

Beberapa Teknik Fasilitasi*

*Mengacu pada bahan bacaan yang disusun
Dani Wahyu Munggoro dan Budhita Kismadi
atas budi baik Bp. Yando Zakaria

Sasaran sesi ini :...

- ❑ Peserta mengetahui ciri-ciri fasilitator yang baik
- ❑ Peserta mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh fasilitator yang baik
- ❑ Peserta mengetahui beberapa tips dalam memfasilitasi kegiatan pelatihan
- ❑ Peserta dapat kapan dan bagaimana cara menggunakan beberapa teknik fasilitasi diskusi



Seorang fasilitator yang baik...

1. Menjaga kelompok tetap fokus pada tujuan & proses
2. Tetap obyektif
3. Membantu kelompok menentukan arah yang akan ditempuh dan mencapai tujuan mereka
4. Lebih banyak mendengarkan daripada berbicara
5. Dapat menyesuaikan dengan gaya belajar yang berbeda-beda
6. Sensitif terhadap gender dan budaya

Lanjutan ...

7. Mendorong semua orang berpartisipasi; setiap orang berpartisipasi dengan cara yang berlainan. Ada yang hanya berbicara dalam kelompok kecil, tetapi tetap berpartisipasi. Yang lain mungkin banyak bicara tetapi sedikit kontribusi.
8. Membantu kelompok mentaati waktu
9. Memberi semangat atau membuat kelompok rileks sesuai kebutuhan
10. Sewaktu-waktu menyimpulkan yang terjadi dalam pertemuan, & membantu kelompok mengaitkan satu sesi dengan sesi lainnya.

Dan juga...

1. Waspada terhadap tanda-tanda kebingungan peserta (saling bertanya pada orang di sebelahnya, wajah bingung atau frustrasi, sikap menolak, dsb).
2. Jangan melakukan pekerjaan kelompok. Biarkan kelompok bekerja sendiri.
3. Berkeliling dari kelompok ke kelompok; tetapi jangan menjadi bagian dari satu kelompok saja karena anda akan mempengaruhi kelompok itu.
4. Berikan waktu pada setiap kelompok memahami tugas yang diberikan dan konsep-konsep pendukungnya.

Lanjutan ...

5. Bahas kembali bagian-bagian lokakarya atau pertemuan yang membingungkan kalau ada peserta yang kelihatannya mengalami kesulitan.
6. Jangan menganggap diri anda seorang ahli. Ingatkan kelompok dan diri sendiri bahwa anda adalah fasilitator. Ingatkan MEREKA (dan juga diri anda) akan keahlian dan pengalaman yang MEREKA miliki. Caranya dengan melempar pertanyaan pada peserta lain, misalnya : “Pertanyaan bagus, Ida. Bagaimana menurut anda, Erna?”; “Pertanyaan yang bagus. Apa ada yang mau menanggapi?”

lanjutan ...

7. Sering-seringlah bertanya : “Apakah ada pertanyaan?”
8. Bersikap fleksibel dan gunakan penilaian anda sendiri tentang perhatian, energi dan pemahaman kelompok kemudian sesuaikan dengan waktu seperlunya. Perubahan tidak berarti rencana yang buruk, tetapi anda mendengar, menyimak dan menyesuaikan rencana dengan situasi.
9. Jangan lupa waktu istirahat 15-20 menit, paling sedikit dua kali pada pagi dan sore hari.



BEBERAPA TIPS

FASILITASI PELATIHAN

- ❑ Ciptakan Lingkungan yang Nyaman
- ❑ Icebreaker Ideas
- ❑ Involvement Tips
- ❑ Meeting Facilitation Tips
- ❑ Conflict Management Tips
- ❑ Mengakhiri Sesi
- ❑ Menghadapi Penolakan

Ciptakan Lingkungan yang Nyaman

- ❑ Tempelkan kutipan-kutipan yang berkaitan dengan tim di dinding
- ❑ Gunting gambar-gambar dengan tema tim dan tempelkan sekeliling ruangan
- ❑ Gunakan warna untuk membuat ruangan lebih hidup: flip chart, poster, kartu, dsb.
- ❑ Belajarlah membuat gambar dengan garis-garis sederhana dan gunakan alat bantu visual anda (flip charts dan slides).

Icebreaker Ideas*

- Minta masing-masing peserta dalam tim untuk menulis 4 pernyataan mengenai dirinya : 3 hal yang benar, dan 1 hal yang bohong. Secara bergiliran, peserta lainnya harus menebak mana yang merupakan kebohongan.
- Pada kartu metaplan, tuliskan pernyataan tentang tim (mis : tim yang baik tidak pernah berbeda pendapat). Bagikan kartu-kartu tersebut kepada peserta dan mereka harus saling bertukaran sampai mendapatkan kartu dengan pernyataan yang mereka setuju. Tukar kartu dilakukan tanpa bicara, dengan posisi ditutup.

Lanjutan ...

- Minta peserta mengidentifikasi satu hal mengenai dirinya yang tidak diketahui orang lain. Tuliskan pada kartu/post dan kumpulkan. Fasilitator membacakan tiap kartu dan peserta harus menebak siapa yang menulis kartu tersebut.
- Tiap peserta harus memilih beberapa orang yang dianggap berlainan dengan dirinya. Lalu, berusaha mencari 5 kesamaan antara dirinya dan orang-orang yang berlainan tersebut.
- Tiap peserta menyampaikan 3 aturan dalam hidupnya yang diikuti, lalu bersama-sama menentukan aturan main bagi seluruh kelompok.

Involvement Tips

- Gunakan bola untuk memancing partisipasi. Yang memegang bola berhak untuk bicara. Setelah selesai bicara, bola dilemparkan kepada orang lain.
- Minta agar peserta masing-masing menuliskan perasaannya tentang satu masalah pada kartu metaplan. Kumpulkan semua kartu, lalu bagikan secara acak. Peserta kemudian diminta membaca apa yang tertulis pada kartu yang mereka terima, serta mencoba menjelaskan kira-kira apa yang dimaksudkan oleh penulisnya.
- Gunakan permen untuk mengontrol peserta yang dominan. Setiap peserta mendapat 3-5 permen, yang masing-masing nilainya 1 menit waktu bicara. Jika peserta ingin bicara, harganya satu permen. Kalau permennya habis, peserta tidak boleh berbicara lagi.

Meeting Facilitation Tips

- ❑ Susun dan tempelkan agenda. Kalau diskusi mulai menjauh dari topik, gunakan agenda untuk mengarahkan diskusi lagi.
- ❑ Gunakan flip chart “Tempat Parkir” untuk merekam isu-isu yang tidak masuk dalam agenda. Pada akhir pertemuan, sepakati apakah isu-isu itu akan dibahas atau tidak.
- ❑ Jika ingin memimpin diskusi, berdirilah di bagian depan tengah ruangan. Jika ingin membiarkan kelompok yang memimpin diskusi, duduklah atau berdiri di salah satu sisi ruangan. Mengubah-ubah posisi memberi tanda pada kelompok dan membantu anda tetap memegang kontrol.
- ❑ Selama pertemuan berlangsung, catat poin-poin penting dan keputusan yang diambil pada flip chart / kertas plano.
- ❑ Dalam setiap pertemuan, tentukan norma atau aturan main.

Conflict Management Tips*

- Minta agar kelompok menentukan kriteria yang akan dipakai untuk mengambil keputusan. Kemudian, gunakan kriteria tersebut untuk menilai gagasan yang muncul.
- Tuliskan masing-masing posisi pada flip chart, dengan 2 flip chart untuk tiap gagasan (satu pro dan satu con). Minta agar peserta menempelkan ide mereka pada flip chart tanpa bersuara. Setiap ide tidak boleh lebih dari 5 kata panjangnya. Setiap orang tidak boleh menghabiskan waktu lebih dari satu menit menulis di flip chart.
- Kalau 2 (dua) orang tidak sepakat, mintalah agar mereka masing-masing merefleksikan posisi lawannya dengan menggunakan active listening atau mendengarkan dengan aktif. Pandu proses refleksi terus sampai mereka sepakat bahwa masing-masing memahami posisi lawannya.

Lanjutan ...

- Buatlah rangkuman isu-isu yang disepakati, dan konfirmasikan untuk menunjukkan kemajuan dan kemungkinan-kemungkinan yang ada.
- Jika kelihatannya ada kesepakatan, konfirmasikan dengan masing-masing anggota kelompok.
- Cari tanda-tanda perlawanan yang non verbal dan angkat secara terbuka.
- Kelompok dibagi 2. kelompok A adalah kelompok perilaku konflik yang negatif, dan kelompok B adalah kelompok perilaku konflik yang positif. Tugas kelompok adalah mengidentifikasi 5 sifat konflik yang positif dan 5 sifat konflik yang negatif. Kemudian kelompok harus memperlihatkan sifat-sifat mereka dan kelompok satunya harus menebak. Refleksikan dengan mengembangkan aturan main untuk situasi konflik dalam kelompok.

Tips Mengakhiri Sesi

- Minta tiap peserta untuk mengungkapkan apa yang dipelajarinya dalam sesi.
- Ajak kelompok untuk melihat lagi rencana tindakan-tindakan aksi dan konfirmasikan batas waktu yang ditetapkan.
- Buatlah game atau kuis bagi kelompok untuk menguji berapa pertanyaan tentang materi sesi yang bisa mereka jawab. Misalnya, kalau pertemuan atau sesi tujuannya adalah untuk “perkenalan”, suatu pertanyaan yang bisa ditanyakan adalah : “siapa dari kelompok ini yang pernah ditugaskan ke Papua?”
- Minta tiap peserta untuk menceritakan satu tindakan aksi yang akan mereka lakukan minggu depan sebagai hasil dari sesi atau pertemuan.

Lanjutan ...

- Setiap orang diminta menggambar sesuatu yang mereka pelajari dalam pertemuan, lalu yang lain harus menebaknya.
- Pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh feedback atau tanggapan terhadap apa yang anda lakukan :
 - Apa yang anda ingin saya lakukan, yang belum saya lakukan sekarang?
 - Apa yang bisa saya lakukan untuk membuat kelompok lebih produktif?
 - Apa yang bisa saya lakukan untuk menjadikan kelompok ini mandiri (tidak membutuhkan saya)?
 - Apa yang harus terjadi agar anda bisa memberi angka '10' pada sesi atau pertemuan ini?

Resistensi / Penolakan

- Resistensi atau penolakan yang paling nyata ketika kelompok yang difasilitasi sangat lamban dalam mengikuti proses atau mencapai kesepakatan, atau bahkan menolak sama sekali untuk bekerja sama.
- Dalam situasi terburuk, mereka mungkin menolak gagasan-gagasan anda tentang partisipasi dan fasilitasi.
- Mereka yang menolak untuk mengubah cara berpikir mereka dan semakin menjadi-jadi ketika orang sekelilingnya mendukung semangat itu

Tanda-tanda Resistensi

- ❑ Menghindari kontak mata
- ❑ Diskusi-diskusi kecil terus menerus
- ❑ Pertanyaan-pertanyaan yang mengalihkan perhatian
- ❑ Secara fisik menarik diri dari diskusi
- ❑ Terus menerus berbeda pendapat
- ❑ Interupsi berulang-ulang
- ❑ Mengungkapkan rasa frustrasi secara langsung atau tidak langsung

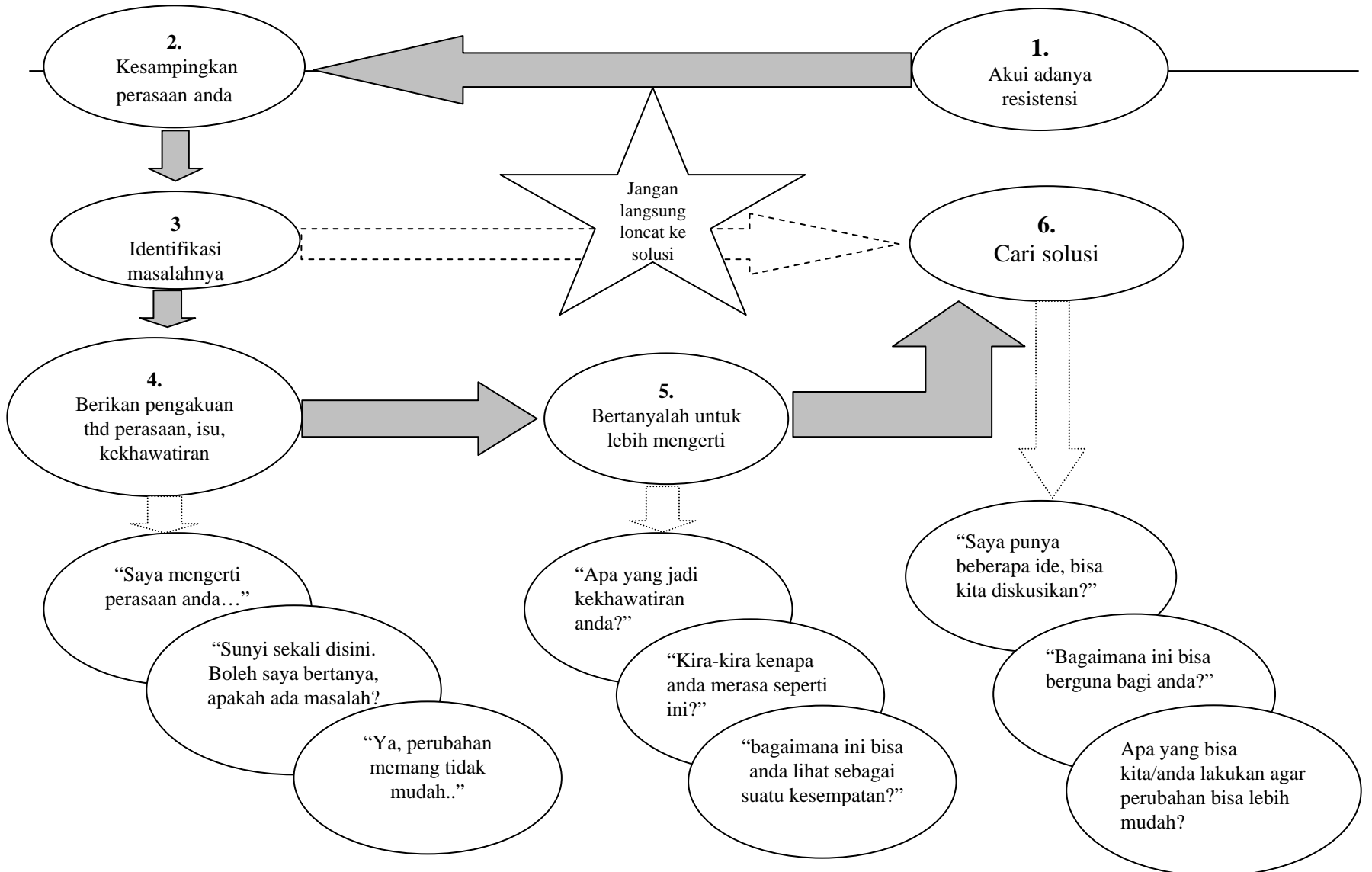
Tips Menghadapi Resistensi / Penolakan

- Cek perasaan semua peserta/seluruh kelompok
 - Lemparkan pertanyaan kepada seluruh kelompok untuk memperoleh pendapat kelompok tentang masalah yang muncul : “Bagaimana menurut yang lain?”
- Pusatkan kembali perhatian
 - “Ok Lin, saya rasa itu masalah yang berbeda dengan apa yang sedang kita bahas – boleh disimpan dulu untuk kemudian kita diskusikan?”
- Gunakan bahasa tubuh
 - Berdirilah dan berjalan menuju tengah-tengah ruangan, ajak peserta untuk terlibat dengan kontak mata dan mencondongkan badan ke depan.
- Gunakan humor yang sepantasnya
 - Kalau digunakan dengan pantas, humor akan mengurangi ketegangan. Tetapi, kalau bercanda jangan membuat orang lain ditertawakan.

Lanjutan ...

- Ingatkan akan norma kelompok
 - “Satu hal yang kita sepakati pada awal pertemuan adalah jangan ada diskusi swasta. Bisakah kita mentaati norma ini?”
- Alihkan perhatian
 - “Bisa minta waktu 2 menit lagi sebelum kita lanjutkan ke kesimpulan?”
- Jangan mengabaikan atau menghindar
 - Memang sulit untuk menghadapi resistensi ketika kita mendeteksinya. Tetapi, mengabaikan atau menghindar dari resistensi yang ada akan mengacaukan proses-proses selanjutnya. Bukan tidak mungkin akan menghentikan (membubarkan) proses itu sama sekali.

PROSES MENGATASI PENOLAKAN



TEKNIK-TEKNIK FASILITASI DISKUSI

- 1. PARAPHRASING**
- 2. MIRRORING**
- 3. STACKING**
- 4. DRAWING OUT**
- 5. ENCOURAGING**
- 6. GATHERING**
- 7. MAKING SPACE**
- 8. TRACKING**
- 9. BALANCING**
- 10. INTENTIONAL SILENCE**

PARAPHRASING

- Mengapa ?
 - *Paraphrasing* membantu pembicara menilai apakah ucapannya ditangkap atau tidak oleh orang lain.
- Bagaimana ?
 - “ kedengarannya anda tadi mengatakan bahwa...”
 - “ Yang saya tangkap dari pendapat anda adalah ...”
 - “ Saya memahami yang dikatakan lebih kurang ...”
 - Sesudah membuat paraphrase, perhatikan reaksi pembicara. Katakan “Apa betul pemahaman saya ?”

MIORRING

□ Mengapa ?

- Menangkap apa yang dikatakan orang lain persis seperti yang diucapkan dengan mengulang kembali setiap kata yang diucapkan. Kadang-kadang ini dibutuhkan untuk meyakinkan orang-orang tertentu bahwa mereka betul-betul didengarkan.

□ Bagaimana ?

- Jika pembicara mengatakan satu kalimat, ulangi secara verbatim (persis seperti yang diucapkan). Jika pembicara mengatakan lebih dari satu kalimat, ulangi kata kunci atau kalimat pendek.
- Dalam kedua situasi di atas, gunakan kata-kata pembicara, jangan kata-kata anda sendiri. Yang harus diulang adalah kata-kata si pembicara; bukan suara pembicara.

STACKING

- Mengapa ?
 - Mengurut adalah proses membantu orang bergiliran berbicara ketika beberapa orang ingin berbicara bersamaan.
- Bagaimana ?
 - Fasilitator bertanya siapa yang ingin bicara
 - Setiap pembicara diberi nomor urut
 - Masing-masing pembicara dipanggil sesuai urutannya
 - Sesudah semua selesai berbicara, fasilitator menawarkan kepada peserta lain untuk berbicara. Contoh :
 - Langkah 1 : “Bagi yang ingin bicara, tolong angkat tangan”.
 - Langkah 2 : “Ita yang pertama, Eva kedua, lalu Doni ketiga”.
 - Langkah 3 : (sesudah Ita bicara) “Siapa kedua? Eva? Silakan”.
 - Langkah 4 : (Setelah orang terakhir) “Apa ada yang ingin bicara?”

DRAWING OUT

- Mengapa ?
 - Menggali lebih jauh adalah cara mendukung orang supaya menjelaskan lebih lanjut ide atau gagasannya.
- Bagaimana ?
 - Membuat paraphrase pernyataan pembicara kemudian mengajukan pertanyaan tidak langsung yang terbuka.
Contoh :
 - “Bisa jelaskan lebih lanjut?”
 - “Bagaimana maksud anda?”
 - “Apa yang anda maksud dengan.....?”
 - “Misalnya bagaimana?”

ENCOURAGING

□ Apa ?

- Mendorong merupakan seni memberikan ruang bagi orang untuk berpartisipasi tanpa paksaan. Mendorong terutama membantu pada tahap-tahap awal diskusi, pada waktu para peserta masih warming-up.

□ Bagaimana ?

Beberapa contoh teknik mendorong :

- “Siapa lagi yang punya gagasan?”
- “Mungkin ada yang punya cerita menarik tentang masalah ini?”
- “Kita sudah mendengar pendapat bapak-bapak, mari kita dengarkan pendapat para ibu”.
- “Bagaimana pendapat dari kelompok yang duduk di tengah?”.
- “Mari kita beri kesempatan kepada peserta yang belum berbicara”.

GATHERING*

□ Mengapa ?

- *Gathering* adalah mengumpulkan gagasan, bukan membahasnya. Mengumpulkan adalah ketrampilan yang memadukan antara mirroring dan paraphrasing ditambah dengan gerakan-gerakan fisik. Ketrampilan mendengar dan memberikan pengakuan pada pendapat atau gagasan orang dapat mengurangi kecenderungan mereka untuk membela gagasannya.

□ Bagaimana ?

- Mengumpulkan dengan efektif dimulai dengan penjelasan singkat tentang tugas yang akan dikerjakan. Misalnya : “Dalam 10 menit mendatang, berikan tanggapan pada usulan ini dengan menyebutkan kelebihan dan kekurangannya. Saya minta satu kelebihan lalu satu kekurangan, begitu selanjutnya. Kita akan membuat dua daftar sekaligus.”

MAKING SPACE

□ Mengapa?

- Teknik ini seolah-olah ingin mengatakan kepada peserta yang pendiam bahwa : “Tidak apa-apa kalau anda tidak ingin bicara sekarang. Tetapi kalau anda ingin bicara, sekarang saya berikan kesempatan.” Setiap pertemuan kelompok akan ada peserta yang banyak bicara dan ada pula peserta yang jarang berbicara.

□ Bagaimana?

- Perhatikan peserta yang pendiam. Perhatikan gerak-gerik tubuh atau ekspresi muka mereka yang mungkin menunjukkan bahwa mereka ingin bicara. Undang mereka berbicara. Misalnya, “Apakah ada gagasan yang ingin anda ungkapkan?” “Ada yang ingin ditambahkan?” “Kelihatannya anda ingin mengatakan sesuatu....” Kalau mereka menolak, jangan memaksa dan teruskan proses.

TRACKING

□ Mengapa ?

- Terkadang beberapa pokok-pokok pikiran muncul bersamaan dalam sebuah diskusi. Misalnya, rencana pembangunan sebuah gedung. Ada yang bicara lokasi, ada yang bicara biaya dan ada yang bicara desain. Dalam situasi seperti ini, mereka perlu dibantu untuk mengikuti semua topik yang sedang dibicarakan.

□ Bagaimana ?

Proses tracking :

1. Fasilitator membuat ringkasan pembicaraan.
2. Kemudian menyebutkan setiap isu yang muncul
3. Meminta pendapat peserta, apa isu yang disebutkan sesuai atau tidak.

Contoh :

- Langkah 1 : “Kelihatannya ada tiga diskusi yang berjalan bersama-sama. Saya ingin memastikan tidak ada yang tertinggal.”
- Langkah 2 : “Nampaknya isu pertama tentang lokasi, yang kedua tentang biaya pembangunan, lalu yang terakhir tentang desain gedung”.
- Langkah 3 : “Apakah semua isu sudah saya tangkap?”

BALANCING

□ Mengapa?

- Diskusi seringkali mengikuti pembicaraan orang pertama. Dengan *balancing*, fasilitator membantu menyeimbangkan diskusi dengan cara memancing pandangan-pandangan lain yang tidak terungkap.

□ Bagaimana?

Beberapa contoh *balancing* :

- “Oke, sekarang kita sudah mendengar pendapat tiga orang. Apakah ada yang memiliki pendapat lain?”
- “Apakah ada cara lain untuk melihat masalah ini?”
- “Bagaimana pendapat peserta yang lain?”
- “Apakah yang lain juga setuju?”
- “Jadi kita sudah mendengar pandangan Pak X, juga pandangan Bu Y. Mungkin ada pandangan lain lagi?”

INTENTIONAL SILENCE

□ Mengapa ?

- Memberikan kesempatan memikirkan apa yang ingin dikatakan.
- Tidak sepenuhnya yakin akan pendapat maupun perasaannya.
- Karena ragu-ragu mengatakan sesuatu yang dianggap beresiko.
- Mengatur pikiran menjadi komunikasi yang dimengerti.
- Menetralkan pendapat yang terlalu kering dan dangkal.
- Memberikan kesempatan pada peserta lain berfikir lebih dalam
- Kadang-kadang semua orang bingung atau resah atau sulit konsentrasi pada sebuah diskusi.

□ Bagaimana ?

- Gunakan kontak mata dan bahasa tubuh; fokuskan perhatian pada pembicara. Jangan katakan apa-apa, tidak juga “hmmm...” maupun “ya...” Tidak juga mengangguk ataupun menggelengkan kepala. Tetap rileks & perhatikan pembicaraan.
- Anda dapat mengatakan, “Mari kita diam sejenak untuk mencoba memahami arti diskusi ini.”