

## **BAB 7**

### **TEKNIK FASILITASI YANG EFEKTIF**

Mudah untuk sekedar menjadi seorang fasilitator, namun menjadi sebuah tantangan yang berat untuk bisa menjadi seorang fasilitator yang aktif, kreatif dan mampu menjadi dinamisator bagi anggota tim. Untuk itu, dalam bab ini akan diuraikan tentang bagaimana menjadi seorang fasilitator dengan menguasai teknik fasilitasi yang efektif.

#### **7.1. DEFINISI FASILITATOR**

Facilitator adalah seorang yang memfasilitasi suatu group quality circle. Memfasilitasi adalah sebuah proses di mana fasilitator membantu orang lain untuk menyelesaikan pekerjaannya dan meningkatkan cara mereka bekerja sama.

Secara detail tugas seorang fasilitator untuk dapat membimbing dan menjadi kunci penting dari diperolehnya hasil QCP/QCC yang baik adalah sebagai berikut :

1. Membantu tim yang difasilitasi untuk menyelesaikan pekerjaannya.
2. Memberi dukungan berupa metoda dan tools pemecahan masalah yang akan membantu penyelesaian tugas.
3. Membantu membuat hubungan yang baik antar sesama anggota dan membantu meningkatkan kerjasama tim.
4. Mengklarifikasi tema/tugas/persoalan dan peran anggota tim membantu proses rapat, pembelajaran bersama, membuat perencanaan, mengatasi konflik, dll.

Sedangkan peranan dari seorang fasilitator adalah :

- Peduli dengan membantu seseorang/tim untuk mengerjakan sesuatu.

- Membantu seseorang/tim untuk menemukan pandangannya dan mengartikulasikannya.
- Membantu seseorang berfikir dan membantu untuk mengkomunikasikan pemikirannya.

## **7.2. TAHAPAN FASILITASI YANG EFEKTIF**

Terdapat 3 (tiga) tahapan untuk dapat melakukan fasilitasi yang efektif, sebagai berikut :

### **Tahap 1 : Melakukan Perencanaan**

- Bagaimana pekerjaan akan diselesaikan.
- Sumberdaya apa yang tersedia.
- Keterbatasan apa yang ada pada tim.
- Apa tandanya bahwa pekerjaan sudah selesai.

### **Tahap 2 : Menyelesaikan Persoalan**

- Apa yang harus dicegah agar pekerjaan bisa diselesaikan.
- Pilihan apa yang tersedia.
- Kriteria apa yang harus dipakai dalam pengambilan keputusan.
- Bagaimana cara mengambil keputusan.

### **Tahap 3 : Mengakhiri Pekerjaan**

- Merayakan keberhasilan.
- Mengekspresikan penyesalan atas beberapa pekerjaan yang belum tuntas.
- Ngobrol seru tentang keberhasilan sejauh ini.
- Semangat mempersiapkan tim untuk tahap berikutnya.

### 7.3 TIPS FASILITASI YANG EFEKTIF

No	Problem	Tindakan Facilitator	Tindakan Tim
1.	Diskusi didominasi satu orang atau dua orang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubah cara berdiskusi, sehingga semua bisa berpartisipasi.</li> <li>2. Ingatkan tim tentang tujuan utama dan perlunya partisipasi semua anggota.</li> <li>3. Sampaikan atau klarifikasi kemajuan yang telah dicapai.</li> <li>4. Lakukan diskusi terpisah dengan seseorang yang akan menguraikan pendapatnya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat aturan main atau mengingatkan kembali.</li> <li>2. Berpartisipasi sesuai tujuan utama dan pembagian peran.</li> </ol>
2.	Terlalu banyak "kekonyolan"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatikan reaksi atau komentar yang muncul.</li> <li>2. Bagikan pengalaman Anda terkait dengan "kekonyolan"</li> <li>3. Jika Tim tidak menyukai "kekonyolan" tertentu, tambahkan kesepakatan ini dalam aturan main.</li> <li>4. Bantu Tim memahami bahwa "kekonyolan" bisa merugikan.</li> <li>5. Minta anggota berbagi perasaan mereka tentang "kekonyolan".</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masukkan aturan tentang "kekonyolan" dalam aturan main.</li> <li>2. Sepakati bagaimana anggota bisa tetap ceria, berbagi humor tanpa merusak produktifitas Tim.</li> </ol>

3.	Tim kesulitan menyelesaikan pekerjaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sampaikan pekerjaan kunci yang belum selesai.</li> <li>2. Buat diskusi yang membantu Tim untuk mengenali pekerjaan yang belum selesai dan akibat yang sudah dirasakan.</li> <li>3. Buat diskusi agar Tim melihat kembali kesepakatan kerja.</li> <li>4. Jika perlu, bantu Tim untuk memperbaiki kesepakatan kerja.</li> <li>5. Bantu Tim dengan memonitor kemajuannya.</li> <li>6. Perkenalkan "Parkir Lot" untuk menampung isu-isu penting yang muncul kemudian atau yang ditunda pembahasannya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenali kegagalan dalam menyelesaikan pekerjaan dan bertekad untuk lebih berhasil di tahap berikutnya.</li> <li>2. Mengkaji kembali kesepakatan kerja atau jika perlu membuat yang baru.</li> <li>3. Rayakan keberhasilan menyelesaikan pekerjaan.</li> </ol>
4.	Anggota tidak berkontribusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cermati penyebab mereka tidak berkontribusi.</li> <li>2. Jika perlu ubah cara diskusinya agar mereka berkontribusi.</li> <li>3. Buat diskusi tentang cara bagaimana mereka akan bisa berkontribusi.</li> <li>4. Monitor pola diskusi dan buatlah penyesuaian.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sampaikan bahwa jika ada yang tidak berkontribusi akan mempengaruhi kinerja Tim.</li> <li>2. Kaji ulang kesepakatan dan metode kerjasamanya, jika perlu sesuaikan/ubah.</li> <li>3. Bertekad untuk berkontribusi sesuai kesepakatan demi keberhasilan tim.</li> </ol>

5.	Anggota datang terlambat/pulang lebih cepat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat diskusi untuk membahas hal ini secara terbuka dan tuntas daripada menggerutu.</li> <li>2. Ingatkan kembali kesepakatan kerja.</li> <li>3. Ingatkan kembali aturan main.</li> <li>4. Jika perlu, lakukan negosiasi ulang tentang kesepakatan kerja atau aturan main.</li> <li>5. Sarankan dan sepakati cara menyelesaikan konflik.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diskusikan persoalan ini secara terbuka dan tuntas daripada menggerutu.</li> <li>2. Tinjau kembali kesepakatan kerja dan aturan main yang telah dibuat, apakah perlu perubahan atau penambahan.</li> <li>3. Selesaikan konflik sesuai kesepakatan daripada mengeluhkan anggota lain.</li> </ol>
----	---	---	---

Tabel 7.1. Inventarisasi Permasalahan ber-QCC dan saran alternatif tindakan Fasilitator