kesenangan diartikan bahwa bila seseorang yang memahami diri dengan baik ia akan berkomunikasi yang berdampak kesenangan. Ketika kita mengucapkan "selamat pagi, apa kabar?" Hal itu tidak dimaksudkan mencari keterangan. Komunikasi itu hanya dilakukan untuk mengupayakan agar orang lain merasa senang atau menimbulkan kesenangan. Komunikasi ini lazim disebut komunikasi *fatis* (*phile communication*).

Mempengaruhi Sikap. Seseorang yang memiliki pemahaman diri yang baik akan sangat efektif untuk mempengaruhi orang lain karena ia selalu berusaha untuk mengukur apa yang dirasakan dan dimengerti oleh dirinya sehingga akan ia jadikan sebagai parameter bagaimana orang lain merasakan dan mengerti seperti bagaimana ia mengerti dan merasakan apa yang ada pada dirinya. Komunikasi menyebutnya sebagai *persuasive skill* (ketrampilan mempengaruhi).

Hubungan Sosial yang Baik. Dengan pemahaman diri yang baik, komunikasi pun akan efektif untuk membina hubungan social yang produktif. Sehingga kita dapat menumbuhkan dan mempertahankan

hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi (inclusion), pengendalian dan kekuasaan (control), dan cinta serta kasih sayang (affection). Secara singkat, kita ingin bergabung dan berhubungan dengan orang lain.

Tindakan. Komunikasi untuk menimbulkan pengertian memang sukar, tetapi lebih sukar lagi mempengaruhi sikap. Jauh lebih sukar lagi mendorong orang bertindak. Tetapi efektivitas komunikasi biasanya diukur dari tindakan nyata yang dilakukan komunikan. Misalnya seorang salesman mampu membuat calon konsumennya membeli barang yang diinginkan. Menimbulkan tindakan nyata merupakan indikator efektivitas yang paling penting. Karena untuk menimbulkan tindakan, kita harus berhasil lebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Tindakan adalah hasil kumulatif seluruh proses komunikasi. Ini bukan saja memerlukan pemahaman kualitas diri yang baik tetapi juga faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku manusia.

PENUTUP/KESIMPULAN

Dari paparan diatas dapat kita simpulkan bahwa upaya pemahaman diri tidaklah semudah bagaimana membalikan tangan, tapi memerlukan suatu proses dimulai dari pemahaman konsep tentang diri, latihan dan tindakan yang mengarahkan pada pengayaan siapa diri kita sebenarnya. Dalam arti perlu sebuah kecerdasan tersendiri sehingga pemahaman diri ini membuka kesadaran diri (*self awareness*) sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas diri.

Adanya kesadaran diri ini merupakan landasan bagi semua bentuk dan fungsi komunikasi yang mampu menjadikan komunikasi lebih

berkualitas, dan pada saat yang sama, berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri kita. Dengan tumbuhnya pemahaman diri, konsep diri - yakni cara bagaimana kita mempersepsi diri - menjadi lebih dekat dengan kenyataan. Bila konsep diri sesuai dengan pengalaman kita, kita akan lebih terbuka untuk menerima pengalaman-pengalaman dan gagasan-gagasan baru, lebih cenderung menghindari sikap defensif, dan lebih cermat memandang diri kita dan orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Devito, Joseph A, *Komunikasi Antarmanusia: Kuliah Dasar*, ed. Kelima, Jakarta, Profesional Books, 1997.
- Hase, Steward; Alan Davies, Bob Dick (1999). *The Johari Window and the Dark Side of Organisations*. Southern Cross University.
- Handy, Charles .*21 Ideas for Managers*. San Francisco: Jossey-Bass. 2000.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*, edisi revisi, Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Stone, Douglas dkk, *Percakapan Sulit Jadi Mudah*, PT Bhuana Ilmu Populer, Jakarta 2008
- Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_multiple_intelligences)

* Penulis adalah dosen tetap Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti