

MODUL 20

Mengatasi Keberatan

TUJUAN

- Menerima keberatan sebagai bagian dari proses advokasi.
- Memahami keberatan sebagai bentuk minimal dari penerimaan dan bukan sebagai *antitesis* dari penerimaan.
- Mengerti cara-cara mendorong keberatan menuju penerimaan dengan menggunakan teknik NLP.

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

PERLENGKAPAN

- Papan tulis, spidol, flipchart
- Kamera Handycam

BACAAN PENGANTAR UNTUK FASILITATOR

Mengatasi Keberatan

"Tidak ada yang namanya orang sulit, kita hanya perlu lebih fleksibel"

Sumber: Presuposisi NLP

Dalam melakukan satu advokasi, biasanya prosesnya tidak selalu lancar, namun umumnya melibatkan proses yang panjang dan berliku-liku. Salah satu penyebabnya adalah adanya sesuatu yang kita anggap sebagai "keberatan-keberatan" yang muncul di sepanjang jalan, mungkin saat dengar pendapat, lobby atau proses asistensi.

"Keberatan" ini muncul dari berbagai sumber, antara lain, dari kelompok kerja sendiri, dari DPRD dari Pemerintahan Daerah, atau dari unsur masyarakat lain yang hendak kita libatkan.

Berbekal pengalaman lapangan didukung dengan *backup* NLP, bisa dikatakan bahwa apa yang kita sebut sebagai keberatan, tidaklah selalu merupakan yang benar-benar keberatan. Seringkali sesuatu yang terdengar seperti keberatan tak lain hanyalah:

- Pihak lain ingin minta info, namun cara menyampaikan pertanyaan tidak enak.
- Pihak lain takut memutuskan, namun merasa perlu bukti lain.
- Pihak lain ingin menurunkan "nilai" isu agar bisa 'ditawar'.
- Orang lain tidak mengerti maksud kita, disebabkan karena:
 - Kita kurang pandai mengemas sehingga pihak lain tidak melihat, merasa, mendengar bahwa isu yang kita sampaikan bermanfaat dan menguntungkan mereka maupun banyak orang jika dilakukan.
 - Yang bertanya kurang berpengalaman.
 - Yang bertanya kurang informasi/data.
- Orang lain tidak menganggap penting atas apa yang kita maksudkan.
- Orang lain tidak yakin bahwa usulan kita bisa dilaksanakan.

Dari poin di atas, nampak bahwa keberatan letaknya di dalam pikiran manusia, bukan di dunia nyata. Dengan demikian kita perlu mempengaruhi pikiran dari lawan bicara agar keberatan yang ada di pikirannya bisa berubah.

Salah satu metode yang sudah kita kenal adalah *reframing*, yakni proses mempengaruhi makna yang dibuat oleh pikiran dengan cara membingkai ulang peristiwa dalam bingkai makna kontek maupun konten.

Metode lain adalah yang disebut dengan *metamodel*, yakni ilmu klarifikasi yang dikembangkan NLP untuk memperbaiki proses kesimpulan yang dilakukan

pikiran secara kurang adekuat. Dalam menyimpulkan suatu peristiwa/fakta, pikiran cenderung melakukan generalisasi, penghapusan ataupun pemaknaan ulang secara kurang proporsional. Ilmu metamodel akan mengoreksi proses pengambilan kesimpulan ini dengan cara melakukan klarifikasi atas data aktual yang dialami.

Misalnya ada keberatan semacam ini: "Usulan Anda sulit untuk diterapkan". Sekilas merupakan suatu *deadlock*, namun jika kita lihat bagian kata yang ditebalkan (sulit), maka kita disadarkan bahwa kata "sulit" adalah kunci dari *deadlock* itu. Kata "sulit" ini tidak jelas maknanya apa:

- Apakah pembicara sulit membayangkan secara konkrit usulan kita?
- Apakah pembicara kesulitan secara teknis untuk bisa menerapkan karena ia merasa tidak mampu atau tidak tahu cara menerapkannya?
- Apakah pembicara sulit mencari izin agar usulan bisa diterapkan?
- Apakah pembicara sedang membandingkan usul kita dengan usul lain yang ia anggap tidak sulit?
- Atau sulit yang lainnya?

Nah di sinilah peran metamodel berperan, sebelum menjawab keberatan itu, maka kita klarifikasi dulu makna sulit itu sehingga kita dan mereka (pembicara) sama-sama memiliki arti yang akurat atas makna kata sulit itu.

Sekali berhasil diklarifikasi dengan cara yang benar, maka mendapatkan solusi menjadi lebih mudah, karena kita memiliki kunci yang tepat.

Dinamika Psikologis dalam menghadapi keberatan

Kenyataan di lapangan menunjukkan beberapa orang punya kecenderungan saat mengajukan keberatan umumnya menggunakan nada yang kurang nyaman didengar. Nada ini seperti orang yang sedang mengecam atau mengkritik, dan kalimat terdengar seperti menyerang secara personal.

Sebagai contoh, saat seseorang membeli mangga dan dipikirkannya penjual memberikan harga mahal, maka ia akan berkata: "Mahal sekali, emang mangga dari Hongkong!?" Biasanya nadanya seperti melecehkan, dan penjual yang tidak berpengalaman akan tersinggung menghadapi hal itu.

Dari contoh di atas, pada saat seseorang sedang menghadapi keberatan, maka dengan mudah akan terjebak pada pemikiran bahwa ia sedang menghadapi "orang sulit". Pikiran ini akan berbuah pada perasaan bahwa ia merasa ditolak, bahkan pada kondisi lebih ekstrem ada perasaan sedang "diserang" oleh orang yang keberatan itu. Dalam kondisi seperti itu, jarang sekali ia bisa bertindak efektif dalam menghadapi keberatan itu.

Bisa disimpulkan di sini ada dua faktor mengapa orang tidak efektif saat menghadapi keberatan:

- a) Tidak bisa membedakan antara perbuatan dan pelaku (kita berhadapan dengan "Pernyataan yang sulit dijawab" bukan dengan "orang sulit")

- b) Mencampuradukkan antara keberatan itu dengan ego sendiri (Bukan “ide saya” yang diragukan, namun “kapasitas saya”)

Dengan demikian, akan jauh lebih efektif bagi kita saat menghadapi keberatan dengan cara menguasai apa yang terjadi dalam pikiran kita terlebih dahulu, yaitu:

- a) Lihat seorang yang mengajukan keberatan sebagai seseorang yang perlu dibantu karena mereka belum mengerti.
- b) Pisahkan keberatan dengan ego kita, jangan terpancing dengan pilihan kata dan nada negatif dari pembicara.

Dalam menjelaskan mengenai teknik menghadapi keberatan, Fasilitator dapat menggunakan bahan dalam lampiran modul ini, ditambahkan bahan dalam modul 9 (Mengemas Pesan dengan NLP), khususnya pada bagian materi *reframing* sebagai cara menghadapi keberatan.

Ringkasan Alur Sesi

Topik	Tujuan	Alat Bantu	Metode	Waktu
1. Cipta Suasana	<ul style="list-style-type: none"> Membangun suasana (<i>state of mind</i>). Menjelaskan tujuan sesi. 		<ul style="list-style-type: none"> Kisah Ceramah 	5"
2. Brainstorming	<ul style="list-style-type: none"> Mengajak peserta mengenali situasi yang berhubungan dengan keberatan yang terjadi sehari-hari. 	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart atau papan tulis dan spidol 	<ul style="list-style-type: none"> Brainstorming 	15"
3. Debat Lapindo Brantas	<ul style="list-style-type: none"> Peserta mengalami proses pengajuan usulan dan menghadapi keberatan dalam sebuah isu yang kontroversial. Peserta mengenali kondisi emosi yang dialami saat usulan ditolak. 	<ul style="list-style-type: none"> Kamera handycam untuk merekam. 	<ul style="list-style-type: none"> Debat 	30"
4. Penjelasan Materi	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pemahaman mengenai dinamika psikologis untuk menghadapi keberatan Membekali peserta dengan teknik menghadapi keberatan 		<ul style="list-style-type: none"> Ceramah 	30"
5. Diskusi	<ul style="list-style-type: none"> Membuka wacana yang lebih luas terhadap pemahaman topik. 		<ul style="list-style-type: none"> Diskusi 	10"

PROSES LENGKAP

No	Kegiatan	Keterangan
1	<p>Cipta Suasana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berdiri di depan, ucapkan kalimat pembukaan yang positif, hangat, apresiatif, segar dan mantap. • Ajukan beberapa pertanyaan sederhana untuk memancing partisipasi dan perhatian. <ul style="list-style-type: none"> ○ Misalnya, "Sudah makan malam semuanya?" • Ceritakan dengan gaya berkisah cerita tentang "Berjalan menyeberangi papan di antara dua gedung". 	
	<p>Brainstorming</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berikan pertanyaan di depan kelas: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Dalam situasi hidup kita biasanya menemui keberatan?" ○ "Apa yang dijumpai penjual waktu calon pembeli merasa harga tidak cocok?" ○ "Apa yang dikatakan anak Anda waktu memilih nonton TV daripada mengerjakan PR yang Anda suruh?" ○ "Apa yang Anda pikirkan/katakan pada peminta sumbangan saat Anda kurang percaya pada 'Proposal pembangunan rumah yatim piatu' yang dibawanya?" ○ Dan seterusnya. • Obserbasi dan catat jawaban peserta di papan/filpchart. • Gunakan jawaban peserta sebagai jalan masuk ke dalam materi. • Simpulkan: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Keberatan adalah masalah biasa, tidak perlu merasa gagal atau ditolak secara personal" 	
	<p>Permainan Debat "Lapindo Brantas"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi peserta secara acak dalam 2 kelompok besar, kelompok "Konservasi Laut" dan kelompok "Kemanusiaan". • Berikan suatu tugas untuk mendiskusikan mengenai hal berikut: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kelompok "Kemanusiaan" menginginkan luapan lumpur segera di buang ke laut, demi kemanusiaan dan solusi yang lebih cepat serta efisien. ○ Kelompok "Konservasi Laut" tidak menyetujui usulan pembuangan ke laut karena akan merusak ekosistem. • Minta kedua kelompok untuk mengelaborasi gagasan inti 	

	<p>tersebut, dan memperjuangkan agar gagasannya bisa diterima kelompok lawan. Gagasan inti merupakan pendirian kelompok, tidak boleh ditawar. Pikirkan mengenai gagasan-gagasan kreatif yang bisa diterima kelompok lain sebagai solusi. Waktu elaborasi tidak lebih dari 10 menit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perdebatan dilakukan selama 10 menit, observasi dialektika perdebatan. • Catat setiap keberatan dan observasi setiap reaksi atas keberatan yang menunjukkan kekesalan/emosi negatif. • Gunakan keberatan-keberatan ini sebagai dasar pembahasan materi. 	
	<p>Penjelasan materi Keberatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gunakan materi yang ada di lampiran dengan mengubahnya menjadi powerpoint. • Berikan contoh yang luas, kaitkan dengan hasil pertemuan dengan DPRD dan Bupati/Walikota. 	
8	Diskusi dan kesimpulan	

CATATAN

- Jika waktu cukup, lakukan diskusi tambahan berupa pembahasan hasil *hearing* sebelumnya, keberatan apa yang muncul dan apa cara terbaik untuk menanginya.

VARIASI

Jika karena sesuatu hal sesi ini dipindah ke depan sebelum acara *hearing*, maka adakan diskusi kelompok untuk meramalkan keberatan yang akan muncul dari anggota Dewan mengenai isu strategis yang akan diusung, dan bagaimana cara menangani yang paling baik.

Lampiran

Kisah menyeberangi papan di antara dua gedung.

Seandainya di antara dua gedung pencakar langit setinggi 20 lantai, dibentangkan papan tebal anti patah namun lebarnya hanya 20 cm. Jarak antara dua gedung adalah 50 meter, dengan lantai aspal di bawahnya.

- Tanyakan kepada peserta pelatihan:

"Bersediakah Anda berjalan menyeberangi tanpa alat apapun dan tanpa imbalan apa-apa?"

Tunggu jawaban peserta, umumnya mereka menolak. Jika ada yang setuju, tanyakah dengan sungguh-sungguh bahwa pertanyaan anda adalah serius, apakah mereka juga menjawab serius?

- Tanyakan lagi kepada peserta pelatihan:

"Bersediakah Anda berjalan menyeberangi tanpa alat apapun dan dengan imbalan Rp500 ribu?"

Tunggu jawaban peserta, umumnya mereka menolak. Jika ada yang setuju, tanyakan dengan pertanyaan seperti di atas.

- Tanyakan lagi kepada peserta pelatihan:

"Bersediakah Anda berjalan menyeberangi tanpa alat apapun dan dengan imbalan Rp1 juta?"

Tunggu jawaban peserta, umumnya mereka menolak. Jika ada yang setuju, tanyakan dengan pertanyaan seperti di atas.

- Tanyakan lagi kepada peserta pelatihan:

"Bersediakah Anda berjalan menyeberangi tanpa alat apapun dan dengan imbalan Rp5 juta?"

Tunggu jawaban peserta, umumnya mereka menolak. Jika ada yang setuju, tanyakan dengan pertanyaan seperti di atas.

- Sekarang tanyakan lagi kepada peserta pelatihan:

"Bersediakah Anda berjalan menyeberangi tanpa alat apapun dan dengan catatan di ujung gedung sebelah anak Anda diikat tergantung dan hanya bisa diselamatkan jika Anda sendiri yang melepaskannya?"

Tunggu jawaban peserta, harusnya mereka setuju.

Moral Cerita

- Orang akan keberatan/tidak setuju jika tidak melihat benefit atau melihat benefit terlampau kecil bagi mereka.
- Jika benefit cukup besar saat setuju atau kerugian terlalu besar saat menolak, maka mereka akan setuju/tidak keberatan.

Bahan Materi Presentasi

Mengatasi Keberatan

Pada prinsipnya keberatan adalah "suatu kondisi pikiran" (*state of mind*) seseorang yang "tidak positif" kepada kita, dengan demikian langkah pertama menghadapi keberatan adalah dengan membuatnya masuk pada "kondisi pikiran positif".

Berdasarkan teknik persuasi NLP, maka teknik mengatasi keberatan dilakukan dengan cara mengapresiasi terlebih dahulu keberatan mereka. Apresiasi ini ditunjukkan dengan sikap mengerti dan kalimat yang merefleksikan bahwa kita mengerti apa yang mereka maksudkan. Apresiasi selalu akan membawa orang dalam kondisi pikiran yang positif, sehingga akan mempermudah langkah berikutnya dalam menghadapi keberatan.

1. Keberatan Semu

Ada kalanya seseorang sepertinya mengajukan keberatan, padahal sebenarnya hanyalah suatu pertanyaan, karena yang bersangkutan kurang pandai mengartikulasikan pertanyaan sehingga terkesan menjadi mempertanyakan. Contoh, pertanyaan semacam "Sampai seberapa jauh.... " atau "Sejauh mana..." seringkali dianggap keberatan, padahal itu merupakan pertanyaan eksploratif yang membutuhkan jawaban yang sifatnya elaboratif dan bukti (*evidence*).

Sebagai advokator, kita harus bisa membedakan berbagai jenis keberatan seperti itu. Pertanyaan seperti ini setelah diapresiasi perlu dijawab dengan cara menunjukkan bukti-bukti yang menunjang atas apa yang dipertanyakan.

Misalnya, "Sampai sejauh mana Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) akan cocok digunakan di Indonesia Bagian Timur? Artinya pertanyaan ini meminta bukti mengenai kisah sukses penerapan MBS di wilayah Indonesia Timur. Dengan demikian, sajikan data-data yang mendukung.

2. Keberatan tipe tidak yakin

Ungkapan keberatan yang sebenarnya menunjukkan bahwa pihak lain tidak yakin atas apa yang kita kemukakan. Ditandai dengan kata "Tidak mungkin", "sulit", "tidak bisa", "tidak masuk akal".

Sebagai contoh:

- "Tidak mungkin melaksanakan apa yang saudara usulkan tadi...."
- "Hal itu akan sulit diaplikasikan, karena"
- "Ini tidak bisa Pak, sebab..."
- "Jelas hal itu tidak masuk akal, karena...."

Hal di atas, sebenarnya lebih merupakan ungkapan keraguan, yang biasanya disebabkan oleh karena pengalaman yang terbatas dari yang mengatakan, atau pengetahuan yang sempit, atau rasa percaya diri yang kurang. Bisa juga lantaran kecenderungan untuk melihat dunia dari sisi "Setengah Kosong", yakni bagian sulitnya saja.

Dalam menghadapi pertanyaan/ungkapan semacam ini, advokator perlu mengenali bahwa ini bukan mutlak keberatan, bukan pula mempersoalkan atau penolakan. Jauh lebih nyaman dan akan mudah menjawab apabila advokator segera memandang hal ini sebagai: permintaan bantuan dari orang lain untuk diyakinkan.

Dengan sikap seperti itu, akan mudah bagi advokator untuk berkepal dingin dan berfokus pada jawaban untuk membantu. Cara menanggapi adalah dengan cara melakukan klarifikasi terlebih dahulu atas "keberatannya" itu. Teknik mengklarifikasi dengan cara bertanya secara sopan/halus:

- *"Boleh saya **dijelaskan** apa yang Anda maksudkan dengan tidak mungkin?"*
- *"Bisakah saya **menanyakan** apa yang Anda maksudkan dengan tidak masuk akal?"*
- *"Em, saya ingin **mendapatkan pemahaman** mengenai kata sulit diaplikasikan, bisa dipaparkan kesulitannya seperti apa?"*

Teknik klarifikasi seperti di atas merupakan salah satu teknik NLP yang disebut Meta-model dalam NLP, artinya menggunakan bahasa untuk mengklarifikasi bahasa itu sendiri.

Selain itu perlu dicermati bahwa jika pihak lain merasa kurang percaya dengan kita, berarti kita kurang berhasil membangun kepercayaan di mata mereka. Gunakan prinsip-prinsip yang sama dengan membangun kepercayaan yang dijelaskan dalam modul 1.

3. Keberatan akibat menca mpuradukkan antara Kata Proses = Kata Benda

Keberatan lain yang lazim terjadi adalah disebabkan karena peserta menca mpuradukkan antara kata proses dan kata benda (istilah NLP = nominalisasi). Contohnya adalah seseorang mengungkapkan keberatannya mengenai suatu tata laksana atau suatu prosedur.

- *"Saya lihat prosedur baru yang anda tawarkan sulit terlaksana."*
- *"Hal itu melanggar tata laksana yang ada."*

Prosedur dan *tata laksana* bisa digolongkan sebagai kata benda, sekalipun sebenarnya adalah kata proses, di mana di dalamnya ada suatu proses tahap demi tahap. Di sinilah kunci untuk menyelesaikan keberatan jenis ini, yakni kita melakukan klarifikasi atas proses itu. Pada langkah/tahap mana dari proses itu yang dimaksudkan oleh pembicara.

- *"Saya lihat prosedur baru yang anda tawarkan sulit terlaksana."*

→ Pada prosedur di tahap berapa, yang Anda maksudkan sulit dilaksanakan?

- “Hal itu melanggar tata laksana yang ada.”
→ Pada tata laksana point yang ke berapa, hal ini melanggar?

4. Keberatan yang dikaitkan/dibandingkan dengan hal lain

Keberatan ini antara lain berbentuk kalimat:

- “Adanya masalah lain yang lebih penting dibandingkan dengan apa yang anda sampaikan kepada kami, yakni...”
- “Permasalahan yang saudara kemukakan, justru berpotensi merugikan kabupaten ini karena alasan tertentu (menurunkan PAD, mengancam kerukunan warga, alasan *timing* yang tidak tepat (Pilkada, bulan puasa, dll)) .

Keberatan yang pertama dicegah dengan *agreement frame*, dan *outcome frame*. Kemudian jika mungkin lakukan penggabungan, bahwa jika ditangani secara bersamaan akan menghasilkan sesuatu yang sangat baik.

Keberatan jenis kedua dicegah dengan *contrast frame (cost benefit)*, dan kemudian lakukan *reframing content* ataupun konteks.