Tips Menangani Pertanyaan Peserta Diklat

Oleh: Wakhyudi

Widyaiswara Madya Pusdiklatwas BPKP

Abstrak

Dalam proses belajar mengajar, terdapat berbagai dinamika yang dialami, baik oleh widyaiswara maupun peserta diklat. Seorang widyaiswara yang arif dan bijak selalu berupaya untuk membagi pengetahuan dan pengalaman kepada peserta diklat. Demikian pula, di antara sesama peserta diklat secara alamiah akan terjalin proses transformasi pengetahuan dan pengalaman yang akan memperkaya proses belajar mengajar itu sendiri. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh widyaiswara adalah kemampuan untuk menangani pertanyaan peserta diklat.

Beberapa tips yang perlu diketahui oleh widyaiswara dalam menanggapi pertanyaan peserta dan merespon keinginan peserta akan mempengaruhi pencapaian tujuan belajar mengajar. Diperlukan berbagai teknik untuk mengendalikan peserta dan untuk merangsang proses pembelajaran yang dinamis. Jika widyaiswara tidak menguasai teknik-teknik tersebut, dikhawatirkan proses belajar mengajar tidak akan tercapai secara maksimal.

Kata kunci: proses pembelajaran, teknik bertanya, menanggapi pertanyaan, dan alasan bertanya.

I. Pendahuluan

Dalam proses pembelajaran di kelas, kadangkala seorang instruktur merasa tersinggung dengan adanya pertanyaan peserta yang dianggap menguji kemampuan instruktur. Di sisi lain, kadangkala peserta merasa bosan dan malas karena tidak ada komunikasi interaktif dalam kelas. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan instruktur maupun peserta dalam menerapkan seni bertanya dalam proses pembelajaran. Seni mengajukan pertanyaan merupakan pusat keberhasilan Anda sebagai fasilitator pada pembelajaran orang dewasa.

Kuncinya adalah untuk mengajukan pertanyaan yang merangsang diskusi dan interaksi, daripada pertanyaan yang memperoleh tanggapan faktual sederhana dan mengingatkan pada hal-hal yang dipelajari dulu semasa sekolah di Dekolah Dasar (SD). Untuk merangsang diskusi, pastikan pertanyaan Anda bersifat terbuka. Makalah ini dimaksudkan untuk memberikan tips tentang bagaimana menangani pertanyaan peserta diklat sehingga tujuan pembelajaran menjadi efektif.

II. Landasan Teoretis, Permasalahan, dan Analisis Pembahasan

1. Teknik Mengajukan Pertanyaan

Orang sering berpikir bahwa mereka mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka ketika mereka tidak melakukan itu. Sebuah pertanyaan terbuka adalah salah satu pertanyaan yang dimulai dengan siapa, apa, dimana, kapan, mengapa, atau bagaimana. Pertanyaan yang dimulai dengan kata-kata ini akan menimbulkan respon dari peserta yang lebih rinci dan bermakna. Pertanyaan yang bersifat tertutup, di sisi lain, adalah pertanyaan yang bisa dijawab oleh peserta dengan ungkapan "ya" atau "tidak" dan tentu saja tidak mendorong diskusi. Untuk memudahkan, cobalah untuk mengajukan pertanyaan yang dimulai dengan bagaimana atau apa. Jika Anda bisa masuk ke dalam kebiasaan menanyakan pertanyaan-pertanyaan terbuka, diskusi kelompok dan segmen penyampaian materi Anda akan sangat efektif.

Hindari menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang dimulai dengan mengapa. Pertanyaan mengapa cenderung untuk menempatkan orang-orang pada situasi yang defensif. Mereka merasa bahwa mereka harus menjelaskan dan membenarkan tanggapan mereka. Berbagai jenis pertanyaan memperoleh hasil yang berbeda. Praktikkan untuk menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan hasil yang Anda inginkan. Misalnya, jika Anda ingin memulai diskusi, ajukan pertanyaan yang bersifat umum dari seluruh kelompok. Dalam program layanan pelanggan, Anda mungkin bertanya, "Bagaimana pendapat Anda tentang apa yang dilakukan oleh organisasi Anda dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas?" Jenis pertanyaan seperti ini akan mendorong orang untuk mengekspresikan pendapatnya.

Karena ada kemungkinan berbagai pendapat yang ditawarkan, perhatian peserta pada topik diskusi akan terpecah. Anda mungkin perlu mengarahkan diskusi sesuai dengan topik pembicaraan dengan cara mengajukan pertanyaan spesifik seperti, "Apa saja contoh situasi yang membuat Anda percaya bahwa tingkat pelayanan pelanggan pada organisasi Anda [sudah sangat bagus atau masih perlu perbaikan]?"

Setelah Anda mengajukan pertanyaan itu, diamlah. Instruktur memiliki kecenderungan untuk mengajukan pertanyaan, dan kemudian ketika tidak ada respon segera, mereka menjawab sendiri pertanyaan itu. Diam, tentu saja, tidak nyaman, dan Anda mungkin merasa bahwa Anda harus berbicara dan mengisi kekosongan. Biarkan keheningan terjadi. Belajarlah untuk mengajukan pertanyaan dan kemudian akan diam 10-12 detik untuk memberikan waktu kepada peserta untuk memikirkan respon mereka. Jika Anda terus menjawab pertanyaan Anda sendiri, tidak ada alasan bagi peserta untuk menyampaikan ide-ide mereka.

2. Alasan Mengapa Orang Bertanya

Dalam lingkungan yang hidup, bebas risiko, dan dinamis, peserta akan dirangsang untuk bertanya dan menjawab pertanyaan. Meskipun ini tentunya adalah hal yang kita inginkan, jenis interaksi dengan peserta seperti ini bisa sangat menantang. Terdapat beberapa alasan mengapa peserta diklat mengajukan pertanyaan. Sebelum membahas beberapa hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan dalam hal menanggapi pertanyaan dari kelompok, mari kita lihat alasan mengapa orang ingin punya kesempatan untuk mengajukan pertanyaan. Memahami motivasi mereka akan membantu Anda lebih siapkan untuk menghadapi hal-hal yang diharapkan dan tak diharapkan oleh peserta.

a. Untuk Memperoleh Informasi atau Klarifikasi

Tidak peduli seberapa jelas Anda dalam menyampaikan pesan, para peserta tidak akan memroses dan memahami informasi dengan cara yang sama atau pada waktu yang sama. Beberapa peserta akan menginginkan dan membutuhkan informasi tambahan untuk membantu mereka memahami poin secara lebih jelas atau untuk memenuhi keinginan mereka untuk lebih detil. Mereka mungkin menginginkan kepastian atau jaminan lebih lanjut bahwa Anda tahu apa yang Anda bicarakan.

Sesuatu yang Anda katakan sebelumnya mungkin telah memicu percikan rasa ingin tahu atau mungkin menggugah minat peserta untuk mengetahui lebih lanjut tentang topik tersebut. Dalam kasus terakhir, mereka akan mengajukan pertanyaan tentang sumber-sumber lain dan akan mengharapkan Anda untuk mengarahkan mereka ke arah yang benar. Bahkan jika Anda telah memberikan suatu bibliografi atau daftar bacaan yang disarankan, beberapa orang akan menginginkan agar Anda merekomendasikan atau mengidentifikasi sumber-sumber untuk kepentingan dan tujuan tertentu.

b. Untuk Menarik Perhatian Peserta Lainnya

Setiap kelompok memiliki satu atau lebih orang yang suka mengajukan pertanyaan sebagai sarana untuk diperhatikan baik oleh rekan-rekan atau oleh seseorang di tingkat yang lebih tinggi. Berada dalam sorotan bisa memenuhi kebutuhan ego beberapa orang. Bagi yang lain, itu memberikan mereka kesempatan untuk menunjukkan kualitas seperti ketegasan mengambil resiko atau untuk menunjukkan pengalaman atas pengetahuan mereka tentang subyek sebagai sarana untuk kemajuan karir.

c. Untuk "Mendapatkan Perhatian" dari Instruktur

Karena berbagai alasan, beberapa peserta tidak akan setuju terhadap apa-apa yang dikatakan oleh instruktur. Mereka mengambil setiap kesempatan untuk membuat instruktur terlihat tidak menguasai permasalahan atau melihat dia atau memperhatikannya untuk kesenangan mereka sendiri. Mereka mungkin melihat ini sebagai kesempatan untuk "membalas dendam" atau merusak kredibilitas seorang instruktur.

d. Untuk Membantu Instruktur

Pada kasus yang lain, peserta yang benar-benar seperti Instruktur dan ingin menunjukkan bahwa instruktur terlihat baik. Jika mereka setuju dengan posisi instruktur di topik tertentu, mereka akan berusaha membantu meningkatkan dampak persuasif terhadap instruktur dan bahkan lebih dari itu.

e. Untuk Menunda Pemberian Tugas dari Instruktur

Beberapa orang mungkin mengajukan pertanyaan sebagai cara untuk memperpanjang sesi, sehingga menghindari kembali dalam mengerjakan kasus, terutama jika sesi ini dilakukan pada sesi akhir dalam suatu hari pelatihan. Mereka mungkin beralasan bahwa semakin banyak pertanyaan yang mereka tanyakan dan lebih banyak waktu mereka dapat mengambil, tidak akan ada waktu yang cukup untuk kembali kepada tugas-tugas sehingga mereka dapat selesai lebih cepat dari waktu yang dijadwalkan.

3. Bagaimana Menangani Pertanyaan Peserta Diklat

Untuk menguasai seni menanggapi pertanyaan, Karen Lawson dalam *"The Trainer's Handbook"* edisi 2 memberikan tips-tips sebagai berikut:

a. **Sepakati Aturan Main di Awal**

Pada awal sesi, katakan kepada para peserta bagaimana pertanyaan akan ditangani: pada seluruh sesi, pada interval (di tengah-tengah), atau di akhir sesi. Jika Anda mendorong orang untuk bertanya seperti yang diharapkan oleh peserta, Anda mungkin perlu membatasi jumlah pertanyaan atau waktu yang dihabiskan untuk menjawab pertanyaan mereka agar tetap sesuai jadwal. Yang penting adalah untuk berkomunikasi dengan jelas ketika Anda akan dan tidak akan menjawab pertanyaan. Jika Anda berencana untuk menunggu sampai akhir bagian untuk menjawab pertanyaan, tunjukkan bahwa mereka dapat menuliskan pertanyaan-pertanyaan mereka terlebih dahulu sehingga mereka tidak lupa tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

b. Ulangi Pertanyaan

Kadang-kadang instruktur menjawab pertanyaan yang melenceng dari pertanyaan, mungkin sebagai akibat dari instruktur tidak meluangkan waktu untuk memperjelas dan menegaskan apa yang benar-benar ditanyakan oleh peserta. Kadang-kadang, orang yang mengajukan pertanyaan tidak terlalu mengartikulasikan dan mungkin memiliki waktu yang sulit untuk menyatakan pertanyaan secara singkat dan ringkas.

Ulangi atau *parafrase* pertanyaan sebelum menjawabnya.

Mengulangi pertanyaan dapat menyelesaikan tiga hal:

1) Untuk memastikan bahwa sisa kelompok telah mendengar pertanyaan itu.
2) Untuk memastikan bahwa Anda telah mendengar pertanyaan dengan benar.
3) Untuk meluangkan sedikit waktu untuk mengorganisasikan pikiran Anda sebelum menjawab.

Untuk memastikan bahwa pertanyaan adalah sama sebagaimana yang dimaksud, parafrase pertanyaan itu dengan mengatakan, "Jika yang saya dengar dari Anda benar, pertanyaan Anda adalah …. Apakah benar bahwa "Jika pertanyaan panjang, mintalah kepada peserta apakah Anda dapat menyusun kembali pertanyaan tersebut dalam kalimat Anda sendiri? Kemudian sajikan kembali pertanyaan itu secara ringkas dan yakinkan

bahwa Anda benar-benar menangkap esensi dari pertanyaan. Akan tetapi, janganlah melakukan parafrase dengan menggunakan salah satu frase seperti ini:

- "Apa yang Anda maksud adalah. . . . "
- "Apa yang Anda katakan adalah. . . . "
- "Apa yang Anda coba katakan adalah. . . . "

Alasannya, frasa seperti ini berkonotasi menghina dan merendahkan si penanya. Sebaiknya, instruktur menggunakan kalimat: "Anda tidak mengartikulasikan secara jelas dalam mengekspresikan pertanyaan Anda, jadi biarkan saya membantu Anda."

c. Gunakan Kontak Mata

Lihatlah orang yang mengajukan pertanyaan saat Anda memparafrase ungkapan untuk memastikan bahwa Anda memahami pertanyaan. Bila Anda memberikan tanggapan, sampaikanlah ke seluruh kelompok, bukan hanya untuk orang yang mengajukan pertanyaan.

d. Pilih Kata-kata Secara Hati-hati

Pilih kata-kata Anda dengan hati-hati dan pikirkan akibat yang mungkin terjadi pada peserta secara perorangan. Hindari untuk menggunakan kata-kata “semestinya”. Kata ini menunjukkan bahwa orang yang mengajukan pertanyaan harus sudah tahu sendiri jawabannya. Ungkapan yang hampir sama, seperti "Anda seharusnya sudah memahami …. " terkesan seperti memerintahkan dan mengarahkan. Contoh ungkapan lain, seperti ungkapan "Anda harus…." Terkesan seperti khotbah atau menggurui.

e. Menghormati Grup

Jangan pernah meremehkan atau mempermalukan peserta. Ini berarti bahwa kadang-kadang Anda harus melatih sedikit kesabaran, terutama ketika seseorang mengajukan pertanyaan yang telah dibahas dalam sesi pembelajaran. Tentu saja Anda tidak boleh berkata: "Seperti yang telah saya sebutkan…. " Sebaliknya, jawab pertanyaan dengan hati-hati dengan menggunakan kalimat lain sehingga Anda tidak mengulangi komentar persis seperti yang Anda katakan sebelumnya.

f. Menanggapi Kekhawatiran Individu

Kadang-kadang peserta akan mengajukan pertanyaan yang sangat sempit terfokus dan berhubungan hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Jika itu terjadi, berikan respon singkat dan kemudian sarankan bahwa Anda berdua akan membicarakan hal itu setelah sesi pembelajaran. Gunakan strategi yang sama dengan mereka yang mengajukan pertanyaan tetapi tidak berhubungan dengan topik pembahasan. Tunjukkan selalu keterbukaan dan kesediaan Anda untuk membicarakan lebih lanjut satu demi satu. Di atas itu semua, latihlah kesabaran, konsentrasi, dan kepedulian.

g. Cakup Semua Orang dalam Kelas

Instruktur kadang-kadang memiliki kecenderungan untuk hanya melihat ke kanan atau ke kiri mereka, dan sebagai hasilnya, menjawab pertanyaan dari hanya satu sisi/kelompok peserta saja. Meskipun tidak disengaja, orang-orang yang berada pada kelompok yang diabaikan akan menjadi cemas dan kesal. Demikian pula, beberapa instruktur akan menyebutkan beberapa peserta yang berada di depan karena mudah untuk melihat dan mendengar mereka. Upayakan untuk menjawab pertanyaan untuk semua bagian dari peserta.

h. Jangan Berbohong/Sok Pintar

Kadang-kadang orang dapat mengajukan pertanyaan yang Anda tidak bisa menjawabnya. Bersikaplah jujur. Jangan takut untuk berkata, "Saya tidak tahu". Akan tetapi, jangan lupa untuk menawarkan atau menanggapi pertanyaan lebih lanjut melalui telepon atau *e-mail* atau di sesi nanti atau memberitahu mereka di mana mereka dapat menemukan informasi tambahan sendiri.

4. Hal-hal Tidak yang Boleh Dikatakan

Dalam upaya untuk mendukung dan mendorong peserta, instruktur sering akan merespon peserta dengan mengatakan, "Itu pertanyaan yang bagus." Bahayanya, Anda mungkin terkesan menggurui atau tidak tulus. Juga, orang lain yang tidak menerima umpan balik seperti itu mungkin akan merasa bahwa pertanyaan mereka tidak bagus. Sebagai gantinya, katakan "baik." Berikan komentar dengan mengatakan, "Itu pertanyaan yang menarik." Demikian pula, tanggapan seperti "Saya senang Anda menanyakan pertanyaan yang …" mungkin dipahami oleh orang lain bahwa Anda tidak senang mereka mengajukan pertanyaan seperti itu.

Setelah Anda menjawab, tidak boleh berkata, "Apakah itu menjawab pertanyaan Anda?" Apa yang terjadi jika peserta menjawab bahwa Anda tidak menjawab pertanyaannya? Lebih buruk lagi, mungkin peserta merasa bahwa pertanyaannya tidak dijawab seperti yang mereka harapkan, tetapi diam saja karena tidak ingin mempermalukan Anda atau biar aktivitas pembelajaran dapat dilanjutkan. Dengan menanyakan apakah Anda menjawab pertanyaan mereka, Anda menyerahkan kendali kepada mereka atau Anda merasa kurang percaya diri. Sebuah respon yang lebih baik adalah, "Apa ada pertanyaan lain yang Anda miliki?" Atau "Apakah Anda ingin agar saya menjelaskan secara lebih detil?"

Ini adalah pendekatan yang lebih ramah dan untuk menyelamatkan wajah baik bagi instruktur maupun peserta. Hal ini juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengklarifikasi pertanyaannya atau menguraikan sedikit lebih jauh, jika perlu, sehingga peserta menjadi puas.

III. Simpulan

Dalam proses belajar mengajar di kelas, seorang widyaiswara harus mempersiapkan dengan baik mengenai materi yang akan disampaikan. Di samping itu, widyaiswara juga harus mengantisipasi berbagai kemungkinan yang terjadi dalam proses pembelajaran. Adakalanya peserta diklat mengajukan pertanyaan dengan alasan belum mengetahui secara jelas dan memerlukan tambahan argumentasi dari widyaiswara. Akan tetapi, tidak jarang terdapat peserta diklat yang mengajukan pertanyaan dengan tujuan lain, seperti menguji, agar dianggap memiliki banyak pengetahuan, membuat masalah dalam kelas, dan seterusnya. Beberapa tips untuk menangani pertanyaan peserta diklat seperti di atas diharapkan dapat membantu para instruktur dalam menangani kelas diklat dengan baik. Hal ini akan mendorong kepuasan bagi instruktur/widyaiswara itu sendiri dan para peserta diklat dalam proses pembelajaran. Semoga bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

California Nurses Association. 1988. *Difficult Behavior in Classroom*. *Accessed* 10 *May* 2013 from http://honolulu.hawaii.edu/intranet/committees/FacDevCom/guidebk/teachtip/behavior.htm

Diane DiResta. 2010. *How to Handle Difficult Audiences*. *Accessed* 2 *May* 2013 from http://www.presentation-pointers.com/showarticle/articleid/49/

Diane DiResta. 2005. *How to Handle Difficult Audiences*. *Accessed* 2 *June* 2013 from http://www.articleslash.net/Writing-and-Speaking/Public-Speaking/88191__How-to-Handle-Difficult-Audiences.html

Lawson, Karen, 2006, *The Trainer's Handbook*, 2nd Edition, Pfeiffer, California.

Martin, Anthony Dio. 2006. *"Tips Menghadapi Peserta Sulit"* dalam *Majalah Training Indonesia Edisi IX dan X*. Jakarta: MTI.