

TEKNIK BERTANYA/ MENDENGARKAN (DALAM MEMFASILITASI)





TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN

▶ 62



BAB 3

Teknik Bertanya/ Mendengarkan (Dalam Memfasilitasi)

Banyak orang berpikir bahwa yang paling diperlukan fasilitator adalah keterampilan berbicara di depan orang banyak. Memang benar, fasilitator sering berbicara di depan banyak orang. Misalnya, dengan memberi pengantar atau mengajukan pertanyaan. Namun, keterampilan terpenting yang perlu dimiliki sebenarnya adalah keterampilan mendengarkan.

Seorang fasilitator yang baik, selain mampu mendengarkan dengan cara yang tepat, juga mampu mengembangkan proses agar peserta dapat saling mendengarkan. Tidak jarang, kita lebih suka bicara daripada mendengarkan orang lain. Karena itu kita perlu latihan meningkatkan kemampuan mendengarkan orang lain secara baik.

Apakah trik-triks yang Anda punya untuk bisa melakukan itu? Bab ini akan memaparkan sejumlah teknik dan trik mengajukan pertanyaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan menangkap (mendengarkan) apa yang disampaikan oleh pembicara.



BAB 3



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN

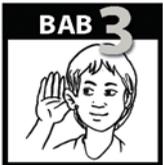
▶ 63

MENGENALI GAYA KOMUNIKASI PESERTA

Mengamati peserta merupakan hal penting yang harus dilakukan seorang fasilitator. Fasilitator menganggap keberagaman peserta sebagai situasi yang perlu dihadapi, bukan sebagai masalah. Setiap peserta memiliki karakteristik dan gaya komunikasi personal yang berbeda, misalnya:

- Bicara panjang lebar dan berputar-putar;
- Bicara sedikit dan lebih banyak menjadi pendengar;
- Hanya bicara bila ditanya;
- Disertai humor (suka melucu);
- Meledak-ledak (penuh semangat, bersuara keras);
- Bersuara pelan;
- Malu berbicara di depan publik (demam panggung);
- Pintar (banyak teori);
- Komentator (suka 'nyeletuk');
- Suka mengejek;
- Praktis (tidak suka teori);
- Negatif (pesimis);
- Optimis.

Fasilitator tidak boleh mengkritik karakteristik dan gaya komunikasi individual, melainkan mendorong sikap positif terhadap perbedaan tersebut. Beberapa karakter yang kurang mendukung - seperti suka mengejek pendapat peserta lain, berkomentar jelek, dan menentang terus (negatif), tentunya perlu diatasi agar menjadi lebih



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN



positif. Apabila diskusi berjalan baik, cobalah untuk pergi ke luar lingkaran peserta, dan perhatikan (observasi) dari bangku belakang, bagaimana proses diskusi antar peserta berlangsung. Akan ada banyak hal yang Anda bisa lihat apabila mata Anda jeli tentang bagaimana komunikasi kelompok dan komunikasi interpersonal terjadi di dalam forum.

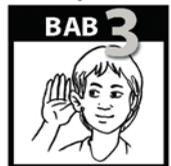
MENDENGAR DAN "MENDENGARKAN"

Apakah bedanya mendengar dan "mendengarkan"? Apakah bedanya menggambar dan "menggambarkan"? Mendengar yang pertama adalah memasukkan suara ke telinga, sedangkan mendengar yang kedua (mendengarkan) adalah mengolah suara yang masuk ke telinga menjadi lebih bermakna. Menggambar yang pertama adalah kerja teknis tangan kita dengan pensil atau alat tulis di atas kertas, sedangkan menggambar yang kedua adalah menggambarkan bentuk yang lebih bermakna.

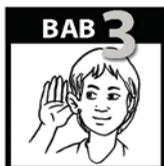
Untuk mendengar secara lebih bermakna, kita dibantu sejumlah pertanyaan. Pertanyaan itu membuat kita lebih mengerti makna dari pernyataan atau ucapan dari si pembicara. Ketika si pembicara mengatakan "Saya setuju bahwa..." Maka kita ajukan pertanyaan: "Apa yang Anda setuju tadi...? Sehingga kita menjadi pendengar yang lebih baik, atau juga mendorong orang lain untuk mendengar secara lebih baik.

Apabila terdapat peserta yang berbicara berputar-putar dan nampak tidak yakin apakah penjelasannya ditangkap oleh audiens sehingga dia mengulang-ulang dan menjadi bingung sendiri, trik paraphrasing diperlukan untuk membantu si pembicara memperjelas GAGASAN POKOK yang ingin disampaikannya. Itu juga berarti kita mendengarkan si pembicara secara lebih baik dan membantu audiens untuk mendengarkan secara lebih baik.

Untuk peserta atau pembicara yang 'pelit' bicara, atau peserta yang kesulitan menyampaikan gagasannya secara lengkap, trik "drawing people out" diperlukan. Trik ini dimaksudkan untuk meminta pembicara menjelaskan lagi pernyataannya dan atau mengklarifikasi, serta merumuskan kembali gagasan pokoknya.



Triks "mirroring" serupa tapi tidak sama dengan paraphrasing, karena menyampaikan kembali pembicaraan peserta tetapi dengan mengutip kembali kalimatnya secara lengkap. Jadi, fasilitator tidak menggunakan kalimatnya sendiri melainkan kalimat si peserta (si pembicara) seperti apa adanya.



TRIK-TRIK MENDENGARKAN

Berikut adalah 11 macam teknik mendengarkan yang sebaiknya dimiliki fasilitator⁶.

Triks-1: Membahasakan Kembali (*Paraphrasing*)

- Membahasakan kembali merupakan teknik yang paling penting untuk dipelajari. Teknik ini merupakan dasar dari teknik lainnya.
- Teknik ini bersifat menenangkan, membuat peserta paham bahwa ucapannya dimengerti orang lain.
- Terutama digunakan untuk menanggapi jawaban yang berbelit dan membingungkan.

⁶Tulisan Budhi Skepho, untuk pelatihan para FI.



Bagaimana caranya?

Gunakan kalimat sendiri untuk membahasakan kembali jawaban warga.

- Kalau jawabannya pendek, bahasakan kembali secara pendek pula. Ika panjang, bahasakan kembali dengan meringkasnya.
- Awali dengan kalimat seperti, "Tadi Ibu mengatakan,.."
- Sesudahnya, perhatikan reaksi orang itu. Sertai dengan kata, misalnya, "Apa itu yang Ibu maksud"

Triks-2: Menarik Keluar (*Drawing people out*)

- Karena jawaban warga kurang lengkap, fasilitator perlu menarik keluar gagasan yang belum dikatakan.

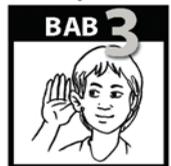
- Gunakan teknik ini bila warga mengalami kesulitan menjelaskan gagasan.

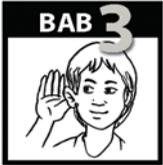
Bagaimana caranya?

- Dahului dengan teknik membahasakan kembali. "Tadi bapak mengatakan
- Lanjutkan dengan pertanyaan terbuka, seperti, "Bisa lebih diperjelas?"
- Ada juga cara lain. Setelah peserta selesai bicara sambut dengan kata sambung seperti, "Karena..." atau "Jadi,..."

Triks-3: Memantulkan (*Mirroring*)

- Fasilitator berfungsi sebagai dinding, yang memantulkan kata-kata warga. Tujuannya, meyakinkan warga bahwa fasilitator mendengarkan ucapannya.
- Biasanya digunakan bila fasilitator ingin menegaskan bahwa ia tidak memihak.
- Teknik ini berguna mempercepat diskusi yang lamban. Sesuai untuk memfasilitasi proses curah pendapat.





Bagaimana caranya?

- Kalau warga mengatakan satu kalimat, pantulkan kata demi kata setepat tepatnya. Tidak kurang, tidak lebih. Jika lebih dari satu kalimat, pantulkan kata kata yang penting.
- Gunakan kata kata warga, bukan kata kata fasilitator.
- Kalau dia berkata dengan menggebu gebu, pantulkan dengan nada bicara tenang.
- Tujuan utamanya adalah membangun kepercayaan peserta.

Triks-4: Mengumpulkan Gagasan (*Gathering Ideas*)

- Adalah teknik mendaftar gagasan secara cepat. Hanya untuk mengumpulkan, dan bukan hendak mendiskusikannya.
- Kumpulkan gagasan dengan memadukan teknik membahasakan kembali. Agar lebih cepat, gunakan terutama teknik memantulkan. Dengan memantulkan ucapan, warga merasa didengarkan dan mereka akan ikut menyampaikan gagasan secara singkat. Biasanya dalam 3 sampai 5 kata. Jadi, kita lebih mudah menuliskannya di papan tulis.

Bagaimana caranya?

- Awali dengan penjelasan tugas secara singkat. Lakukan curah pendapat. Kumpulkan gagasan sebanyak banyaknya.
- Tuliskan gagasan para peserta, apapun yang mereka katakan, dengan memakai teknik memantulkan atau teknik membahasakan kembali.
- Jika para peserta telah merasa cukup, sudahi proses ini. Berikan penghargaan terhadap semua pandangan peserta.



BAB 3



TEKNIK BERTANYA/ MENDENGARKAN



Triks-5: Mengurutkan (*Stacking*)

- Adalah semacam teknik menyusun antrian bicara, ketika beberapa orang bermaksud berbicara pada waktu bersamaan.
- Dengan teknik ini, setiap orang akan mendengarkan tanpa gangguan dari orang yang berebut kesempatan bicara.
- Karena setiap orang tahu gilirannya, tugas fasilitator menjadi lebih ringan.

Bagaimana caranya?

- Fasilitator meminta mereka yang hendak bicara untuk mengacungkan tangan.
- Fasilitator mengurutkan giliran yang akan bicara.
- Fasilitator mempersilakan peserta untuk bicara ketika tiba gilirannya.
- Sesudah peserta terakhir selesai bicara, fasilitator memeriksa jika ada peserta lain yang hendak bicara. Jika ada, fasilitator kembali melakukan teknik mengurutkan.

Triks-6: Mengembalikan ke Jalurnya (*Tracking*)

- Bayangkan bila ada lima orang yang ingin membicarakan berbagai akibat dari penumpukan sampah. Empat orang ingin menghitung biaya pengadaan kereta pengangkut sampah. Tiga orang tertarik membahas pemanfaatan sampah menjadi pupuk organik
- Biasanya orang menganggap bahwa apa yang ia anggap penting seharusnya terpilih menjadi topik diskusi. Pada keadaan ini, fasilitator bertugas mengembalikan diskusi ke jalurnya.
- Teknik ini akan menenangkan orang yang bingung karena gagasannya tidak mendapatkan sambutan dari orang lain.

Bagaimana caranya?

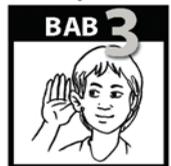
- Mengajak warga untuk kembali pada tema awal.
- Menyebutkan gagasan yang muncul dalam diskusi
- Tanyakan pada kelompok untuk memeriksa ketepatannya.

Berikut adalah contohnya: "Baiklah, nampaknya ada tiga pembahasan yang sedang berlangsung saat ini. Pembahasan pertama menyangkut akibat akibat penumpukan sampah. Yang kedua mengenai peralatan dan kebutuhan biaya. Yang ketiga membahas tentang Pemanfaatan sampah. Benarkah demikian?"

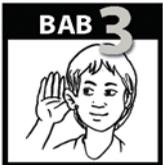
Biasanya teknik ini membuat orang lebih memahami situasi diskusi. Jika ada yang mencoba menjelaskan bahwa saran dia penting, tunjukkan perhatian. Namun, jangan bersikap pilih kasih. Tanyakan juga pendapat orang yang lain.

Triks-7: Menguatkan (*Encouraging*)

- Adalah teknik mengajak orang ikut terlibat dalam diskusi, tanpa membuat mereka tersiksa karena terpaksa menjadi pusat perhatian.
- Dalam diskusi biasanya ada peserta yang hanya duduk dan diam. Diam bukan berarti malas atau tidak mau tahu. Mereka merasa kurang terlibat. Dengan sedikit dorongan, temukan sesuatu yang menarik perhatian mereka.
- Teknik menguatkan terutama membantu selama tahap awal diskusi, pada saat para peserta masih menyesuaikan diri. Bagi



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN



**TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN**

peserta yang lebih terlibat, mereka tidak membutuhkan begitu banyak penguatan untuk berpartisipasi.

Bagaimana caranya?

- "Siapa lagi yang ingin menyumbangkan gagasan?"
- "Sudah ada beberapa pendapat dari perempuan, sekarang mari kita dengar pendapat dari laki laki."
- "Kita sudah mendengar pendapat Ibu Tini tentang prinsip prinsip umum memilih kepala desa. Adakah yang dapat memberikan contoh tentang pelaksanaan prinsip tersebut?"
- "Apakah masalah ini dirasakan oleh semua yang hadir di sini?"
- "Mari kita dengar pendapat dari teman teman yang sementara ini belum berbicara"

Triks-8: Menyeimbangkan (*Balancing*)

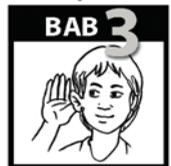
- Pendapat paling kuat dalam suatu diskusi seringkali datang dari orang yang mengusulkan topik diskusi. Mungkin ada sebagian peserta yang mempunyai pendapat lain, tapi belum mau bicara.
- Teknik menyeimbangkan membantah anggapan umum bahwa "diam berarti setuju". Teknik menyeimbangkan gunanya untuk membantu orang yang tidak bicara karena merasa pendapatnya pasti tidak disetujui banyak orang.
- Dengan teknik menyeimbangkan, fasilitator sebenarnya menunjukkan bahwa dalam diskusi orang boleh menyatakan pendapat apapun.

Bagaimana caranya?

- "Baiklah, sekarang kita mengetahui pendirian dari tiga orang. Adakah yang lain atau memiliki pendirian berbeda?"
- "Ada yang punya pandangan lain?"
- "Apakah kita semua setuju dengan ini?"

Triks-9: Membuka Ruang (*Making Space*)

- Teknik membuka ruang adalah teknik membuka kesempatan kepada peserta yang pendiam untuk terlibat dalam diskusi.
- Dalam setiap diskusi selalu ada yang bicara terus, ada yang jarang bicara. Pada saat diskusi berlangsung cepat, orang pendiam dan yang berpikir lambat mungkin mengalami kesulitan untuk menyesuaikan diri.
- Ada orang yang tidak mau berperan banyak, karena tidak ingin dianggap ingin menang sendiri. Ada pula yang ikut dalam diskusi sambil meraba raba apakah ia dapat diterima atau tidak. Banyak juga yang enggan bicara karena menganggap dirinya bodoh. Maka, fasilitator perlu membuka ruang partisipasi.



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN

Bagaimana caranya?

- Amati peserta diskusi yang pendiam. Perhatikan gerak tubuh atau mimik mukanya, apakah menunjukkan bahwa mereka ada hasrat untuk bicara?
- Persilakan mereka untuk bicara: "Apakah ada yang hendak Ibu kemukakan?" "Apakah Bapak ingin menambahkan sesuatu?" "Kelihatannya anda mau mengatakan sesuatu?"
- Jika mereka mundur, perlakukan mereka dengan ramah dan segeralah beralih. Tak seorang pun suka dipermainkan. Setiap orang berhak untuk memilih kapan ia berpartisipasi.
- Jika si pendiam tampaknya ingin bicara, jika perlu, tahan orang lain untuk bicara.

Triks-10: Diam Sejenak (*Intentional Silence*)

- Adalah berhenti bicara selama beberapa detik. Menunggu sejenak agar si pembicara menemukan apa yang ingin ia katakan.
- Banyak orang membutuhkan keadaan tenang untuk mengenali pemikiran atau perasaannya. Kadang kadang berhenti bicara beberapa detik sebelum mengatakan sesuatu yang mungkin berisiko. Ada pula yang diam sejenak untuk menyusun pikirannya.
- Gunakan teknik ini jika peserta diskusi terialu mudah berbicara. Teknik ini akan mengajak mereka untuk berpikir lebih mendalam.

Bagaimana caranya?

- Hening selama lima detik tampaknya begitu lama. Banyak orang tak sabar dengan "keheningan" tersebut. Jika fasilitator mampu melakukannya, orang lain pun akan mampu.
- Tetaplah tenang. Pelihara kontak mata pada pembicara.
- Jangan berkata apapun. Bahkan tidak juga berdehem atau batuk batuk kecil atau menggaruk dan menggeleng gelengkan kepala. Tetaplah tenang dan berikan perhatian.
- Jika perlu, angkat tangan untuk memberi isyarat kepada orang orang agar tidak memecahkan keheningan.



Triks-11: Menemukan Kesamaan Pemikiran Dasar

- Teknik menemukan kesamaan pemikiran dasar terutama berguna ketika peserta diskusi terbelah oleh perbedaan pendapat. Teknik ini dapat memperjelas letak persamaan dan pertentangan pendapat yang terjadi dalam, diskusi.
- Teknik ini dapat membangkitkan harapan. Membuat warga tersadar bahwa meski saling bertentangan, mereka memiliki kesamaan tujuan. Untuk hal yang dasar mereka memiliki banyak kesamaan.

Bagaimana caranya?

- Katakan bahwa kita akan merangkum hal hal yang menjadi perbedaan dan persamaan di dalam. kelompok diskusi.
- Ringkaskan perbedaan perbedaan.
- Catat aspek aspek dasar yang sama
- Periksa catatan tersebut bersama peserta.



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN

LEMBAR PRAKTEK

Lakukan langkah-langkah berikut ini untuk mempraktekan teknik-teknik bertanya dalam pelaksanaan pertemuan kelompok dan kemudian mengevaluasinya.

1. Tabel berikut ini adalah rangkuman dan contoh-contoh cara mengajukan pertanyaan. Cobalah untuk merumuskan kalimat-kalimat baru yang cocok untuk setiap teknik ini.

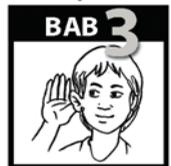
No.	NAMA TEKNIK	UNTUK APA	CONTOH KALIMAT	KALIMAT ANDA
1.	<i>Para phrasing.</i> Fasilitator menggunakan kalimatnya sendiri untuk mengulang kalimat peserta	Minta klarifikasi Minta penjelasan pokok gagasan	"Anda tadi mengatakan bahwa ... apakah saya benar?" "Kalau saya tidak salah tangkap, Anda tadi mengusulkan ..."	
2.	<i>Drawing people out.</i> Fasilitator mengulang kalimat peserta dan meminta penjelasan lebih lanjut	Pengembangan/pendalaman gagasan	"Anda tadi mengatakan bahwa ..., bisa memberi contoh kongkrit?" "Apa maksud Anda mengenai ..."	
3.	<i>Mirroring.</i> Fasilitator mengulang kalimat penting peserta persis seperti yang diucapkannya	Efek netralitas Efek membangun saling percaya	Anda tadi mengatakan: "....." Anda tadi mengusulkan: "....."	
4.	<i>Gathering ideas.</i> Fasilitator meminta semua peserta menyampaikan gagasan tanpa didiskusikan, hanya klarifikasi (paraphrasing) dan memberi penekanan penting (mirroring)	Peserta merasa terlibat semua	"Sekarang, saya harap semua peserta menyampaikan gagasan sebanyak mungkin tentang .." "Sekarang kita daftar dulu usulan Anda sekalian..."	
5.	<i>Stacking.</i> Fasilitator mengatur pergiliran peserta berbicara agar setiap orang mengetahui kapan bisa mengambil kesempatan bicara dan kapan harus mendengarkan	Peserta merasa nyaman Peserta menghargai aturan bicara	"Pembicaraan kita akan dibagi dalam termin, silakan 3 orang berbicara pada termin pertama..." "X berbicara pertama, Z yang kedua, dan Y berikutnya ..."	



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN

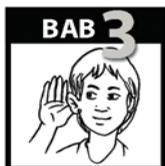
▶ 76

No.	NAMA TEKNIK	UNTUK APA	CONTOH KALIMAT	KALIMAT ANDA
6.	<i>Tracking.</i> Fasilitator menjaga alur atau arah pembicaraan atau gagasan yang berkembang dengan banyak dimensi (ada yang menyampaikan fakta, ada yang pengalaman, ada yang ide-ide)	Peserta tidak fokus pada gagasan sendiri Peserta melihat semua dimensi secara seimbang	"Sebelum pembicara baru, saya akan rumuskan dulu pokok-pokok penting diskusi tadi..." "Saya kira ada 4 hal penting yang muncul dalam diskusi..."	
7.	<i>Encouraging.</i> Fasilitator melakukan beberapa cara untuk membuat peserta mengawali keterlibatannya (berbicara, menanggapi, merespon)	Peserta yang diam saja, mulai ambil bagian Peserta yang dominan, dibatasi	"Ada yang punya gagasan mengenai hal ini?" "Bu Y punya gagasan lain?" "Bagaimana pendapat Pak X?" "Ada yang mau bertanya?"	
8.	<i>Balancing.</i> Fasilitator meminta peserta untuk menyampaikan sudut pandang lainnya	Peserta melihat berbagai sudut pandang	"Apakah ada cara lain untuk memahami sengketa ini..." "Ada 3 pandangan yang muncul tentang... ada yang lain?"	
9.	<i>Making space.</i> Fasilitator menyampaikan kalimat dorongan (tapi tidak memaksa) kepada m peserta yang dia	Peserta merasa nyaman untuk berpartisipasi	"Anda mau bicara Bu?" "Pak X mau usulkan sesuatu?"	
10.	<i>Intentional silence.</i> Fasilitator membuat ekspresi utk menunjukkan sedang berfikir dulu	Peserta mau memikirkan lagi	"Hmmm... tunggu sebentar..." "Sebelum kita renungkan dulu..."	



2. Kumpulkan sebanyak mungkin kalimat-kalimat bertanya yang Anda lakukan saat memfasilitasi, kemudian periksalah ketepatan Anda menggunakan kalimat bertanya itu. Sama seperti praktek fasilitasi pada Bab-1 dan 2, akan lebih baik apabila saat Anda memfasilitasi direkam dengan menggunakan handycam sehingga bisa Anda lihat kembali.

KALIMAT BERTANYA YANG SAYA GUNAKAN SAAT MEMFASILITASI	UNTUK APA SAYA GUNAKAN	NAMA TEKNIKNYA



TEKNIK
BERTANYA/
MENDENGARKAN

CATATAN dari Desa Saya

Catatlah perkembangan partisipasi setiap peserta belajar di kelompok dampingan Anda, dalam format tabel di halaman ini. Berilah tanda (*) untuk peserta yang semula pasif, dan tanda (**) untuk peserta yang semula mendominasi.

Profil partisipasi kelompok belajar di desa saya selama 1 tahun

Nama Kelompok	Nama peserta	Skor partisipasi (1 sampai 10) ⁷ dari bulan Januari-Desember tahun....												Catatan	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	Dst.														

Jenis partisipasi	Jelaskan contoh-contohnya
Menerima informasi	
Memberi/bertukar informasi	
Berupaya mencari informasi sendiri dengan dibantu	
Bisa mencari informasi sendiri tanpa dibantu	
Lain-lain	

lompok belajar saya

Catatan lain-lain

.....

.....

.....

⁷ Kembangkan kriteria penilaian partisipasi tersebut, catat di bawah tabel. Jenis partisipasi di tabel bawah bisa juga digunakan sebagai kriteria penilaian, tapi Anda bisa mengembangkan kriteria sendiri.

