



# Vibrant communication

menghidupkan keagungan insani

Menjadi fasilitator vibran dimulai dengan mengenal diri sendiri

Bagaimana menjadi fasilitator yang vibran, berkesan dan bisa memberi inspirasi bagi orang lain? Berbeda dengan apa yang sering dikatakan orang, seorang fasilitator tidak dilahirkan, bukan pula karena bakat atau jenjang pendidikannya. Siapapun bisa menjadi fasilitator jika itu memang pilihannya.

Menjadi seorang fasilitator vibran tidak sulit. Namun, kita sudah terbiasa dan dibiasakan agar menghindari peran ini. Panduan ini bertujuan meyakinkan Anda bahwa Anda sudah memiliki bakat, ketrampilan, dan pengetahuan untuk membuat perubahan-perubahan yang berarti. Yang paling penting adalah menyadari bahwa Anda tidak harus menunggu saat yang tepat atau secara khusus belajar sesuatu atau menunggu diminta atau ditunjuk orang lain. Anda bisa memulainya hari ini...saat ini juga.

Ubahlah Cara Anda Melihat Segalanya

Dalam melangkah menempuh petualangan belajar menjadi fasilitator yang vibran, Anda harus siap untuk berubah.

Perubahan seringkali dilihat sebagai sesuatu yang tidak nyaman, bahkan menakutkan. Padahal, perubahan bisa memberikan harapan baru dan lebih dari itu, mewujudkan mimpi dan harapan menjadi kenyataan.

Panduan ini mengenalkan sebuah konsep segar yang bisa membantu Anda mengubah cara melihat segala sesuatu, yakni *Asset Based Thinking* (berpikir bertumpu pada kekuatan atau ABT), sebuah konsep yang dikembangkan oleh Dr. Kathryn Cramer, seorang ahli psikologi yang menekuni kekuatan berpikir positif bagi pengembangan diri.

Pendekatan ini merupakan cara praktis menemukan hal-hal yang positif dalam kehidupan dan memanfaatkannya secara maksimal dalam menjalani hidup Anda.

ABT mengajak kita melakukan perubahan-perubahan kecil dalam cara kita menerima, memandang, menyaring dan mengelola informasi. Dengan menggunakan kekuatan sebagai tumpuan berpikir, kita diajak memusatkan perhatian pada apa yang

# asset based thinking

bekerja bukan pada apa yang tidak bekerja (berpikir bertumpu pada masalah, atau Deficit-Based Thinking, DBT).

Yang menarik, pendekatan ABT yang mengutamakan inspirasi dan harapan daripada keputusan, ternyata mampu menularkan energi yang positif pada orang lain juga. Sehingga, berpikir bertumpu pada kekuatan menjadi titik tolak penting bagi seorang fasilitator yang berbagi. Dengan semangat positif, Anda bisa meningkatkan antusiasme dan energi diri dan orang lain, membangun relasi yang lebih erat dengan orang lain, serta menggerakkan orang lain agar berbuat lebih baik lagi.

## Apa itu Berpikir Bertumpu pada Kekuatan (ABT)

Berpikir bertumpu pada kekuatan melengkapi Anda dengan cara istimewa melihat kehidupan sehari-hari. Cara Anda merespon segala sesuatu akan berubah, baik dalam pikiran pribadi Anda, obrolan dan interaksi Anda dengan orang lain, dan situasi-situasi yang Anda hadapi -- serta melahirkan berbagai peluang. ABT adalah proses berpikir praktis dan konkrit yang bertujuan menemukan aset atau kekuatan (seperti bakat, ketrampilan, pengetahuan, kecakapan, sinergi dan peluang) yang langsung tersedia dalam diri Anda sendiri, orang lain, dan situasi apapun.

Di saat menghadapi peluang, ABT membantu kita fokus pada apa yang penting dan membangkitkan energi positif yang dibutuhkan agar tetap terinspirasi dan bisa memanfaatkan peluang yang ada semaksimal mungkin.

Sebaliknya, ketika kita menghadapi masalah atau ketidakpastian, ABT membantu kita

menemukan bagaimana memandang masalah itu sebagai tantangan, sehingga kita justru bisa mencari dan mengambil manfaat dari situasi yang ada. Cara berpikir yang bertumpu pada kekuatan membangkitkan rasa percaya diri, menjadikan Anda lebih proaktif dan lebih efektif saat berinteraksi dengan orang lain, dan meningkatkan kemampuan Anda mempunyai pengaruh pada lingkungan Anda.

Sebagai catatan, ABT bukan sekedar berpikir optimis dan menanggapi masalah itu tidak ada. ABT juga tidak memberikan jawaban instan atau janji-janji muluk.

Berpikir bertumpu pada kekuatan mempunyai landasan ilmiah dan akademis, dan berkembang dari hasil pengamatan langsung tentang bagaimana sejumlah orang yang sangat efektif dan puas dengan kehidupannya berpikir, merasakan, dan bertindak.

ABT lebih dari sekedar cara berpikir positif yang mengajak kita memiliki sikap positif terhadap kehidupan dan masa depan. Berpikir bertumpu pada kekuatan mendorong kita **bertindak positif di masa sekarang**. ABT menempatkan kekuatan yang terkandung di dalam aset diri, relasi dan situasi kita masing-masing ke dalam tangan kita sendiri agar dapat berkembang dan merengkuh masa depan terbaik yang ingin kita ciptakan.

## Apa beda ABT dan DBT?

*Deficit-Based Thinking* atau berpikir bertumpu pada masalah (DBT) memusatkan semua perhatian kita pada apa yang mengganggu dan apa yang tidak bekerja. Dengan kata lain, cara kerja DBT mirip dengan sistim ketahanan tubuh, yakni waspada terhadap bahaya dan melihat segala sesuatu dari cara pandang negatif supaya kita bisa mengatasi atau menghilangkan apa yang menghalangi tercapainya kesuksesan yang ingin diraih.

# abt? or dbt?

Akibatnya, kita menjadi was-was, timbul kecemasan yang kemudian mengikis rasa percaya diri dan harapan, serta menghalangi kita untuk produktif.

Meskipun kita mungkin bisa terlindungi dari bahaya dengan DBT atau berpikir bertumpu pada masalah, seringkali cara berpikir seperti ini kemudian mendominasi kehidupan kita. Akibatnya, energi kehidupan kita menjadi menurun, dan selalu ada kecurigaan bahwa masalah, bahaya atau kekecewaan senantiasa siap menimpa kita.

Secara tidak sadar, kita menjadi terbiasa untuk merasa tidak nyaman dan curiga, sehingga lama-kelamaan bisa menjadi buta terhadap peluang-peluang yang ada karena selalu membatasi diri.

*Pertanyaannya selanjutnya adalah: Apakah Anda DBT atau ABT?*

## ABT adalah Pilihan bukan Sifat

Bagaikan lensa teropong, saat Anda memusatkan perhatian Anda pada apa yang menjadi kekuatan, maka ada energi hidup yang akan memberikan motivasi lebih sehingga Andapun merasa lebih bermanfaat dan bergairah. Anda akan menjadi lebih proaktif dan kreatif daripada reaktif. Anda bisa konsentrasi pada hal-hal penting, daripada sibuk mencegah hal-hal buruk dan membenahi kesalahan-kesalahan kecil.

Berpikir bertumpu pada kekuatan, Asset-Based Thinking, mengajak dan memungkinkan Anda Mengubah Cara Anda Melihat Segala Sesuatu, dengan:

- Mengubah cara Anda melihat diri sendiri
- Mengubah cara Anda melihat orang lain
- Mengubah cara Anda melihat situasi

When you change the way you see everything, everything you see will change

Bagaikan air yang beriak, dengan menemukan dan fokus pada kekuatan diri (aset pribadi) maka Anda akan terdorong menemukan dan mengembangkan kekuatan-kekuatan lain yang ada dalam berhubungan dengan orang lain (aset relasi) dan dalam menghadapi berbagai situasi (aset situasi).



# mengapa fasilitasi penting?

## From good to great

Menjadi fasilitator yang istimewa dimulai dengan:

1. Terus menerus bertanya pada diri sendiri apa yang membuat kita bersemangat. Inilah kekuatan yang utama.
2. Kalau sudah menemukannya, mulailah bermimpi. Bukan mimpi kosong atau khayalan, tetapi mimpi adalah masa depan yang memanggil.
3. Lihatlah kenyataan yang brutal. Kenyataan yang bila tidak kita urus dan kerjakan, maka akan fatal, menimbulkan masalah serius. Gunakan semangat kita untuk mencapai mimpi dan menghapus kenyataan yang brutal. Bila ada semangat, maka sesuatu yang besar akan menjadi mudah.

Menjadi fasilitator yang istimewa harus dimulai dari diri sendiri. Kita harus memfasilitasi diri sendiri menjadi orang yang istimewa. Tapi bila kita sendiri saja yang istimewa, itu juga tidak cukup. Bila ingin menjadi istimewa, maka teman dan komunitas pun harus istimewa.

## Memahami Fasilitasi

Apa yang muncul di kepala Anda bila mendengar kata fasilitasi? Jawaban yang sering keluar biasanya beragam: sebuah proses, suatu sarana, persiapan, mengarahkan, membantu orang lain, media penghubung, suatu cara, suatu alat komunikasi, teknik komunikasi, jembatan...

Memang ada banyak tafsir terhadap fasilitasi. Seringkali narasumber, mediator, penyuluh pun disebut fasilitator.

Kata dasar dari fasilitasi adalah *facile*, yang berarti mudah. Inilah kata dasar

Menjadi fasilitator yang baik saja tidak cukup, karena sudah banyak fasilitator yang baik. Anda harus menjadi fasilitator yang istimewa.



yang harus ada di kepala fasilitator ketika sedang memfasilitasi.

Fasilitasi berarti menjadikan semua hal menjadi mudah. Maka seorang fasilitator harus berpikir untuk memudahkan segala sesuatu, bukan menganggap atau menjadikan segalanya sulit.

Seringkali memudahkan ini tidak ada hubungannya dengan isi, tetapi justru tentang cara atau proses. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh fasilitator, karena banyak sekali pertemuan (pelatihan, lokakarya, proses-proses pengambilan keputusan) yang 'berpenyakit'.

Yang dimaksud dengan beberapa penyakit pertemuan adalah:

- **Tujuan pertemuan tidak jelas.** Sering sekali peserta tidak memahami apa yang menjadi tujuan pertemuan. Karenanya, diskusi yang terjadi menjadi simpang-siur dan tidak tercipta dialog antar peserta.
- **Pertanyaan fokus tidak ada.** Pertanyaan fokus misalnya "Apakah pada mau liburan atau tidak". Pertanyaan fokus bukan untuk dibahas, tetapi membantu orang fokus pada apa yang mau dibicarakan dalam pertemuan, jadi menggoda otak orang.



- **Pertanyaan Diskusi tidak jelas.** Modal fasilitator adalah pertanyaan. Pertanyaan harus dipersiapkan dengan baik. Soal isi dari diskusi yang berlangsung menjadi milik peserta, begitupun hasilnya. Tugas fasilitator adalah menyiapkan proses dan memandu proses tersebut dengan pertanyaan-pertanyaan diskusi yang menggugah agar peserta dapat melakukan dialog yang bermakna.
- **Informasi Palsu.** Fasilitator sering berubah sebagai narasumber, memberikan informasi agar proses menjadi lebih mudah bagi fasilitatornya. Terkadang informasi ini dimanipulasi, maka jadilah fasipulator – fasilitator yang manipulator.
- **Proses pertemuan.** Sering fasilitator tidak siap dengan metode yang digunakan dalam membantu proses pertemuan. Fasilitator harus selalu siap dengan berbagai metode yang akan memudahkan peserta berpartisipasi dan mencapai tujuan pertemuan.
- **Sindroma sepakat/voting.** Bila metode dan proses tidak dikuasai, maka fasilitator akan sering menyebutkan 'sepakat' atau melakukan voting. Fasilitator cenderung takut bila ada perbedaan ide atau pendapat, karena merasa atau menyangka semua ide yang keluar akan menjadi keputusan. Padahal ide-ide penting untuk ada kesepakatan (understanding) dan bukan langsung pada kesepakatan (agreement). Kalau terjadi begitu, fasilitator menjadi pembunuh berdarah dingin, yaitu membunuh proses. Ini membahayakan karena walau bicara tentang demokrasi, tetapi melakukan pembunuhan dalam masyarakat.
- **Belenggu rasionalitas.** Seringkali fasilitator terjebak oleh rasionalitasnya sendiri, sehingga tidak menjadi pemandu proses yang netral. Pesertapun biasanya cenderung loncat ke berpikir rasional daripada berpikir kreatif dulu baru mencari pola atau membuat analisis. Fasilitator harus selalu sadar agar rasionalitas tidak menjadi belenggu proses kreatif peserta menentukan pilihan-pilihan terbaik menurut mereka -- bukan maunya fasilitator.



- **Monster berkepala banyak.** Otak manusia memiliki 100 milyar sel otak. Kecepatan berpikir otak kita 800 kata per menit, sedangkan kecepatan bicara hanya 120 kata per menit. Peserta biasanya akan keluar "monster"-nya, jika proses pertemuan melambat dan tujuan tidak jelas. Monster ini bisa keluar bila fasilitator mengeluarkan pertanyaan yang salah. Memang ada monster yang rasional, tetapi tidak sedikit yang hanya karena tidak puas dan jadi mengacau saja.

Menyadari adanya berbagai penyakit pertemuan yang sudah menjadi kebiasaan yang tidak sehat lagi, maka dibutuhkan fasilitator-fasilitator handal yang memiliki cara-cara mengelola dan mengatasi penyakit-penyakit pertemuan yang cenderung muncul.

Ini salah satu alasan mengapa INSPIRIT mengembangkan pelatihan fasilitator vibran, karena begitu banyak pertemuan yang tidak mengindahkan peserta sebagai manusia seutuhnya dan sebagai akibatnya, pertemuan-pertemuan itu hanya menghasilkan hal-hal yang itu-itu saja; tidak ada inovasi baru, tidak ada rasa memiliki terhadap hasil yang diperoleh, dan tidak ada tanggung jawab bersama atas pelaksanaan tindak lanjut pertemuan tersebut.

Fasilitator harus bisa mengaktifkan peserta sebagai manusia seutuhnya - bukan hanya pikirannya, tetapi perasaannya dan juga tubuhnya. Karena itu, fasilitator harus juga menguasai cara-cara untuk mengaktifkan semua kecerdasan yang dimiliki manusia, atau yang lebih umum dikenal sebagai **kecerdasan majemuk** atau *multiple intelligences*.



# Multiple intelligences

## Kecerdasan Majemuk dan Kreativitas

Dunia semakin hari semakin rumit. Agar bisa hidup secara efektif dalam dunia baru kita ini, manusia harus menjadi semakin cerdas dalam memanfaatkan bagian-bagian diri kita yang selama ini belum dimaksimalkan.

Seringkali seseorang merasa tidak mampu menjadi fasilitator karena tidak memiliki taraf pendidikan yang sama dengan orang lain. Dirinya merasa “tidak” atau “kurang” cerdas. Padahal, apa sebetulnya kecerdasan itu?

Banyak penemuan baru tentang kecerdasan manusia yang telah mendobrak asumsi-asumsi lama tentang

kemampuan manusia dan potensi yang kita miliki.

Sebagai contoh, dulu para ilmuwan yakin bahwa kecerdasan yang kita miliki sudah ditetapkan sejak lahir dan tidak bisa diubah lagi. Akan tetapi, penelitian membuktikan bahwa kecerdasan kita hanya dibatasi oleh batasan-batasan yang diciptakan (baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain), dan berkaitan dengan keyakinan diri akan apa yang mungkin kita lakukan.

Dengan kata lain, kecerdasan tidak saja bisa diubah, tetapi bisa juga ditularkan kepada orang lain. Pada umur berapapun, dan pada tingkat kemampuan apapun, fungsi mental seseorang bisa ditingkatkan.

Berbeda dengan apa asumsi bahwa kecerdasan seseorang terbatas pada kemampuannya membaca, menulis dan berhitung, sesungguhnya kecerdasan adalah realitas majemuk yang muncul di bagian sistem otak yang berbeda-beda. Ini berarti ada banyak bentuk kecerdasan, sejalan dengan banyaknya cara yang digunakan manusia untuk mengenal, memahami dan belajar tentang dunia sekitar kita.

Meski majemuk, pada tingkatan tertentu kecerdasan juga adalah dinamis dan bisa bekerja secara bersamaan. Ketika menghadapi sebuah masalah atau sesuatu yang ingin kita lakukan, semua kecerdasan kita bekerja secara bersama-sama secara harmonis dan terintegrasi.

Kecerdasan yang lebih kuat cenderung melatih kecerdasan yang lebih lemah agar dapat berperan dalam mencari solusi atas masalah atau menyelesaikan hal tertentu.

*Mengapa ini penting?*

## Apa Kecerdasan itu?

Menurut Dr. Howard Gardner, pelopor pemahaman kontemporer tentang kecerdasan majemuk:

“Kecerdasan adalah kemampuan memecahkan masalah atau menciptakan sesuatu yang bermakna bagi sebuah lingkungan budaya tertentu.”

Penelitian Gardner mengidentifikasi adanya delapan kecerdasan - atau delapan cara unik kita belajar dan mengenal kenyataan - dan beliau yakin pasti ada lebih banyak lagi.

### Sekilas tentang Kecerdasan Majemuk

Berikut penjelasan singkat tentang masing-masing kecerdasan majemuk.

#### Kecerdasan Bahasa/Kata

Kecerdasan bahasa/kata adalah landasan berkembangnya bahasa dan segala sesuatu yang bisa dilakukan dengan

bahasa, seperti puisi, canda, cerita, tatabahasa, metafora, padanan kata, konsep, dan tentunya, bahasa tertulis.

Kecerdasan bahasa/kata dibangkitkan dengan bahasa lisan; dengan membaca puisi atau tulisan orang lain; dan dengan menulis sendiri gagasan, pikiran atau puisi.

*Cara mengaktifkan kecerdasan ini:*

- Membaca cerita yang Anda sukai dan mengarang sambungan cerita itu, dengan menjawab pertanyaan: “Lalu, apa yang terjadi?”
- Belajar satu kata baru setiap hari, dan berlatih menggunakannya.
- Berpidato tentang satu topik yang menarik bagi Anda.
- Beli buku catatan harian dan tuliskan refleksi harian Anda setiap hari, di akhir hari sebelum tidur.

#### Kecerdasan Logika/Angka

Kecerdasan logika/angka sering diasosiasikan dengan cara berpikir ilmiah. Kecerdasan ini juga melibatkan kemampuan melakukan observasi secara objektif, membuat kesimpulan, membuat penilaian dan hipotesa.

Kecerdasan logika/angka dibangkitkan dalam situasi yang menuntut kemampuan memecahkan masalah atau menghadapi tantangan. Kecerdasan ini melibatkan kemampuan





mengenai pola, bekerja dengan simbol-simbol abstrak seperti angka dan bentuk geometris, serta membedakan hubungan antara informasi yang satu dengan informasi lainnya.

*Cara mengaktifkan kecerdasan logika/angka:*

- Melatih cara berpikir analitik dengan mencari persamaan dan perbedaan antara dua benda yang berlainan. Misalnya,
- tuliskan lima karakteristik mesin tik dan lima karakteristik komputer. Bandingkan keduanya, cari persamaan dan perbedaannya.
- Membuat masakan yang belum pernah dibuat dari resep baru.

### **Kecerdasan Visual/Ruang**

Kecerdasan visual/gambar dan ruang berkaitan dengan seni visual seperti melukis, menggambar, seni rupa; navigasi, membuat dan membaca peta; serta bermain permainan seperti catur - yang menuntut kemampuan membayangkan sebuah benda dari banyak perspektif atau sudut pandang.

Indera utama yang menjadi dasar kecerdasan ini adalah indera penglihatan, dan kemampuan membentuk gambar dalam pikiran.

Waktu kita kecil, dan mengkhayal bisa terbang, atau menjadi jagoan dalam kisah-

kisah petualangan - kecerdasan gambar dan ruangnya yang kita gunakan.

*Cara mengaktifkan kecerdasan ini:*

Gunakan media-media artistik (cat gambar, spidol berwarna, crayon, dan tanah liat) untuk mengungkapkan gagasan atau opini Anda. Misalnya, gambarkan desa Anda tiga tahun dari sekarang.

Melamunlah dengan bersengaja. Misalnya, bayangkan liburan ideal serinci mungkin.

Gunakan berbagai ketrampilan seperti menggambar, atau membuat poster untuk menyampaikan pikiran atau gagasan Anda kepada orang lain.

### **Kecerdasan Tubuh/Gerak**

Kecerdasan tubuh/gerak adalah kemampuan menggunakan tubuh untuk mengekspresikan emosi atau gagasan (menari, menggunakan bahasa tubuh), berolah raga, atau menciptakan produk baru.

Belajar dengan melakukan (learning by doing) telah lama diakui sebagai bagian yang penting dalam pendidikan kita. Tubuh kita sangat cerdas; tubuh kita seringkali mengetahui hal-hal yang tidak disadari dan tidak mampu disadari oleh pikiran kita sendiri.

Aktor, badut, pemain pantomim tak henti-hentinya menunjukkan bagaimana tubuh digunakan untuk mengenal, memahami dan berkomunikasi - dengan cara-cara yang seringkali sangat menyentuh hati.

*Aktifkan kecerdasan ini dengan:*

- Bermain drama untuk menyampaikan pesan atau gagasan dan perasaan Anda.



- Melakukan permainan-permainan atau olahraga yang menggunakan gerakan tubuh, seperti berenang, lari, dan berjalan kaki. Cobalah berjalan dengan cara yang bermacam-macam sesuai dengan perasaan Anda.
- Memperhatikan diri Anda sendiri ketika melakukan sesuatu yang menuntut gerakan fisik (cuci piring, menyapu, cuci baju), agar Anda menjadi lebih sadar tentang apa yang diketahui tubuh Anda dan bagaimana tubuh bekerja.

### Kecerdasan Musik/Ketukan

Kecerdasan ini melibatkan kemampuan mengenal dan menggunakan pola-pola ritme dan suara, bunyi-bunyi alam, suara manusia, dan alat musik. Banyak dari kita belajar dengan menggunakan kecerdasan ini.

Dampak kecerdasan musik/ritme pada otak kita adalah yang terbesar dibandingkan dengan kecerdasan lainnya. Bayangkan saja betapa musik bisa menenangkan ketika Anda merasa tegang, membangkitkan semangat ketika Anda bosan, dan membantu Anda mempertahankan ritme saat berolahraga.

Musik dan ritme telah digunakan sebagai inspirasi agama, menyatukan loyalitas kebangsaan, dan mengungkapkan rasa sedih yang mendalam dan rasa senang yang luarbiasa.

*Cara mengaktifkan kecerdasan ini:*

- Dengarkan beraneka ragam jenis musik untuk mengubah perasaan Anda. Misalnya, mainkan musik instrumental yang menenangkan sebelum atau ketika melakukan sebuah kegiatan yang menegangkan, seperti ikut ujian.
- Gunakan menyanyi untuk mengungkapkan gagasan - di kamar mandi sekalipun! Ciptakan lagu tentang



keluarga Anda dengan melodi sebuah lagi yang sedang populer.

- Pasang rekaman berbagai suara alam, seperti suara ombak, air terjun, angin, dan suara binatang. Tanyakan pada diri sendiri apa yang bisa Anda pelajari dari ritme dan suara-suara alam.

### Kecerdasan Interpersonal

Kecerdasan interpersonal melibatkan kemampuan bekerja dalam kelompok dan kemampuan berkomunikasi, baik secara verbal maupun non verbal, dengan orang lain.

Kecerdasan ini melihat perbedaan dalam suasana hati, motivasi, dan harapan orang lain. Mereka yang punya kecerdasan interpersonal yang kuat, memiliki empati yang sangat kuat terhadap keinginan, perasaan, ketakutan, dan keyakinan orang lain.

Kecerdasan ini biasanya tinggi di kalangan guru, politisi, dan fasilitator agama.

*Menghidupkan kecerdasan interpersonal bisa dilakukan dengan:*

- Berlatih menyimak dengan tekun apa yang dikatakan orang lain. Matikan suara-suara ramai dalam kepala sendiri yang sering muncul ketika kita mendengarkan orang lain bicara. Pusatkan perhatian dan fokus pada apa yang dikatakannya.
- Tebaklah apa yang dipikirkan atau dirasakan orang lain, lalu periksalah apakah betul atau salah dengan bertanya langsung pada orang itu.
- Lakukan eksplorasi cara-cara berkomunikasi dengan seorang teman. Misalnya, gunakan

ekspresi wajah, postur tubuh, gerakan tubuh, dan suara (termasuk kata-kata yang diucapkan).

### **Kecerdasan Intrapersonal**

Kecerdasan intrapersonal melibatkan kemampuan memahami aspek-aspek internal diri sendiri, termasuk perasaan dan reaksi emosional, cara berpikir, dan intuisi spiritual.

Kecerdasan intrapersonal memungkinkan kita menjadi sadar tentang kesadaran kita sendiri - keluar dari diri sendiri dan melihat diri sendiri sebagai orang luar. Kecerdasan intrapersonal melibatkan kapasitas melihat hubungan diri dengan dunia sekitar, melihat masa depan yang ingin diraih, bermimpi dan menjadikan mimpi sebuah kenyataan.

Menurut Gardner, kecerdasan ini adalah kecerdasan yang paling privat atau pribadi sifatnya, dan membutuhkan semua bentuk kecerdasan lain untuk mengungkapkannya, seperti bahasa, musik, tarian, simbol, dan komunikasi interpersonal.

*Cara mengaktifkan kecerdasan ini:*

- Berlatihlah untuk sadar akan apa yang sedang terjadi ditengah-tengah sebuah kegiatan rutin.
- Berlatihlah mengawasi pikiran, perasaan, dan suasana hati diri sendiri seolah-olah Anda adalah seorang pengamat luar.
- Tuliskan jawaban atas pertanyaan "Siapakah saya?" dalam 25 kata (atau kurang). Teruslah berlatih sampai Anda puas, dengan membuat perbaikan sesuai yang dibutuhkan.

### **Kecerdasan Alam**

Kecerdasan alam berkaitan langsung dengan apresiasi dan cara kita mengenal alam sekitar kita. Kecerdasan ini melibatkan kemampuan membedakan jenis-jenis tumbuhan dan binatang, dan pengetahuan serta komunikasi diri dengan alam.

Kecerdasan alam bisa Anda rasakan jika Anda tertarik dengan binatang atau tumbuh-tumbuhan. Atau jika Anda merasa tenang jika melihat tanaman di dalam ruangan.



*Cara mengaktifkan kecerdasan ini:*

- Pergilah ke sebuah tempat di alam, lalu perhatikan sekitar Anda, warna apa saja yang Anda lihat? Pola apa? Suara apa? Bau apa?
- Libatkan diri dalam kegiatan menanam pohon, rumput, bunga, di rumah sendiri atau di komunitas Anda.
- Berjalanlah di alam, dan secara sadar perhatikan dampak lingkungan pada diri Anda. Rasakan sepenuhnya!

Mengenal dan memanfaatkan seluruh kecerdasan kita sangat penting bagi seorang fasilitator vibran. Menyadari kekuatan yang kita miliki pada kecerdasan-kecerdasan tertentu penting untuk mendorong aktifnya kecerdasan-kecerdasan yang lain.

Dan dengan aktif sebagai manusia seutuhnya, serta melihat orang lain sebagai manusia seutuhnya kita bisa berinteraksi dengan lebih kreatif, produktif, efektif dan bermakna.

# Vibrant facilitation

## Mengenal Konsep Vibrant Facilitation

Kata fasilitasi dan fasilitator sudah terlalu banyak disalah gunakan. Peran fasilitator sering dirancukan dengan peran narasumber, mediator, moderator, penyuluh, bahkan pengelola proyek -- semuanya disebut fasilitator.

Kata dasar fasilitasi adalah *facile* yang berarti mudah. Dengan demikian, arti sederhana dari fasilitasi adalah membuat atau menjadikan mudah. Jadi, seorang fasilitator adalah orang yang membuat segala sesuatu menjadi mudah, atau bisa disebut pemudah cara.

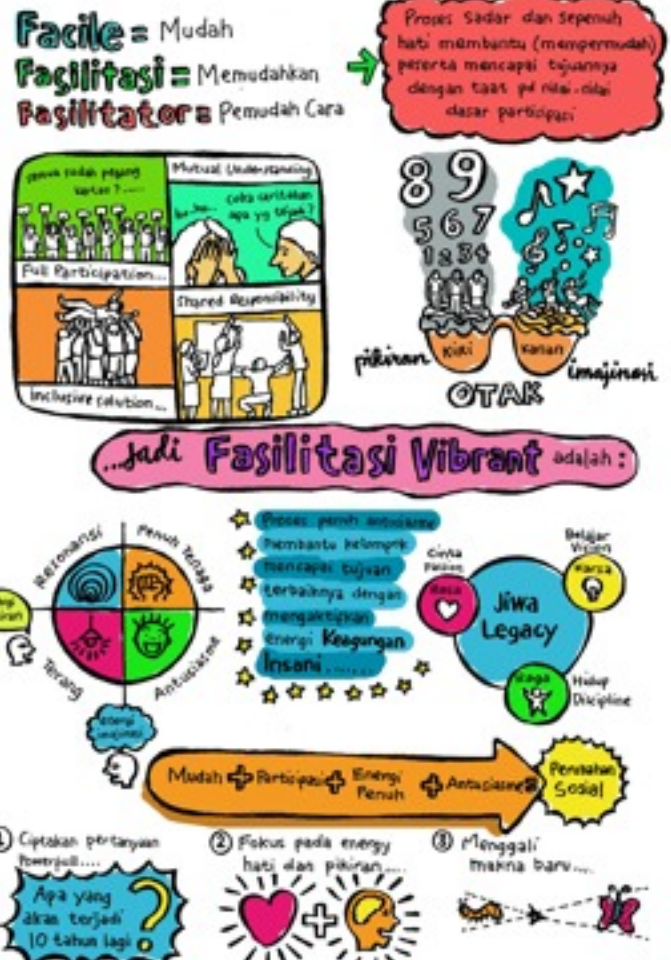
Sedangkan definisi fasilitasi dasar yang menjadi landasan pengembangan fasilitasi vibran adalah: *Proses sadar dan sepenuh hati membantu (mempermudah) seseorang atau kelompok agar mudah mencapai tujuannya dengan taat pada nilai-nilai dasar partisipasi.*

Proses fasilitasi adalah proses yang bersengaja dan sadar. Dilakukan dengan sepenuh hati, artinya yang melakukan fasilitasi sungguh sungguh berminat pada apa yang mau dibantu.

Sedangkan nilai-nilai dasar partisipasi adalah:

**Partisipasi Penuh** berarti bahwa fasilitator harus memastikan setiap peserta berkesempatan menyampaikan gagasan dan pendapatnya - tanpa kecuali.

**Saling Memahami** berarti bahwa peserta harus dibantu agar memahami pendapat peserta yang lain. Ini harus dibedakan dengan *menyamakan persepsi* - karena persepsi orang tidak bisa disamakan. Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-



beda, dan yang penting adalah bagaimana membantu mereka untuk saling memahami persepsi masing-masing.

**Keputusan Bersama** hanya bisa dicapai jika peserta sudah saling memahami. Proses-proses pengambilan keputusan seringkali menjadi 'seolah-olah' partisipatif tetapi sebenarnya hanya keputusan beberapa orang saja. Proses fasilitasi yang sebenarnya harus menghasilkan sebuah keputusan bersama yang dimiliki seluruh peserta, tanpa kecuali.

**Tanggung Jawab Bersama** akan terbangun jika keputusan yang dihasilkan proses fasilitasi sungguh-sungguh merupakan keputusan bersama. Ini berarti bahwa pada akhir pertemuan, segala sesuatu yang diputuskan - meskipun belum tentu memenuhi keinginan masing-masing peserta 100% - setidaknya dimiliki oleh peserta dan akan ditindak lanjuti.



# reimagine everything

Arti vibrant yang paling sederhana adalah berarti 'bikin hidup lebih hidup.' Jadi, vibrant facilitation adalah fasilitasi yang menghidupkan, yang melibatkan semua kecerdasan yang dimiliki setiap peserta. Dengan kata lain, melibatkan manusia seutuhnya.

Membangun komunikasi yang vibran penting dilakukan, karena percakapan yang terjadi di banyak pertemuan cenderung terbelenggu oleh rasionalitas. Karenanya, keputusan-keputusan yang dihasilkan adalah yang biasa-biasa saja. Komunikasi vibran hanya bisa terjadi jika difasilitasi dengan proses dan fasilitator yang vibran. Vibrant mendorong setiap orang untuk mengubah cara melihat segalanya, atau *reimagine everything*.

## Vibrant facilitation

Bila fasilitasi itu sendiri berarti proses sadar dan sepenuh hati membantu kelompok sampai ke tujuannya, maka, fasilitasi vibran berarti:

proses penuh antusiasme membantu seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan terbaiknya dengan cara membangkitkan keagungan insani.

Dalam fasilitasi vibran, fasilitator harus mulai dengan membangkitkan **antusiasme**. Konsep berpikir ditangguhkan dulu. Ini titik mulai yang penting, karena biasanya pertemuan-pertemuan dimulai langsung dengan mengajak peserta berpikir atau menganalisis.

Beda fasilitasi vibrant dengan fasilitasi biasa adalah: vibrant adalah untuk mencapai tujuan terbaik, bukan sekedar tujuan atau tujuan yang baik. Jadi hasil dari sebuah proses yang vibrant melampaui rasionalitas.

Kalau kunci dari proses dari vibran adalah antusiasme, maka tugas fasilitator vibran adalah membantu peserta membangkitkan keagungan insaninya.

## Bangkitkan Keagungan Insani

Keagungan insani dalam manusia dibangkitkan dengan mengaktivasi kekuatan imajinasi, pikiran dan tubuh manusia serta mengaktivasi kecerdasan majemuk (multiple intellegences).

Otak manusia terdiri dari bagian kiri, kanan dan tengah. Otak kiri dipenuhi logika, sekuensi, rasional, solusi. Karenanya, otak kiri hanya mengolah masa lalu sampai sekarang. Otak kanan berpikir secara random, intuitif, holistik, sintesa. Karena, otak kanan mengolah masa sekarang dan masa depan.

Otak kiri selalu mencari yang negatif, mencari masalah. Otak kiri tidak terlatih melihat sisi positif dari sesuatu. Cara berpikir positif ada di otak kanan. Kalau otak kanan tidak diaktifkan, maka akan keluar masalah terus. Otak kiri berbaris rapih dalam kotak-kotak. Otak kanan imajinatif dan berwarna.

Otak kiri sudah sangat diaktifkan oleh sistem-sistem dalam hidup kita, terutama sistem

OTAK KIRI	OTAK KANAN
Logika	Random
Sekuensi	Intuitif
Rasional	Holistik
Solusi	Sintesa
Masa Lalu dan Sekarang	Sekarang dan Masa Depan





pendidikan kita. Sebaliknya, otak kanan sangat dibatasi. Orang jarang diberi kesempatan dan stimulan untuk menggunakan otak kanan kita.

Karena itu, vibrant, membantu orang mengaktifkan otak kanan. Cara paling mudah mengaktifkan otak kanan adalah dengan musik, irama, gambar, dan gerak.

Otak kanan yang aktif bagaikan pelumas bagi bekerjanya otak kiri. Hanya dengan mengaktifkan semua bagian otak inilah kita bisa membangkitkan keagungan insani.

### Keasyikan Fasilitasi Vibran

Banyak orang salah menangkap apa yang dimaksud dengan komunikasi dan fasilitasi vibran. Akibatnya, ada yang mencoba menirukan apa yang terlihat secara kasat mata - menggunakan musik, lagu, banyak warna-warni - tetapi proses dan fasilitatornya tetap yang konvensional.

Substansi kegiatan menjadi hilang, dan walaupun 'senang' dengan kemeriahan proses kegiatan, ada juga kegelisahan karena konten kegiatan tidak disentuh sebagaimana harusnya.

Komunikasi dan fasilitasi vibran mengubah cara orang berinteraksi. Ini yang harus disadari dan benar-benar dijadikan *deep learning* seorang fasilitator vibran.

Fasilitasi Vibran adalah

Proses penuh antusiasme membantu kelompok mencapai tujuan terbaiknya dengan cara mengaktifkan energi keagungan insani

### ANTUSIASME = TUHAN DI DALAM

Begitu arti kata antusiasme dalam kamus. Bila sudah ada antusiasme, maka Tuhan ada. Karenanya, bila ada antusiasme maka tidak ada yang tidak mungkin. Dalam pekerjaan kita membebaskan orang dari kemiskinan dan marginalisasi, maka kita harus membangkitkan antusiasme. Bila sudah ada antusiasme dalam kelompok miskin dan marginal, maka mereka bisa membebaskan diri mereka sendiri. Karena, tidak ada yang tidak mungkin!

Pemahaman ini lebih banyak ada dikelompok bisnis. Kalau kelompok pekerja sosial, biasanya lebih menekankan pada krisis dan yang dikampanyekan adalah masalah dan bukan antusiasme. Kita, sebagai pekerja sosial harus bisa melawan marginalisasi dan penindasan, tetapi juga secara antusias.

### Keinginan, bukan kebutuhan

Dalam fasilitasi vibran, kita ingin mencapai tujuan terbaik, bukan sekedar tujuan prioritas. Untuk mencapai tujuan terbaik, bukan kebutuhan yang dituju, tetapi keinginan. Karena bila keinginan kita tercapai, otomatis kebutuhan juga tercapai. Keinginanlah yang membuat orang menjadi antusias dan kreatif. Sementara dalam batas kebutuhan, rasionalitas yang bermain.

Energi antusiasme akan patah bila keinginan disebut sebagai mimpi disiang bolong. Kita harus membantu masyarakat untuk membuat hidup mereka menyenangkan. Karena sebenarnya hidup

vibrant communication is designed to practically introduce you to a variety of theories, practices and applications designed specifically to help you become a great facilitator and that ultimately, strengthens your people, organization and community

masyarakat sebelum mulai ada pembangunan itu memang menyenangkan. Mereka tidak sekedar *survive*, tetapi punya kekuatan diri untuk tetap hidup dan menjalani hidup dengan sepenuh hati.

Antusiasme akan muncul bila keagungan insani seseorang dibangkitkan, dan ini yang menjadi tujuan dari komunikasi vibran.

### Perubahan Sosial

Ada beberapa prinsip dasar perubahan sosial yang terkandung dalam fasilitasi vibran.

**Mudah.** Sebuah intervensi, termasuk fasilitasi untuk perubahan sosial harusnya memudahkan. Bila apa yang kita kerjakan malah mempersulit perubahan sosial, maka kita tidak mengerjakan sesuatu yang baik.

**Partisipasi.** Perubahan sosial harusnya terjadi dengan partisipasi masyarakat secara mandiri. Masyarakat sebagai ciptaan Tuhan punya kemampuannya. Mereka hanya perlu didengar, tidak perlu dimobilisasi atau diceramahi.

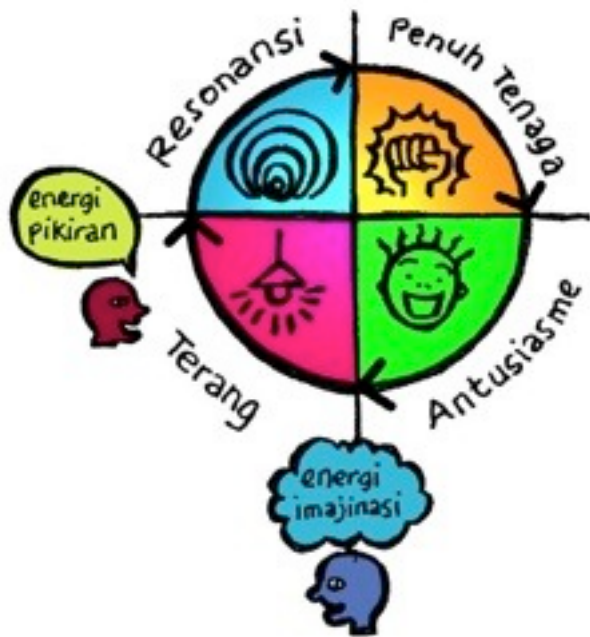
**Keagungan Insani.** Ini bisa dibangkitkan dengan mengaktifkan otak kanan. Bukan berarti otak kiri tidak digunakan, tapi karena sudah sangat aktif oleh sistem-sistem lain. Salah satu cara mengaktifkan otak kanan adalah dengan menggunakan gambar. Ini juga sangat demokratis, karena tidak akan nampak kesenjangan antara pejabat, orang 'berpendidikan' dengan rakyat biasa.

**Antusiasme.** Manusia memiliki kecerdasan pikiran (logika), hati (emosi) dan tubuh (yang terdiri dari 3 triliun sel dengan kecerdasan luar biasa). Bila semua ini diaktifkan, maka setiap orang bisa menemukan suara jiwanya. Jadi bila jiwa kita menginginkan sesuatu, maka pikiran, hati dan tubuh akan merespon. Bila semua pikiran, hati dan tubuh merespon pada suara jiwa ini, maka apa yang diinginkan akan terjadi. Soal caranya, kita tidak tahu. Yang pasti, akan selalu ada keajaiban-keajaiban yang tidak pernah diduga sebelumnya.

### Mulai dengan rasa, bangkitkan antusiasme

Fasilitasi vibrant dimulai dengan rasa untuk membangkitkan antusiasme. Otak kanan diaktifkan terlebih dulu untuk mendatangkan energi imajinasi. Setelah itu baru menyentuh energi pikiran. Bila otak kanan dan kiri telah terkoneksi, maka akan terjadi resonansi dan energi penuh ketika otak kanan dan kiri aktif bersama-sama.

Bila dalam pertemuan langsung mengaktifkan pikiran lebih dulu, maka berbagai pertimbangan dan sistem nilai pun 'ikut campur' dalam proses pertemuan. Orang mulai mengkotak-kotakan sesama peserta menurut agama, ideologi, suku, dan sebagainya. Sehingga pertemuan menjadi tidak obyektif lagi. Maka tugas fasilitator adalah menciptakan dan membuka 'ruang' yang istimewa ini dan mulai mencipta demokrasi mini. Mulai dari pengaturan tempat duduk, menghias ruangan dan tentunya mengaktifkan energi imajinasi.



## Resonansi

Dalam setiap proses interaksi antar manusia, cobalah mulai dengan imajinasi: irama, gambar, puisi, gerakan, film, dan sebagainya. Bila imajinasi mulai keluar, maka fasilitator harus mendorong terjadinya resonansi.

Sebagai ilustrasi bagaimana resonansi peserta, seorang fasilitator bisa mengajak peserta menyebutkan warna yang paling disukai. Jika ada sekitar 30 orang peserta, maka akan diperoleh sekitar 10-20 warna. Ini adalah imajinasi, sederhana dan spontan. Langkah selanjutnya, fasilitator meminta peserta menghubungkan makanan yang paling disukai dengan topik pembicaraan, misalnya dengan bertanya: "Apa hubungan warna kesukaan Anda dengan konsep vibran?" Jawaban peserta bisa muncul seperti: "Vibran itu seperti warna kuning, cerah dan memberi cahaya."

Saat peserta mulai menghubungkan warna kesukaannya dengan konsep vibran dalam contoh di atas, otaknya sedang melakukan resonansi membuat koneksi antara imaji (warna) dengan konsep (vibran).

Jika fasilitator berhasil membangkitkan antusiasme peserta dalam sebuah pertemuan, maka setelah pertemuan itu selesai, akan ada efek yang berkelanjutan

dan menular. Antusiasme yang menular beda dengan mobilisasi. Mobilisasi menganggap manusia sebagai makhluk biologi semata, tetapi antusiasme menunjukkan nilai dan cita-cita. Bila antusiasme bisa dibangkitkan, maka tanpa banyak repot dan bersuara kita bisa mendapat dukungan dan kontribusi.

## Dinamika Energi

Proses fasilitasi vibran dimulai dengan membangun rasa saling percaya, sehingga memberikan ruang untuk orang berimajinasi. Dalam konteks memfasilitasi kelompok yang multipihak, seorang fasilitator harus memastikan bahwa rasa saling percaya dan terbuka dibangun sejak awal.

Adalah penting memahami bahwa setiap orang punya persepsi sendiri-sendiri. "Menyamakan persepsi" adalah istilah yang tidak pernah digunakan dalam fasilitasi vibran. Persepsi tidak dapat disamakan. Yang perlu dibangun adalah saling memahami persepsi antar peserta.

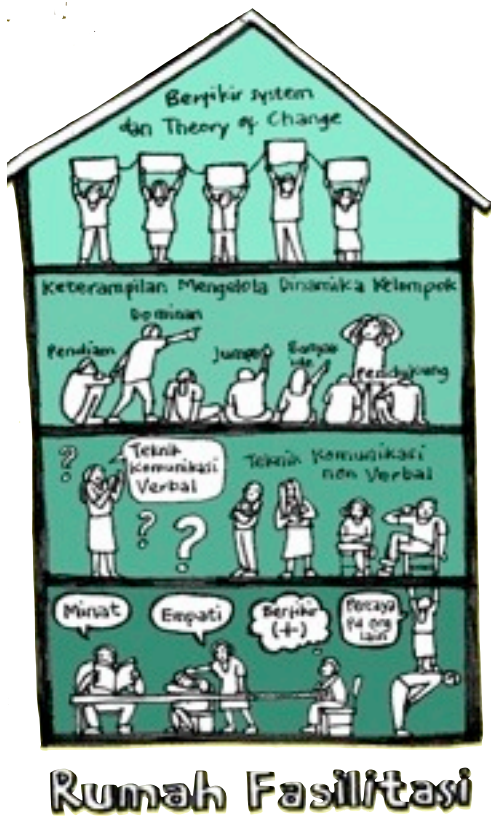
Karena itu, **inti dari fasilitasi** adalah:

1. **Memberikan pertanyaan yang tajam (thinking).** Menyiapkan pertanyaan harus menjadi tugas inti fasilitator, karena kualitas seorang fasilitator terletak pada pertanyaan yang diajukan.
2. **Menciptakan alat bantu kreatif (feeling).** Spidol dan kertas plano saja tidak cukup. Bungkus rokok, daun, pohon, serbet, semua bisa berfungsi. Alat bantu tidak harus mewah, yang penting kreatif.
3. **Mengajak refleksi.** Mengajak peserta menemukan makna baru yang akan membuat tubuh melakukan tindakan baru (acting).

## Peran Inti Fasilitator

Sebagai implikasi dari definisi fasilitasi vibran, maka peran inti seorang fasilitator vibran adalah sebagai:

1. **Pemandu proses.** Memandu peserta mencapai tujuan dengan pertanyaan.



2. **Netral pada isi.** Facilitator tidak bisa berpihak pada isi pertemuan, apalagi berdebat dengan peserta tentang isi pembicaraan.
3. **Pendidik proses.** Tidak banyak orang peduli dengan proses, maka fasilitator bisa mulai mendidik orang disekitarnya tentang suatu proses dan peluangnya.
4. **Penantang.** Karena kebanyakan orang ingin berada di zona nyamannya, maka peran fasilitatorlah untuk menantang mereka untuk memperbesar tujuan terbaiknya.
5. **Pencipta alat bantu.** Semua hal bisa jadi alat bantu, maka yang perlu adalah imajinasi tentang bagaimana alat tersebut digunakan.

Ada beberapa peran yang seringkali dicampur adukkan atau dianggap sama:

**Trainer/Moderator:** banyak memberitahu, banyak bertanya

**Presenter/Motivator/Narasumber:** banyak memberitahu, sedikit bertanya.

**Pengamat** sedikit memberitahu, sedikit bertanya

**Fasilitator/Mediator:** sedikit memberitahu, banyak bertanya.

## Rumah Fasilitator

Menjadi fasilitator vibran bisa dimetaforakan seperti sebuah rumah. Rumah Fasilitator terdiri dari Sikap Dasar (fondasi), serta lantai-lantai Pengetahuan dan Ketrampilan yang harus dimiliki fasilitator untuk bisa menjalankan perannya.

Pelatih mengingatkan bahwa seringkali orang menganggap fasilitator handal adalah fasilitator yang sekaligus menjadi manusia super, bahkan malaikat. Semuanya sah-sah saja. Tetapi beberapa hal yang paling penting ada dalam Rumah Fasilitator Vibran adalah:

### Sikap Dasar (Behaviour and Attitude)

**Minat.** Seorang fasilitator harus mempunyai minat terhadap apa yang difasilitasi dan siapa yang difasilitasi. Bila sudah ada minat, maka kita akan mulai memberi perhatian. Jika tidak ada minat, yang akan menjadi korban adalah peserta.

**Empati.** Kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang yang kita fasilitasi. Seringkali disebut juga memiliki *compassion* - dimana tidak ada batas lagi antara fasilitator dan peserta.

**Positif tanpa syarat.** Bila sudah berempati, maka kita bisa berpikir positif. Fasilitator harus bisa mengelola emosi saat berinteraksi dengan peserta dan siap memfasilitasi dengan sikap yang positif. Apapun situasinya, dan siapapun pesertanya.

**Percaya pada kelompok.** Fasilitator harus percaya bahwa kelompok bisa menemukan sendiri gagasan-gagasan yang kreatif, dan membuat keputusan



yang kolektif dan inklusif tanpa intervensi. Tugas fasilitator adalah merancang proses yang memungkinkan hal ini terjadi dan memandu proses tersebut.

### Ketrampilan Diri (Personal Skills)

Dengan sikap dasar sebagai fondasi seorang fasilitator vibran, maka rantai-lantai selanjutnya dalam rumah fasilitasi dimulai dengan ketrampilan diri. Banyak ketrampilan yang dapat dipelajari dan terus dikembangkan oleh seorang fasilitator vibran dalam meningkatkan 'jam terbangnya.' Tetapi ada beberapa ketrampilan kunci yang penting dikuasai dan terus menerus diperdalam.

#### **Listening atau ketrampilan menyimak.**

Yang dimaksud dengan listening disini bukan sekedar mendengar atau *to hear*, tetapi benar-benar *to listen* atau lebih tepatnya menyimak. Fasilitator harus mengaktifkan seluruh panca inderanya - bukan hanya telinga - ketika menyimak. Atau dengan kata lain, bersengaja mendengarkan apa yang dikatakan peserta tanpa menilai

atau membiarkan asumsi mewarnai apa yang ditangkap oleh fasilitator.

**Ketrampilan mengamati.** Dengan sadar dan sepenuh hati memperhatikan orang lain dan gejala-gejala lain diantara peserta: siapa yang serius, diam, sungguh-sungguh; sehingga ketika mengamati, tidak hanya mata yang memperhatikan, tetapi seluruh tubuh, hati dan pikiran fasilitator juga terlibat.

#### **Ketrampilan parafrase dan mirroring.**

Dalam banyak pertemuan seringkali orang kehilangan fokus ketika berbicara. Fasilitator harus bisa menggunakan ketrampilan menyimaknya untuk sesekali mengulang (*mirroring*) sebagai cara meyakinkan peserta bahwa fasilitator memberi perhatian. Dan kalau ada peserta yang berbicara panjang lebar dan tidak fokus, ketrampilan parafrase bisa membantu orang itu merunut kembali apa yang ingin disampaikan.



### Ketrampilan Sosial

Dalam komunikasi vibran, ketrampilan sosial seorang fasilitator hanya akan kuat jika ketrampilan dirinya juga kuat. Beberapa ketrampilan sosial yang penting dikuasai seorang fasilitator vibran adalah:

**Memotivasi.** Kita hanya bisa memotivasi orang lain bila kita memiliki motivasi diri dan keyakinan yang kuat tentang apa yang disampaikan. Bila fasilitator tidak yakin akan apa yang dilakukannya, kita tidak yakin, peserta akan merasakan kegelisahan fasilitator dan dinamika kelompok pun akan terpengaruh.

**Menginspirasi.** Proses fasilitasi yang meyakinkan akan bisa menginspirasi orang lain untuk menemukan gagasan dan inovasi baru ketika berinteraksi dalam pertemuan.

**Mempengaruhi.** Ketrampilan sosial dalam fasilitasi vibran juga mengandung arti bahwa seorang fasilitator juga harus bisa mempengaruhi orang untuk melakukan aksi. Sehingga keputusan sebuah pertemuan menjadi keputusan yang oleh peserta dirasakan sebagai tanggung jawab bersama berdasarkan rencana aksi yang nyata - bukan sekedar RTL (rencana 'tidak' lanjut).

### Ketrampilan Perencanaan (Planning Skills)

Membangun sebuah rumah fasilitator yang utuh juga membutuhkan ketrampilan perencanaan atau *planning skills*. Implikasi dari peran fasilitator vibran sebagai pemandu proses berarti fasilitator memegang tanggung jawab penuh untuk merancang dan merencanakan proses fasilitasi. Bagi fasilitator, 80 persen keberhasilan sebuah pertemuan terletak pada persiapan prosesnya.

Untuk memperkuat 'rumah fasilitator' seorang fasilitator vibran, ada 2 hal penting lain yang perlu dikuasai seorang fasilitator vibran:

### ASSET based APPROACH/Thinking

Pendekatan *asset-based thinking* (ABT) atau pendekatan yang bertumpu pada kekuatan adalah keunikan seorang fasilitator vibran. Pendekatan ini berbeda dengan pendekatan *deficit-based thinking* atau *problem-solving approach* yang lebih umum digunakan dimana-mana.

ABT menantang fasilitator dan peserta untuk tidak membiarkan dirinya dibelenggu oleh masalah. Dengan ABT, fasilitator dan peserta ditantang untuk menemukan kekuatan diri yang dimiliki, menciptakan kemungkinan-kemungkinan baru dan inspiratif yang berpeluang diwujudkan dengan kekuatan yang ada, serta menetapkan langkah-langkah baru dan inovatif untuk mewujudkan rencana aksi yang nyata.

### SYSTEM Thinking

Bagi seorang fasilitator vibran, segala sesuatu saling berhubungan - "*everything is connected.*" Teori sistem membantu fasilitator memahami saling keterkaitan ini, sehingga peserta dalam sebuah pertemuan memang betul-betul dihargai dan diperlakukan sebagai manusia seutuhnya, bukan robot atau sekedar bagian-bagian dari sebuah mesin.

Pandangan berbasis sistem juga mempengaruhi bagaimana memastikan sebuah proses fasilitasi yang dirancang vibran bisa mempunyai dampak yang berkelanjutan.





# komunikasi non verbal

## Teknik Komunikasi Non Verbal: apa yang dilakukan fasilitator?

Yang dimaksud dengan ketrampilan non verbal adalah:

- **Mengamati** (mata): mengamati perilaku orang lain, tidak saja dengan mata tetapi juga mengaktifkan tubuh dan hati agar bisa merasakan apa yang sedang terjadi pada saat fasilitasi.
- **Menyimak** (telinga): seperti yang dijelaskan di atas, menyimak berarti mengaktifkan telinga dengan hati dan tubuh kita menyimak apa yang terjadi di sekitar kita.
- **Bahasa tubuh**: sadar penuh bahwa tubuh kita juga 'berbicara.' Implikasinya adalah bahwa seorang fasilitator harus bisa berkomunikasi dengan ekspresi, gaya, dan perilakunya dan memanfaatkan seluruh tubuhnya ketika melakukan fasilitasi.
- **Suara**: mengontrol kecepatan berbicara, tinggi rendah suara (intonasi), dan keras pelannya suara (infleksi) agar pas dengan ruangan dan orang yang mau kita jangkau, dan sesuai dengan pesan yang akan disampaikan secara verbal.

Cara seorang fasilitator vibran bisa terus mengasah ketrampilan non verbalnya adalah dengan memperhatikan:

**Bahasa tubuh:** Yang penting adalah fasilitator harus nyaman dan menunjukkan bahasa tubuh yang terbuka, karena fasilitator adalah contoh bagi peserta. Upayakan kontak mata dengan semua dan perhatikan posisi berdiri agar dapat dilihat semua peserta.

**Suara:** Sesuaikan naik turunnya suara dengan penekanan pada kata tertentu sesuai kebutuhan. Keras pelannya disesuaikan dengan besar ruangan dan jumlah peserta.

**Mengamati:** Terus-menerus melatih kemampuan mengamati tanpa menilai. Fasilitator harus sadar bahwa kita selalu mempunyai asumsi yang kita bawa berdasarkan pengalaman hidup masing-masing. Begitupun peserta. Fasilitator harus mampu melakukan *suspending* atau menggantung asumsinya, dan berusaha sekuat tenaga agar asumsi itu tidak mempengaruhi cara dia melakukan fasilitasi. Mengamati juga berarti peka terhadap lingkungan belajar peserta.

**Menyimak:** Aktifkan telinga, hati, tubuh. Ketika menyimak, perhatikan apa yang dikatakan oleh yang berbicara, bukan cara dia mengatakannya atau siapa yang mengatakannya. Tingkatkan kemampuan menyadari emosi diri sendiri, dan perlu terus-menerus melatih diri agar mengontrol emosi ketika sedang menyimak.





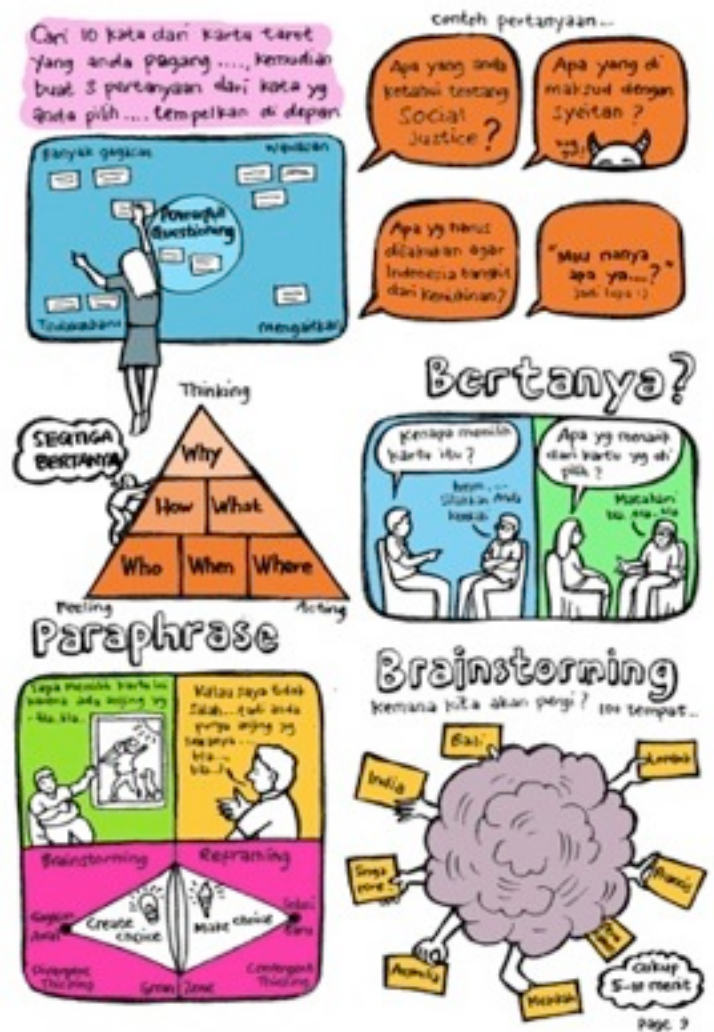
# komunikasi verbal

## Teknik Verbal

adalah kata-kata yang keluar dari mulut fasilitator. Secara umum, ketika berkomunikasi dengan peserta maka yang ditangkap dari apa yang dikatakan seorang fasilitator hanya 7% dari apa yang disampaikan. Sedangkan perhatian peserta biasanya 38% terarah pada suara dan irama : pitch, infleksi (penekanan pada kata-kata khusus); 55% bahasa tubuh: gerak tangan, mimik, dan sebagainya. Maka penting sekali bagi seorang fasilitator untuk menyadari bahwa tehnik non verbal yang digunakan mendukung komunikasi verbal yang disampaikan.

Melatih ketrampilan verbal penting bagi seorang fasilitator vibran karena digunakan untuk:

- **Questioning** bertanya
- **Probing** menggali lebih dalam
- **Paraphrasing** mengulang dengan kata-kata sendiri yang lebih sederhana
- **Encouraging** mendorong orang untuk berbicara
- **Tracking** mengurut apa yang disampaikan peserta



Bertanya

Membuat pertanyaan yang bagus seringkali diabaikan oleh fasilitator, padahal karena fasilitator vibran harus netral pada isi, maka senjata utamanya ketika fasilitasi adalah pertanyaan yang tepat. Banyak fasilitator beranggapan bahwa pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang sulit dijawab. Padahal yang benar adalah yang sebaliknya. Pertanyaan yang mematikan diskusi atau yang sulit dipahami peserta justru bertentangan dengan arti fasilitasi yang seharusnya memudahkan.

### Pertanyaan yang Tajam

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam untuk menghasilkan pertanyaan yang tajam:

**Bentuk** - harus sesederhana mungkin, misalnya apa yang unik dari...? Apa yang menarik dari...? Fasilitator tidak boleh menganggap bahwa pertanyaan yang sederhana adalah pertanyaan bodoh.

**Lingkup pertanyaan** - makin jelas lingkup pertanyaannya, makin tajam pertanyaannya. Misalnya, "bagaimana membangun desa mandiri?" adalah jenis pertanyaan yang lingkupnya tidak jelas. Jawaban pasti tidak memuaskan. Berikan lingkup pada pertanyaan tersebut, misalnya: "bagaimana membangun desa mandiri di kabupaten Berau? Lingkup bisa berupa wilayah, waktu, dll.



# "It is not the answer that enlightens, but the question"

Decouvertes

**Asumsi** - adalah keyakinan atau sesuatu yang ada di balik pertanyaan tersebut. Misalnya pertanyaan "Bagaimana mendorong kreatifitas di komunitas-komunitas kita?" " berasumsi bahwa ada kreatifitas yang bisa ditingkatkan. Fasilitator harus selalu sadar bahwa di balik setiap pertanyaan ada asumsi.

## Apakah pertanyaan anda tajam?

Check list yang dapat digunakan untuk membantu fasilitator memeriksa apakah pertanyaannya sudah tajam atau belum disampaikan sebagai berikut:

**Relevan?** Apakah pertanyaan yang diajukan relevan dengan konteks yang sedang dibahas, peserta yang berdiskusi?

**Jujur?** Apakah pertanyaan yang diajukan memang benar-benar ingin dicari jawabannya dan bukan basa-basi?

**Bekerja?** Apakah pertanyaan yang diajukan mempunyai momentum sendiri, sehingga mendorong peserta untuk menggali dan mencari jawabannya?

**Ide baru?** Apakah pertanyaan yang diajukan menciptakan ide-ide baru?

**Asumsi?** Apa asumsi dibalik pertanyaan itu?

**Harapan?** Apakah pertanyaan yang diajukan, saat didiskusikan akan menimbulkan harapan?

**Pertanyaan baru?** Apakah pertanyaan yang diajukan bisa melahirkan pertanyaan-pertanyaan baru?

Setelah beberapa latihan membuat pertanyaan dan refleksi bersama, pelatih kembali mengingatkan pentingnya pertanyaan dari fasilitator, karena fasilitator harus netral terhadap isi percakapan. Bertanya sangat bermanfaat untuk:

- Menggali banyak ide.
- Menyusun atau menata berbagai gagasan yang muncul.
- Menggerakkan proses dari satu tahap ke tahap berikutnya
- Menilai isi gagasan.

## Probing

Probing atau menggali lebih dalam biasanya dilakukan oleh fasilitator ketika memasuki tahapan menggali akar masalah atau issue. Dalam proses ini, fasilitator boleh mulai menggunakan kata 'mengapa.' Sebelumnya, pada tahap menggali gagasan, fasilitator harus menghindari kata 'mengapa' karena kata 'mengapa' berhubungan dengan nilai atau prinsip yang dipegang seseorang.

Probing bertujuan untuk:

- menggali akar masalah/isu
- mencerahkan peserta
- membongkar agar gagasan menjadi lebih jelas atau tajam
- membangun percakapan yg jujur
- meningkatkan rasa saling percaya

Untuk membantu merunut bagaimana membuat pertanyaan secara bertahap, maka pelatih mengenalkan Segitiga Pertanyaan - diagram yang mengurut '5W 1 H' sesuai dengan jawaban yang ingin diperoleh fasilitator.

Peserta diminta latihan probing dengan mengajukan pertanyaan kepada pelatih. Refleksi peserta menghasilkan tips yang bisa dipakai oleh fasilitator:



- Jangan mengulang pertanyaan yang sama terus menerus.
- Eksplorasi pertanyaan 'kapan, dimana, bagaimana..'
- Tiap pertanyaan akan menghasilkan pertanyaan berikutnya.
- Ajukan pertanyaan-pertanyaan yang mengeksplorasi masa depan, jangan selalu ke belakang



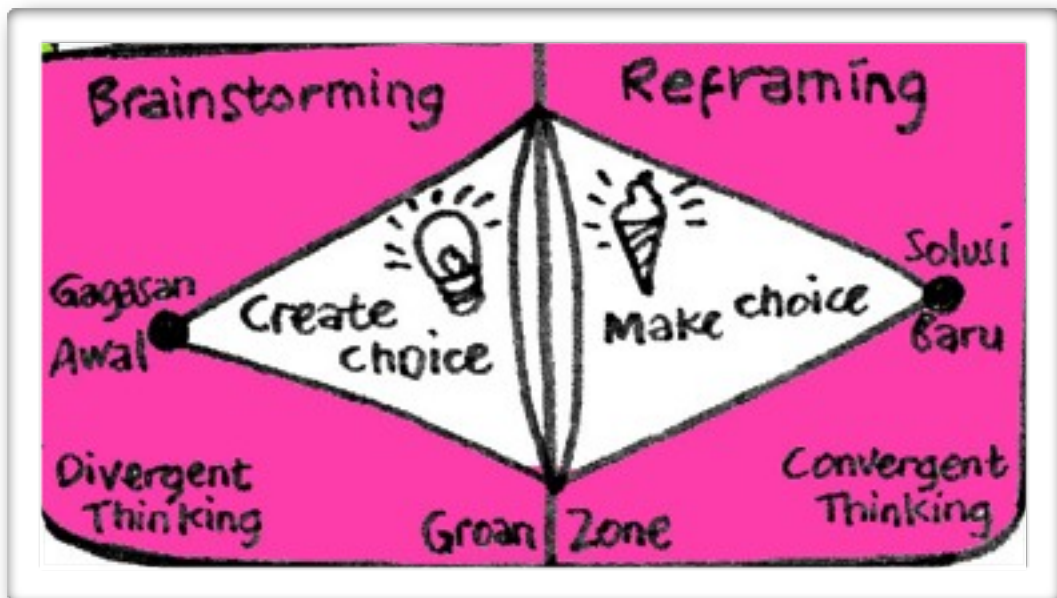
- Eksplorasi berdasarkan data yang ada, jangan melompat ke hal-hal yang diluar fakta tersedia
- Dalam memfasilitasi komunitas, kita harus membongkar fakta-fakta secara runut. Jadi harus terus menerus berlatih untuk bertanya dengan suatu urutan tertentu.

Beberapa tips lain dalam membuat pertanyaan:

- **Fokus pada tujuan bersama** atas situasi yang dihadapi (pertanyaan apa saja yang bila dijawab akan membuat hidup kita berubah)
- **Mempertautkan** gagasan dan menemukan **pemahaman** yang lebih dalam (apa yang hilang dalam mimpi kita, apa yang belum terlihat?)
- Pertanyaan yang menciptakan **gerakan** ke masa depan (apa yang harus kita lakukan agar kita lebih semangat setelah keluar ruangan ini?)

Pertanyaan yang cerdas akan menghasilkan jawaban yang indah





## Diamond Theory

Salah satu metode fasilitasi yang secara umum berlaku bagi banyak proses fasilitasi adalah Model Permata atau Diamond Theory.

Pada model Diamond Theory prinsipnya ada tiga zona atau tahapan, yaitu Zona Divergen atau *Divergent Zone*, Zona Sulit atau *Groan Zone*, dan Zona Konvergen atau *Convergent Zone*. Seorang fasilitator harus bisa membantu peserta melalui ketiga tahapan atau 'zona' ini dengan menggunakan metode-metode yang memudahkan peserta.

## Divergent Thinking

Pada tahap divergent, peserta diajak untuk berpikir meluas. Tugas fasilitator adalah mendorong peserta agar mengeluarkan gagasan-gagasan sebanyak mungkin, tanpa menilai dan tanpa melakukan 'sensor diri.' Metode yang sering digunakan pada tahap ini adalah *brainstorming*.

Metode *brainstorming* adalah sebuah metode yang berbeda dengan sekedar curah pendapat. Nilai-nilai partisipasi harus melandasi penggunaan metode ini, supaya lahir gagasan-gagasan baru, bukan ide yang biasa-biasa saja.

Seringkali, fasilitator maupun peserta ingin cepat-cepat membuat kesepakatan. Padahal, agar pertemuan menghasilkan sesuatu yang inovatif, tidak cukup kalau gagasan yang diungkapkan hanya sedikit. Fasilitator harus mendorong bahwa gagasan yang diungkapkan peserta jumlahnya sama dengan atau beberapa kali lipat jumlah

peserta. Tetapi, fasilitator juga harus ingat untuk lebih dulu menjelaskan tentang metode *brainstorming* itu sendiri, dan apa aturan mainnya.



Misalnya, fasilitator dapat mengatakan "Dalam 5 menit ke depan, kita ingin mendapatkan 50 ide tentang ..." dimana setiap orang harus mendapat kesempatan untuk menyampaikan idenya, kalau bisa sampai dua atau tiga putaran.

Brainstorming harus cepat. Sehingga terjadi 'badai otak.' Metode ini diciptakan karena biasanya ide pertama sampai kesepuluh adalah ide biasa saja. Sehingga harus dipercepat prosesberpikirnya sehingga yang muncul adalah yang tidak biasa saja. Biasanya yang tidak dipikir lama-lama malah bisa jadi menarik dan melahirkan inovasi baru.

Cara kedua yang bisa digunakan pada tahap divergen adalah menggunakan metaplan atau metacard. Yang harus dipastikan disini adalah bahwa setiap ide harus ditulis pada satu metaplan,

dan metaplan kemudian menjadi alat bantu setiap peserta untuk menjelaskan gagasannya. Jadi, kalau sudah menggunakan metaplan, fasilitator jangan menuliskan lagi apa yang sudah ditulis! Kartu metaplan bisa ditempel langsung pada dinding atau plano, kemudian bisa dipindah-pindahkan saat proses sudah memasuki tahap menuju pengerucutan atau *convergent thinking*.

### Zona Sulit

Justru karena proses pertemuan akan mempunyai zona sulit, maka fasilitator dibutuhkan. Pada tahapan ini, peserta didorong untuk saling-memahami makna dibalik gagasan-gagasan yang sudah diungkapkan atau dituliskan. Lagi-lagi fasilitator harus ingat bahwa tujuan dari tahapan ini adalah agar peserta saling memahami, **bukan menyamakan persepsi**. Boleh jadi persepsi peserta akan tetap berbeda, tetapi paling tidak mereka saling memahami mengapa masing-masing memiliki persepsi tertentu tentang pokok bahasan.

Pada tahap ini, fasilitator harus bisa sabar dan meyakinkan peserta bahwa tahapan ini bisa dilalui dengan mengajak peserta melakukan *reframing* atau 'membangkitkan ulang' gagasan-gagasan yang dilahirkan pada Zona Divergen.

Transisi dari zona sulit atau zona frustrasi ke zona mengerucut (*convergent zone*) bisa dibantu dengan menggunakan *clustering*, misalnya dengan diagram T.

### convergent Thinking

Beberapa metode lain yang bisa dimanfaatkan peserta untuk mulai mengerucutkan hasil dialog atau diskusi antara lain:

**Time Beam:** mengajak orang untuk berpikir dari akhir ke awal

**Bidodiasi:** menggunakan pengandaian

**Transporter:** memindahkan peran

**Greenfield:** tidak ada hambatan atau halangan apapun untuk beride.

Bila sudah ada ide-ide yang keluar dan ada pemahaman bersama atas setiap ide, baru fasilitator bisa mengajak peserta mengambil keputusan atau malah menciptakan solusi baru yang inovatif.

## Dinamika Kelompok

Teori Diamond sekaligus memperkenalkan peserta tentang bagaimana dinamika kelompok juga berkaitan dengan proses yang sedang dilalui kelompok yang menghadiri sebuah pertemuan.

Dalam setiap kelompok, fasilitator harus bisa mengamati bagaimana sebuah kelompok berkembang, dari pertama mulai membentuk atau *forming* sampai akhirnya kelompok itu berfungsi secara maksimal pada tahap *performing*. Tugas fasilitator adalah mengamati dan membantu kelompok melewati setiap tahapan dalam siklus perkembangan kelompok.

Berbagai perilaku juga bisa ditemukan di dalam setiap kelompok - baik perilaku produktif maupun perilaku yang tidak produktif. Fasilitator harus bisa mengamati dan mengelola berbagai perilaku dalam kelompok, dan pelatih menyampaikan beberapa kiat yang bisa membantu fasilitator mengelola beberapa perilaku non produktif dalam kelompok.



# PROCESS design

"designing a good facilitation process is designing a relationship"

## Ketrampilan Merancang Proses

Fasilitator harus menyadari bahwa tantangan dalam merancang sebuah proses fasilitasi terletak pada bagaimana mengelola waktu yang tersedia. Karena itu, penting agar fasilitator mengenal *Accelerated Learning Theory* atau Cara Belajar yang Dipercepat.

Yang penting diingat bagi seorang fasilitator adalah bahwa dalam setiap proses fasilitasi, sebagai pemandu proses, fasilitator harus merancang tahapan-tahapan berikut ini:

**Opening** → Ciptakan pembukaan yang luar biasa

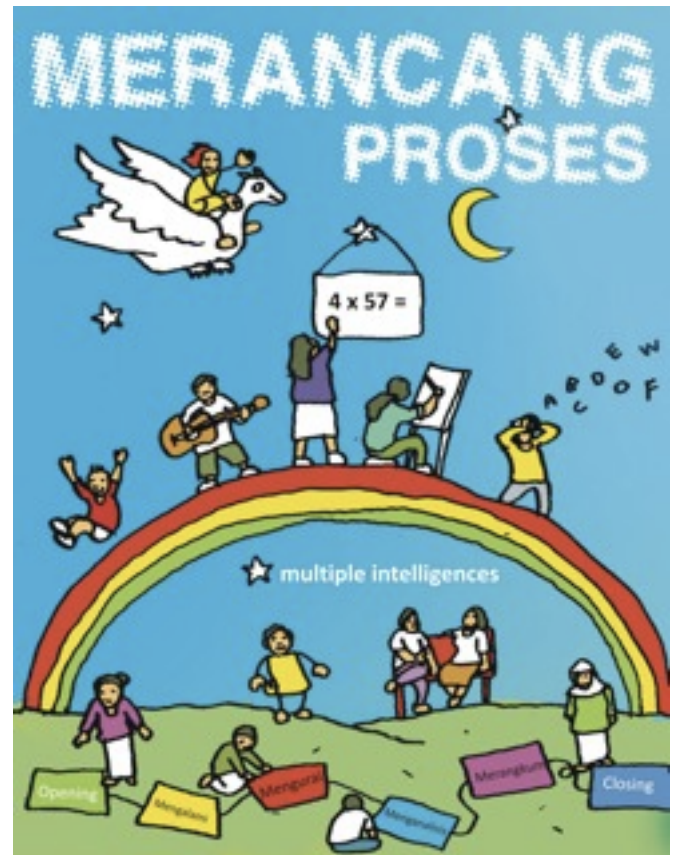
**Merasakan** → Ajak peserta mengalami peristiwa luar biasa

**Mengurai** → Beri kesempatan bagi peserta untuk berbagi perasaan dan pengalaman

**Analisis** → Dorong terciptanya dialog agar peserta dapat menilai mana gagasan yang sama, mana yang beda, mana yang disepakati sebagai hasil bersama

**Merangkum** → Ajak peserta merangkum beberapa hal penting dengan tujuan pertemuan

**Closing** → Tutuplah dengan menangkap paling berharga dan dengan peristiwa yang berkesan.



Ingatlah untuk membangkitkan seluruh kecerdasan peserta, sesuai dengan teori kecerdasan majemuk atau *multiple intelligences*. Beberapa contoh bagaimana membangkitkan kecerdasan majemuk peserta dalam proses fasilitasi adalah:



# Dinamika Kelompok

## Siklus Perkembangan Kelompok

Setiap kelompok membutuhkan waktu untuk berkembang menjadi kelompok yang berfungsi. Tahap-tahap perkembangan kelompok adalah:

### Forming

Tahap orang berkumpul dan membentuk sebuah kelompok. Mungkin ada yang tidak memilih untuk bergabung, tetapi diutus. Mungkin ada perasaan ketidakpastian atau keresahan. Seringkali pada tahap ini, anggota kelompok bertanya pada dirinya: "Apakah saya akan cocok dengan peserta yang lain? Apakah orang lain akan menerima saya?"

#### Peran Fasilitator

Beri kesempatan bagi peserta untuk saling berkenalan. Pastikan bahwa Anda membantu setiap anggota kelompok merasa nyaman.

### Informing

Pada tahap ini, anggota kelompok mulai saling berbagi informasi tentang diri mereka dan mulai saling mengenal lebih jauh.

#### Peran Fasilitator

Bantulah kelompok dalam mencari kesamaan, hal-hal menarik yang dari diri mereka masing-masing dan apa yang menjadi keberagaman dan kekuatan kelompok.

### Storming

Semakin mengenal belum berarti semakin sayang. Kadang, justru dengan mengenal posisi dan kepribadian yang berbeda-beda, sebuah kelompok bisa menjadi tegang. Komunikasi mulai tidak lancar, kepentingan dan minat masing-masing anggota bisa jadi saling bertolak belakang atau berbenturan.

#### Peran Fasilitator



Tunjukkan dukungan kepada seluruh kelompok. Kembangkan dan gunakan teknik-teknik komunikasi vibran serta ingatkan peserta akan tujuan bersama dan nilai-nilai kebersamaan kelompok. Usahakan agar tercipta keterbukaan dan keinginan untuk mengatasi ketegangan atau konflik.

### Norming

Tahap dimana kelompok mencari dan menciptakan kestabilan kelompok. Peserta menemukan cara berinteraksi yang konstruktif dan produktif. Pada tahap ini, kelompok membangun kebersamaan agar bisa menciptakan hasil kelompok yang disetujui bersama.

#### Peran Fasilitator

Dukung peserta dalam menemukan cara berkomunikasi yang produktif. Ingat bahwa kesuksesan kelompok adalah tanggung jawab bersama, dan jika dirasa perlu, bisa

mengajak kelompok mengingat kembali norma-norma kelompok. .

### Performing

Dalam tahap ini, kelompok berada pada puncak produktifitasnya. Semua anggota kelompok nyaman dengan fungsi dan perannya masing-masing dan seluruh kelompok berfungsi secara utuh. Pada tahap ini, kelompok bisa menghasilkan hal-hal yang luarbiasa; yang tidak bisa dilakukan jika anggota kelompok bekerja sendiri-sendiri saja.

#### *Peran Fasilitator*

Dukungan dan apresiasi fasilitator terhadap kinerja puncak kelompok akan sangat berarti pada tahap ini. Sangat penting bagi fasilitator untuk tidak terpancing untuk menjadi "bintang" tetapi sebaliknya mendukung seluruh kelompok untuk merayakan kinerja terbaiknya dan berupaya menjadikan kinerja itu berkelanjutan.

### Mourning

Setiap kelompok pada satu saat akan berhenti berfungsi sebagai kelompok, baik karena ada perubahan dari dalam kelompok sendiri maupun karena pengaruh konteks di luar kelompok. Ini bisa menjadi tahap yang sulit atau menyedihkan bagi anggota kelompok, tetapi juga perlu disadari bahwa ini adalah tahap yang sangat alami, bukan akhir dari segala-galanya.

### Setiap kelompok selalu memiliki dinamika sendiri

Fasilitator berperan sebagai penyeimbang (balancing) agar dinamika kelompok dapat mencapai hasil yang diinginkan (performing).

Untuk membuat dinamika kelompok seimbang, fasilitator perlu melakukan kombinasi berbagai tehnik komunikasi seperti menyimak, mengamati, bertanya, probing, menyimpulkan, mengelola perbedaan pendapat, memberikan semangat (encouraging) dan lain-lain.

#### *Peran Fasilitator*

Fasilitator perlu waspada terhadap kapan kelompok memasuki tahap ini dan menyiapkan cara untuk membantu kelompok merasakan dan melewatinya. Yang penting ditekankan bahwa kelompok tidak perlu 'berkabung' karena sudah berakhir, tetapi sebaliknya harus merayakan apa yang berhasil dicapainya.

### Transforming

Tahap 'mourning' atau 'berkabung' karena fungsi sebuah kelompok sudah selesai atau berakhir bisa diubah menjadi tahap transformasi. Jadi, meskipun kelompok dengan fungsi semula ketika dibentuk sudah berakhir, sangat mungkin bahwa kelompok berubah fungsi sesuai dengan kebutuhan dan/atau merespon perubahan yang terjadi baik di dalam maupun di luar kelompok.

#### *Peran Fasilitator*

Tunjukkan dukungan dan rasa percaya pada kelompok. Hargai perubahan yang terjadi dan ajaklah kelompok bersama-sama menciptakan masa depan yang ingin diraih oleh kelompok, kemudian mencari bagaimana kelompok bisa betransformasi untuk mencapai mimpi bersama itu - bersama-sama maupun secara individu yang tetap berjejaring.

Beberapa kiat yg dapat membantu fasilitator membangun kelompok :

- Belajar memahami sebanyak mungkin karakter dan sifat-sifat individu ketika ia menjadi anggota kelompok.
- Mendorong anggota kelompok mengembangkan norma belajar yang positif agar benar-benar menjadi rujukan semua anggota.
- Mengamati perkembangan kelompok dengan teliti dan mendorong anggota kelompok menemukan normanya yang

mampu mendorong kelompok mencapai tujuannya.

- Memberikan umpan balik kepada perilaku pribadi dan kelompok yang bisa mengganggu tujuan kelompok.
- Membentuk kelompok diskusi yang benar-benar kecil dan memungkinkan semua menyumbangkan pikiran dengan aman.
- Jangan malu meminta bantuan orang di luar kelompok jika memang diperlukan.

## Manfaatkan Pendukung Anda

Ketika menghadapi situasi dimana terjadi dinamika kelompok yang sulit, seorang fasilitator harus mengingat bahwa dalam setiap kelompok ada berbagai perilaku, baik yang konstruktif maupun yang menyulitkan.

Dalam mengelola sebuah kelompok dengan dinamika yang sulit, fasilitator harus bisa memanfaatkan anggota yang konstruktif agar turut membantu mengelola dinamika kelompok.

### Perilaku Konstruktif dan Ciri-cirinya:

#### Inisiator

Mengusulkan gagasan-gagasan baru untuk didiskusikan serta pendekatan-pendekatan baru untuk mengatasi masalah.

#### Pemberi Opini

Menyampaikan pandangan-pandangan yang relevan dan menawarkan solusi lainnya.

#### Pembangun

Membangun dari apa yang diusulkan orang lain.

#### Pemberi Klarifikasi

Memberikan contoh-contoh relevan, menawarkan alasan, mencari pengertian dan pemahaman, melakukan klarifikasi atas masalah.

#### Penguji

Mengangkat pertanyaan-pertanyaan untuk 'menguji' apakah kelompok sudah siap mengambil keputusan.

## Pembuat Kesimpulan

Melakukan review atas diskusi dan menyimpulkannya.

## Penantang

Menantang kelompok agar berpikir kritis tentang gagasan mereka sendiri.

## Pereda Ketegangan

Menggunakan humor atau meminta rehat pada saat-saat yang tepat.

## Pencari Kompromi

Mengalah sewaktu dibutuhkan agar kelompok dapat melangkah maju.

## Pencipta Keharmonisan

Membantu menciptakan suasana harmonis.

## Penjaga Gawang

Menjaga agar komunikasi berjalan lancar dan mendorong partisipasi.

## Perilaku Sulit dan Bagaimana Mengelolanya

Ada kalanya dalam sebuah kelompok terdapat beberapa orang yang karena satu atau lain hal berperilaku yang mengganggu dinamika kelompok. Yang perlu dipahami dan diyakini seorang fasilitator adalah bahwa ini adalah hal yang sangat alami.

Karenanya, yang penting adalah mengenal perilaku sulit dalam kelompok dan mengelolanya - baik secara langsung oleh fasilitator maupun oleh seluruh kelompok secara bersama-sama.

Beberapa perilaku yang bisa menjadikan dinamika kelompok terganggu, serta kiat mengelolanya adalah:

### Pendiam

Orang pendiam harus dihargai apapun partisipasi mereka. Pada saat di luar ruang pertemuan, berikan semangat. Berikan umpan balik pribadi secara tersendiri. Berikan kesempatan memperoleh materi sebelumnya agar bisa mempersiapkan diri. Luangkan waktu bersama. Bersabarlah. Undang bicara dan cari tahu bagaimana pemahamannya atas



isi pertemuan. Dorong kelompok membantu ia belajar. Bentuklah kelompok diskusi kecil.

### **Penghalang**

Cari penyebabnya. Berikan umpan balik. Ingatkan tentang norma belajar dan jika perlu disesuaikan bila akan mendorongnya lebih positif. Berikan tanggung jawab pada kelompok. Hadapi perilaku jika ia benar-benar menjadi penghalang. Dukung dan perkuat perilaku lain di dalam kelompok. Berikan kesempatan berbicara di luar pertemuan.

### **Agresor**

Cari penyebabnya dan hilangkan jika memungkinkan. Berikan umpan balik. Ubah komposisi kelompok. Ingatkan kelompok tentang norma belajar. Hadapi perilakunya ketika terjadi dan perkuat perilaku lain ketika terjadi. Bentuk kelompok alternatif non-agresif. Diskusikan dampak perilakunya dengan seluruh anggota kelompok.

### **Dominator**

Beri umpan balik. Catat tingkat partisipasinya. Buat kelompok bagi orang-orang yang bertipe sama. Bisa meminta ia diam beberapa saat. Undang agar ia ikut bertanggung jawab atas partisipasi peserta yang lain. Kembangkan sikap asertif terhadap orang lain.

### **Menarik Diri**

Cari alasannya. Berikan peran saat memberikan tugas kepada kelompok. Perkuat, berikan semangat, dukung partisipasinya dan berikan tanggung jawab khusus. Tempatkan pada kelompok yang mau memberikan dukungan. Terima keputusannya dan bersabarlah. Dorong terus partisipasinya.

### **Pelawak**

Ingatkan kelompok akan manfaat dan penyalahgunaan humor. Hadapi perilakunya. Berikan umpan balik – beri waktu agar bisa

berubah. Dukung perilaku anggota kelompok yang berbeda dengan perilaku orang ini.

### **Penyendiri**

Tunjukkan sikap menerima. Berikan umpan balik jika sesuai. Berikan dukungan khusus. Alokasikan peran atau tanggung jawab khusus. Dukung – ciptakan kesempatan untuk meraih penghargaan.

## **Mengelola resistensi**

Kadangkala fasilitator menghadapi anggota kelompok yang karena satu atau lain hal terlihat tidak menginginkan berada di dalam sesi tersebut atau anggota kelompok yang tidak juga bisa memberikan perhatian penuh terhadap apa yang sedang dilakukan kelompok.

Berikut adalah beberapa contoh tanda-tanda umum orang yang resisten dalam sebuah kelompok:

### **Hadir atau Terlibat Tanpa Persiapan**

Orang ini hadir dalam sebuah pertemuan atau terlibat dalam sebuah kelompok tanpa persiapan sebelumnya atau mengetahui (dan berusaha tahu) untuk apa pertemuan diadakan atau apa yang menjadi tujuan kelompok.

### **Tidak Memberikan Respon**

Ketika ditanya, orang ini tidak menjawab ataupun bereaksi. Yang perlu dipastikan adalah bahwa ini adalah karena perilakunya bukan reaksi terhadap pertanyaan yang diajukan.

### **Berbeda Pemikiran Sendiri**

Dalam interaksi dengan kelompok, orang seperti ini sering memancing pembicaraan yang sama sekali tidak ada hubungan dengan apa yang sedang dibicarakan.

### **Tidak Menghargai Waktu**

Seringkali anggota kelompok yang resisten ini sengaja terlambat dari waktu yang telah ditentukan, atau sering keluar masuk ruang

pertemuan selama pertemuan berlangsung tanpa alasan yang jelas.

### **Mengerjakan Sesuatu yang Samasekali Tidak Berhubungan**

Ketika pertemuan berlangsung, orang ini sibuk dengan aktifitas yang tidak ada hubungannya dengan apa yang sedang berlangsung. Misalnya, sibuk membaca koran, menggunakan handphone tanpa keluar ruangan, dll.

### **Tidak Menyelesaikan Tugas yang Diberikan**

Ketika diminta mengerjakan sesuatu, dengan sengaja tidak melakukan apa-apa atau melakukannya dengan asal-asalan.

## **Mencegah Resistensi**

Berikut adalah beberapa saran yang mungkin bisa membantu anda untuk mencegah resistensi pada anggota kelompok.

### **Bersikaplah terbuka, dan tersenyumlah**

Senyum akan memancarkan energi positif, dan ini terbukti mampu membuat orang lain tertarik akan diri kita

### **Ajukan pertanyaan dan berikan tantangan**

Anggota kelompok dapat belajar melalui tanya jawab dan pembahasan ide. Oleh karena itu sediakan kesempatan yang cukup bagi anggota kelompok untuk melakukannya.

### **Bangun rasa percaya**

Lakukan tindakan-tindakan positif yang mampu menjamin anggota kelompok untuk merasa tenang dan nyaman dalam setiap sesi.

### **Ciptakan lingkungan yang aman dan nyaman**

Hindari anggota kelompok dari tekanan ataupun intimidasi, maupun dari kritik yang prematur. Yakinkan anggota kelompok untuk merasa yakin bisa mengutarakan pemikirannya secara penuh dan bebas.

## **Persiapan yang matang**

Persiapkan diri untuk segala situasi agar bisa selalu memastikan apa yang ingin dikomunikasikan dapat diterima dengan baik, dan kegiatan berlangsung dengan lancar.

### **Berikan perhatian secara non verbal**

Anda tidak harus berbicara sepanjang waktu. Berhentilah berbicara secara berkala untuk memberikan kesempatan kepada anggota kelompok berpikir dan bertanya. Dan ketika ada anggota kelompok yang berbicara, simaklah dengan baik, tunjukkan bahasa tubuh yang meyakinkan bahwa anda sangat menghargai apa yang disampaikan dan dilakukannya.

### **Bersiaplah untuk menerima dan memberikan Umpan Balik**

Sediakan waktu yang cukup untuk mengenali perilaku positif dari setiap anggota kelompok dan berikan pujian dan tanggapan secara personal. Hal ini akan mendorong para anggota kelompok untuk lebih bergairah terlibat aktif dalam sesi tersebut.

Waktu berinteraksi dalam sebuah kelompok sangat berharga. Seringkali seorang fasilitator terpancing untuk mengeluarkan banyak energi dan waktu untuk mengatur anggota kelompok dengan perilaku yang mengganggu dinamika kelompok. Akibatnya, para anggota yang berperilaku konstruktif sebaliknya malah terabaikan. Ini bisa berbahaya karena orang yang tadinya konstruktif, jika merasa tidak dihargai atau diabaikan bisa berubah menjadi menyulitkan atau resisten.

Karenanya, penting bagi seorang fasilitator untuk terus-menerus mengasah dan melatih ketrampilan berkomunikasi serta mengenal berbagai watak orang supaya bisa semakin cangguh dalam mengelola interaksi dirinya dengan orang lain.