



# **TEKNIK MENANGANI SITUASI SULIT SAAT MEMFASILITASI**





TEKNIK  
MENANGANI  
SITUASI SULIT

► 82



## BAB 4

# Teknik Menangani Situasi Sulit Saat Memfasilitasi

**B**ayangkan situasi sulit apa yang bisa dihadapi seorang fasilitator infomobilisasi saat mengelola kegiatan kelompok atau pertemuan masyarakat?

Mulai terjadi salah paham. Warga mulai jemu, tegang, bingung dan jengkel. Orang yang kesal sukar berpikir jernih. Perhatian mereka menurun. Sebagian peserta diskusi merasa terpaksa memimpin pembicaraan tanpa mereka tahu pemecahannya. Ada

yang tidak sabar ingin cepat pulang. Ada pula yang jengkel tapi berusaha untuk tetap tenang.

Fasilitator perlu memahami, situasi pelik lah yang membuat orang bertindak begitu. Karena semua orang sebenarnya ingin bekerjasama. Bukan orangnya yang salah. Jadi, tangani lah keadaan sulitnya, bukan orangnya.

Dalam situasi sulit, tetaplah bersikap tenang dan cobalah untuk mengatasinya. Sikap tidak tenang membuat fasilitator melakukan kekeliruan, sehingga membuat keadaan semakin sulit.



**BAB 4**  
TEKNIK  
MENANGANI  
SITUASI SULIT

▶ 83



ITU SIH  
BEGITU - BEGITU SAJA  
TIDAK ADA YANG BARU... !!



SEMUA INI TIDAK ADA  
YANG COCOK BUAT KU !!



AH TEORI... !!!  
COBA PRAKTEKNYA  
BAGAIMANA ??

## MEMPERHATIKAN KARAKTERISTIK PESERTA

Seorang fasilitator dituntut untuk mengenali karakter peserta belajar, dan mempersiapkan diri untuk mengembangkan sikap positif peserta terhadap proses dan kegiatan belajar. Gambaran berikut ini mewakili sejumlah karakteristik peserta belajar yang paling sering kita temukan di masyarakat<sup>8</sup>.

- Ada orang yang merasa tidak mendapat pengetahuan atau hal yang baru dari kegiatan ini.
- Ada juga orang yang pesimis, menganggap materi pelatihan tidak akan banyak manfaatnya bagi kehidupannya sehari-hari.
- Ada orang yang berpikiran empiris, tidak gampang percaya, dan menuntut bukti yang nyata dan bukan sekedar teori.
- Ada orang yang antusias, dan merasa bahwa materi yang diikutinya memberikan masukan yang sangat bermanfaat bagi dirinya.
- Ada orang yang selalu to the point, ingin diberitahu apa yang mesti ia lakukan dan tidak suka banyak teori.
- Juga ada orang yang menuntut untuk dihargai terutama dalam hal pengambilan keputusan yang menyangkut diri dan kehidupannya, dan cenderung merasa tersinggung jika caranya dianggap salah.

Seorang FI harus bersikap positif terhadap beragam karakter peserta atau masyarakat dan menanganinya dengan sabar. Seringkali orang yang antusias belajar, justru tidak tahu bagaimana menerapkan pembelajaran ini dalam kehidupan dia. Sehingga FI harus menangani

<sup>8</sup> Sumber: "17 Courses on Leadership Training" dalam buku "Pendidikan Orang Dewasa", A.G. Lunandi, Gramedia, 1993.





JADI SEHARUSNYA BAGAIMANA  
ANDA KAN AHLINYA...



HEBAT... SEKALI !!!  
PASTI BERMANFAAT BAGI KITA



SELAMA INI KAN SUDAH BAIK  
MENGAPA HARUS  
MENGUBAHNYA ?

peserta seperti ini untuk mengkaitkan hasil belajarnya dengan peningkatan kualitas hidupnya. Sementara itu, peserta yang merasa 'pintar' dan tidak memperoleh manfaat dari pembelajaran, bisa saja berbalik menjadi peserta yang mendukung kelompok apabila FI berhasil melakukan pendekatan personal dengannya.

## MENANGANI SITUASI SULIT YANG KERAP DIHADAPI<sup>9</sup>

Adanya berbagai karakteristik peserta, dapat menimbulkan dinamika kelompok yang menarik apabila fasilitator dapat mengelolanya dengan baik. Peserta yang sangat bersemangat, dapat menularkan 'energinya' kepada peserta yang pasif atau 'malu-malu'. Kalau tidak ada peserta yang pendiam, semuanya suka bicara, apa yang akan terjadi? Keberagaman sebaiknya disikapi secara positif agar berpengaruh baik terhadap situasi belajar. Jangan sampai sebaliknya, kelompok kita berantakan karena adanya peserta dominan atau selalu kontra terhadap peserta lainnya.

Berikut ini adalah beberapa situasi sulit yang sering dihadapi seorang fasilitator.

### Menangani Peserta yang Selalu Bicara

Ketika ada seseorang terlalu aktif, orang orang lainnya menjadi kurang berpartisipasi. Seringkali fasilitator mencoba untuk

<sup>9</sup> Bahan bacaan untuk pelatihan para FI.



mengendalikan orang tersebut: "Maaf Pak Bobon, beri kesempatan kepada orang lain untuk bicara."

Namun, sebaiknya upaya upaya fasilitator difokuskan untuk mendorong orang-orang yang pasif untuk lebih berpartisipasi. Mencoba untuk mengendalikan orang yang terlalu aktif mengakibatkan peserta yang lain kehilangan perhatian.

### **Menangani Peserta yang Mulai Jemu**

Peserta mulai menjadi tidak fokus karena kelelahan, materi diskusi memang berat, atau kurang menarik. Dalam keadaan ini, fasilitator sebaiknya tidak memaksakan peserta. Misalnya, "Ayo, kita kembali konsentrasi kepada diskusi kita." Fasilitator sebaiknya mengajak peserta untuk beristirahat sejenak. Setelah beristirahat, peserta akan dapat lebih segar berdiskusi kembali.

### **Menangani Situasi Rendahnya Partisipasi Seluruh Peserta**

Fasilitator keliru jika beranggapan bahwa partisipasi peserta rendah karena mereka sedang berkonsentrasi memperhatikan. Kemudian fasilitator tidak melakukan apapun untuk mendorong peserta lebih berpartisipasi. Mengubah metode diskusi ke dalam bentuk lain merupakan salah satu cara meningkatkan kembali partisipasi peserta. Misalnya dengan melakukan metode curah pendapat atau diskusi kelompok kecil.

### **Menangani "Debat Kusir" antara Dua Peserta**

Kadang kadang seseorang menyerang gagasan orang lain untuk menjelaskan gagasannya sendiri. Banyak waktu akan terbuang jika fasilitator mencoba menyelesaikan konflik antara keduanya. Libatkan peserta lain. Jadikan masalah tersebut menjadi masalah bersama. Misalnya dengan melontarkan pertanyaan: "Siapa lagi yang mempunyai pendapat terhadap masalah ini?"





Ingat: Sebaiknya tidak mencurahkan perhatian terhadap sedikit orang yang terlalu dominan. Beri perhatian lebih justru pada kelompok peserta yang pasif.

### Menangani Peserta yang Diam Saja

"Ibu Indrawati tidak bicara banyak hari ini. Apakah ada pendapat yang ingin Ibu sampaikan?"

Cara ini mungkin bisa membantu jika peserta tersebut menunjukkan mimik hendak berbicara tetapi ragu ragu. Namun jika dilakukan terlalu sering, dapat membuat orang tersebut merasa menjadi sorotan sehingga menarik diri sepenuhnya. Fasilitator dapat menggunakan metode diskusi kelompok kecil untuk lebih memberi kesempatan peserta yang malu untuk berbicara.



**TEKNIK  
MENANGANI  
SITUASI SULIT**

### Menangani Peserta yang Berbisik bisik dan Bersenda Gurau

Fasilitator umumnya tidak mengindahkan perilaku ini dengan harapan akan berhenti dengan sendirinya. Kadangkala memang berhasil, tapi seringkali malah membuat suasana semakin parah. Dalam keadaan begini, sambil bercanda, mintalah peserta untuk berlaku sewajarnya. Jika masih berlanjut, pasti ada yang salah dengan situasi belajar.

*Pikirkanlah:*

- Apakah topik yang dibahas memang kering dan membosankan?
- Apakah peserta membutuhkan istirahat?
- Atau mungkin peserta membutuhkan diskusi dalam kelompok kecil?



### Menangani Keterlambatan Para Peserta

Mulailah sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Menunggu berarti menyetujui keterlambatan. Jika terpaksa, bukalah terlebih dulu diskusi. Kemudian minta kesepakatan peserta untuk menunda diskusi dan lama waktunya.

"Nampaknya belum semua orang datang. Apakah kita akan melanjutkan atau menunda beberapa menit hingga peserta lainnya datang? Jika kita akan menunggu, berapa menit waktu yang akan kita berikan?"

### Menangani Peserta yang Mengulang Ulang Pembicaraan

Biasanya orang mengulang-ulang pembicaraan karena merasa pendapatnya tidak didengarkan. Ringkas sudut pandang orang tersebut hingga dia merasa dipahami. Tampilkan pandangan yang berbeda dari peserta lainnya dengan pandangan orang yang bersangkutan.

### Menangani Peserta yang Meributkan Urusan "Remeh"

Jika ada peserta yang meributkan urusan "remeh", menasehati peserta yang "buang buang waktu" itu bukanlah jalan yang terbaik. Ajaklah kelompok untuk kembali ke pokok permasalahan.

### Menangani Peserta yang Segan Terbuka karena Ada Petinggi

Fasilitator bertugas membantu warga agar dapat mengemukakan pikiran dengan leluasa. Orang sering tidak bicara yang sebenarnya karena orang yang disegani (pemuka desa, pejabat pemerintah) ada di ruang diskusi. Atau mereka segan menanggapi pendapat para petinggi.



Berbicara terus terang berbeda dengan berbicara kasar. Mengatakan hal yang sesungguhnya memang memerlukan keberanian. Fasilitator bisa menanyakan pada para peserta tentang hal-hal yang akan mereka katakan jika petinggi tidak berada di dalam ruangan. Tanggapan peserta akan bermacam macam. Ada yang membela diri. Ada yang merasa tersadarkan.

*Pertimbangkan cara-cara ini:*

- Berikan giliran pertama bicara kepada petinggi tersebut.
- Gunakan metode diskusi kelompok kecil.
- Persilakan peserta untuk menuliskan pikiran mereka masing masing.
- Kemudian minta mereka membacakannya.
- Sediakan waktu untuk membahas pendapat dari petinggi.

### **Menangani Gangguan dari Luar**

Setelah harga BBM naik, orang orang merasa perlu mengungkapkan kegelisahan mereka, tentang beratnya beban biaya sehari hari. Setelah hujan lebat warga merasa perlu untuk membicarakan tanggul yang bobol dan banjir yang merendam kebun.

Banyak kejadian yang dapat mengganggu konsentrasi kelompok. Apa yang sebaiknya dilakukan? Banyak Fasilitator memutuskan untuk mengabaikan "gangguan" tersebut. Sebaiknya luangkan waktu untuk membicarakan hal itu. Sesudah puas membicarakannya, warga akan kembali ke topik diskusi.



**TEKNIK  
MENANGANI  
SITUASI SULIT**

▶ **89**

## **TEORI TOPI BERFIKIR FASILITATOR**

Teori tentang cara berfikir yang dikembangkan oleh Edward De Bono<sup>10</sup>, bisa kita gunakan untuk mengatasi situasi sulit. Ada enam 'topi berfikir' yang bisa digunakan seorang fasilitator saat melaksanakan proses pembelajaran. Semua cara berfikir ini perlu digunakan secara kombinasi secara tepat. Apalagi peserta mulai

<sup>10</sup>. "Six Thinking Hats", Edward The Bono, Little, Brown and Company, USA, edisi revisi 1999.

jemu, gunakan 'topi hijau' yang kreatif. Apabila peserta acuh tak acuh, gugah emosinya dengan 'topi merah'. Apabila sebagian besar peserta pasif, gunakan 'topi putih' untuk mengembangkan sharing pengalaman.



### Topi Putih

Topi putih berarti fasilitator bersikap netral dan objektif. Fasilitator bersikap terbuka untuk menerima pengetahuan dan pengalaman orang lain. Fasilitator mendorong peserta untuk memahami fakta dan kebenaran secara bijaksana. Fasilitator mendorong para peserta untuk saling belajar dan menyumbangkan pengetahuan dan pengalamannya ke dalam topi.



### Topi Merah

Topi merah berarti fasilitator menggunakan pendekatan 'emosi' untuk menggugah perasaan dan semangat peserta. Fasilitator menggunakan intuisi dan "prasangka" untuk memahami kesulitan atau hambatan yang dirasakan peserta dalam belajar, dengan tujuan meningkatkan keterlibatan peserta.



### Topi Hitam

Topi hitam berarti fasilitator bersikap "serius". Fasilitator tidak serta-merta menerima pendapat atau masukan dari orang lain melainkan bersikap 'menolak' terlebih dahulu, bersikap ragu-ragu atau hati-hati, kemudian mencari tahu (eksplorasi) lebih jauh. Dalam mensikapi suatu persoalan, fasilitator menggunakan topi hitam bukan untuk mencari argumentasi melainkan untuk memperhatikan atau "waspada" terhadap sesuatu hal yang dianggap negatif. Topi ini bisa berbahaya bila mendominasi atau terlalu sering digunakan.



### Topi Kuning

Topi kuning berarti fasilitator menggunakan cara berfikir positif dalam mengelola proses pembelajaran agar atmosfer dalam kegiatan pembelajaran juga berkembang positif. Fasilitator juga bersikap optimis dalam menghadapi sesuatu persoalan. Kalau topi hitam mengajak melihat sisi negatif, maka topi kuning mengajak melihat sisi positif. Fasilitator menggunakan cara rasional (intelektual) dan membangun kerangka pikir untuk mengembangkan suatu analisa



kritis. Topi kuning yang konstruktif cenderung membuat gagasan kongkrit agar bisa dilakukan sesuatu yang bermanfaat. Tapi, topi kuning yang kurang konstruktif cenderung mencari-cari peluang yang ada, bukan mengembangkan gagasan (seperti topi hijau). Juga cenderung mengarah pada gagasan besar atau 'mimpi'.



TOPI HIJAU

### Topi Hijau

Topi hijau berarti fasilitator menggunakan kreativitasnya untuk membangun suasana belajar (misal membuat trik-triks tertentu, permainan, humor, dan sebagainya). Fasilitator menghindari cara penilaian (judgement) dan lebih mendorong suatu usaha bertindak maju. Fasilitator suka mengembangkan alternatif pilihan. Fasilitator juga menggunakan cara-cara yang "provokatif" untuk mendorong orang lain berfikir dengan cara baru. Topi hijau juga menjadi simbol untuk orang yang mampu 'mendengarkan' dengan baik.



TOPI BIRU

### Topi Biru

Topi biru berarti fasilitator mengendalikan proses pembelajaran agar tetap pada 'rel'nya. Fasilitator juga selalu menjaga agar pembelajaran tetap fokus atau dikelola batas-batasnya. Fasilitator selalu mengacu pada rencana dan rancangan pembelajaran sebagai alat kontrol. Fasilitator mengembangkan proses perumusan pokok-pokok pembelajaran dan kesimpulan untuk menjaga fokus dan menarik benang merah pembelajaran.



**BAB 4**  
TEKNIK  
MENANGANI  
SITUASI SULIT

## LEMBAR PRAKTEK

Semakin sering menghadapi "situasi" sulit, akan semakin "jago" seorang FI. Jadi, janganlah beranggapan bahwa situasi sulit itu sebagai masalah, melainkan sebagai tantangan.

1. Cobalah untuk mengevaluasi cara Anda menangani situasi sulit dengan melakukan pengisian tabel berikut ini.

Situasi sulit	Cara menangani	Apa yang perlu diperbaiki ke depan

2. Meskipun teoritis, tetapi "Enam topi berfikir" Edward de Bono dapat dipergunakan untuk mengevaluasi teknik fasilitasi Anda. Anda dapat melihat hasil rekaman dengan handycam cara Anda memfasilitasi sebuah kegiatan kelompok, kemudian menggunakan tabel di bawah ini untuk mengevaluasi jenis topi yang Anda gunakan dalam menangani suatu situasi.



## CATATAN dari Desa Saya

Salah satu prinsip yang perlu dijunjung tinggi seorang fasilitator adalah "jangan menyalahkan peserta belajar, tetapi tangani kesulitan belajar yang terjadi." Ada hambatan belajar yang luar biasa untuk masyarakat pedesaan, apalagi bila menyangkut materi baru dan penggunaan media teknologi baru seperti komputer dan internet.

Cobalah untuk memahami kesulitan belajar yang dialami peserta belajar Anda dan galilah peluang-peluang untuk mengatasi hambatan tersebut.

Hambatan belajar anggota kelompok dampingan di desa saya

Nama Kelompok	Nama peserta	Apa Kesulitan Belajar yang Terjadi?	Mengapa Mengalami Kesulitan?	Bagaimana cara mengatasinya?
Dst.				

**Teknik dan tips menangani kesulitan belajar kelompok dampingan di desa saya**

.....

.....

.....

.....

**Catatan lain-lain**

.....

.....

.....

.....



### BAB 4

TEKNIK  
MENANGANI  
SITUASI SULIT

