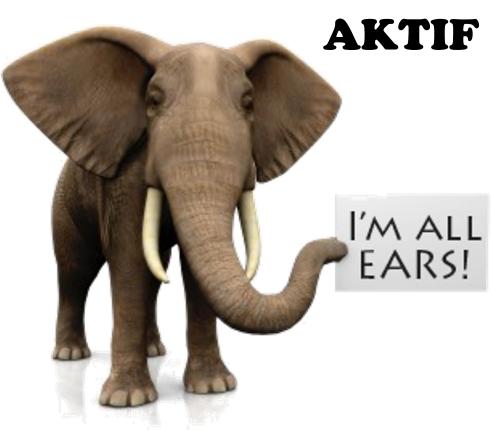
# MENGEMBANGKAN KEMAMPUAN MENDENGAR



### Kapan Merasa Didengar

### Kapan Merasa Tidak Didengarkan



### Kapan Merasa Tidak Didengar

#### BAHASA TUBUH

- Tidak ada kontak mata
- Sibuk melakukan kegiatan lain, misalnya terusmenerus mencatat, sibuk sms dan menelpon, merapikan peralatan, dll.
- Resah dan terburu-buru

#### NADA SUARA

- Terburu-buru
- Mengajukan pertanyaan bertubi-tubi
- Ketus

#### Kapan Merasa Didengarkan

#### BAHASA TUBUH

- Kontak mata
- Posisi tubuh rileks dan agak condong kepada orang yang sedang didengarkan
- Fokus dan tenang
- Sesekali mencatat dan mengangguk

#### NADA SUARA

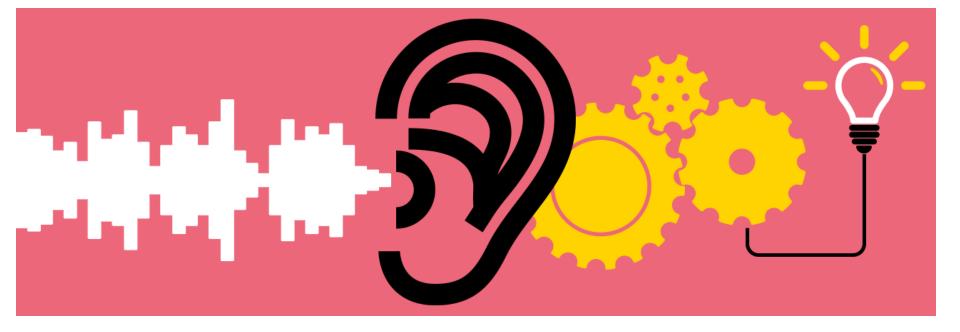
- Terkesan sabar, perlahan
- Bertanya dan menjawab satu demi satu
- Suara jelas dan ramah

### Kapan Merasa Tidak Didengar

- CARA MEMBERIKAN RESPON
  - -Mengarahkan, menuntun
  - -Memberikan peringatan
  - -(terlalu cepat) menasehati, berkhotbah, memberi tahu
  - -Mengambilkan keputusan
  - -(terlalu cepat) menghibur
  - -Menilai, menyalahkan, mengkritik, dan merendahkan

### Kapan Merasa Didengarkan

- CARA MEMBERIKAN RESPON
  - -Merefleksikan perasaan
  - -Mengulang kembali
  - -Minta penjelasan lebih lanjut
  - –Membiarkan pasien untuk bercerita
  - -Sisipan "hmm...", "ya..", "lalu..."
  - Menerangkan sebelum memindahkan pembicaraan ke topik lain
  - –Memberikan informasi relevan pada saat yang tepat



- Mendengar aktif dan teknik bertanya merupakan ketrampilan penting karena mendapatkan pemahaman keseluruhan (cerita, bahasa tubuh, maupun perasaan)
- Perlu menguasai sikap empatik
- Sikap empatik lebih dari sekedar peduli dan perlu terus-menerus dilatihkan

# Hambatan dalam berempati

Merasa tidak cukup waktu

Terburu-buru memberi solusi karena pasien lama membuat keputusan → 'pasien langganan'



 Merasa diri lebih objektif dan lebih tahu apa yang terbaik untuk penyintas

Larut dalam masalah

 Takut dianggap tidak kompeten oleh konseli ataupun kolega

# Hambatan dalam Mendengar



# Hambatan dalam Mendengar

- Tidak bisa konsentrasi sehingga memikirkan hal-hal yang tidak berhubungan dengan percakapan yang sedang berlangsung.
- Pura-pura mendengar karena merasa sudah tahu, bosan, terpaksa.

- Hanya terfokus pada fakta (tidak memperhatikan gambaran lengkap)
- Membiarkan kata-kata yang kuat menghambat pendengaran.

- Mendengar sambil membantah
- Tidak sabar mendengar karena hanya memikirkan yang ingin disampaikan daripada mendengar yang dikatakannya.

 Tidak suka pada yang diajak bicara

### Kunci dalam Mendengar Aktif

- Tangkap dan sampaikan isi cerita dan perasaan berdasarkan cerita dan bahasa tubuh konseli
- Gunakan tanggapan non verbal dan tanggapan singkat

 Gunakan kalimat sendiri → hindari pengulangan



# Yuk latihan mendengar aktif

- Lembar tugas mendengar aktif
- Cari perasaan utama
- Cari isi cerita
- Coba gabungkan

Memang saya yang salah mbak. Waktu itu saya datang terlambat, padahal pacar saya sudah bilang bahwa dia paling benci kalau saya datang terlambat. Jadi dia marah dan saya dipukul.

<mark>Perasaan utama</mark>: sedih, kecewa sama diri sendiri, perasaan bersalah

<mark>Isi cerita</mark>: pertengkaran antara X dan pacar karena datang terlambat

Gabungan: Pertengkaran yang terjadi antara X dan pacarnya membuat X saat ini merasa sedih dan kecewa terhadap diri sendiri, serta merasa bersalah.

 Anak saya ini memang sulit diatur dan sudah rusak. Tidak pernah mendengar nasihat orangtua, sehingga jadinya mengalami kejadian seperti itu. Saya sudah tidak mau peduli lagi pada dia. Biar saja saya pusatkan perhatian pada adik-adiknya yang belum rusak.

Perasaan utama: kesal dan kecewa

Isi cerita: ibu sudah tidak mau peduli karena anak susah diatur dan sudah "rusak" ibu mau memusatkan perhatian ke adik

Gabungan: Karena anaknya dianggap sudah "rusak" ibunya merasa kesal dan kecewa, sehingga ingin memusatkan perhatian ke adiknya saja.

 Dia bilang saya mengalami ini karena saya sering melawan dia. Harusnya kalau dia lagi marah saya diam saja. Memang saya kesal, karena sudah saya hamil anak ketiga seperti ini, dan harus capai bekerja untuk cari uang, dia malah berselingkuh. Harusnya saya lebih memahami dia. Dia mungkin stres karena kehilangan pekerjaannya.

Perasaan utama: kecewa, kesal, marah, sedih, merasa bersalah

Isi cerita: ibu flo merasa lelah dan diselingkuhi pada saat hamil anak ke tiga.

Gabungan: Ibu Flo merasa kecewa, kesal dan marah karena lelah (harus kerja) dan diselingkuhi pada saat hamil anak ke 3. namun, ia juga merasa sedih dan bersalah karena tidak memahami suaminya.

### **BERTANYA**



### **BERTANYA**

- Tidak sama dengan interogasi
- Usahakan untuk dilakukan di tempat tertutup/privat
- Jelas
- Mudah dipahami
- Ada penjelasan sebelum bertanya
- Arahkan pertanyaan ke perilaku kekerasan utk menilai risiko (menyakiti diri sendiri/orang lain?)

- Gunakan pertanyaan terbuka dan batasi penggunaan pertanyaan tertutup
- Sikap dan penerimaan diri sendiri
- Ikuti kecepatan konseli
- Lebih baik jika ada panduan
- Hindari sikap asumsi



### Macam Pertanyaan

Bentuk pertanyaan sangat mempengaruhi jawaban dan respon konseli

### Pertanyaan tertutup

Jawaban singkat dan hanya mengikuti arahan dari konseli

Menutup peluang konseli untuk menjelaskan kondisi dan situasi yang dialami oleh konseli

**Pertanyaan terbuka** Memberi peluang kepada konseli untuk menjelaskan secara lengkap





### Tertutup atau Terbuka?

- 1. Apakah kejadian ini sering terjadi?
- Apakah kamu dan keluargamu sudah pernah membicarakan hal ini?
- 3. Bagaimana biasanya ibu dan bapak menyelesaikan permasalahan di rumah?
- 4. Apakah kamu sudah siap jika pasanganmu mengetahui bahwa kamu berselingkuh?



- Siapa saja yang mengetahui masalahmu ini?
- Bisa diceritakan alasan Anda tidak memberi tahu siapapun?
- Apakah kalian mau terus bertahan?
- Bagaimana anak-anak melihat permasalahan ini?

# Contoh Pertanyaan dengan Pengantar

 "Akhir-akhir ini kita sering mendengar berita tentang kasus depresi. Sebenarnya gangguan kesehatan mental bisa dialami oleh siapa saja. Namun, seringkali orang yang mengalaminya merasa malu atau takut untuk bercerita. Saya perhatikan belakangan kamu seringkali murung dan mengalami penurunan nilai akademis. Saya khawatir dengan keadaan kamu. Bersediakah kamu berbagi cerita dengan saya mengenai kondisi dan keadaanmu?

 "Saya mengerti saat ini sulit bagi mas untuk bercerita. namun saya perlu mendapatkan gambaran informasi terkait apa yang terjadi. Mohon maaf sebelumnya, karena mungkin akan sangat menyakitkan. Tidak apa jika mas merasa kesulitan untuk mengingat apa yang terjadi dan peristiwanya tidak berurutan. Pernahkah orang yang mas kenal atau tidak kenal memaksa mas untuk melakukan tindakan seksual yang tidak mas inginkan?"

•"Pernahkah orang yang anda kenal melakukan perundungan (bully)? Bila anda membutuhkan teman bicara yang dapat meringankan beban anda, saya bersedia untuk mendengarkan. Saya akan merahasiakan cerita anda. Mudah-mudahan saya bisa membantu."