

ACTIVE LISTENING SEBAGAI DASAR PENGUASAAN KETERAMPILAN KONSELING

Oleh : Rosita E.K., M.Si

Tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri, tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan, sikap menghargai pahlawan serta berorientasi masa depan. Tercapainya pendidikan nasional ini ditentukan oleh berbagai faktor dan sumber daya yang menjadi komponen pendidikan. Sumber daya utama yang sangat menentukan keberhasilan pendidikan adalah guru, yaitu guru mata pelajaran, guru pembimbing dan guru wali kelas (Rachman, 1998). Masing-masing mempunyai peran dan fungsi yang berbeda.

Guru pembimbing adalah guru yang melaksanakan layanan kepada siswa, profesi konseling di sekolah. Layanan konseling bertujuan membantu siswa agar dapat mencapai tujuan perkembangan, yang meliputi aspek pribadi-sosial, belajar dan karir. Dalam hal ini tugas guru pembimbing adalah memberi arahan, pembinaan dan memberikan kondisi agar siswa terdorong untuk giat belajar, selalu ingin maju dan meningkatkan prestasi. Selain itu, guru pembimbing juga bertugas untuk membina moral dan pribadi siswa.

Profesi konseling yang sangat lekat dengan upaya pelayanan pemberian bimbingan dan konseling tampaknya memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan dengan profesi yang lain. Pemberian pelayanan bantuan ini merupakan tugas profesi yang esensial bagi profesi Bimbingan dan Konseling. Pada dasarnya pelayanan profesi konseling merupakan usaha membantu individu dalam mencari dan menetapkan pilihan serta mengambil keputusan yang menyangkut kehidupan pribadi, kehidupan sosial, kegiatan belajar, perencanaan dan pengembangan karir, kehidupan berkeluarga serta kehidupan keberagamaan (LPTK, 2004). Pelayanan pemberian bantuan konseling yang dilakukan, diharapkan akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan perkembangan dan kehidupan individu. Untuk itu, tugas pemberian bantuan bukanlah

tugas yang ringan. Hal ini karena kinerja dalam proses konseling memiliki dampak yang berarti bagi kehidupan individu.

Proses konseling merupakan proses bantuan yang diberikan oleh profesi konseling kepada individu yang memiliki kesulitan dan dilakukan dengan cara *face to face*, sehingga individu yang mendapatkan bantuan tersebut mendapatkan kebahagiaan. Pemberian bantuan *face to face* dalam proses konseling tentu saja membutuhkan teknik dan keterampilan tertentu yang harus dikuasai oleh seorang profesi konseling, dalam hal ini guru pembimbing.

1. Beberapa Keterampilan Konseling

Dalam melakukan konseling, profesi konseling perlu membekali dan meningkatkan diri dalam penguasaan keterampilan dan pengembangan kepribadian. Keterampilan dalam konseling berfungsi untuk merefleksikan informasi dan sikap-sikap yang dimiliki oleh klien. Menurut Sayekti (1993), beberapa keterampilan yang diharapkan dapat dikuasai oleh profesi konseling antara lain :

a. Keterampilan penampilan

Keterampilan penampilan yang baik dapat mendorong klien meningkatkan harga diri dan dapat menciptakan suasana aman serta dapat mempermudah mengekspresikan perasaan klien.

b. Keterampilan membuka percakapan

Keterampilan ini dilakukan untuk mengajukan stimulus pertanyaan yang memungkinkan klien terus berbicara dan menyampaikan informasi yang berkenaan dengan masalah yang dihadapi.

c. Keterampilan membuat *paraphrasing* atau penjelasan

Keterampilan ini bertujuan untuk merespon isi atau informasi yang disampaikan klien dengan menggunakan kata-kata sederhana yang dapat dipahami oleh klien.

d. Keterampilan mengidentifikaasi perasaan

Keterampilan ini bertujuan untuk menemukan perasaan klien berdasarkan informasi yang disampaikan atau sikap-sikap klien.

e. Keterampilan merefleksikan perasaan

- Keterampilan ini bertujuan untuk memelihara komunikasi dengan klien melalui respon dan penggambaran perasaan klien berdasar informasi dan sikap klien.
- f. Keterampilan konfrontasi
Keterampilan ini dilakukan dengan teknik menghadapkan klien pada pertimbangan atau pendapat yang bersifat kontradiktif dengan perilaku klien.
 - g. Keterampilan membuat ringkasan
Keterampilan ini bertujuan untuk memperjelas dan memusatkan pada serangkaian ide selama proses konseling. Berdasarkan ringkasan tersebut, akan dapat mengecek informasi dan kemampuan mendengar selama proses konseling.

Drab, K.J. (2009) menyampaikan mengenai *The Top Ten Basic Counseling Skills* yang terdiri dari keterampilan mendengar, empati, genuine, *unconditional positive regard*, konkrit, bertanya secara terbuka, keterbukaan diri, interpretasi, memberi informasi dan mendorong untuk berubah.

2. Keterampilan *Active Listening* dan Keutamaannya

Salah satu keterampilan komunikasi yang harus dimiliki oleh profesi konseling adalah keterampilan *listening* (mendengar). Keterampilan ini sebenarnya merupakan suatu aktivitas yang sudah dilakukan sehari-hari oleh setiap orang. Namun dalam kenyataannya, aktivitas ini sering dilakukan dengan tidak efektif. Dalam melakukan proses *listening* seringkali terjadi hilangnya beberapa informasi penting akibat proses yang dilakukan dengan tidak efektif. *Listening* yang efektif memerlukan teknik tertentu supaya benar-benar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Keterampilan *listening* bagi profesi konseling menjadi keterampilan yang penting untuk dikuasai. Hal ini mengingat karena dalam proses konseling, aktivitas mendengar merupakan aktivitas utama. Tanpa keterampilan ini, informasi-informasi yang dibutuhkan dalam pemberian bantuan untuk menyelesaikan masalah individu tidak terserap dengan baik. Akibatnya proses penyelesaian masalah mengalami hambatan.

Ada beberapa keterampilan konseling, seperti telah disebutkan sebelumnya diharapkan dapat dikuasai oleh profesi konseling dalam pemberian bantuan. Keberhasilan keterampilan tersebut sangat tergantung dengan keterampilan *listening* yang hendaknya juga dikuasai. Tanpa adanya keterampilan *listening*, diasumsikan keterampilan-

keterampilan yang lain akan mengalami hambatan. Misalnya dalam membuat ringkasan, serangkaian ide selama proses konseling tidak dapat disusun secara tepat apabila kemampuan *listening* tidak dapat dilakukan dengan efektif. Informasi atau ide-ide penting mungkin ada beberapa yang terlewatkan karena gangguan proses *listening*

Listening yang dilakukan efektif dengan teknik-teknik yang benar akan membantu dalam pengumpulan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, dengan menjadi pendengar yang efektif menjadikan hubungan antara profesi konseling dengan individu yang mengalami kesulitan menjadi lebih harmonis. Konsekuensi dari keberhasilan dalam melakukan keterampilan ini adalah terciptanya keberlanjutan hubungan. Individu puas dalam hubungan konseling karena merasa diperhatikan dan informasi yang disampaikan benar-benar didengarkan.

Meskipun dampak dari keterampilan ini sangat menguntungkan dalam proses konseling, namun ternyata keterampilan ini sering mengalami hambatan. Hal ini karena kurang dikuasainya teknik-teknik *listening* yang benar. Selain itu, dimungkinkan karena keterampilan ini sering disepelekan karena sebenarnya aktivitas mendengar bukan sesuatu yang baru dalam kehidupan sehari-hari. Untuk itu, keterampilan ini seringkali tidak mendapat perhatian bagi upaya pengembangan diri profesi konseling.

3. Teknik *Active Listening*

Listening (mendengar) merupakan salah satu bagian dari proses komunikasi. *Listening* sebenarnya merupakan aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh setiap orang. Meskipun sejak bayi manusia sudah dapat mendengar, namun mendengar dengan efektif belum tentu dapat dilakukan oleh semua orang. Pada beberapa kepentingan dan tujuan, *listening* menjadi sangat diperlukan, bahkan menjadi hal yang esensial. Dalam layanan konseling, *listening* merupakan keterampilan utama yang harus dikuasai.

Listening secara aktif tidak berarti harus mempunyai banyak waktu untuk mendengarkan orang lain. Ada beberapa prinsip mendengar secara aktif, yaitu :

- a. Adanya penerimaan terhadap orang lain
Penerimaan terhadap orang lain ini berdampak pada konsentrasi proses *listening*. Hal ini karena sangat sulit berkonsentrasi pada orang lain yang kurang disukai.
- b. Menghargai perasaan orang lain

Kadang-kadang sulit memahami mengapa orang lain terganggu perasaannya karena situasi tertentu. Salah satu karakteristik pendengar yang baik adalah tidak melibatkan interpretasi diri sendiri dalam suatu percakapan.

c. Toleransi, terutama terhadap “keanehan” orang lain

Hal yang kadang-kadang terjadi adalah secara spontan memberikan persepsi atau komentar terhadap sikap atau perilaku orang lain yang menurut kita “aneh”. Ini merupakan sesuatu yang hendaknya dihindarkan supaya dapat melakukan aktivitas listening yang efektif.

Listening tidak hanya sekedar mendengar dengan menggunakan telinga, akan tetapi juga mengobservasi dengan mata dan menyatakannya dalam waktu tertentu (Powers, 2006). Di sisi lain, *listening* juga dapat dilakukan tanpa mengatakan sesuatu apapun. Dalam hal ini ada komponen *listening* secara verbal dan nonverbal. *Verbal listening* dalam konseling yang sering dilakukan adalah dengan memberikan respon verbal ketika mengikuti pembicaraan seperti ungkapan “mmm ... mmm” atau “ya ...”. Sementara *nonverbal listening* dilakukan dengan teknik

- a. Duduk menghadap klien
- b. Menunjukkan postur tubuh tidak defensive
- c. Badan condong sedikit ke arah klien
- d. Menjaga kontak mata
- e. Relaks dan nyaman

Dengan demikian, keterampilan *active listening* mengkomunikasikan apa yang telah didengar dan dipahami dari hasil pembicaraan yang telah dilakukan.