

**konsultasi**

## Kesalahan yang Sering Dilakukan Saat Mendengarkan

OLEH: MONIQUE ELIZABETH SUKAMTO

KITA mungkin sudah tahu perbedaan antara 'mendengar' (*to hear*) dan 'mendengarkan' (*to listen*). Perbedaannya terletak pada fokus perhatian kita. Pada saat 'mendengar', kita bisa saja tidak sedang fokus pada apa yang kita dengar. Namun, pada saat kita 'mendengarkan', maka perhatian kita seharusnya terfokus pada objek yang kita dengarkan.

Pada saat mendengarkan, kita seharusnya mendengarkan secara aktif, yaitu mendengarkan sambil berusaha memahami dan menginterpretasikan secara akurat makna dari pesan yang disampaikan oleh orang lain agar selanjutnya kita dapat memberikan tanggapan yang akurat. Ada beberapa manfaat dari mendengarkan secara aktif, yaitu: (1) menunjukkan penghargaan kita terhadap orang lain, (2) memudahkan orang lain untuk mengemukakan perasaannya, dan (3) membantu orang lain mengurangi ketegangan yang sedang dirasakan.

Masalahnya, pada saat mendengarkan, kita mungkin saja melakukan beberapa kesalahan yang menghambat kita untuk mendengarkan secara aktif. Menurut Egan (2002), seorang pakar konseling, beberapa kesalahan tersebut antara lain:

1. Tidak mendengarkan (*nonlistening*), yaitu pada saat kita sedang mendengarkan, secara tidak sengaja pikiran kita teralih memikirkan hal-hal yang lain.
2. Mendengarkan sebagian (*partial listening*), yaitu kita hanya mendengarkan bagian-bagian dari pesan orang lain yang kita anggap penting. Masalahnya, apa yang kita anggap penting, belum tentu sama dengan lawan bicara kita, sehingga sebaiknya kita mendengarkan seluruh pesan yang disampaikan.
3. Mendengarkan seperti alat perekam (*tape-recorder listening*), yaitu kita mendengarkan seluruh pesan yang disampaikan oleh orang lain, bahkan mungkin saja kita dapat mengingat kata-katanya, namun tidak me-

mahami makna tersebut.

4. Mendengarkan sambil bersiap-siap menanggapi (*rehearsing*), yaitu pada saat sedang mendengarkan, kita sudah sibuk memikirkan tanggapan apa yang akan kita berikan selanjutnya. Akibatnya, tidak fokus mendengarkan pesan dari lawan bicara.
5. Mendengarkan sambil menilai (*evaluative listening*), yaitu pada saat mendengarkan, juga menilai apa yang dikatakan oleh lawan bicara dengan ukuran 'baik-buruk', 'benar-salah', 'dapat diterima-tidak dapat diterima' berdasarkan kriteria kita. Akibatnya, kita tidak mendengarkan pesan dan memahami orang lain secara objektif.
6. Mendengarkan sambil bersimpati (*sympathetic listening*), yaitu pada saat mendengarkan, perasaan kita ikut larut dalam perasaan lawan bicara kita, misalnya: pada saat lawan bicara merasa sedih dan menangis, kita ikut menangis; lawan bicara jengkel, kita ikut merasa geram.

Akibatnya, kita seolah-olah berpihak pada lawan bicara dan menyebabkan ia semakin menyangihani dirinya sendiri.

Beberapa penyebab kita melakukan kesalahan dalam mendengarkan, yaitu:

- Ketertarikan terhadap lawan bicara, bisa karena kita terlalu tertarik atau bahkan tidak tertarik kepada lawan bicara, sehingga kita kurang fokus pada apa yang sedang ia katakan.
- Kondisi fisik kita. Pada saat kita sedang sakit, kelelahan, atau mengantuk, kita akan lebih sulit untuk memfokuskan perhatian kita.
- Masalah pribadi kita. Bila kita sendiri sedang mengalami masalah yang cukup pelik, maka mungkin sulit bagi kita untuk mendengarkan masalah orang lain.
- Sikap tanggap yang berlebihan. Beberapa dari kita mungkin memiliki sifat yang kurang sabar bila mendengarkan orang lain berbicara, sehingga cenderung menyela pembicaraan orang lain.

- Kemiripan masalah. Kita mungkin saja secara kebetulan memiliki masalah yang mirip dengan masalah lawan bicara kita, sehingga secara tidak sadar menjadi memikirkan masalah kita sendiri pada saat mendengarkan lawan bicara.
- Perbedaan. Adanya perbedaan misalnya dalam hal usia, adat-istiadat, agama, latar belakang pendidikan, dan status sosial-ekonomi dapat menyebabkan kita sulit untuk memahami apa yang dibicarakan oleh orang lain.

Tips untuk meningkatkan ke-trampilan dalam mendengarkan, antara lain:

- Mulai mengamati kebiasaan mendengarkan dari diri sendiri dan orang lain.
- Kurangi berbicara karena kita tidak dapat berbicara dan mendengarkan secara efektif pada

saat yang bersamaan.

- Hadir dan sabar terhadap orang yang sedang berbicara, sehingga kita tidak terdorong untuk menyela pembicaraan.
- Berusaha untuk menempatkan diri pada posisi orang lain, sehingga kita dapat memahami sudut pandang orang lain. Inilah yang disebut dengan empati.
- Pertahankan kontak mata dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
- Minimalkan gangguan dari luar, seperti cari tempat yang jauh dari keramaian, matikan hp atau pilih nada diam.
- Buatlah suatu daftar tentang kebiasaan-kebiasaan mendengarkan yang ingin kita ubah, kemudian buatlah rencana tindakan untuk mengubahnya setiap minggu.

Selamat mendengarkan! ■



Surabaya Post bekerjasama dengan Fakultas Psikologi Universitas Surabaya membuka rubrik Pengembangan Diri khususnya untuk pemberdayaan atau pengembangan pribadi anak-anak sampai orang dewasa. Kalau Anda memiliki permasalahan yang berkaitan dengan hal tersebut diatas, bisa menuliskannya ke redaksi Surabaya Post di Ruko Rich palace Kav H19-20 Jl. Mayjend Sungkono 149-151 Surabaya. Bisa juga melalui Email: redaksi@surabayapost.info atau faks (031) 5635000