

# Mendengarkan: Keterampilan Paling Berharga

*II-2100 Komunikasi Interpersonal dan Publik*

Armein Z. R. Langi 

*azr.langi@gmail.com*

*STEI ITB*

October 14, 2025

# **1. Mendengarkan: Sebuah Kompetensi yang Diremehkan**

# Listening vs Hearing

## **i** Note

- ▶ **Mendengarkan (*Listening*)** adalah proses aktif membuat makna dari pesan lisan orang lain.
- ▶ Ini bukan sekadar fungsi fisiologis pasif seperti **Mendengar (*Hearing*)**.

# Mindful Listening:

i None

- ▶ Memberikan perhatian yang hati-hati dan penuh pemikiran terhadap pesan, yang sangat penting ketika pesan tersebut vital bagi Anda atau orang yang Anda pedulikan.

## **2. Lima Komponen Mendengarkan (Model HURIER / Proses Mendengarkan Interpersonal)**

# 1. Mendengar (*Hearing/Sensing*):

Proses di mana gelombang suara mencapai telinga dan otak.

## 2. **Memperhatikan** (*Attending*):

Proses penyaringan pesan (seleksi) agar menjadi fokus.

### 3. **Memahami (*Understanding*):**

Menerapkan filter persepsi (budaya, pengalaman, nilai) untuk menafsirkan pesan.



## 4. **Mengingat** (*Remembering*):

Menyimpan informasi untuk penggunaan di masa depan. Proses *chunking* atau *ordering* dapat membantu ingatan.

## 5. **Merespons** (*Responding*):

Memberikan *feedback* verbal dan nonverbal kepada pengirim.

### **3. Gaya Mendengarkan Kunci**

# Task-Oriented Listening:

Paling peduli dengan efisiensi dan menyelesaikan pekerjaan. Pendengar ini menyukai presentasi yang ringkas, rapi, dan bebas kesalahan (*Action-oriented*).

# Relational Listening:

Berfokus pada pembangunan hubungan dan emosi orang lain (*People-oriented*).

# Critical Listening:

Mengevaluasi konten pesan; cenderung berfokus pada logika, bukti, dan kesalahan.

# Analytical Listening:

Menganalisis pesan dari berbagai sudut pandang dan memahami secara detail sebelum membuat penilaian.

## **4. Menghindari Kebiasaan Mendengarkan yang Buruk**



# Pseudolistening (Pura-pura Mendengarkan):

Bertindak seperti mendengarkan tetapi tidak menyerap pesan.

# **Selective Attention (Perhatian Selektif):**

Hanya mendengarkan bagian pesan yang ingin didengar.

# Rebuttal Tendency:

Kecenderungan untuk mempersiapkan respons atau argumen balasan daripada mendengarkan secara penuh.

## **5. Kekuatan Paraphrasing (Parafrasa)**

# Paraphrasing

adalah keterampilan mendengarkan yang paling penting, yaitu menyatakan kembali pesan pembicara dengan kata-kata Anda sendiri.

Untuk memverifikasi pemahaman pesan, baik informasi faktual maupun perasaan/pikiran yang mendasari.

Jika Anda tidak dapat memparafrasekan, Anda mungkin gagal memahami pesan tersebut, dan ini adalah sinyal untuk meminta klarifikasi.

## **6. Respons Emosi dan Pertanyaan**

# **Empathizing (Berempati):**

Menyampaikan kepedulian terhadap apa yang orang lain rasakan dan alami.

## **Sincere Questions (Pertanyaan Tulus):**

Bertujuan untuk mengklarifikasi makna dan mengumpulkan fakta. Ini membantu pendengar global/pembelajar karena memberikan contoh untuk mengkonkretkan ide abstrak.



# Counterfeit Questions (Pertanyaan Palsu):

Disamarkan sebagai pertanyaan tetapi sebenarnya upaya untuk mengirim pesan atau mengontrol, dan harus dihindari dalam komunikasi suportif (contoh: pertanyaan yang memerangkap, pertanyaan yang membuat pernyataan, pertanyaan dengan agenda tersembunyi).