



BUKU PANDUAN MEDIATOR DESA



BUKU PANDUAN
MEDIATOR DESA

Karedok JDIH DPRD

Sekretariat DPRD S

BUKU PANDUAN MEDIATOR DESA

Penyusun :

Taufik Rinaldi

Dewi Damayanti

Alpian

Ilustrasi :

A.F. Ismail

Ferdian Udiyanto

[sebikom@telkom.net]

Disain Grafis :

Jayanto

[sebikom@telkom.net]



The World Bank
www.worldbank.or.id

Justice for the Poor - The World Bank

Jl. Diponegoro No. 72, Menteng

Jakarta Pusat 10310

Tel. (021) 314 8175

Fax: (021) 3190 3090

Sekretariat DPRD S

Kata Pengantar

Buku Panduan bagi Mediasi

Mengapa sebuah buku panduan mediasi perlu diterbitkan? Ada beberapa alasan mengapa upaya penerbitan buku semacam ini menjadi salah satu kegiatan penting yang dilakukan oleh Tim Justice for the Poor, Bank Dunia.

Pertama, penguatan mediasi merupakan program yang banyak dilakukan setidaknya selama 5 tahun terakhir baik dalam upaya penguatan lembaga lokal, bantuan hukum maupun pemberdayaan masyarakat lainnya. Hal ini sejalan dengan banyaknya terjadi konflik sosial di berbagai wilayah di Indonesia beberapa tahun belakangan. Fenomena ini membawa dampak munculnya lapisan mediator baru di tengah-tengah masyarakat yang tidak selalu berdasarkan legitimasi adat, keagamaan atau struktur tradisional lainnya. Oleh karena itu, keberlangsungan lapis mediator baru ini sangat ditentukan oleh tingkat pengetahuan dan keterampilannya dalam melakukan mediasi di masyarakat. Oleh sebab itu, dukungan berupa pelatihan dan bahan bacaan sederhana diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan dan pengetahuan mereka.

Kedua, berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman langsung dalam pelaksanaan program Revitalisasi Bantuan Hukum berbasis Masyarakat (BHM atau Revitalization of Legal Aid in Indonesia - RLA) di 3 propinsi di Indonesia. Dalam kegiatan pembentukan mediator desa dalam program tersebut, Tim Justice mengidentifikasi munculnya kritik terhadap praktek mediasi di masyarakat yang dinilai cenderung bias (gender, kelas sosial, tingkat ekonomi), didominasi oleh sisi mediator (tetua adat, tokoh agama, aparat) dan kurang melibatkan para pihak sehingga kurang menjamin munculnya rasa keadilan bagi para pihak –terutama bagi pihak dalam posisi yang lebih lemah.

Ketiga, mediasi yang berhasil tidak hanya ditentukan oleh mediator yang baik melainkan ditentukan pula oleh para pihak yang memiliki pemahaman dasar tentang bagaimana mediasi seharusnya dilakukan. Dengan demikian, pengetahuan menyangkut mekanisme mediasi sudah saatnya dapat diakses dan dibaca oleh seluruh lapisan masyarakat yang memang berminat dan berpeluang memakai mekanisme mediasi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Berdasarkan ketiga alasan tersebut, berbagai teori mediasi yang seringkali rumit berusaha disederhanakan agar mudah dipahami dan sejalan dengan pengalaman (ii) pelaku mediasi dan masyarakat umum di Indonesia. Dalam buku panduan ini, tahapan mediasi serta berbagai teknik dan tips sederhana disampaikan melalui bahasa yang sederhana dengan harapan dapat lebih mudah dipahami oleh para end usernya.

Sekretariat DPRD S

Bagaimana cara menggunakan buku ini?

Sasaran utama pengguna buku ini adalah para mediator dan paralegal di tingkat desa. Mereka adalah orang-orang yang sudah memiliki cukup banyak pengalaman dalam melakukan mediasi dalam menyelesaikan berbagai sengketa dan konflik yang terjadi di masyarakat tempat mereka tinggal. Bagi mereka buku ini diharapkan dapat membantu merumuskan kembali pengalaman tersebut dalam mekanisme mediasi yang lebih sistematis sehingga di masa depan semua pihak dapat mengikuti proses mediasi dengan lebih baik. Yang lebih penting bagi kelompok ini adalah adanya berbagai tips menyangkut teknik-teknik sederhana seperti 'bagaimana mengajukan pertanyaan', 'bagaimana menjadi pendengar yang baik' dan 'bagaimana merumuskan kembali harapan para pihak'.

Kedua, buku ini dapat dipakai oleh para fasilitator penguatan mediasi dan pendampingan bantuan hukum masyarakat dalam melakukan pendidikan dan pelatihan mediasi bagi mediator atau paralegal di tingkat desa. Untuk kepentingan tersebut, tahapan-tahapan penting dari mediasi (pengertian sengketa, pra mediasi, pembukaan mediasi, perumusan masalah, perumusan alternatif kesepakatan dan pelaksanaan kesepakatan) dapat diperbesar sebagai lembar kerja dalam kegiatan pendidikan atau pelatihan. Setelah penjabaran tahapan mediasi dilakukan, fasilitator dapat melakukan post test bagi paralegal dan mediator desa untuk mengetahui pemahaman mereka terhadap isi buku tersebut. Untuk kepentingan 'bermain peran', kasus dan aktor dalam cerita buku ini bisa digantikan dengan kasus dan aktor rekam pengalaman paralegal atau mediator desa di tempat masing-masing.

Buku ini diharapkan akan memberi manfaat pada tahap awal pendidikan atau pelatihan mediasi bagi para pelaku mediasi di tingkat desa. Meski demikian, diperlukan berbagai tambahan pengetahuan dan peningkatan keterampilan mediasi dalam berbagai pelatihan tingkat lanjut guna semakin meningkatkan peran mediasi di masyarakat.

Terima kasih,

Jakarta, 17 Agustus 2017

Justice for the Poor Program

Apakah Sengketa Itu?



Sengketa adalah bertemunya dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan/keuntungan yang berbeda. Dalam sengketa, perbedaan kepentingan biasanya disertai dengan: ketidakpercayaan satu sama lain, kurangnya komunikasi, ketegangan dan perasaan/sikap yang emosional.

Sekretariat DPRD S

Beberapa Penyebab Terjadinya Sengketa



Pergaulan di masyarakat: konflik terjadi karena adanya perasaan negatif yang kuat seperti salah duga, persaingan antara kelompok/suku, ketidakpercayaan dan sebagainya.



Perbedaan Nilai / kepercayaan. Perbedaan tentang apa yang baik/bagus dan buruk/bek antara individu atau kelompok bisa memunculkan konflik terutama ketika salah satu pihak memaksakan nilai/kepercayaannya kepada kelompok lain.

Sekretariat DPRD S



Kesalahan/kekurangan informasi. Jika informasi atau data yang diterima salah satu pihak berbeda dengan yang diterima oleh pihak lain, hal yang dapat memunculkan sengketa karena menyebabkan adanya perbedaan pandangan dalam penyelesaian masalah.



Perbedaan kepentingan. Sengketa bisa muncul akibat adanya kepentingan atas hal mendasar seperti uang, sumberdaya alam, sumberdaya ekonomi, kebijakan. Jika salah satu pihak yang berbeda kepentingan tersebut memiliki kekuasaan/kekuatan untuk mengatur pihak lain (pemerintah, pemilik modal, perusahaan dll.), maka sengketa tersebut sering disebut sebagai konflik struktural.

Sekretariat DPRD S

Beberapa Cara Menyelesaikan Konflik / Sengketa

Negoisasi

Dalam negosiasi, para pihak atau wakilnya (negosiator) berusaha melakukan penyelesaian sengketa di antara mereka tanpa melibatkan pihak luar.



Sekretariat DPRD S

Litigasi

Litigasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa melalui jalur hukum formal di pengadilan. Keputusan yang dibuat oleh hakim akan menghasilkan pihak yang kalah dan menang atau benar dan salah.



Arbitrasi

Para pihak dalam proses arbitrasi melibatkan pihak ketiga (disebut Arbiter atau wasit) yang secara aktif terlibat dalam menentukan proses penyelesaian masalah dan kesepakatan akhir.



Sekretariat DPRD S

Mediasi

Proses penyelesaian masalah melalui mediasi ditandai dengan pelibatan pihak ketiga (disebut Mediator) yang dipilih secara sukarela oleh pihak-pihak yang bersengketa. Para pihak bertanggungjawab untuk secara aktif mencapai kesepakatan dengan difasilitasi oleh mediator.

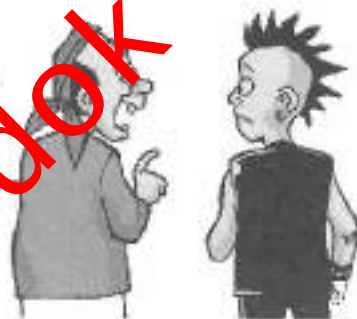


Mengapa mediasi dipilih:

Dibandingkan dengan upaya penyelesaian sengketa yang lain, mediasi memiliki beberapa kelebihan antara lain proses yang relatif lebih cepat dan tidak memakan banyak biaya. Selain itu, mediasi banyak dipilih karena biasanya menghasilkan kesepakatan yang sama-sama menguntungkan kedua belah pihak tanpa ada yang 'kalah' atau 'menang'.

KELEBIHAN KELEBIHAN MEDIASI INI, TENTUNYA KETIKA DIBANDINGKAN DENGAN PROSES LISITASI DAN ARBITRASI...!!

MEDIASI INI SAYA LEBIH SUKA KAN KELIHATAN LEBIH COOL



Unsur-unsur Dalam Mediasi

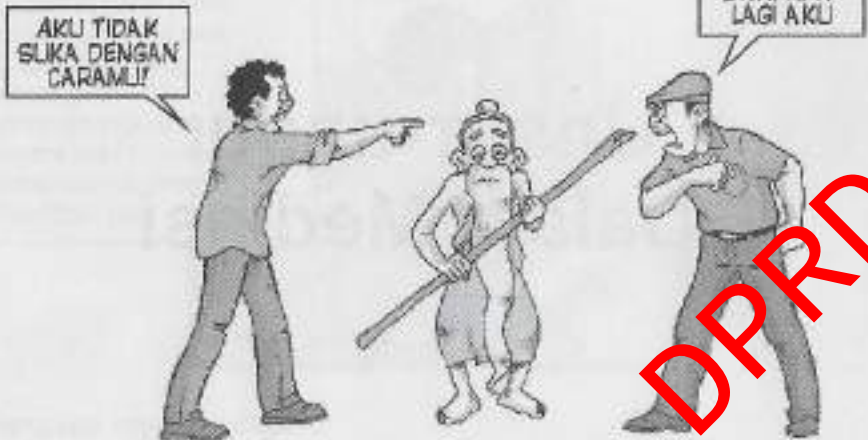
1. Ada Sengketa



Sekretariat DPRD

2. Ada pihak yang bersengketa

Adanya Para Pihak yang Bersengketa. Para pihak dibedakan antara lain: PARA PIHAK yaitu para pihak yang memiliki hubungan langsung dengan pokok sengketa. PIHAK YANG BERKEPENTINGAN yaitu orang atau kelompok yang tidak memiliki kepentingan langsung dengan pokok sengketa namun posisinya dapat mempengaruhi para pihak yang sedang bersengketa.



Sekretariat DPRD S

3. Mediator:

Orang yang dipilih oleh para pihak dengan sukarela untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa yang sedang dihadapi.



Seorang mediator sebaiknya memiliki kriteria sebagai berikut.

- a. Dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa
- b. Tidak memihak
- c. Ramah, terbuka dan percaya diri
- d. Bersimpati dan memiliki toleransi terhadap pihak-pihak yang bersengketa
- e. Mampu merumuskan permasalahan dan alternatif penyelesaiannya
- f. Mampu mengatasi situasi yang kurang menguntungkan

Sekretariat DPRD

Prinsip - Prinsip Mediasi

Dalam proses mediasi, para pihak maupun mediator harus memperhatikan penerapan beberapa prinsip penting agar proses mediasi bisa berjalan dengan baik.

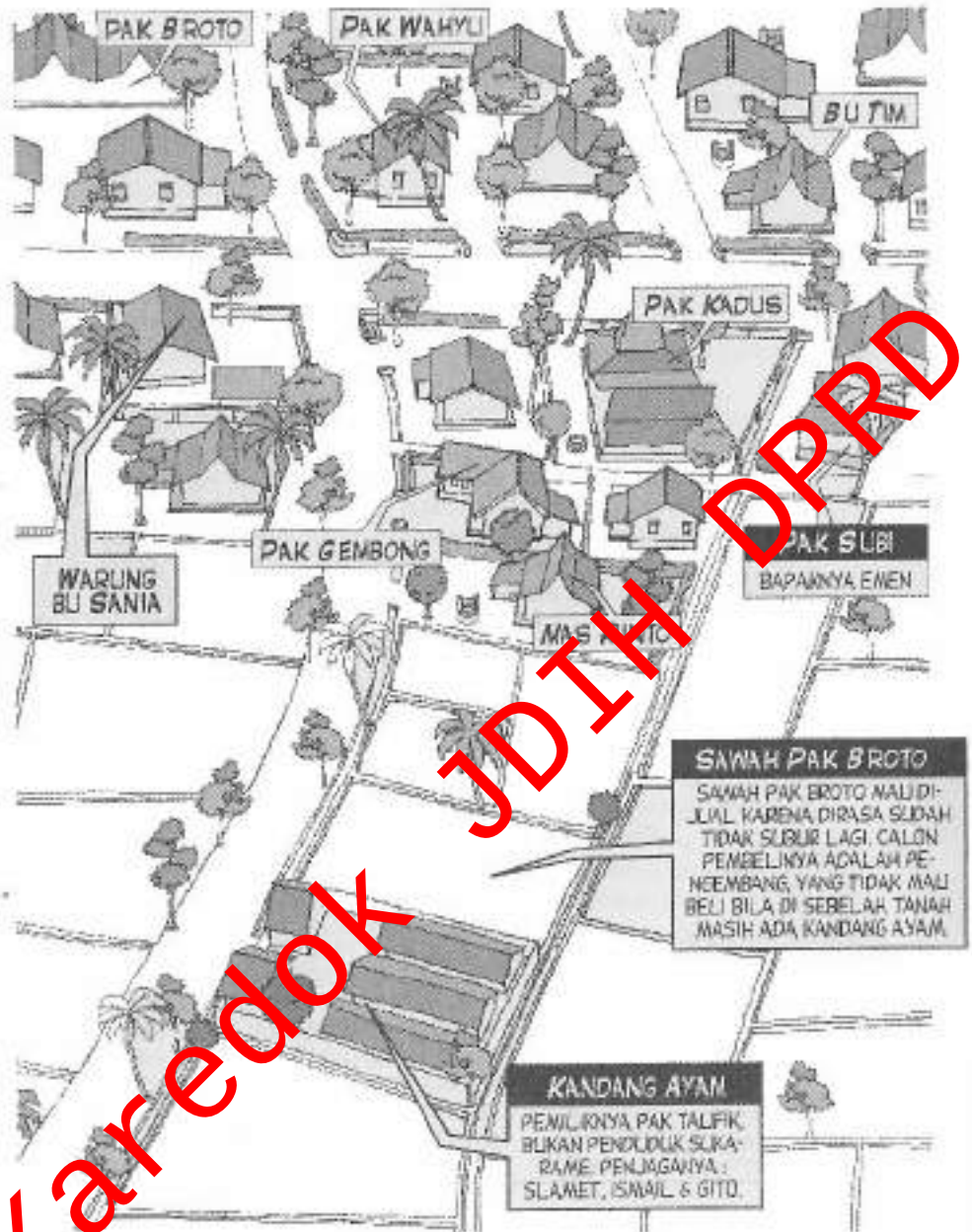
- **SUKARELA:** Mediasi hanya bisa berjalan dengan baik jika para pihak secara sukarela memilih penyelesaian melalui mediasi dan memilih siapa yang akan menjadi mediator dalam penyelesaian sengketa mereka. Begitu pula bagi mediator harus menerima tanggungjawab tersebut secara sukarela tanpa adanya tekanan atau intimidasi dan manapun.
- **MEMBERDAYAKAN PARAPIHAK.** Dalam mediasi yang baik harus selalu menjaga suasana dimana para pihak dapat bebas menyampaikan dan mendiskusikan masalah tanpa merasa dihakimi. Mediator sejauh mungkin tidak terlibat dalam isi kesepakatan, melainkan mendorong dan memperkaya pilihan kesepakatan yang bisa menguntungkan bagi kedua belah pihak.
- **KONSTRUKTIF.** Mediasi yang baik harus dijalani dengan semangat untuk kembali memperbaiki hubungan para pihak yang bersengketa yang sempat terganggu karena konflik yang terjadi. Oleh karena itu, penting untuk selalu mengarahkan proses pada pencarian jalan keluar dan mengurangi kesempatan untuk menengok ke masa lalu atau sikap saling menyalahkan.
- **BERKELANJUTAN.** Hasil-hasil dari mediasi pada dasarnya dihasilkan dan dimiliki oleh para pihak yang bertanggungjawab untuk menindaklanjutinya.
- **EFISIEN.** Keutamaan pokok dari mediasi adalah prosesnya yang seharusnya lebih cepat dan tidak membutuhkan biaya yang banyak.
- **RAHASIA.** Jalannya proses mediasi dan hasil kesepakatan pada dasarnya bersifat rahasia kecuali jika para pihak sepakat untuk menginformasikan kepada pihak lain. Namun demikian, seorang mediator tidak dapat dipanggil ke pengadilan untuk menjadi saksi atas kasus yang dimediasi.
- **INFORMAL.** Jalannya proses mediasi bersifat informal dimana mediator dan para pihak tidak menggunakan pendekatan kekuasaan.

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD

Peta Desa SUKARAME



Tokoh Cerita

Setuju Kandang Ayam

PENJAGA KANDANG



GITO

EMEN

ISMAIL

MEREKA BEKERJA MENJAGA KANDANG AYAM MILIK PAK TAUFIK. EMEN DAN GITO ADALAH PENDUDUK SUKARAME. EMEN ANAKNYA PAK SUBI.

PAK TAUFIK.

PENILIK KANDANG AYAM. BUKAN PENDUDUK DESA SUKARAME, TAPI WARGA DESA SUKA ADEM.



Tidak Setuju Kandang Ayam

MESKIPUN RUMAHNYA BLKAM YANG PALING DEKAT DENGAN KANDANG, BELIAU PALING GETOL KOMPLAIN SOAL BAKULAN.



PAK
GEMBONG.

EMOSI KARENA BAJU ANAKNYA SOBEK SAAT LARI DIKEJAR ANJING KANDANG.

PAK
WAHYU



Sekretariat DPRD

PAK BROTO.

TANAHNYA YANG BERADA DI
SAMPING KANDANG AYAM,
AKAN DIBELI PENGEMBANG
ASAL KANDANG AYAMNYA
DITUTUP....



BU TIM.

TIDAK MAU TAHU BAHWA
ANAKNYA DIKEJAR PEN-
JAGA KANDANG KARENA
MENYALAKAN MERCON
DEKAT KANDANG



PAK TIM.

SUAMI BU TIM.
IKUT NGOMPORI PAK
WAHYU AGAR ME-
NUNTUT PENUTUPAN
KANDANG AYAM



Mediator

PAK CARIK

TAMPIL, SEBAGAI
MEDIATOR, TAPI CARA
YANG SALAH MALAH
BIKIN DIA DIPROTES
OLEH WARGA...



BU SANIA.

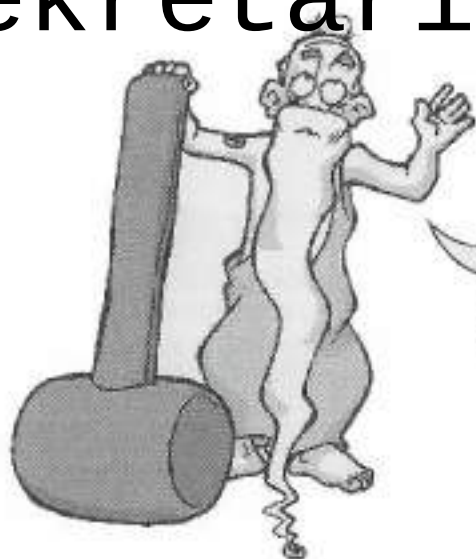
AKRAB DENGAN SEMUA WARGA DESA
KARENA DIA PEMILIK TOKO KELONTONG
DI DESA SUKARAME. AKHIRNYA DIPILIH
JADI MEDIATOR KARENA MAMPU ME-
NULIASI SITUASI SAAT MEDIASI YANG
DIMPIN PAK CARIK JADI KACAU. DIA
KAGA MAMPU TAMPIL LILWES NERANG-
KUL. SEMUA PIHAK
YANG BERSENGKETA
UNTUK BEREMBUS
DENGAN KEPALA
DINGIN DAN SALING
PENGERTIAN.



Karedok

JDIH DPRD

Sekretariat DPRD



WARGA YANG MERASA TERGANGGU KANDANG AYAM MENGADU PADA PAK KADUS. PAK KADUS MENYARANKAN DILAKUKAN MEDIASI UNTUK MENYELESAIKAN SENGKETA YANG TERJADI, TAPI KARENA PAK KADUS TIDAK BISA HADIR KARENA MAU KELUAR KOTA, YANG JADI MEDIATOR ADALAH PAK CARIK.....

TIPS

Pra mediasi,

Sebelum mulai melakukan mediasi, ada beberapa hal yang penting untuk dilakukan sebagai persiapan bagi seorang mediator:



- Pastikan bahwa anda memiliki kesungguhan dan kesanggupan untuk membantu para pihak
- Kumpulkan dan pelajari informasi yang berkaitan dengan sengketa TAPI tetap berfikir terbuka mendengar masalah dari sudut pandang para pihak
- Mulailah mengenali kebutuhan, kepentingan dan kondisi emosi para pihak
- Pendampingan harus dilakukan kepada para pihak (jangan berat sebelah) dengan tujuan untuk mendorong adanya kesepakatan yang menguntungkan semuanya

Sekretariat DPRD S

12

TIPS

Prinsip Mediator yang Baik

Perhatikan kriteria Mediator yang telah dikemukakan di depan, memilih mediator yang salah justru menghasilkan masalah



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Kareedok

TIPS

Jangan Lakukan!!



Seorang mediator jangan sampai melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Mendominasi pembicaraan dan bertele-tele
- Membuat keputusan sendiri
- Menyalahkan salah satu pihak atau pihak lain yang terlibat dalam sengketa



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



TAHAP 01

Pembukaan Mediasi

- Pada pertemuan awal mediasi, mediator sebaiknya membuka pertemuan dengan memperkenalkan diri kepada masing-masing pihak dengan menegaskan peran dan posisinya yang netral.
- Tanyakan kepada para pihak apakah benar-benar secara sukarela mau melakukan mediasi. Tanyakan juga apakah para pihak memang menganggap mediator sebagai pihak yang netral.
- Kemudian, mediator menyampaikan prinsip-prinsip mediasi agar diketahui oleh kedua belah pihak. Selain itu, penting juga disampaikan tahapan mediasi dan pelaksanaan kesepakatan.
- Suasana yang tepat, tidak ada gangguan baik dari pihak yang tidak berkepentingan maupun suara-suara atau keributan.

Ingat !

Jika dalam pertemuan awal terdapat banyak sekali pihak yang terlibat, mediator sebaiknya menentukan siapa PARAPIHAK dan siapa PIHAK YANG BERKEPENTINGAN. Jika ada banyak pihak, maka perlu dilakukan pengelompokan berdasarkan kepentingan. Untuk yang tidak memiliki kepentingan langsung atas sengketa sebaiknya dipersilakan untuk meninggalkan pertemuan.

TERIMA KASIH
ATAS KEPERCAYAAN
BAPAK IBU SEMUA...
PERTAMA SAYA INGIN
MENEGASKAN BAHWA
POSISI SAYA ADALAH
PIHAK NETRAL

SAYA HANYA AKAN MENEMANI
BAPAK IBU SEKARANG UNTUK MENCAPAI MUJAKAT
DALAM MENYELESAIKAN MASALAH INI

Bu Sani langsung
memimpin pertemuan

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Kareedok

Sekretariat DPRD



INI PELAJARAN BELAKITA SEMUA.
KETIKA MEMILIH MEDIATOR PILIHLAH
BERDASAR ATAS KEMAMPUANNYA....
JANGAN MENYAI BERDASAR JENIS
KELAMIN SAMA APALAGI HANYA
BERDASAR KEKAYAANNYA DI MATA
MASYARAKAT.

Karedok

JDTH DPRD

TAHAP 2

Memahami Para Pihak dan Merumuskan Permasalahan

- Beri kesempatan menyampaikan pandangannya tentang masalah dan jangan memotong pembicaraan.
- Pihak lain sebaiknya juga didorong untuk mendengarkan dan tidak memotong pembicaraan pihak yang sedang berbicara. Jika salah satu pihak tidak bisa menahan diri untuk berdebat, tunda mediasi atau melakukan pertemuan awal dengan para pihak secara terpisah.
- Boleh bertanya untuk memperjelas atau mengklarifikasi masalah.
- Buat catatan ringkas terutama mengenai para pihak yang terlibat, akar penyebab tuntutan atau keinginan penyelesaian.
- Tandai dalam catatan tersebut setiap 'perbedaan' dan 'persamaan'.
- Menyarankan kepada para pihak untuk mengambil jeda untuk meredakan emosi, menganalisis situasi atau membuat Catatan ringkas.



DISINI SAYA MENGAJAK DIK DATI, SEBAGAI PENGACAT APA YANG KITA BICARAKAN DISINI, AGAR TIDAK TERJADI PENGULANGAN YANG TIDAK PERLU SEHINGGA KITA BISA MAJU SETAHAP DEMI SETAHAP UNTUK MENDAPAT KESEPAKATAN YANG SALING MENGUNTUNGAN

MAH, SEKARANG KITA SEPAKATI DULU ATURAN DALAM PERTEMUAN MEDIASI KITA NI..

KEMARIN SUDAH KITA SETUJU BAHWA SEBELUM PIASA BAPAK IBU SEKALIAN SUDAH MENGHASILKAN SEBUAH KESEPAKATAN. PERTEMUAN MALAM INI SAYA LISUL AGAR DIBATASI SANPAI JAM SEPULUH MALAM SAJA.

PERTAMA MALAM INI SAYA HARAP MASING MASING PIHAK MENYAMPAIKAN MASALAH DAN HARAPAN MASING MASING. TOLONG SAAT ADA YANG BICARA YANG LAIN MENDEKATKAN JANGAN MENGINTERDISI DULU!!!

KALAU BERTANYA BOLEH KAN BLU?

YA, KECEKALI UNTUK BERTANYA ATAU KLARIFIKASI, TAPI JANGAN MENANGGAPI DAHIL!!!

33

Sekretariat DPRD



Kareedok

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



TIPS

MEMBANTU PARA PIHAK AGAR DAPAT MEMAHAMI PIHAK LAIN, SELAMA PROSES MEDIASI TIDAKLAH MUDAH, MEDIATOR HARUS MEMILYAI KEMAMPUAN UNTUK BERTANYA DAN REFRAMING. BACA TIPS BERIKUT



Cara Bertanya & Perumusan Ulang (Reframing)

- Hindari pertanyaan yang bersifat menyelidik, menuduh atau interogatif seperti: "Anda maunya kan begini...?", "Apa benar anda melakukan hal tersebut?", "Apakah anda...?"
- Gunakan pertanyaan yang bersifat terbuka dan membuka pandangan/pengetahuan seperti: "Menurut anda bagaimana sebaiknya...?", "Tolong jelaskan mengapa...?"

Beberapa BENTUK PERTANYAAN

Pertanyaan TERBUKA: disampaikan dengan tujuan untuk mendapat jawaban seluas-luasnya. Biasanya pertanyaan ini diajukan untuk memahami sudut pandang dan menunjukkan empati terhadap kepentingan orang yang ditanyai. Contoh: "Bisakah Ibu jelaskan bagaimana...?", "Bagaimana perasaan Bapak pada saat....?"

- Pertanyaan KUNCI berupa pertanyaan yang ditujukan untuk menggali informasi yang lebih banyak. Contoh: Pihak A: "Dia memang tidak ada niat baik untuk menyelesaikan masalah ini."

Mediator: "Tolong jelaskan, mengapa anda berpendapat demikian?"

- Pertanyaan TERTUTUP ditujukan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan spesifik. Tapi, hati-hati menggunakan pertanyaan tertutup karena bisa dianggap sebagai interogasi. Contoh: "Apakah anda menandatangani surat itu?", "Masih ingat, kapan kejadiannya?"

Sekretariat DPRD

Merumuskan Ulang Pernyataan atau Pertanyaan (Reframing)

- Untuk mengurangi semakin memanasnya pembicaraan, seringkali mediator perlu untuk mengulang suatu pernyataan atau pertanyaan yang negatif menjadi lebih positif. Contohnya:

Istri: Orang ini memang pembohong tengik. Pak, Dulu janjinya mau membahagiakan saya. Sekarang saya malah diinjak-injak. Saya tidak dianggap sebagai istri.

Mediator: Jadi menurut anda suami anda tidak menepati janjinya? Menurut anda, suami anda telah memperlakukan anda dengan cara yang tidak baik?



Sekretariat DPRD

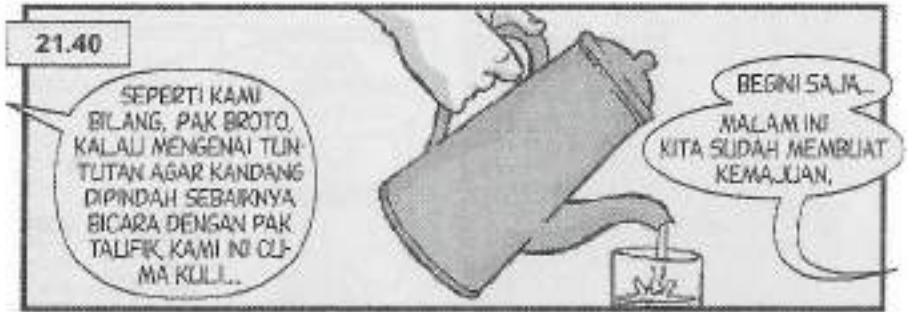


Kareedok

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



SAAT MENDENGARKAN
PARA PIHAK, PERLU KETRAMPILAN
DALAM MENDENGAR.

PERHATIKAN HAL-
HAL BERIKUT:



MENJADI PENDENGAR YANG BAIK

10 Langkah Menjadi Pendengar yang Baik:

- Menghadap ke arah orang yang sedang berbicara
- Terus-menerus perhatian dan mempertahankan kontak mata
- Menjaga agak pikiran tetap terbuka/tidak terburu-buru menyimpulkan
- Mendengarkan kalimat sambil berusaha menggambarkan apa yang sedang disampaikan
- Tunggu pembicara sampai berhenti baru mengajukan pertanyaan
- Jangan menyela apalagi memaksakan pendapat anda
- Ajukan pertanyaan hanya untuk memastikan pemahaman anda benar. Jangan sampai mengganggu jalan pikiran orang yang sedang berbicara
- Berusaha untuk ikut merasakan apa yang sedang disampaikan pembicara
- Berikan isyarat teratur bahwa anda memperhatikan apa yang disampaikan seperti dengan mengulang dengan ringkasan atau menganggukkan kepala
- Perhatikan bahasa tubuh atau isyarat yang disampaikan pembicara

Hambatan sebagai Pendengar

- Suasana yang bising seperti suara TV, radio, bisik-bisik
- Sudah berprasangka buruk kepada si pembicara
- Penggunaan bahasa yang memiliki arti yang berbeda
- Bosan atau terlalu asik mendengarkan

TIPS TAMBAHAN

- Jangan mudah panik jika terjadi keributan
- Cobalah untuk tidak terfokus pada logat/akses dan pembawaan si pembicara

Sekretariat DPRD

- Jika pembicara memakai kalimat yang panjang-panjang, berkonsentrasilah pada pokok atau isu yang dimaksudkan
- Bila berhadapan dengan orang yang sulit/keras kepala, usahakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan daripada waktu anda untuk berbicara
- Jika anda ragu: akan mendengar atau berbicara, pilihannya adalah TETAP MENDENGARKAN



Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD

TAHAP 3

Membantu Para Pihak Saling Memahami Satu Sama Lain & Mengetahui Kepentingan/Kebutuhan Utama Para Pihak

- Salah satu trik untuk membuat para pihak bisa saling memahami adalah dengan meminta masing-masing pihak untuk mendengarkan dan meringkas apa yang sedang disampaikan oleh pihak yang sedang berbicara.
- Untuk mengarahkan pada titik temu kesepakatan, mediator bisa membantu para pihak untuk mengubah TUNTUTAN menjadi KEBUTUHAN. Tulis di papan/kertas besar kemudian bersama para pihak memutuskan KEBUTUHAN mana yang akan diutamakan.



TAHAP 4

Memunculkan Pilihan-Pilihan Kesepakatan

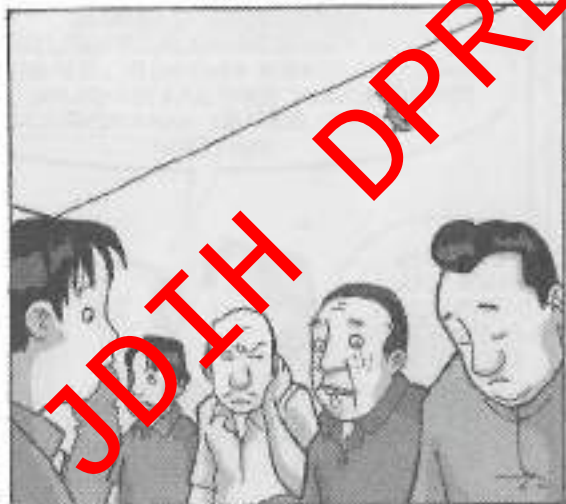
Pada tahap ini, prinsipnya mediator diminta untuk bisa

- Mendorong para pihak untuk berfikir kreatif dalam mencari alternatif penyelesaian dan
- Membantu para pihak untuk mengevaluasi alternatif-alternatif yang ada dan memutuskan alternatif yang paling masuk akal dan mungkin untuk dijalankan.

Tahap ini kadang menjadi sangat sulit karena para pihak tetap bertahan pada pendapat dan alternatif penyelesaian masing-masing. Jika terjadi kebuntuan dalam pembicaraan, coba lakukan beberapa cara di bawah ini:

- Mengambil waktu untuk beristirahat terlebih dahulu
- Kesampingkan perbedaan yang ada sementara dan membahas kebutuhan-kebutuhan yang lebih ringan
- Kemukakan kepada para pihak hal-hal yang sudah disepakati.
- Puji mereka atas pencapaian media ini sejauh ini, "Apa beberapa kesepakatan yang sudah baik insya Allah diabaikan karena perbedaan kita dalam pembahasan bagian ini?"
- Mengajukan beberapa pertanyaan yang memancing penerimaan dan saling pengertian seperti: "Bagaimana kalau.....?", "Apa yang akan anda lakukan kalau anda ada di pihak dia (lawan)?"
- Minta para pihak untuk bersitegang untuk merumuskan resiko atau ketakutan apa yang sedang difikirkan oleh masing-masing terhadap suatu alternatif kesepakatan
- Minta para pihak untuk menggambarkan situasi ideal di masa datang dan gambarkan resiko jika mereka gagal mencapai kesepakatan: "Kalau kita tetap bersikeras seperti ini, kerugian apa yang akan kita alami sebulan ke depan?" "Menurut anda, bagaimana kalau masalah ini sampai ke pengadilan?"

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD

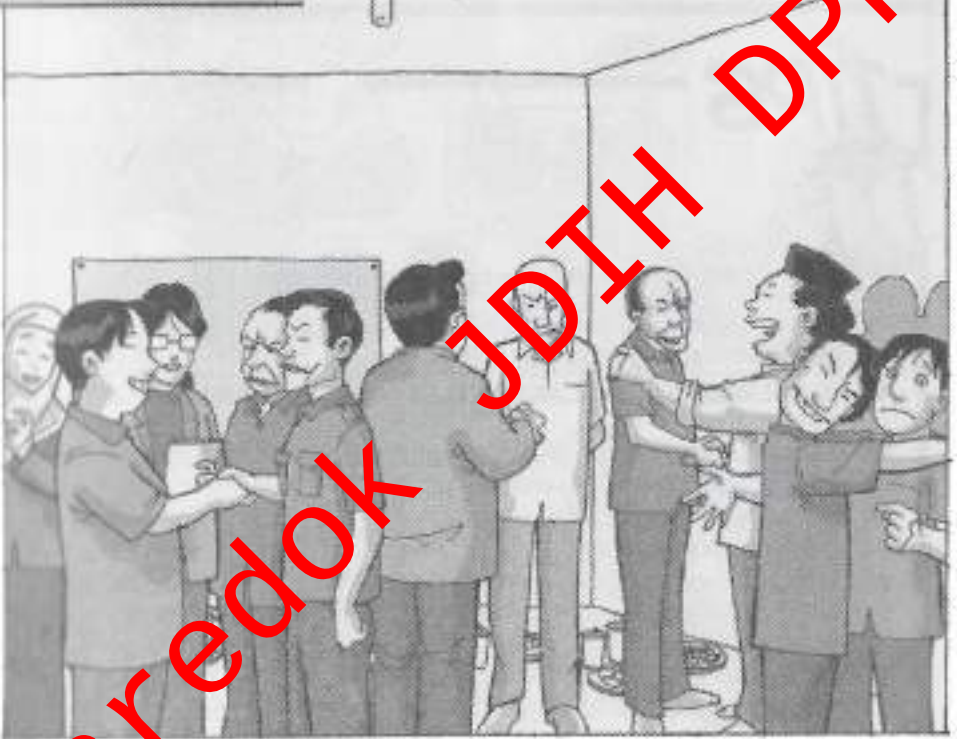


Sekretariat DPRD



Setengah jam kemudian

Sebuah kesepakatan yang saling menguntungkan akhirnya tercapai



TAHAP 5

Mempertajam kesepakatan

Jika para pihak sudah mencapai titik temu, penting untuk merumuskan kesepakatan tersebut secara jelas untuk menghindari kesalahan pengertian atau tidak terlaksananya hasil kesepakatan dengan cara antara lain:

- Menuliskan secara rinci dan jelas isi kesepakatan tersebut dan minta para pihak untuk menandatangani.
- Memastikan dengan hati-hati apakah para pihak memang sudah memahami isi kesepakatan tersebut.
- Coba periksa isi kesepakatan tersebut: apakah ada pihak lain yang harus diminta persetujuan untuk pelaksanaan kesepakatan tersebut? Jika ada, tentukan langkah-langkah untuk bersama untuk meminta persetujuan tersebut.



DIBACA DAN
DIPERHATIKAN
BAIK BAIK!



Tips-tips dalam membuat kesepakatan:

- Isi kesepakatan mediasi sebaiknya sederhana, ringkas dan jelas mencerminkan kesepakatan para pihak.
- Merinci tanggungjawab para pihak dalam melaksanakan/memenuhi kesepakatan.
- Mencantumkan situasi khusus (bagaimana, kapan, dimana) kesepakatan akan dilaksanakan.
- Memuat apa yang telah diselesaikan dan tindak lanjut apa yang masih harus dilakukan oleh para pihak.
- Langkah dengan tanggal dan tempat dirumuskannya kesepakatan serta langkah-rupa meminta para pihak untuk menandatangani kesepakatan tersebut.
- Rancangan kesepakatan harus dipersiapkan dengan baik. Jika masih dianggap perlu, lakukan koreksi atau perbaikan.

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD

Pelaksanaan Kesepakatan

Warga bergotong royong membongkar kandang ayam, dipindahkan ke tanah kas desa yang lebih jauh dari desa.



LHO, PAK GEMBONG
KOK CEMBERUT TERLUS
YA DARI TADI??

TADI
MALAM NGAK
DAPAT JATAH
KALI...



HUI, GARA GARA
LURUSAN AYAM JADI
IKUTAN CAPEK GINI

Sekretariat DPRD



Sekretariat DPRD



BUKU PANDUAN MEDIATOR DESA



The World Bank
www.worldbank.org

Director for the Poor Program
The World Bank
Social Development Office
Jalan Diponegoro Nomor 72
Menteng Jakarta Pusat
Telp: 021 2141175
Fax: 021 21483000



Badan Pembiayaan Rakyat Nasional
Jalan Mayjen Soetoyo
Gedung Jakarta Timur
Telp: 021 8091000
Fax: 021 8814753