

# Mendengar aspek yang sering terabaikan

UB 9/11/2011 B4

MINDA PENDIDIK  
BAHAROM MOHAMAD



Bersama:

Mohd Yusof Abdullah, Shukri Zam,  
Abdul Said Ambotang, Muhamad Subhani  
Tant dan Roslee Talip

**M**ENDENGAR merupakan suatu kemahiran yang asas dan utama dalam proses komunikasi, dan merupakan kemahiran awal yang dikuasai oleh kanak-kanak dalam perkembangan pemerolehan bahasa mereka. Kanak-kanak hanya akan dapat menguasai bunyi dan bahasa daripada apa yang didengar daripada orang-orang yang berada di sekeliling mereka, atau melalui perkara yang telah mereka alami. Setelah itu, mereka akan cuba meniru dan menuturkannya berulang kali. Lundsteen (1979) telah mendefinisikan mendengar sebagai satu proses minda yang memberi makna kepada bahasa pertuturan. Mengikut Chuah (1987), terdapat perbezaan yang besar yang dapat ditonjolkan antara proses mendengar dan dengar. Ini bolehlah disamakan dengan penerangan Barker (1971) di mana beliau telah merumuskan bahawa mendengar adalah suatu proses yang aktif manakala dengar adalah satu proses yang pasif. Chuah (1987) menyatakan dengar adalah satu proses fisiologi yang melibatkan sistem saraf pendengaran di otak tetapi mendengar adalah satu proses yang lebih aktif, iaitu proses yang melibatkan bidang psikologi. Dari segi kaunseling, cara mendengar yang terbaik adalah dengan mendengar secara empati atau mendengar sambil menjiwai apa yang didengar kerana dari sini timbulnya celik akal. Mendengar dengan empati ialah mendengar makna-makna yang tersirat, iaitu bukan mendengar perkataan-perkataan orang itu, tetapi mendengar makna di sebalik perkataan tersebut. Apabila seseorang itu sudah mampu mendengar secara empati, maka dirinya akan mencapai tahap sempurna sendiri, yang akhirnya dapat merealisasikan dan menggunakan keupayaan serta intelektual secara maksimum dalam proses pembelajaran.

Kemahiran mendengar melibatkan tiga perkara penting iaitu: Pertama ialah pendengaran. Pendengaran ialah proses fisiologikal yang merangkumi ketajaman pendengaran atau keupayaan mendengar, dan persepsi pendengaran iaitu keupayaan untuk membezakan bentuk bunyi-bunyi, mengadun bunyi-bunyi, dan menyimpan urutan bunyi dalam ingatan. Dalam hal ini, telinga kita dapat menangkap bunyi dalam ruang sekeliling kita, namun kita tidak diperhalus oleh fikiran kita kerana ketiadaan usaha-usaha aktif untuk menganalisis data yang telah diperolehi. Jadi, sebarang perkara yang didengari oleh kita bersifat sebagai angin lalu dan tidak berkesan. Oleh hal yang demikian tiadalah sebarang tindak balas yang akan kita hasilkan terhadap bahan pengucapan tersebut. Kedua ialah mendengar. Mendengar merupakan bentuk tingkah laku persepsi iaitu memberi tumpuan, menjadi peka, dan memilih petunjuk-petunjuk isyarat daripada persekitaran. Dalam situasi ini kita melibatkan usaha-usaha aktif dari fikiran kita dan memberi tumpuan sepenuhnya ke atas apa yang kita dengari melalui telinga kita. Mendengar merupakan suatu proses serius yang tidak boleh dilakukan hanya dengan mengendalikan kebiasaan, refleks atau perasaan. Mendengar yang efektif adalah keupayaan atau kebolehan untuk menghubungkan titik-titik yang kadangkala menyatakan nasihat yang tersembunyi yang perlu kita tahu. Ketiga ialah Auding. Auding ialah tingkah laku pemahaman yang bermula daripada pendengaran dan mendengar. Auding termasuklah memperoleh makna daripada apa yang didengar, menghubungkan bunyi sesuatu yang sudah diketahui, menyusun, membayangkan dan menghargai apa yang didengar.

Mendengar adalah perbuatan yang menggunakan organ telinga bersama-sama dengan saraf pendengaran di otak. Oleh itu perbuatan tersebut mestilah dilatih dengan betul supaya proses mendengar dapat dilakukan dengan tepat. Dengan mendengar, kita bukan sahaja menumpukan sepenuhnya perhatian terhadap bahan ujaran tersebut, tetapi turut melibatkan motivasi dan keadaan fizikal serta emosi yang mempengaruhi proses pendengaran itu sendiri. Proses mendengar berkait secara terus dengan proses berfikir. Segala input yang telah diterima oleh telinga kita seterusnya

akan dihantar ke otak. Otak pula akan menganalisis bahan yang telah diterima itu lalu menghasilkan output yang akan disampaikan melalui anggota badan yang lain. Berfikir dalam konteks ini melibatkan penggunaan proses mental dalam melakukan inferens, menjangkakan hasil, generalisasi, organisasi dan juga dalam membuat rumusan.

Dalam komunikasi lisan, kemahiran mendengar dan bertutur adalah terlibat dan kedua-dua kemahiran ini saling lengkap melengkapi antara satu sama lain. Setiap individu perlu menguasai kemahiran ini untuk memahami dan menghayati perkara-perkara yang didengar dalam pelbagai situasi dan seterusnya bertindak balas melalui pengucapan yang gramatis. Walaupun kedua-dua kemahiran ini saling berhubung rapat antara satu sama lain, namun tetap merupakan kemahiran yang berbeza. Kemahiran mendengar adalah kemahiran yang paling asas dan berlaku di peringkat penerimaan. Seseorang yang telah dapat menguasai kemahiran mendengar seharusnya mampu untuk mendengar dengan baik apa sahaja yang dituturkan oleh orang lain, seterusnya mampu memahami maksud serta boleh menginterpretasi apa yang didengarnya. Kemahiran mendengar ini dimulakan pada peringkat awal pengajaran bahasa dan bertujuan untuk memungkinkan pelajar fasih bertutur dalam bahasa yang dipelajari itu.

Mendengar sememangnya merupakan salah satu kemahiran terpenting yang seharusnya dimiliki oleh setiap individu. Kajian yang dijalankan oleh sarjana dalam bidang ini merumuskan bahawa dalam keadaan manusia itu sedar, 45% digunakan untuk mendengar, 30% bercakap, 16% membaca dan 9% menulis. Ini menunjukkan bahawa proses mendengar memiliki peranan yang sangat penting dalam komunikasi dan mampu menentukan kualiti diri kita dalam menjalinkan hubungan dengan masyarakat. Tahap kemahiran mendengar seseorang itu juga akan menjadi salah satu kayu pengukur bagi mengetahui tahap kecekapan mereka dalam melaksanakan sesuatu tugas. Para eksekutif melaporkan bahawa mereka menghabiskan 80% daripada waktu kerja mereka dalam mesyuarat, perbincangan melalui telefon, atau interaksi secara bersua. Kebanyakan pekerja juga menghabiskan 60% daripada masa kerja mereka dengan melibatkan proses mendengar.

Ramai cendekiawan menyatakan proses mendengar merupakan proses paling utama dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Kajian yang telah dibuat oleh kebanyakan pakar menunjukkan bahawa kira-kira 85% daripada pengetahuan kita diperolehi melalui pendengaran. Burley-Alen (1982) dalam kajiannya mendapati peratus mendengar bertambah sehingga 60% bagi kehidupan pelajar sekolah menengah. Proses mendengar turut menjadi perkara utama bagi semua orang lebih-lebih lagi kepada para pelajar. Abdul Ghani Awang (1996) menyatakan, mendengar adalah kemahiran yang paling asas bagi mahasiswa di universiti. Ini adalah kerana proses pengajaran di universiti biasanya dijalankan secara kuliah dan pensyarah tidak memberikan banyak peluang kepada mahasiswa untuk mengemukakan pertanyaan. Anderson et al. (1969) menjelaskan bahawa sebahagian besar daripada kaedah pengajaran di universiti adalah dengan mendengar kuliah. Barker (1971) menyatakan bahawa proses mendengar dalam pengajaran di universiti adalah antara 50% hingga 100%. Keadaan ini menggambarkan betapa perlunya seseorang mahasiswa mendengar dengan bersungguh-sungguh dan menumpukan perhatian sepenuhnya ketika kuliah disampaikan oleh para pensyarah.

Beberapa kajian mendapati, pelajar yang duduk di kawasan satu pertiga daripada bahagian hadapan kelas atau berhampiran dengan pensyarah dapat meningkatkan daya penglihatan dan pendengaran pelajar. Tahap kefahaman dan konsentrasi pelajar mencapai 61% bagi pelajar yang duduk di bahagian hadapan kelas dan berhampiran dengan pensyarah semasa mengikuti kuliah. Selain itu, kadar penumpuan pelajar di dalam kelas akan menurun sebanyak 5 hingga 10% bagi setiap baris kerusi mengarah ke arah belakang bilik kuliah. Pelajar yang memilih tempat duduk di bahagian belakang bilik kuliah merupakan satu amalan yang merugikan diri sendiri. Kemahiran mendengar menjadi lebih baik apabila duduk di

barisan hadapan di dalam kelas.

Sejak kecil kita telah diajar tentang cara bercakap, menulis dan membaca. Kita tidak diajar bagaimana cara untuk mendengar dengan baik. Aktiviti mendengar sering dianggap sebagai satu aktiviti yang mudah, tetapi pelajar masih menghadapi kesukaran untuk mendengar secara berkesan. Terdapat beberapa situasi dalam proses mendengar, mulai dari tidak berusaha mendengar, pura-pura mendengar, mendengar hanya bahagian yang kita senangi saja, hinggalah mendengar dengan penuh perhatian dan mendengar aktif.

Matlamat utama manusia mempelajari kemahiran mendengar dan bertutur ialah supaya mereka dapat memahami dan menghayati perkara-perkara yang didengar dalam pelbagai situasi di samping mampu berkomunikasi serta memberi maklum balas dengan menggunakan bahasa yang mantap dan berkesan. Kemahiran mendengar dalam konteks pendidikan pula ialah keupayaan murid mendengar dengan teliti, memahami perkara yang didengar dalam pelbagai situasi serta dapat memberi maklum balas berdasarkan apa yang telah didengarnya. Fungsi utama mendengar ialah belajar, mempengaruhi orang, menjalin hubungan, berinteraksi, bergembira dan juga menolong orang lain. Kemahiran mendengar boleh dirujuk kepada keupayaan pelajar mendengar dengan teliti dan memahami perkara yang didengar dalam pelbagai situasi pengucapan seperti cerita, arahan, perbualan, soal jawab, laporan berita, perbincangan dan seumpamanya.

Seseorang pelajar yang telah dapat menguasai kemahiran mendengar harus dapat mendengar dengan baik apa sahaja yang dituturkan oleh orang lain dan dapat memahami maksud serta boleh mentafsir apa sahaja yang didengarnya itu dengan tepat. Kemahiran ini juga dimulakan pada peringkat awal pengajaran bahasa yang bertujuan untuk memungkinkan pelajar fasih bercakap dalam bahasa yang dipelajari itu. Menurut ILA (1996), kemahiran mendengar merupakan satu proses menerima atau memahami makna dan tindak balas terhadap percakapan atau bukan percakapan untuk mendengar sesuatu yang melibatkan proses minda atau fikiran. Menurutny lagi, terdapat dua cara komunikasi yang berkesan iaitu, bergantung kepada percakapan dan pendengaran. Sekiranya tahap kemahiran mendengar kita dalam keadaan yang baik, maka kemahiran bertutur kita juga akan menjadi baik.

Mendengar adalah kemahiran bahasa yang penting dan perlu dipelajari secara intensif terutama semasa belajar di sekolah rendah seperti yang terkandung dalam sukatan pelajaran. Aktiviti mendengar penting untuk dikuasai kerana penggunaannya begitu meluas dalam kehidupan seharian. Dianggarkan lebih kurang 60 peratus daripada masa yang digunakan oleh pelajar adalah bagi tujuan mendengar. Sehubungan

itu, keupayaan mendengar yang berkesan perlu ditekankan oleh guru supaya pelajar dapat menguasai semua mata pelajaran ketika di dalam kelas. Pada peringkat yang lebih tinggi, pelajar mendengar pada jangka masa yang lama dalam proses menajakan pemikiran sebelum mencuba untuk bertutur atau menyatakan pendapat, pandangan dan idea.

Kemahiran mendengar juga memberikan peluang kepada pelajar 'mendapatkan makna bagi mesej yang didengar menerusi wahana bahasa yang dituturkan. Penguasaan mesej yang jelas, tersusun dan teratur dapat membantu pelajar memperbaiki kemampuan serta penguasaan dari segi penggunaan bahasa dengan baik. Sekiranya pelajar tidak menguasai kemahiran mendengar tersebut dengan baik, natijahnya mereka tidak dapat menumpukan sepenuh perhatian lantaran tidak memahami apa yang disampaikan oleh guru semasa pengajaran di dalam kelas. Kajian terhadap pelajar menunjukkan bahawa pelajar ini menggunakan 46% daripada masa mereka di sekolah untuk mendengar sahaja dan 60% daripada aktiviti pendengaran itu adalah untuk mendengar percakapan guru. Justeru kemahiran mendengar penting dalam proses pembelajaran.

Pada lazimnya, pendengaran meliputi pendengaran, pemahaman, perhatian yang mendalam, analisis serta penilaian mesej lisan dan tindakan ke atas apa yang telah didengar. Pendengaran juga melibatkan tindak balas secara intelektual dan emosional. Perlu ditegaskan mendengar secara aktif merupakan suatu kemahiran dan seperti kemahiran yang lain, latihan dan amalan adalah penting. Kita boleh mempelajarinya untuk membuatnya lebih baik dan berkesan. Tambahan pula, penambahbaikan boleh dilakukan sepanjang hayat kita. Jadi, hal ini membuktikan, mendengar adalah kemahiran yang banyak memberi manfaat sekiranya kita berusaha untuk menjadi pendengar aktif. Kita boleh memperbaiki produktiviti serta keupayaan kita untuk mempengaruhi, memujuk dan berbincang. Tambahan pula konflik dan salah faham mungkin dapat kita hindari sekiranya kemahiran mendengar dikuasai. Hal ini sangatlah penting untuk cemerlang di tempat kita bekerja. Kesimpulannya, kemahiran mendengar ini merupakan sebahagian daripada proses komunikasi antara manusia. Kita juga tahu bahawa mendengar adalah suatu kemahiran yang asas dan utama dalam proses pembelajaran. Namun demikian, aktiviti ini sering diabaikan dan tidak diberikan perhatian yang serius oleh kebanyakan orang. Natijahnya banyak kepincangan dalam komunikasi berlaku kesan daripada ketidakhadiran mendengar.

\* Penulis adalah Profesor Madya di Sekolah Pendidikan dan Pembangunan Sosial, Universiti Malaysia Sabah