

Info Artikel:

Diterima: 19/10/2018

Direvisi: 07/12/2018

Dipublikasikan: 30/12/2018

## **Pentingnya mengembangkan ketrampilan mendengarkan efektif dalam konseling**

**Siti Aminah**

Universitas Negeri Yogyakarta

### **Abstract**

*The communication skills in counseling sessions can support the success of counseling. One of the basic counseling skills is listening skills. Through listening skills, the counselor can understand and interpret the message conveyed by the counselee. In addition, through listening to the counselor, it can provide an appropriate and proper response, hence, it increases trust, comfort, and provide support to the counselee to tell more about the problems they experienced. Listening is effective to help counselors display empathy built in the counseling process. In practice, listening to the counselor has some potential hindrances to listening, it includes 1) having preconceived notions about the client that interfere with the counselor's ability to hear the client, (2) anticipating what the client is about to say and not actually hearing the client, (3) thinking about what you are going to say and therefore blocking what the client is saying, (4) having personal issues that interfere with your ability to listen, (5) having a strong emotional reaction to your client's content and therefore not being able to hear the client accurately, and (6) being distracted by such things as noises, temperature of the office, or hunger pains. In counselling skills, effective listening is one of the important skills to be developed as a basic ability to build throughout the counseling relationships and help to show empathy and provide the right respons.*

**Keyword:** *counselling skills, listening skills*



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

### **PENDAHULUAN**

Konseling merupakan salah satu bentuk hubungan yang bersifat membantu. Shetzer dan Stone (1980) mendefinisikan konseling sebagai proses interaksi yang difasilitasi dengan pemahaman diri dan lingkungan untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai pada perilaku di masa yang akan datang. Hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada klien, konselor menggunakan pengetahuan dan ketrampilannya untuk membantu klien mengatasi masalah (ASCA dalam Neukrug, 2012).

Keefektifan konseling sebagian besar ditentukan oleh kualitas hubungan antara konselor dengan klien (Nurihsan, 2010). Kebermaknaan sebuah hubungan dalam konseling berdasarkan sejauh mana hubungan tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan. Hubungan yang terbangun pada awal sesi konseling akan menentukan bagaimana konseling akan berlangsung. Membangun hubungan dalam konseling menjadi modal awal konselor untuk membangun kepercayaan, keterbukaan dan kenyamanan dengan konseli. Sehingga konseli dapat mengungkapkan permasalahan yang dialami dan dapat memudahkan proses konseling selanjutnya.

---

Hubungan yang terbangun dengan ketrampilan dasar konseling dapat memberikan layanan yang maksimal agar terciptanya hubungan yang berkesan antara konseli dan konselor (Kathryn & Geldard David: 2011).

Sebagai profesi membantu, konseling tidak hanya memberikan saran atau nasihat. Rogers dalam Latipun (2004) mengemukakan bahwa hubungan membantu memberikan maksud untuk peningkatan pertumbuhan, kematangan, fungsi, cara penanganan kehidupannya dengan memanfaatkan sumber-sumber internal pada pihak yang diberikan bantuan. Dalam konseling, membantu konseli memahami diri dan permasalahan yang dialami dan menyusun alternatif solusi dari masalah yang dialami. Dalam upaya membantu tersebut dibutuhkan hubungan yang terjalin baik antara konselor dengan konseli.

Dalam membangun hubungan interaksi dalam konseling, membutuhkan ketrampilan komunikasi yang tepat. Ketrampilan dasar komunikasi dalam konseling bertujuan untuk membantu konselor dalam memahami permasalahan konseli, menggali dan mengolah data yang diperoleh, dan merespon konseli. Menurut Supriyo dan Mulawarman (2006) dalam berkomunikasi dengan siswa, konselor seharusnya menggunakan respon-respon yang fasilitatif bagi pencapaian tujuan konseling. Secara umum, respon-respon tersebut dapat dikelompokkan ke dalam berbagai keterampilan dasar komunikasi konseling.

Dalam konseling, ketrampilan mendengarkan diperlukan untuk membina hubungan baik selama proses konseling berlangsung. Neukrug (1992) menyatakan bahwa beberapa hal yang dapat membantu konselor dalam membangun hubungan baik dalam sesi konseling antara lain ketrampilan mendengarkan, menunjukkan empati, dan menggunakan ketrampilan diam secara efektif. Hal tersebut sependapat dengan McKay, Davis dan Fanning (1992) yang menyampaikan bahwa keterampilan mendengarkan merupakan kemampuan dasar yang esensial dalam komunikasi untuk membuat dan mempertahankan hubungan. Melalui mendengarkan, konselor mampu memahami apa yang konseli sampaikan sehingga mampu memberikan respon baik verbal maupun non verbal dengan tepat.

Konseling sebagai salah satu profesi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk terampil dalam komunikasi, tidak dapat lepas dari aktivitas mendengarkan. Nagendra (2014) mendefinisikan mendengarkan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi dan memahami apa yang orang lain sampaikan. Kemampuan mendengarkan yang ditunjukkan dengan memberikan perhatian penuh kepada konseli sehingga dapat membangun hubungan terapeutik yang sehat antara konselor dengan konseli. Hal itu diungkapkan oleh Scissons (1993) yang menekankan bahwa mendengarkan dapat membantu membangun kepercayaan, meyakinkan konseli bahwa konselor memahami permasalahan yang dialami, memberikan dukungan dengan merefleksikan kembali apa yang konseli sampaikan, meyakinkan konseli bahwa konselor memiliki pemahaman yang sama dengan konseli, dan sebuah langkah efektif untuk mengumpulkan informasi dari klien tanpa mengambil resiko dari mengajukan pertanyaan.

Dalam komunikasi konseling, mendengarkan merupakan ketrampilan yang tidak mudah untuk diimplementasikan. Penelitian yang dilakukan Kusmaryani, dkk (2010) yang menghasilkan identifikasi penguasaan guru pembimbing (konselor sekolah) berupa sepuluh ketrampilan konseling yang diurutkan dari yang kadang-kadang digunakan sampai yang belum digunakan adalah: ketrampilan attending, bertanya, memberi dukungan dan pengukuhan, mendengarkan, mengakhiri sesi, empati, klarifikasi, pemecahan masalah, pemfokusan, memberikan dorongan dan paraphrase. Ketrampilan mendengarkan menjadi salah satu ketrampilan yang belum sepenuhnya digunakan oleh konselor dalam melaksanakan sesi konseling.

Konselor masih mengalami kesulitan dalam menampilkan ketrampilan mendengarkan dalam sesi konseling dikarenakan seseorang memiliki kecenderungan untuk memotong pembicaraan dan memberikan nasihat (Neukrug, 2012). Sehingga berdampak pada hubungan dengan konseli menjadi kurang baik. Hal tersebut dikarenakan ketrampilan mendengarkan dalam konseling bukan hanya kemampuan untuk menangkap informasi, namun bagaimana konselor dapat menterjemahkan apa yang disampaikan oleh konseli serta menampilkan respon yang tepat. Pada aspek ketrampilan konseling diantara semua ketrampilan komunikasi signifikan dan aturan-aturan yang ada pada setiap ketrampilan konseling terdapat kemampuan mendengarkan yang efektif.

Tujuan pada mendengarkan aktif yaitu memperjelas pemahaman dan menunjukkan ketertarikan pendengar pada komunikasi yang dilakukan. Seorang pendengar aktif berkolaborasi dengan pembicara dan bersama-sama mengkonstruksi makna yang disampaikan dalam komunikasi. Mendengarkan membantu untuk membangun kepercayaan, meyakinkan konseli bahwa konselor memahami, memberikan dukungan, meyakinkan bahwa konselor masih mendengarkan apa yang sedang dibahas, merupakan sebuah cara efektif untuk mengumpulkan informasi. Oleh karena itu ketrampilan mendengarkan menjadi penting untuk dimiliki oleh konselor sebagai

modal dasar untuk membangun hubungan baik (rapport) dengan konseli dan mendukung jalannya proses konseling.

## **PEMBAHASAN**

### **Mendengarkan**

Mendengarkan bukan hanya sekedar menerima stimulus melalui indera pendengaran. Terdapat perbedaan mendasar antara mendengar dan mendengarkan. Mendengar merupakan salah satu dari penginderaan manusia, itu merupakan proses fisiologis dan tidak membutuhkan pemahaman pada stimulus yang masuk. Individu dapat pasif mendengar suara yang dihasilkan dari orang, hewan dan objek, yang mana mungkin tidak menganggap itu masuk akal, atau individu dapat memilih suara mana yang akan mendapat perhatian. Sedangkan mendengarkan membutuhkan kemampuan untuk fokus dan perhatian penuh. Berdasarkan International Listening Association (ILA) dalam Pastae (2017) mengemukakan mendengar merujuk pada kejadian, tidak sengaja/tidak suka rela dan membutuhkan usaha yang sedikit. Sedangkan mendengarkan merujuk pada fokus, suka rela dan disengaja.

Emmert (1996) menyebutkan bahwa mendengarkan merupakan proses aktif dalam memahami makna dari pesan yang disampaikan oleh orang lain. Steil menambahkan mengenai interaksi antara teman berbicara, yang mendefinisikan mendengarkan merupakan proses belajar yang kompleks pada penginderaan, memaknai, mengevaluasi, menggabungkan dan merespon pesan yang disampaikan secara verbal. Pengertian ini menggambarkan pentingnya peran pendengar dan kemampuan menganalisis untuk keberhasilan interaksi yang dilakukan. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah komunikasi non verbal. Sejalan dengan hal tersebut, Neukrug (2012), yang mengemukakan seorang pendengar yang baik memiliki beberapa kriteria antara lain: 1) Tidak terlalu banyak berbicara, 2) Konsentrasi pada apa yang konseli sampaikan, 3) Tidak memotong pembicaraan, 4) Tidak memberikan nasihat/saran, 5) Memberikan perhatian tulus, 6) Mendengar dengan konten yang sedang disampaikan oleh konseli, 7) Menangkap setiap pesan berupa perasaan yang dialami konseli, 8) Dapat memberikan respon berupa anggukan untuk memastikan kepada konseli bahwa ia memahami, 9) Menanyakan klarifikasi jika diperlukan, 10) Tidak menanyakan pertanyaan yang tidak berhubungan dengan konten permasalahan.

Selain kemampuan dalam menerima pesan dari konseli, Slyke (1998) menambahkan bahwa mendengarkan juga memerlukan kesadaran dan partisipasi aktif dari pendengar. Selain itu, ia juga mengemukakan bahwa mendengarkan merupakan proses yang disadari pada semua sinyal yang ditampilkan oleh orang lain baik verbal maupun non verbal. Situasi tersebut berlangsung sepanjang interaksi antara konselor dan konseli dilakukan.

### **Keterkaitan Mendengarkan dengan Empati dan Neurosains**

Mendengarkan secara efektif dapat membantu konselor dalam menampilkan empati yang dibangun dalam proses konseling. Empati sering disebut sebagai merasakan apa yang klien rasakan, tapi dengan kesadaran yang terpisah dengan pengalaman yang anda miliki (Ivey & Daniels, 2016). Dengan menyampaikan apa yang klien sampaikan, sesuatu yang baru akan muncul, dan klien dengan segera akan menyampaikan informasi yang baru dan kemudian kita dapat meresponnya.

Neurosains atau ilmu yang mempelajari system saraf manusia dapat meningkatkan pemahaman kita tentang makna dan nilai dari empati. Magnetic Reasonance Imagining (fMRI) mempelajari tentang otak secara teori dan aplikasinya dalam bidang psikologi dan komunikasi. Spunt (2013) menyatakan bahwa pentingnya mirror neurons sebagai dasar pemahaman kita pada lokasi dari empati pada proses komunikasi. Mirror neuron system pertama kali diidentifikasi oleh Rizzolatti dkk (2004; Rizzolatti, Fadiga, Fogassi, & Gallese, 1996). Neuron ini merupakan kemampuan untuk membaca dan merasakan dari yang orang pikirkan dan bahasa tubuh yang ditunjukkan. Pada bagian ini, memahami memungkinkan konselormemiliki pengalaman berempati. Dasar dari mirror system paling mudah dipahami pada istilah belajar tentang pengamatan.

Penelitian menunjukkan bahwa mirror neurons pada anak-anak, masa remaja dan dewasa dapat didiagnosa dari perilaku anti social atau bertingkah laku pasif pada situasi tertentu (Decety & Jackson, 2004). Komunikasi verbal menyatu dengan kegiatan, dan sebuah penelitian fMRI menemukan neural coupling yang akan hilang ketika pemahaman terhadap apa yang disampaikan tidak efektif dan ketika ketrampilan mendengarkan tidak berhasil diimplementasikan yang akan berdampak pada tidak adanya empati.

Penelitian lain yang dilakukan pada empati dan otak pada level yang paling dasar, yaitu ada dua jenis empati yaitu empati kognitif dan empati afektif, setiap proses pada masing-masing jenis memiliki bagian yang berbeda dalam otak (Fan, Duncan, de Greck, & Northoff, 2011). Empati kognitif mencakup pemahaman pada

emosi dan perilaku orang lain yang diproses dalam bagian otak yang berkaitan dengan beberapa fungsi kognitif (misalnya, midcingulate cortex [MCC] dan dorsal medial cortex [DMPFC]). Contohnya, kita melihat dunia dengan menggunakan mata dan pemahaman orang lain. Sedangkan empati afektif berkaitan dengan meningkatkan aktivitas insula sebuah bagian dalam otak yang muncul untuk mengenali emosi yang dihasilkan dari penginderaan dan membantu kita mengalami keadaan emosi orang lain. Insula menjadi pusat dalam proses mengalami emosi orang lain (Eres, Decety, Louis, & Molenberghs, 2015).

Penelitian Ivey & Daniels menunjukkan bahwa subjek dengan skor yang tinggi pada empati ditunjukkan dengan peningkatan fMRI massa jenis gray matter di insula yang berkaitan dengan empati afektif. Massa jenis gray matter meningkat pada MCC dan DMPFC yang berkaitan dengan empati kognitif (Ivey & Daniels, 2016). Neurosains pada empati memiliki kesejajaran yang jelas dengan, dan menyediakan dasar untuk, memahami informasi yang disampaikan oleh konseli, khususnya pada penelitian ketrampilan mikro konseling (Ivey & Daniels, 2016). Kondisi tersebut akan berjalan dengan baik apabila konselor mampu mendengarkan dengan efektif sehingga empati dapat ditunjukkan dengan tepat.

### **Hirarki Ketrampilan Mikro Konseling**

Ketrampilan mikro dalam konseling bertujuan untuk membekali konselor dalam merespon, mengklarifikasi dan memberikan dorongan untuk diskusi lebih jauh (Ivey dkk, 2013). Pada bagian ini, konseli sebagai stimulus untuk respon konselor selanjutnya, dan pada proses dalam komunikasi tersebut dapat menjadi penyesuaian untuk proses terapi selanjutnya. Ketrampilan mikro membantu konselor memberikan pelayanan konseling dengan efektif dengan memperhatikan aspek dari sisi klien. Ivey mengembangkan hirarki ketrampilan mikro dalam konseling, bagian mendasar dalam hirarki tersebut diantaranya pemahaman budaya, membangun hubungan baik pada sesi awal konseling dan urutan dasar mendengarkan (Basic listening sequence).

Basic listening sequence (BLS) dalam hirarki ketrampilan Ivey bertujuan untuk membantu konselor dalam menggali fakta, informasi dan pikiran-pikiran pada informasi yang klien sampaikan dan permasalahan klien, termasuk juga emosi (Daniels & Ivey, 2007). Basic listening sequence merepresentasikan ketrampilan mendengarkan aktif. Ketrampilan ini memiliki esensi pada komunikasi yang empatik. Penelitian Floyd (2014) membahas tentang komunikasi dengan melibatkan afeksi dan empati yang penuh dengan atensi, dan penemuannya tentang hubungan afeksi terkait dengan penelitian ketrampilan mikro. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek psikologis pada komunikasi yang melibatkan afeksi, menunjukkan bahwa perilaku yang penuh dengan perasaan (affectionate) menghasilkan dampak positif melalui aktivitas psikologis yang ada didalamnya.

Basic listening sequence terdiri dari 1) attending, empati dan ketrampilan mengamati; 2) bertanya; 3) memberikan dukungan, paraphrase dan menyimpulkan; dan 4) mengamati dan merefleksikan perasaan. Melalui urutan dasar mendengarkan ini konselor dapat menjalin komunikasi yang efektif dan positif sehingga dapat mendukung pelayanan konseling pada tahapan selanjutnya. Dalam pelaksanaan ketrampilan mikro ini perlu memperhatikan aspek perbedaan budaya dari konselor dengan konseli. Hal ini untuk menghindari kesalahpahaman dan menimbulkan suasana tidak nyaman pada konseli.

Basic Listening Sequence yang dilakukan dengan tepat, hal tersebut juga menunjukkan secara tidak langsung dapat menampilkan empati. Dua kata kunci dalam ketrampilan yang ada dalam Basic Listening Sequence yang memiliki relevansi dengan pembahasan ini adalah ketrampilan parafrase dan reflection of feeling. Parafrase yaitu ketrampilan konselor memahami dan mengkomunikasikan kembali secara akurat apa konten dan pesan yang disampaikan oleh konseli. Hal ini terkait dengan sistem saraf yang dibahas sebelumnya pada cognitive empathy. Weger (2010) menjelaskan bahwa parafrase memiliki keterkaitan dengan hubungan sosial pada pendengar tapi tidak terkait dengan kepuasan dalam berbincang atau persepsi pada perasaan memahami dari pendengar. Reflection of feeling merupakan pemahaman konselor, yang dikomunikasikan secara akurat dan tepat sesuai dengan afeksi/emosi yang ditampilkan oleh klien. Pada ilmu system saraf terkait dengan affective empathy. Berdasarkan pada sudut pandang neurosains, kedua jenis empati tersebut dapat lighting up the brain yaitu mampu menyalakan kerja otak.

### **Hambatan Mendengarkan Efektif dalam Konseling**

Mendengarkan merupakan ketrampilan yang penting dalam proses konseling. Keberhasilan ketrampilan ini akan mempengaruhi bagaimana konselor merespon konseli. Ketika konselor tidak mendengarkan dengan efektif, informasi yang masuk menjadi tidak lengkap. Sehingga respon yang diberikan tidak sesuai dengan permasalahan atau apa yang dirasakan oleh konseli. Dampak lain jika proses mendengarkan tidak berjalan dengan baik adalah kesalahpahaman antara konselor dan konseli. Kondisi tersebut akan mempengaruhi proses

konseling selanjutnya. Meskipun seorang konselor mengetahui bagaimana cara mendengarkan, ada beberapa faktor yang menyebabkan seorang konselor tidak dapat mendengarkan dengan efektif.

Memiliki dugaan pikiran tentang konseli yang kemudian mencampuri konselor saat mendengarkan (Neukrug, 2012). Mendengarkan membutuhkan fokus terhadap apa yang disampaikan. Jika konselor sejak awal sudah memiliki dugaan pikiran tentang konseli dapat berdampak pada proses mendengarkan yang dilakukan. Dugaan pikiran awal akan mencampuri data yang didapatkan pada saat konseli menceritakan permasalahannya. Misalnya, konselor sudah memberikan dugaan permasalahan yang akan disampaikan sebelum konseli menceritakan kepada konselor.

Hal lain yang menghambat seseorang dalam mendengarkan yaitu kecenderungan untuk mengantisipasi apa yang konseli akan sampaikan. Antisipasi dilakukan bertujuan untuk membaca kemungkinan apa yang akan disampaikan oleh konseli. Namun, hal tersebut membuat konselor kemudian tidak dapat mendengarkan dengan baik karena sibuk melakukan antisipasi. Ketika konselor melakukan antisipasi pada apa yang konseli sampaikan, konselor akan berfokus pada antisipasi yang dilakukan, sehingga tidak dapat mendengarkan dengan seksama.

Dalam mendengarkan, membutuhkan kemampuan untuk fokus pada apa yang sedang disampaikan. Apabila konselor memikirkan apa yang akan konseli sampaikan, maka konselor tidak dapat mendengarkan dengan efektif. Karena hal tersebut dapat menghalangi informasi yang disampaikan konseli, sehingga informasi yang masuk tidak dapat diterima secara utuh. Jika informasi yang diperoleh tidak utuh dapat berdampak pada pemahaman konselor akan permasalahan konseli yang akan menimbulkan kesalahpahaman serta pemberian respon yang kurang sesuai.

Kecenderungan untuk memiliki pendapat pribadi dapat berdampak pada kemampuan konselor dalam mendengarkan. Ketika konselor sudah memiliki pendapat pribadi yang berasal dari sudut pandang pribadi atau pengalaman yang pernah dialami dapat mencampuri informasi yang disampaikan oleh konseli. Pada saat konseli menceritakan permasalahannya, seringkali menimbulkan reaksi emosional yang kuat pada konselor. Reaksi emosional yang kuat dapat berdampak pada kemampuan konselor untuk mendengarkan dengan akurat.

Hambatan yang terakhir dalam mendengarkan yaitu, pada saat konseling berlangsung, terganggu oleh hal-hal yang ada disekitar tempat konseling. Misalnya, suara bising, suhu ruangan yang tidak mendukung dan rasa lapar yang dialami konselor. Lingkungan dimana konseling dilaksanakan menjadi faktor yang mempengaruhi jalannya sesi konseling. Oleh karena itu, perlu mengatur ruang konseling yang nyaman dan mendukung proses konseling. Neukrug menyampaikan bahwa proses konseling membutuhkan lingkungan yang tenang, nyaman, aman dan menjamin kerahasiaan. Pengaturan ruangan pada suatu ruangan konseling dapat merepresentasikan konselornya. Ruang konseling sebaiknya terlindung dari suara yang mengganggu, memiliki pencahayaan yang cukup, memiliki tempat penyimpanan data konseli dan memiliki tempat duduk yang nyaman (Neukrug, 2012).

### **Meningkatkan ketrampilan mendengarkan dalam konseling**

Meskipun mendengarkan merupakan ketrampilan yang tidak mudah untuk dikuasai dalam jangka waktu yang singkat. Kemampuan mendengarkan dapat dikembangkan dan dilatih sebelum dan pada saat konseling dilaksanakan. Floyd (2011) mengemukakan bahwa seperti aspek-aspek lain dalam komunikasi, mendengarkan merupakan ketrampilan yang dapat ditingkatkan dan dipelajari. Jika anda mendengarkan dengan baik, maka dapat meningkatkan kualitas hubungan dalam aktifitas yang anda lakukan. Ketika tidak, maka keduanya komunikasi dan hubungan akan menjadi kurang baik.

Dalam proses mendengarkan memerlukan kesediaan untuk memberikan perhatian dan empati (White, 1998). Perhatian dan empati menjadi faktor penting untuk mendukung proses mendengarkan. Selain itu pendengar yang baik akan mengatur kontak mata dan mampu menangkap dan memaknai sinyal non verbal yang dapat memberi informasi sehingga dapat berinteraksi dengan baik (Pastae, 2017). Dalam konseling, beberapa hal yang dapat dilakukan konselor dalam melatih ketrampilan mendengarkan yang efektif (Egan, 2002; Ivey & Ivey, 2003; Pastae, 2017): 1) Mempersiapkan ruangan yang kondusif dan nyaman. Proses konseling membutuhkan lingkungan yang tenang, nyaman, aman dan menjamin kerahasiaan; 2) Hadir lebih awal pada sesi konseling, menenangkan diri. Misalnya dengan meditasi, berdo'a dan mengatur nafas. Persiapan diri sangat penting untuk mendukung konselor memusatkan perhatian pada konselor; 3) Mengatur kontak mata yang sesuai dengan konseli (tetap memperhatikan aspek perbedaan budaya); 4) Menggunakan bahasa tubuh yang mengajak konselo untuk berbicara lebih (tetap memperhatikan aspek perbedaan budaya); 5) Memiliki kepekaan pada ruang pribadi antara konselor dan konseli; 6) Dalam mendengarkan konselor perlu membersihkan dari pikiran-pikiran mengenai konseli yang tidak relevan dengan permasalahan yang dialami (misalnya, masalah pribadi atau

interpretasi perilaku klien); 7) Berkonsentrasi pada klien dan memfokuskan pikiran pada makna dan perasaan dari apa yang klien diskusikan; 8) Jangan bicara kecuali dengan lembut mendorong klien untuk berbicara; 9) Mendengarkan. Ketika konseling sudah berlangsung, konselor hanya perlu mendengarkan dengan seksama, penuh empati dan fokus.

Mendengarkan merupakan ketrampilan yang dapat dikembangkan melalui beberapa latihan. Latihan ketrampilan mendengarkan dapat dipraktikkan dalam berbagai situasi pada kegiatan sehari-hari yang melibatkan komunikasi interpersonal. Selain itu untuk meningkatkan kemampuan ketrampilan mendengarkan, konselor dapat melihat beberapa contoh ketrampilan mikro konseling pada beberapa video konseling atau mengikuti pelatihan khusus untuk mengembangkan ketrampilan konseling lainnya.

Ketrampilan mendengarkan ditampilkan oleh konselor dalam sepanjang interaksi dalam proses konseling. Bentuk interaksi yang terbangun dengan ketrampilan mendengarkan dapat mendukung konselor dalam menampilkan empati kepada konseli dengan tepat. Empati merupakan wujud pemahaman akan apa yang dirasakan konseli. Dalam Basic listening Sequence ketrampilan konseling yang dapat menampilkan pemahaman akan apa yang dipikirkan dan dirasakan konseli diantaranya ketrampilan reflection of feeling dan paraphrase.

Dalam pelaksanaannya, ketrampilan mendengarkan tidak selalu berjalan dengan baik. Beberapa hambatan dalam proses mendengarkan dialami oleh konselor. Apabila konselor tidak dapat mendengar dengan efektif akan berdampak pada kesalahpahaman antara konselor dan konseli, kurang lengkapnya data dan sulit untuk menampilkan empati kepada konseli. Hambatan tersebut disebabkan oleh factor internal yaitu konselor itu sendiri dan factor eksternal yaitu lingkungan dimana konseling dilakukan. Namun, sebagai sebuah ketrampilan mendengarkan dapat ditingkatkan melalui beberapa latihan. Melalui proses latihan dengan memperhatikan unsur-unsur dalam mendengarkan, konselor dapat melatih diri untuk mendengarkan dengan efektif. Sehingga dapat pelayanan konseling yang dilakukan dapat lebih efektif dan mencapai tujuan.

## KESIMPULAN

Keberhasilan suatu proses konseling dapat terwujud apabila hubungan antara konselor dan konseli terjalin dengan baik. Hubungan baik antara konselor dan konseli dikembangkan melalui komunikasi verbal dan non verbal. Bentuk-bentuk komunikasi dalam konseling disebut juga ketrampilan mikro konseling. Salah satu ketrampilan mikro konseling yang mendasar adalah ketrampilan mendengarkan. Ketrampilan mendengarkan menjadi dasar untuk menampilkan ketrampilan yang lain seperti reflection of feeling dan paraphrase. Konselor yang memiliki ketrampilan mendengarkan efektif dapat menunjukkan empati dengan tepat. Terdapat hambatan dalam ketrampilan mendengarkan yang berasal dari konselor dan lingkungan sekitar tempat konseling berlangsung. Ketrampilan mendengarkan seperti ketrampilan lainnya dapat dilatih dan dikembangkan melalui latihan dan persiapan awal sebelum sesi konseling berlangsung.

## DAFTAR RUJUKAN

- Daniels, T.G., & Ivey, A.E. 2007. *Microcounseling: Making Skills Training Work in a Multicultural World*. Springfield, IL: Thomas.
- Decety, J., & Jackson, P. 2004. The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3, 71–100. doi:10.1177/1534582304267187
- Eres, R., Decety, J., Louis, W. R., & Molenberghs, P. 2015. Individual differences in local gray matter density are associated with differences in affective and cognitive empathy. *NeuroImage*, 117, 305-310 doi:10.1016/j.neuroimage.2015.05.038
- Fan, Y., Duncan, N., de Greck, M., & Northoff, G. 2011. Is there a core neural network in empathy? An fMRI based quantitative meta-analysis. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 35, 903–911. doi:10.1016/j.neubiorev.2010.10.009
- Floyd, K., 2011. *Interpersonal Communication*, McGraw-Hill, New York.
- Floyd, K. 2014. Empathic listening as an expression of interpersonal affection. *International Journal of Listening*, 28, 1–12. doi:10.1080/10904018.2014.861293
- Geldard Kathryn & Geldard David. 2011. *Ketrampilan Praktik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Graham D. Bodie, Andrea J. Vickery, Kaitlin Cannava & Susanne M. Jones 2015 The Role of “Active Listening” in Informal Helping Conversations: Impact on Perceptions of Listener Helpfulness, Sensitivity, and Supportiveness and Discloser Emotional Improvement. *Western Journal of Communication*. 79:2, 151-173, DOI: 10.1080/10570314.2014.943429

- Ivey, AE & Daniels, T.G. 2016. Systematic Interviewing Microskills and Neuroscience: Developing Bridges between the Fields of Communication and Counseling Psychology. *International Journal of Listening*. DOI: 10.1080/10904018.2016.1173815
- Ivey, AE, Mary Bradford Ivey, & Carlos P Zalaqueet. 2014. *Intentional Interviewin and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society 8th Edition*. USA. Book Cole Cengage Learning.
- Kusmaryani, Rosita Endang. 2010. *Penguasaan Ketrampilan Konseling Guru Pembimbing di Yogyakarta*. Jurnal Kependidikan, Vol. 40. No.2 Yogyakarta: FKIP UNY.
- Latipun. 2006. *Psikologi Konseling*. Malang: UMM Press
- Matthew McKay, Martha Davis, and Patrick Fanning. 2018. *Messages: The Communications Skills Book*.New Harbinger Publications. Oakland.
- Nagendra Kottacheruvu. 2014. Listening as a basic skill of communication. *Journal Bussiness Management & Social Science Research*. Volume 3, No.4
- Neukrug , Ed., 2012. *The World the Counselor: An Introduction to the Counseling Profession Fourth Edition*. USA: Books Cole Cengage Learning .
- Nurihsan, A Juntika dan Syamsu Yusuf. 2010, *Landasan Bimbingan dan Konseling*., Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rizzolatti, G., Fadiga, L., Fogassi, L., & Gallese, V. 1996.Premotor cortex and the recognition of motor actions.*Cognition and Brain Research*, 3, 131–141. doi:10.1016/0926-6410(95)00038-0
- Scissons, E D. 1993.*Counseling for results*.Pacific grive. CA: Brooks/Cole
- Spunt, R. 2013. Mirroring, mentalizing, and the social neuroscience of listening.*International Journal of Listening*, 27, 61–72. doi:10.1080/10904018.2012.756331
- Supriyo dan Mulawarman. 2006. *Ketrampilan Dasar Konseling*. Semarang: UNNES Press.
- Van Slyke, E. 1999. *Listening to conflict.: finding constructive solutions to workplace disputes*. New York: AMACOM
- Weger Herry Jr. , Gina R. Castle & Melissa C. Emmett. 2010 Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill, *The Intl. Journal of Listening*, 24:1, 34-49, DOI: 10.1080/10904010903466311
- White, G. 1998. *Listening*. Oxford: Oxford University Press.