

Expert Clinic #1

Strengthen your Coaching & Counseling Skills



INDAHINSANI P.

PEOPLE SOLUTION
PSYCHOLOGIST



NANDA RAFIDAH

PEOPLE SOLUTION
PSYCHOLOGIST



MELATI RIZKI

HOST

COUNSELING





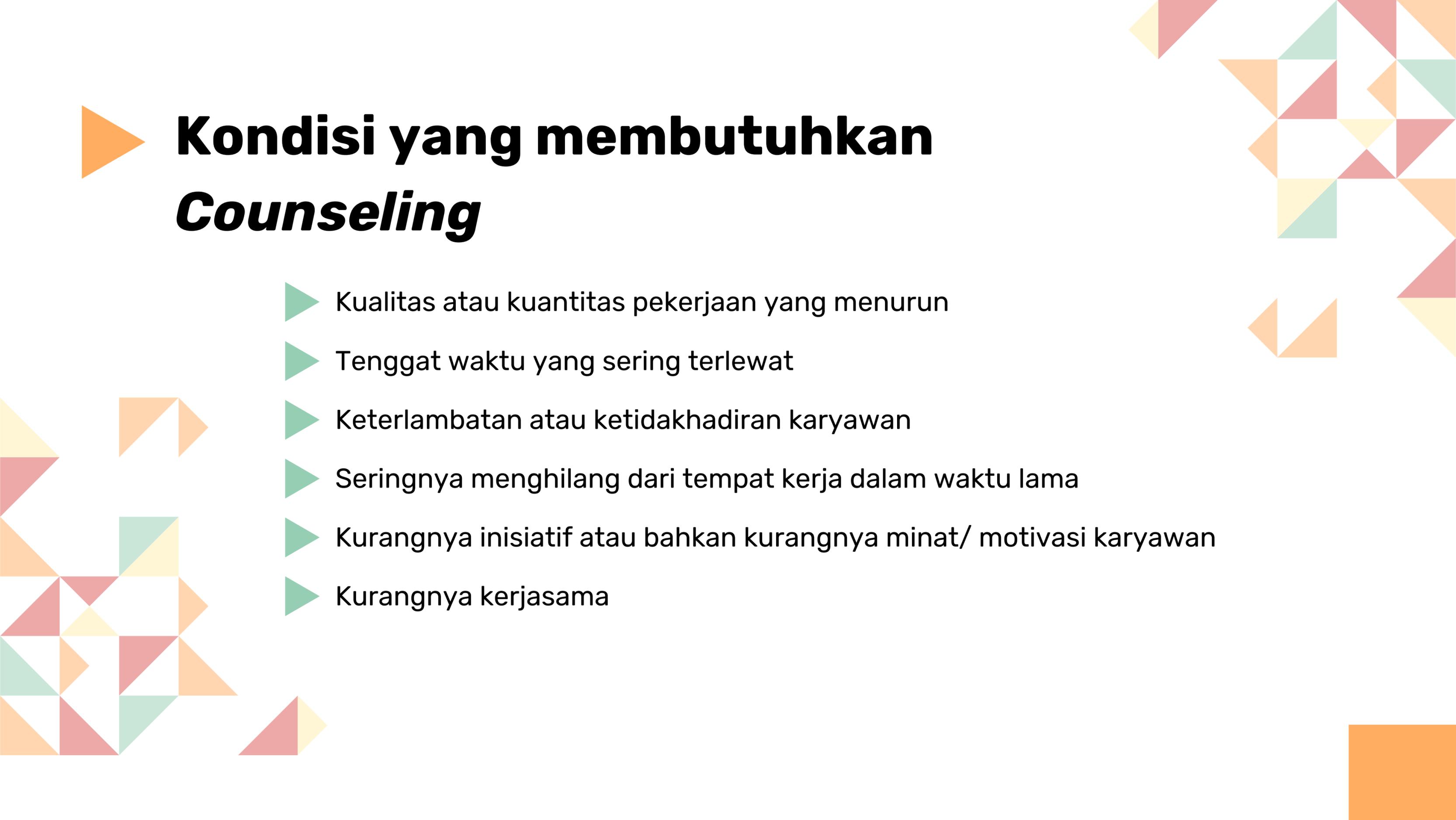
▶ **Apa itu *Counseling*?**

Konseling merupakan interaksi antara konseli dengan konselor yang dibangun atas dasar kepercayaan untuk bekerja sama mengatasi masalah yang berpengaruh ke pekerjaannya sehingga mengalami kendala atau penurunan produktivitas.

▶ **Apa tujuan *Counseling*?**

Membuat karyawan tersebut menyadari perbedaan/ gap antara kinerja aktual dan kinerja yang diharapkan. Di dalam proses konseling, yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi sumber permasalahan dan mengembangkan rencana tindakan untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat mencapai ekspektasi. (Stone, 2007)





Kondisi yang membutuhkan *Counseling*

-  Kualitas atau kuantitas pekerjaan yang menurun
-  Tenggat waktu yang sering terlewat
-  Keterlambatan atau ketidakhadiran karyawan
-  Seringnya menghilang dari tempat kerja dalam waktu lama
-  Kurangnya inisiatif atau bahkan kurangnya minat/ motivasi karyawan
-  Kurangnya kerjasama

▶ Apa kunci dari *Counseling*?

▶ **Berkomunikasi secara terbuka dan jujur**

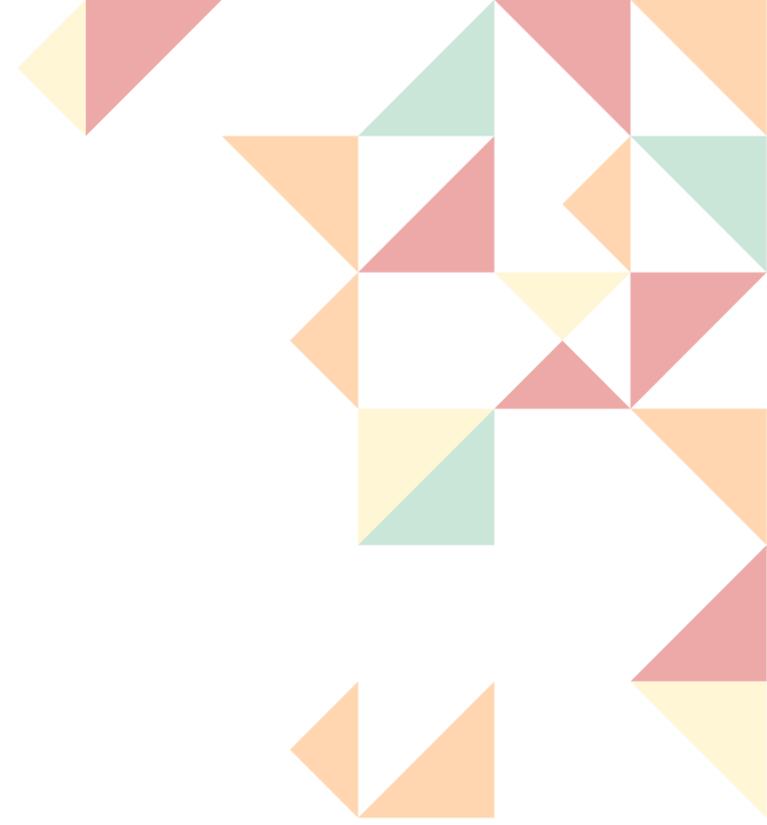
Konselor harus menjelaskan dengan serius dan tegas bahwa perilaku karyawan menyebabkan kinerja karyawan tersebut mengalami penurunan dan dapat merugikan perusahaan. Hal ini penting dilakukan agar konseli menyadari bahwa perilakunya harus dirubah sehingga tidak menyebabkan kerugian untuk dirinya maupun perusahaan.

▶ ***Active listening***

- Tanpa menyalahkan atau menghakimi
- Menerima individu apa adanya
- Memberikan sedikit respon untuk 'memancing' agar individu banyak bercerita: "Oh begitu..." "Selanjutnya..." "Lalu..."
- Hindari mendominasi percakapan, biarkan karyawan yang lebih banyak berbicara (80:20)

▶ ***Open question, probing & closed question***

Ajukan pertanyaan terbuka untuk mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah kinerja. Kemudian ajukan pertanyaan yang lebih dalam (probing) untuk menentukan penyebab spesifik. Selanjutnya ajukan pertanyaan tertutup untuk mengkonfirmasi kesimpulan Konselor.



▶ Apa kunci dari *Counseling*?

▶ **Mindful/ hadir secara penuh**

- Intonasi suara: lembut
- Sikap tubuh: condong ke individu
- Wajah: *eye contact*, senyum

▶ ***Empati***

- Konselor 'melihat' dunia individu atas dasar 'kacamata' mereka sendiri
- Membuat individu merasa tidak terancam dan tidak takut untuk bercerita

▶ ***Paraphrasing & Summarizing***

- Memberikan feedback berupa inti pembicaraan (*Jadi kamu merasa sedih ya*)
 - Menyimpulkan saat pembicaraan sudah panjang (*Artinya kesedihanmu berdampak ke pekerjaanmu ya*)
- 



▶ Pendekatan dalam *Counseling*

▶ **Directive counseling**

Konseling direktif melibatkan proses pemberian nasihat. Namun yang perlu dipertimbangkan adalah saat memberikan nasihat ini apakah konselor benar-benar memahami permasalahan karyawan, apakah konselor mempunyai pengetahuan untuk mengambil keputusan yang tepat? Kalaupun keputusannya benar, apakah karyawan tersebut akan mengikuti nasihat tersebut. Oleh karena itu, nasihat mungkin tidak membantu dalam konseling.

▶ ***Non directive counseling***

Konseling non-directive lebih banyak memberi kebebasan pada konseli untuk menentukan alternatif solusi. Pertimbangannya, apakah konseli memiliki kapasitas untuk menentukan solusi yang sesuai.

▶ ***Participative counseling (cooperative counseling)***

Participative counseling adalah hubungan timbal balik antara konselor dan konseli dengan proses pertukaran ide untuk membantu memecahkan masalah konseli. Konseling ini tidak sepenuhnya fokus pada konselor atau konseli, namun mereka saling mengintegrasikan pengetahuan dan perspektif masing-masing.



Tahapan dalam *Counseling*

TAHAP AWAL

(Building rapport/ building trust)

- Menyambut klien dengan hangat.
- Meminta klien menjelaskan tujuan kedatangannya.
- Hindari judgemental/ menghakimi (seharusnya, semestinya)
- Berbicara 20%, mendengar 80% (*Active Listening*)

TAHAP INTI

(Identifikasi masalah dan alternatif pemecahan masalah)

Identifikasi masalah

- Tahapan paling penting yang menentukan efektivitas tahapan selanjutnya.
- Menggunakan pertanyaan terbuka dan probing.
- Memahami dinamika kerja dalam organisasi.

Alternatif pemecahan masalah

- Klien mencari alternatif pemecahan masalah
- Memberi pertimbangan terkait konsekuensi dari alternatif solusi yang disampaikan klien
- Membuat *action plan* (jika diperlukan)

TAHAP AKHIR

(Terminasi proses konseling)

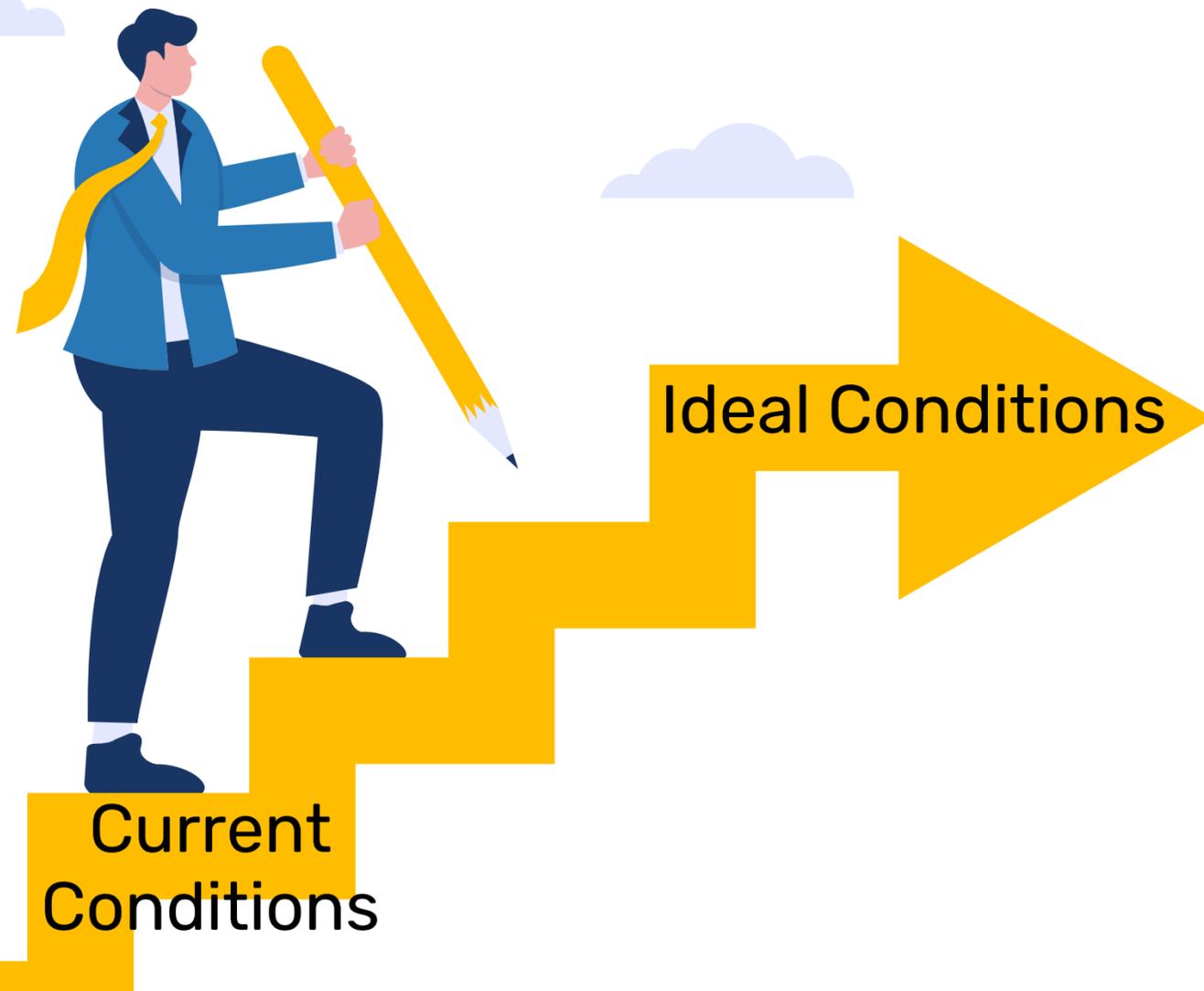
- Mengatur waktu pertemuan berikutnya.
- Mengakhiri pertemuan dengan merangkum, membuat garis besar tujuan-tujuan yang akan datang.

Coaching



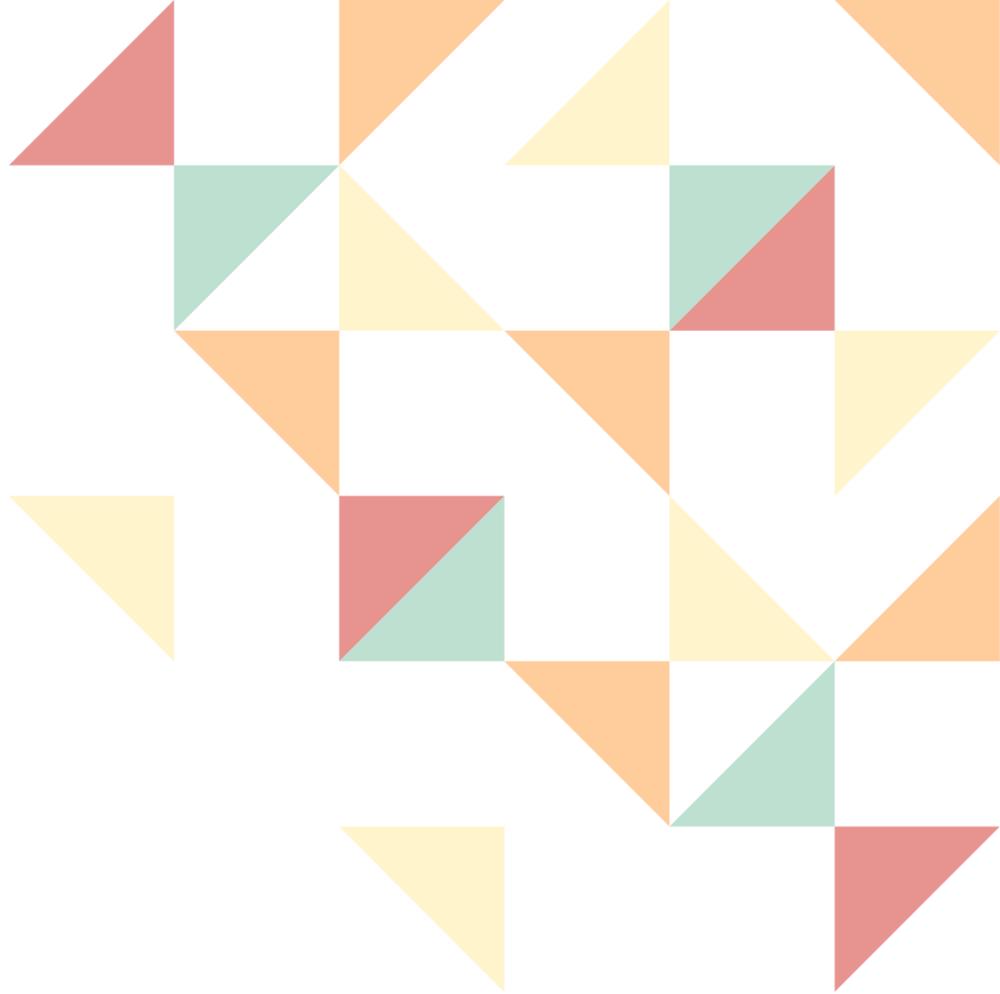
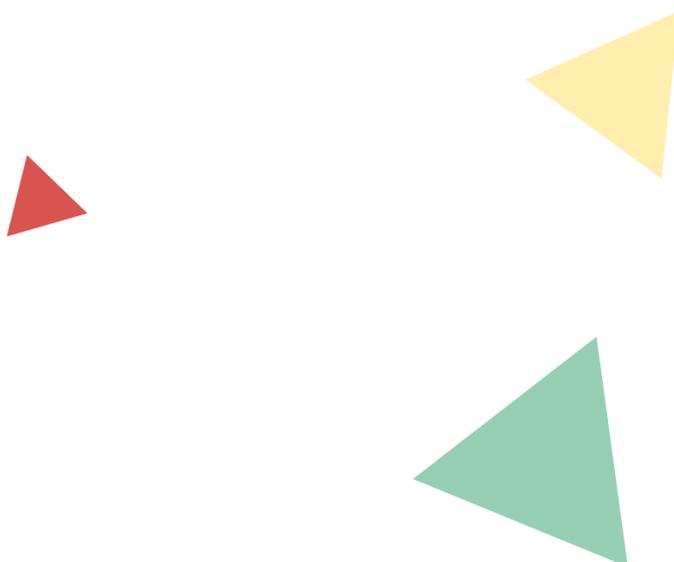
▶ Definisi

Coaching adalah **proses belajar** yang memberi kesempatan pada *coachee* untuk mengoptimalkan potensinya demi mencapai kinerja terbaik.



Interaksi dan dialog

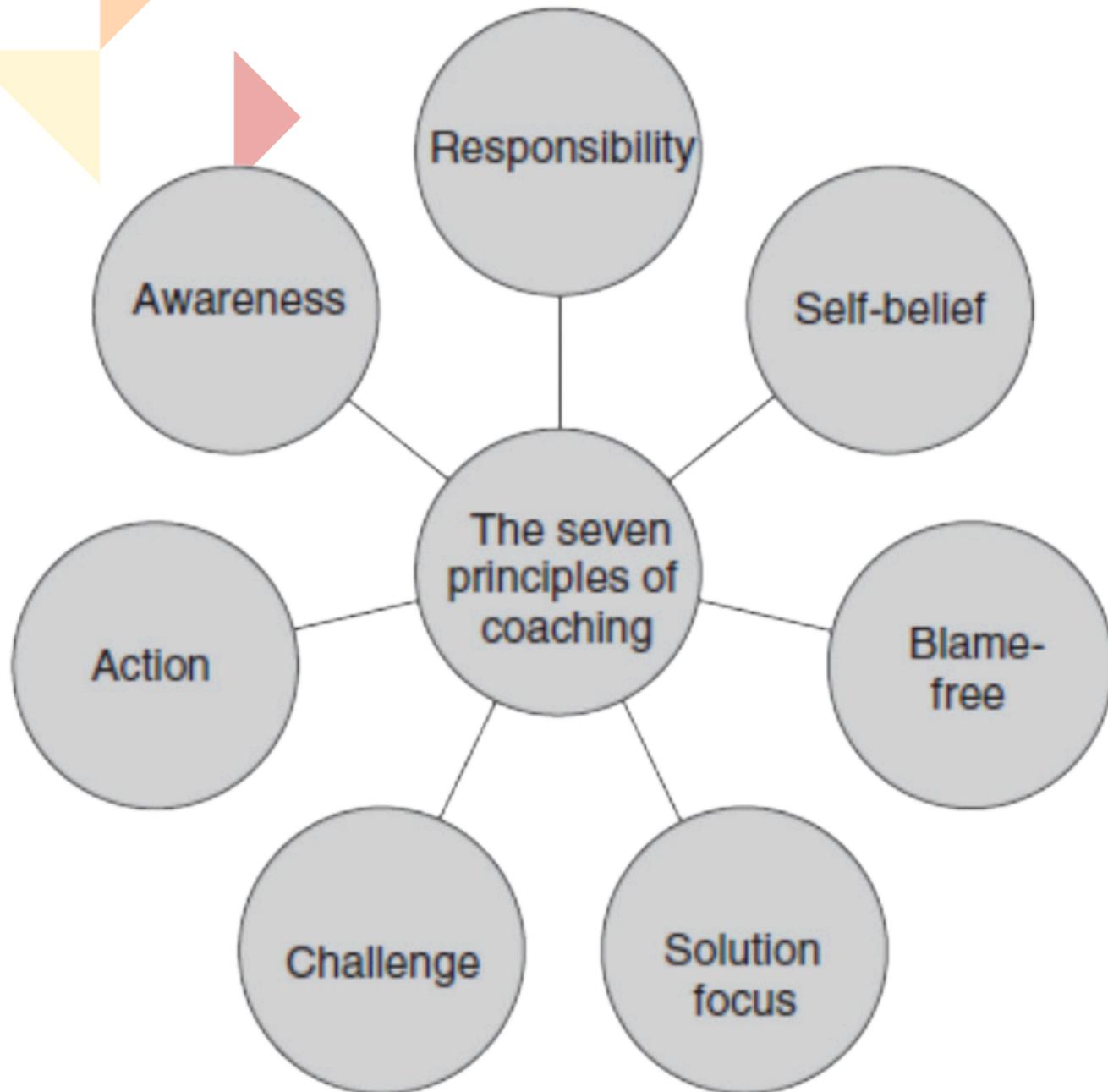




▶ **Karakteristik Coaching:**

- ▶ *Directed Self Learning*
- ▶ Coaching dipimpin oleh Coachee
- ▶ Pelaksanaan saat dibutuhkan
- ▶ Tujuan yang spesifik
- ▶ Dilakukan oleh atasan atau dari external
- ▶ Hasilnya relatif lebih cepat terlihat
- ▶ Terfokus pada proses

7 Prinsip Coaching





Peran Coach

Coaching dipimpin oleh Coachee, maka Coach dapat melakukan:



Sharing Knowledge

Pengetahuan di sesuai bidang yang dikuasai



Decision Making

Memberi pertimbangan apa yang baik/tidak



Memberi Stimulasi

Mendampingi Coachee untuk eksplorasi diri



Mendukung & Mendengarkan

Mendampingi untuk fokus ke masa depan.

▶ Coaching Skills

Kemampuan yang harus dikuasai oleh seorang Coach dalam menjalankan Coaching

Non- Judgemental

Problem Analysis

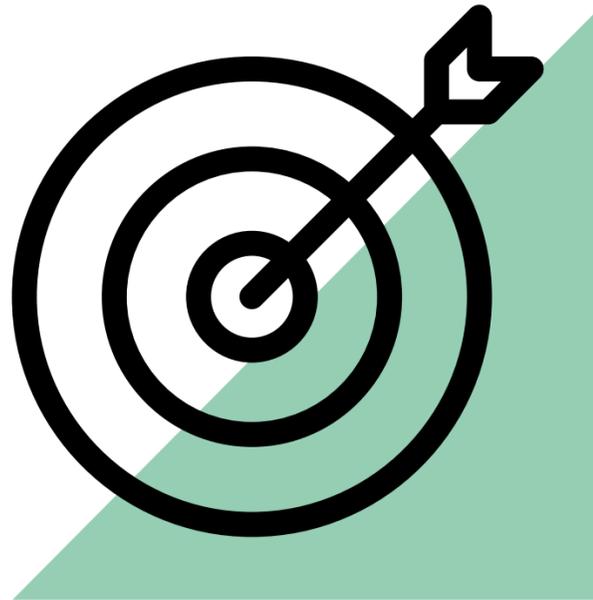
Observasi &
Mendengarkan aktif

Membangun Empati

Objective & Integrity



▶ Coaching Method: GROW



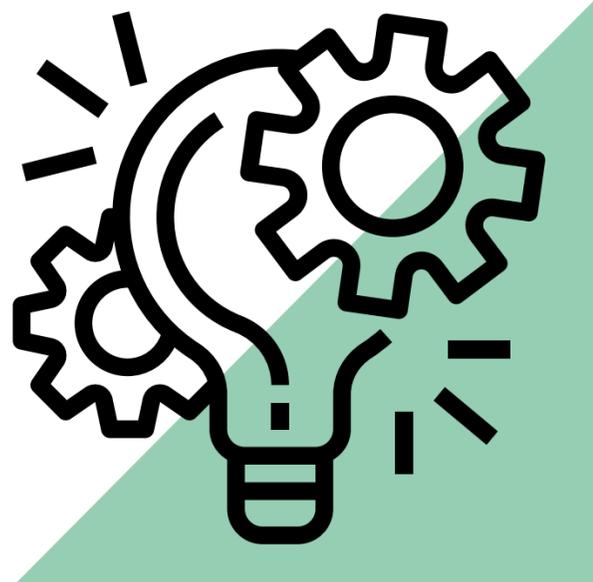
Goals

- Coach dan coachee **menyepakati tujuan** khusus dalam proses Coaching.
- Coach mengajukan pertanyaan untuk memastikan tujuannya dan skala prioritas coachee.



Reality

Coachee perlu memiliki **pemahaman yang realistis** mengenai situasi mereka sekarang dan **kesenjangan** antara situasi sekarang dan goal yang ingin dicapai



Option

Coach membantu coachee:

- Cara-cara untuk mencapai tujuan
- Eksplorasi kemungkinan sehingga dapat memutuskan.
- Hambatan yang mungkin terjadi nantinya



Will

Coach membantu coachee:

- Memutuskan apa yang akan dilakukan selanjutnya, berdasarkan opsi-opsi yang telah didiskusikan.
- Membuat Action Plan dan komitmen.



Contoh Pertanyaan

Coaching Method: GROW



Goals

- “Apa Tujuan utama anda atas Coaching ini?” (SMART)
- “Value2 apa yang dibutuhkan untuk jadi pertimbangan dalam menetapkan goals ini?”
- “Dari skala 1-10 seberapa besar komitmen Anda untuk menacapainya?”



Option

- “Apa pilihan-pilihan yang anda miliki?”
- “Bagaimana Skala Prioritas Anda atas pilihan-pilihan tsb?”
- “Hambatan apa yang Anda dapat antisipasi? Bagaimana Anda melakukannya?”



Reality

- “Dari skala 1-10 sejauh apa anda saat ini dari tujuan tsb? 1 sangat jauh, 10 sudah sampai tujuan”
- “Apa yang membuat Anda belum mencapai tujuan?”
- Apa “Gap” yang Anda hadapi?”



Will

- “Apa yang akan Anda lakukan?”
- “Kapan/Bagaimana/Dimana Anda akan Memulai?”
- “Bagaimana saya akan membantu Anda untuk bergerak maju?”
- “Bagaimana komitmen Anda?”



Thank You

For Watching

End of Pages