

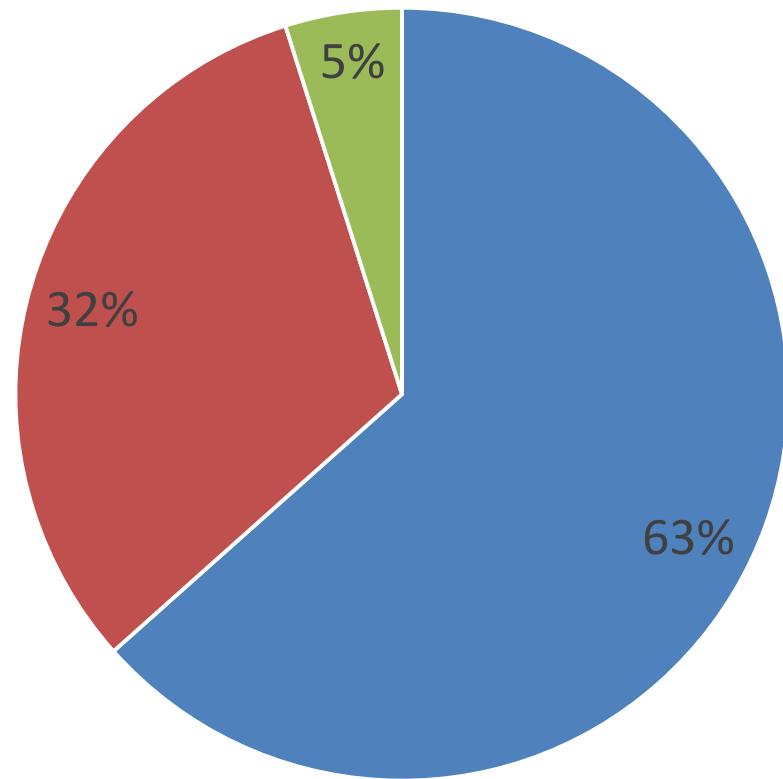
# *Helping Conversation*

## *Basic Concept & Techniques*



# HASIL SELF ASSESSMENT

- NEED IMPROVEMENT
- MEET EXPECTATION
- BEYOND EXPECTATION



# *Focused Question*

Apa

makna *helping conversation*

manfaat *helping conversation*

karakteristik *helper*

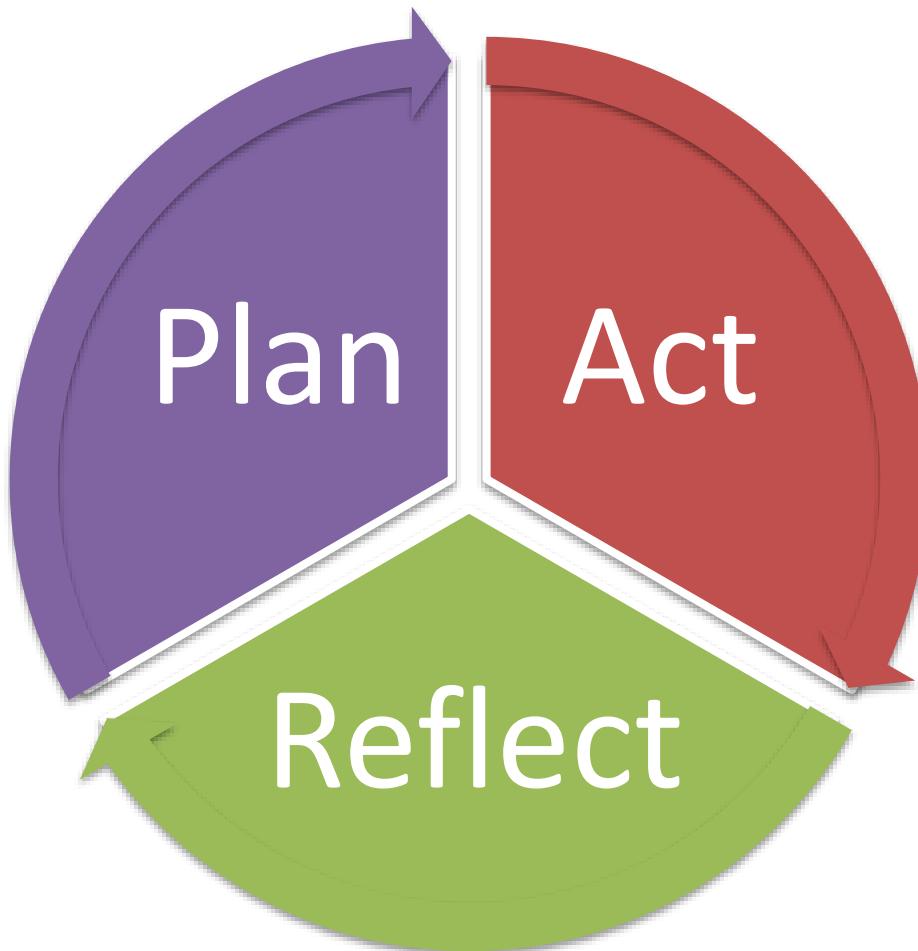
Bagaimana cara

mendengarkan  
untuk mengerti

mengajukan  
*empowering question*

memberikan  
umpan balik  
konstruktif

# *Siklus Pembelajaran*



## *Iklim Pembelajaran*



**Akrab**  
**Santai**  
**Inspiratif**  
**Kolaboratif**

# Promoting Helping Conversation



# Have You Filled a Bucket Today?

Share

Listen

Be Kind

Take Turns

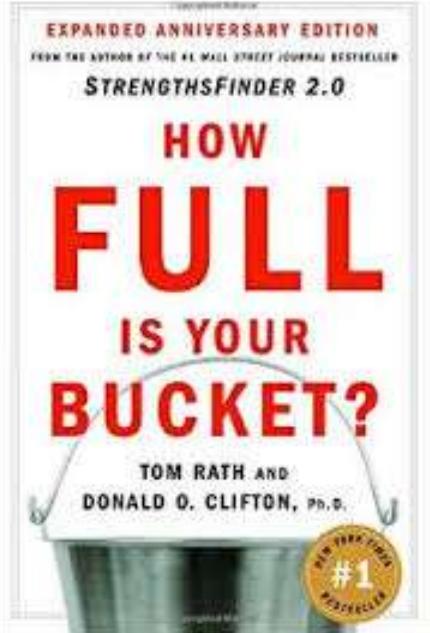
Smile

Help

Be Polite

Compliment

Include Others



# Filling Buckets...

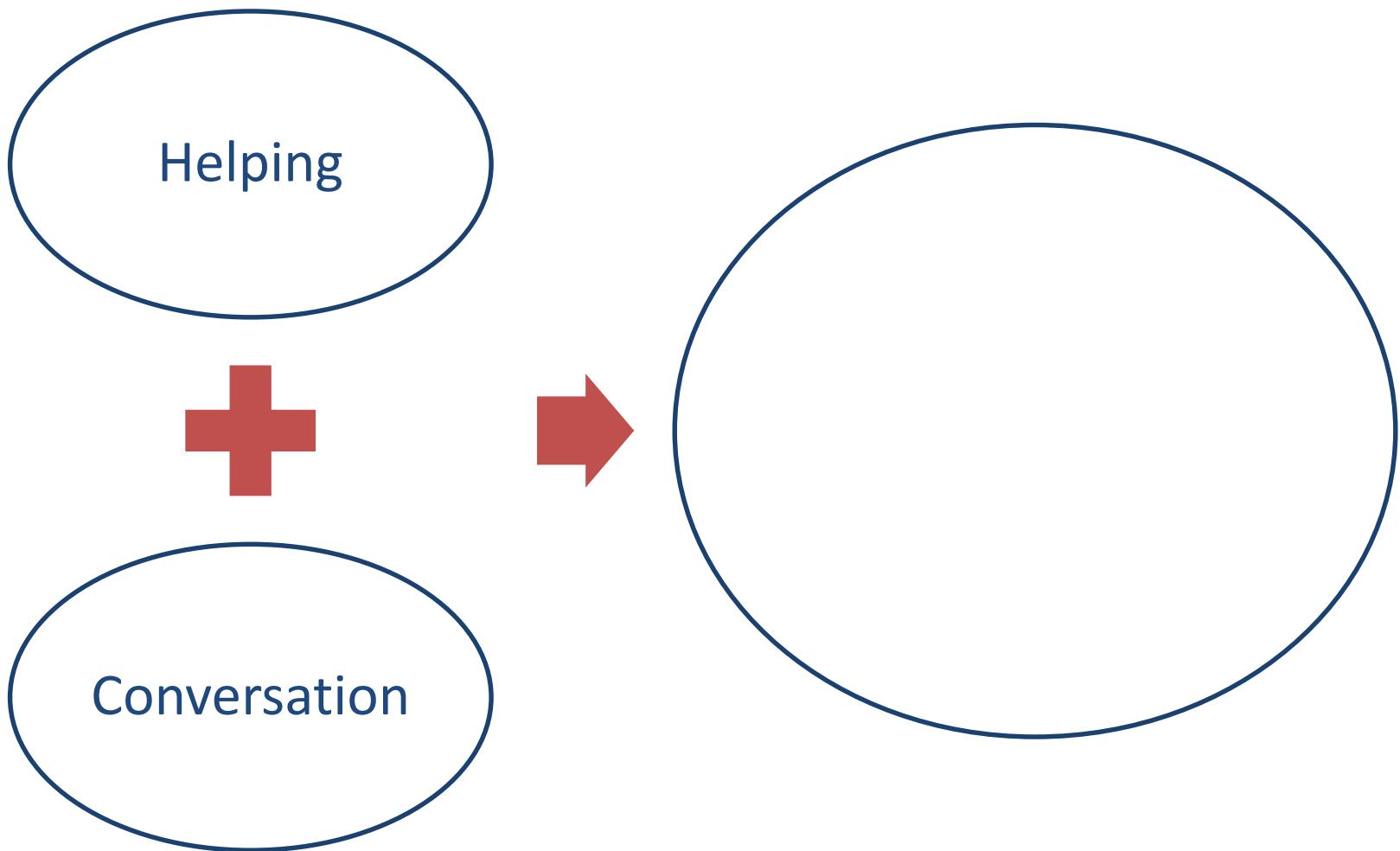
Guess what...when you fill someone's bucket, you fill your own bucket too!



You feel good when you help others feel good.

© 2000 Institute for Applied Research in Education, Inc. All rights reserved. No part of this document may be reproduced without written permission of the author.

# *Helping Conversation*



*Ternyata oh ternyata, membantu itu ...*

- **MENGUATKAN**, bukan melemahkan
- **MENGINGATKAN TANGGUNGJAWAB**,  
bukan mengambil darinya
- **MENGEMBANGKAN KOLABORASI**,  
bukan pamer kehebatan diri

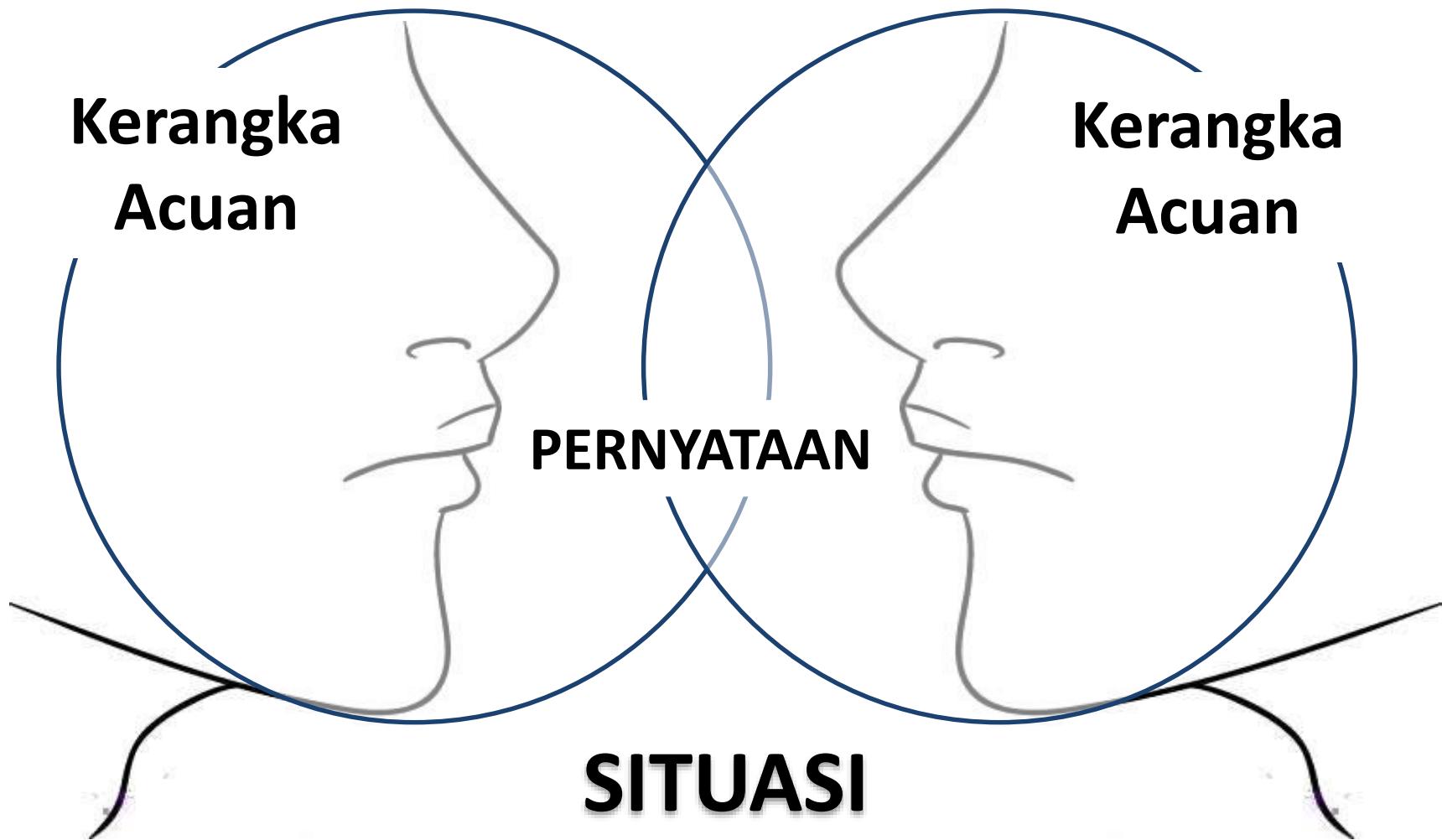
## **dialog** yang dilandasi:

- kepedulian yang tulus
- kesediaan mengerti dan mengapresiasi untuk memfasilitasi pertumbuhan pribadi

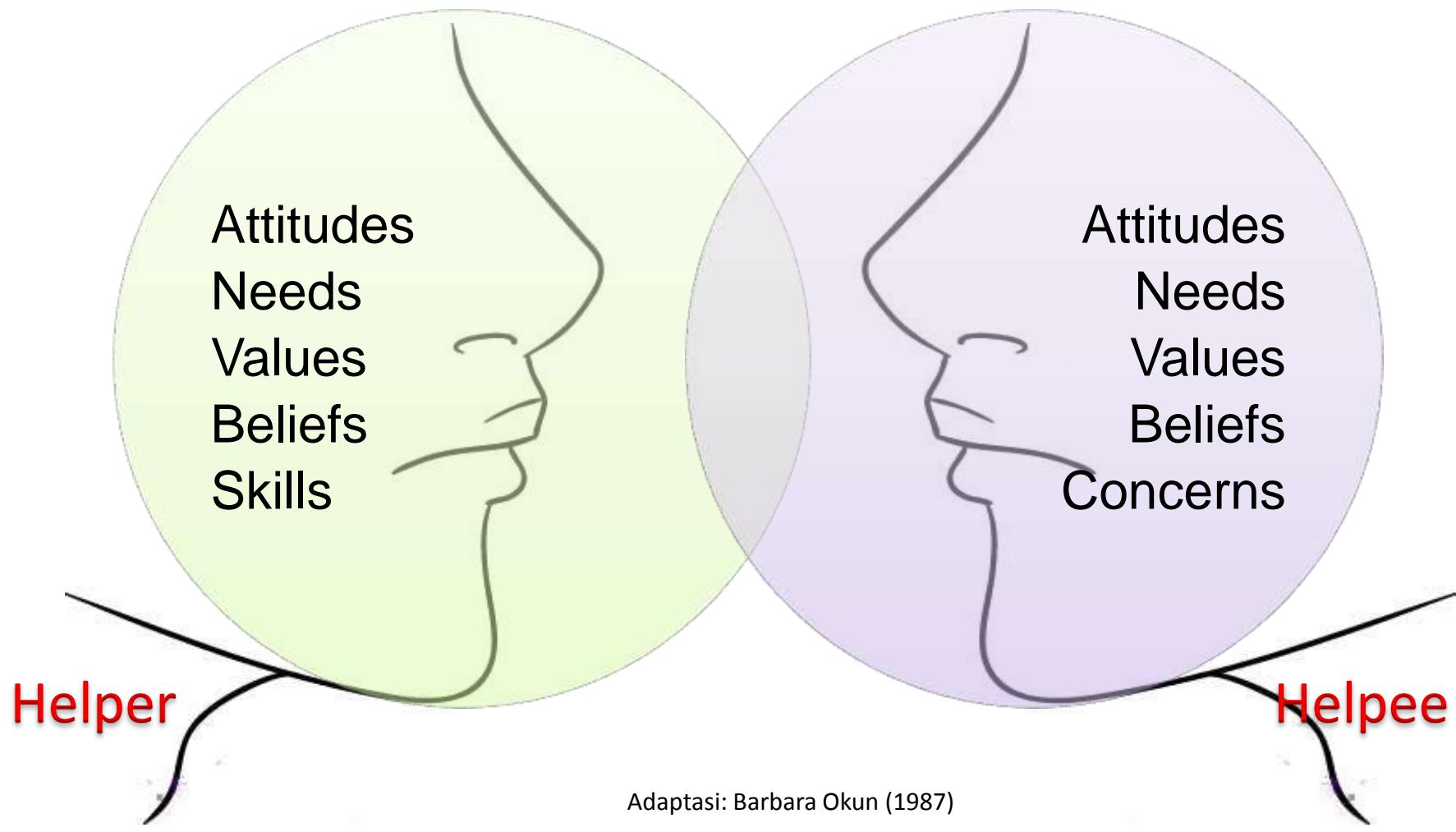
# **Pemanfaatan Helping Conversation ...**

- Peningkatan kualitas relasi antar pribadi
- Identifikasi permasalahan dan kekuatan
- Fasilitasi ekspresi emosi
- Tantangan dan dukungan
- Fasilitasi penemuan solusi
- Penyusunan agenda pengembangan diri
- Pengembangan kemandirian dan tanggungjawab pribadi

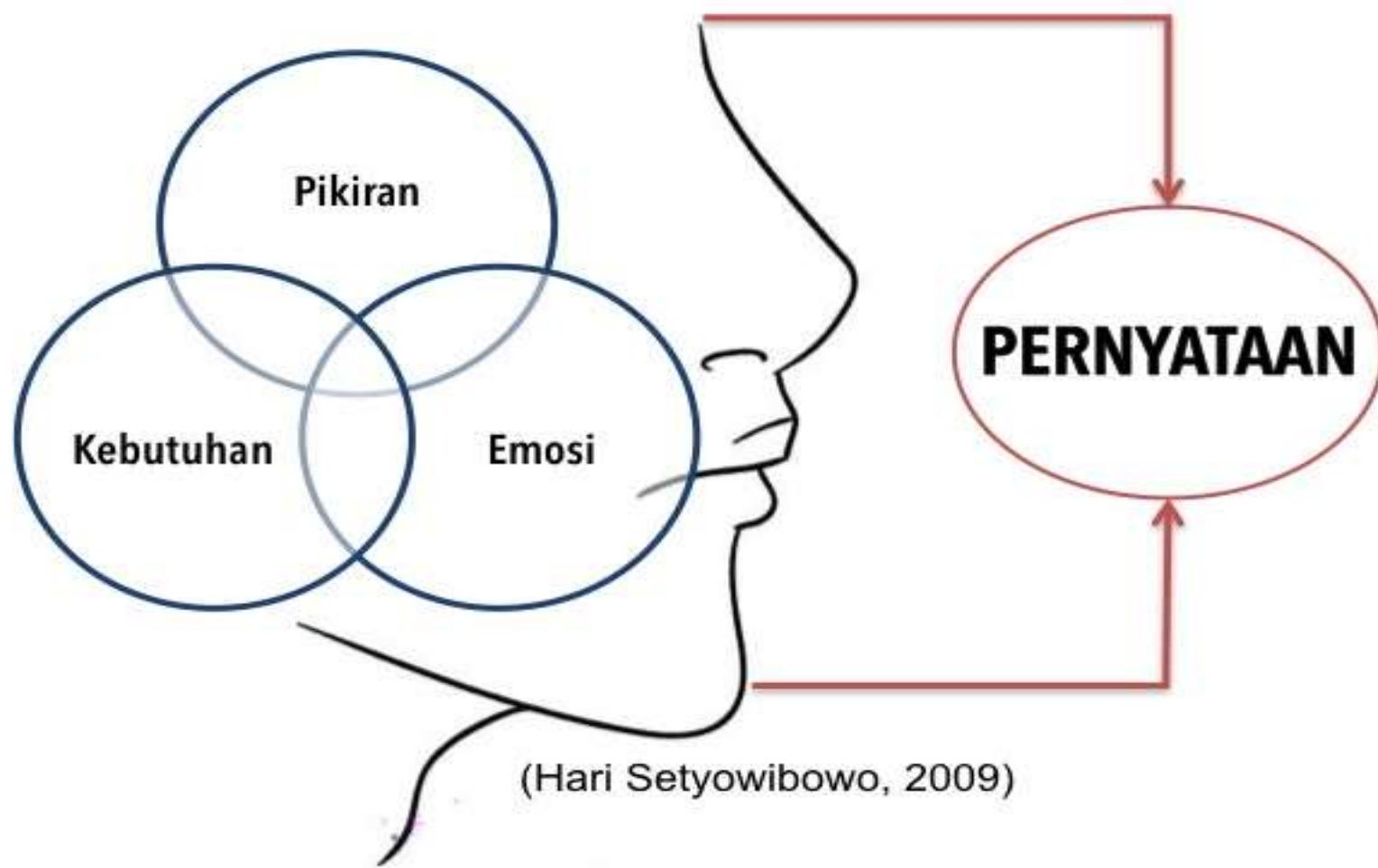
# *Dinamika PERCAKAPAN*



# *Helping Relationship*



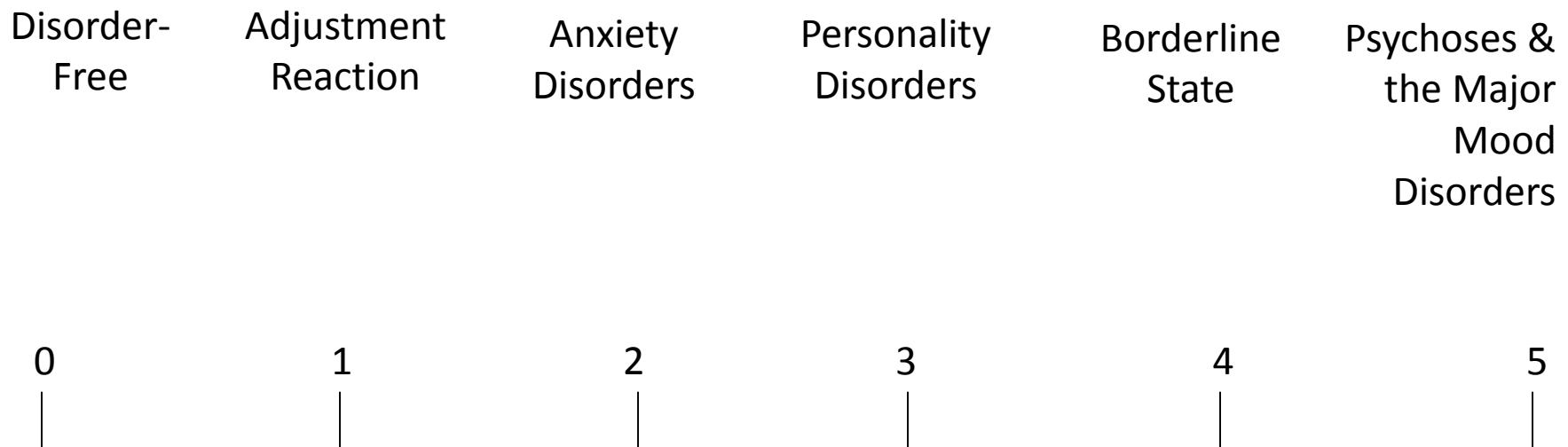
# *Memahami Pernyataan*



# *The Four Ds of Abnormality (Nolen-Hoeksema, 2011)*



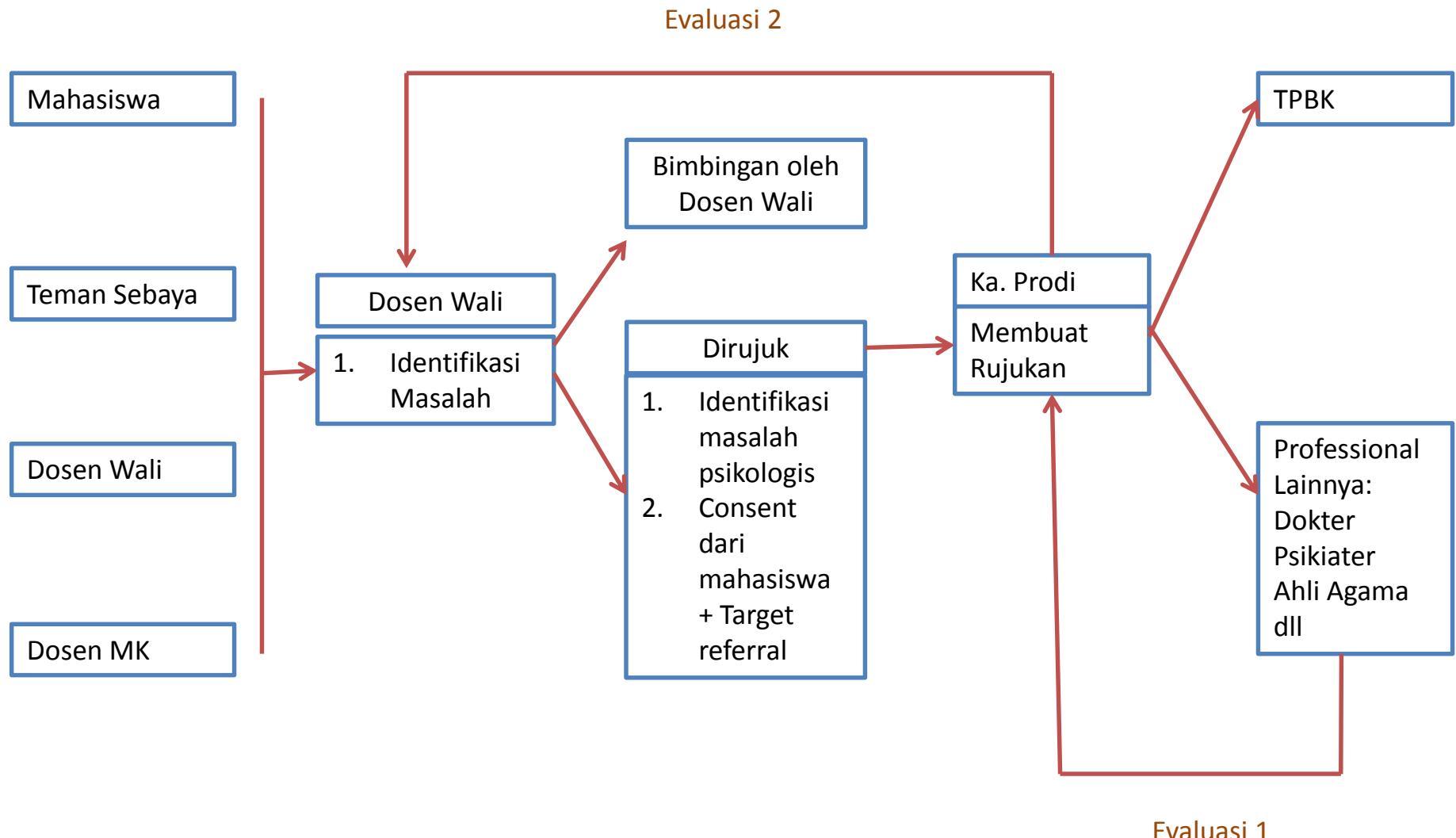
# The Range of Psychopathology



## Quick overview of the Clinical Nosology

DIAGNOSTIC CATEGORY	SEVERITY	INTERPERSONAL RELATION	REALITY TESTING
Disorder-Free State	0	Mature, reciprocal, satisfying, flexible	Intact. Cause and effect logic is sound
Adjustment Disorders	1	Disrupted, influenced by depression and anxiety for duration of disorder	Intact. Cause and effect logic is sound
Anxiety Disorders (“Neuroses”)	2	Conflicted, vacillates between love and hate	Intact. Use of defense mechanisms that mildly distort in self protective ways
Personality Disorders	3	Egocentric, disrupted, manipulative, immature	Generally intact. Isolated “blinds spots” about self and others
Borderline States	4	Manipulative, occasionally bizarre, frequently explosive, fantastic, changeable	Episodic failures. Delusions and hallucinations possible. Episode of depersonalization
Psychoses and the Major Mood Disorders	5	Bizarre, fantastic, or completely disrupted. Possible complete detachment or separation from others	Defective. Delusions, hallucinations and depersonalization possible

# ALUR PROSEDUR RUJUKAN MAHASISWA BERMASALAH



Refleksi

Referensi

Pelatihan

Supervisi

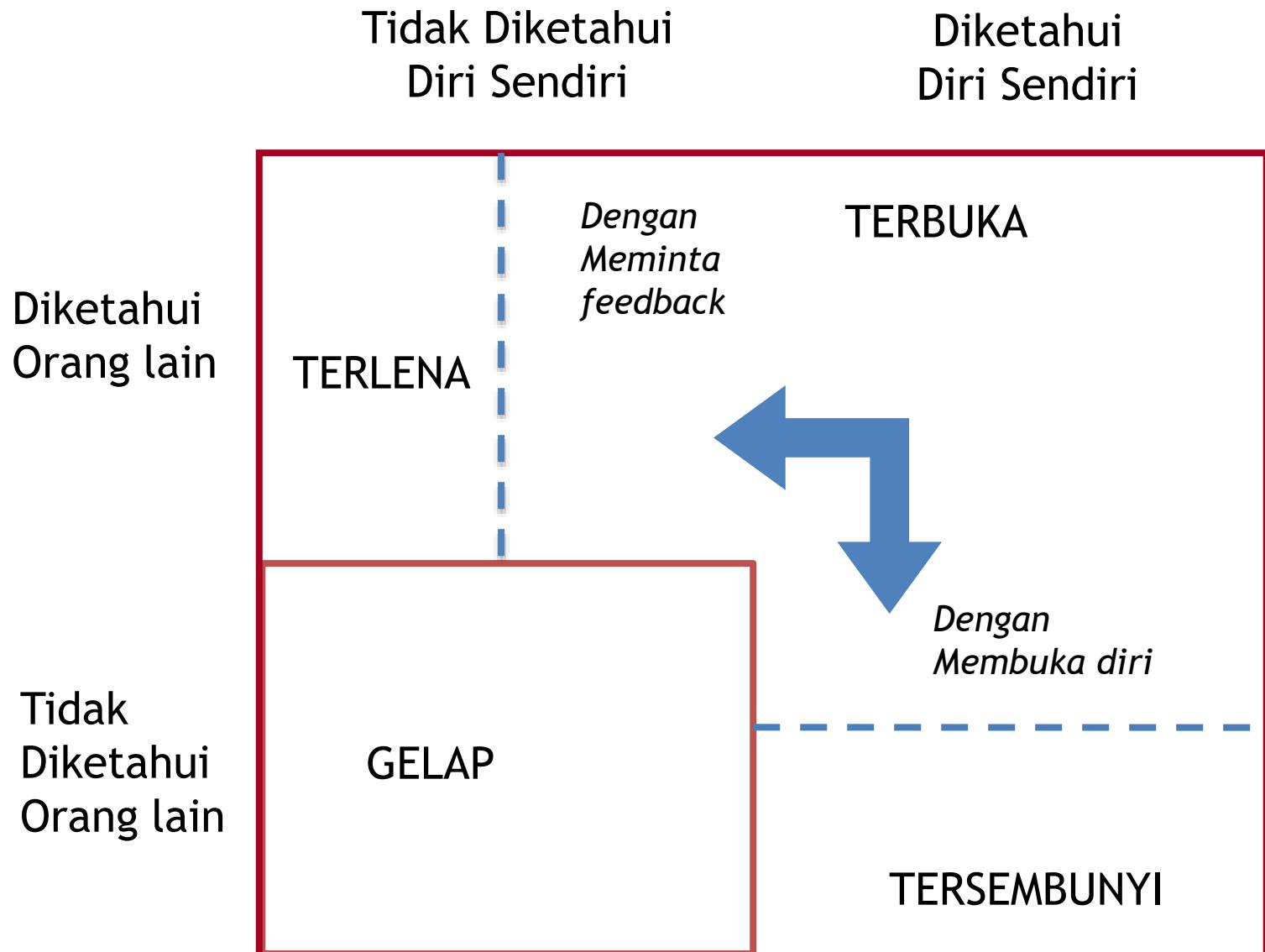
Berbagi



NEVER STOP  
*Learning*

Tidak Diketahui Diri Sendiri	Diketahui Diri Sendiri
---------------------------------	---------------------------

Diketahui Orang lain	<b>TERLENA</b>	<b>TERBUKA</b>
Tidak Diketahui Orang lain	<b>GELAP</b>	<b>RAHASIA</b>



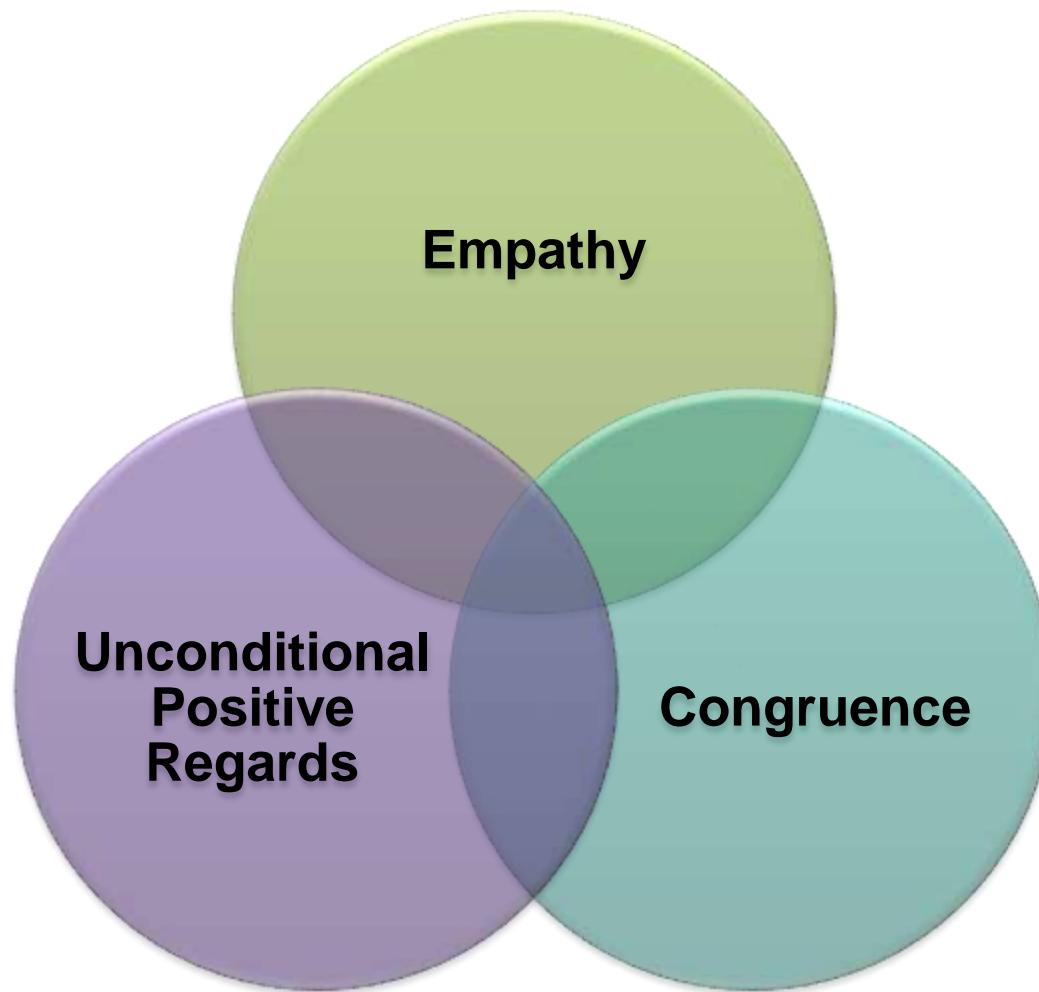
# *Menerima Umpan Balik*

- Perhatikan, DENGARKAN
- Hindari DEFENSIF dan prasangka
- Pahami SUDUT PANDANG orang lain
- BERTANYA, bila perlu
- TERIMA KASIH

# *Promoting Helping Conversation*



# *Personal Qualities*



# *Basic Skills*

Connecting

Understanding

Facilitating

# **Empowering Questions**



# *Question ...*



..statement or nonverbal act  
that **INVITES** an answer or  
response

= **LEARNING** tool

**INSPIRE** action

...we live in the world our questions  
create...

## ***BERTANYA untuk Memfasilitasi***

- pertanyaan adalah pernyataan atau tindakan non verbal yang mengundang jawaban atau tanggapan
- pertanyaan mempengaruhi kualitas pemahaman, pemikiran dan hubungan
- pertanyaan mengarahkan fokus pemikiran, perasaan dan tindakan
- pertanyaan bukan sekedar perangkat untuk menggali informasi

# LATIHAN

- Carilah pasangan dalam kelompok Anda
- Tentukan siapa yang menjadi penanya dan siapa yang akan ditanya
- Tugas yang ditanya adalah memikirkan satu permasalahan atau kegagalan yang paling berat yang pernah Anda alami
- Tugas penanya adalah bertanya menggunakan script yang sudah tersedia, dan tidak boleh mengimprovisasi pertanyaan yang ada dalam script (**harus sesuai dengan script**)
- Setelah selesai, orang yang ditanya tetap memikirkan kegagalan atau permasalahan yang dialaminya
- Penanya mengajukan pertanyaan menggunakan script yang kedua (**harus sesuai dengan script dan tidak boleh merubah intonasi**)
- Diskusikan dengan kelompok Anda bagaimana perbedaan antara jenis pertanyaan yang pertama dengan jenis pertanyaan yang kedua

# Choice Map™

We choose moment by moment

Anything that impacts us at any moment  
Thoughts Feelings Circumstances



**START**

Choose

Learner Path

Judger Path

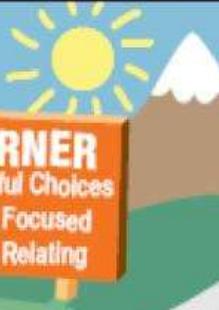
React



What assumptions am I making?  
What can I learn?

What are they thinking,  
feeling, and wanting?  
What am I responsible for?

What are my choices?  
What's best to do now?  
What's possible?



## LEARNER

- Thoughtful Choices
- Solution Focused
- Win-Win Relating



**SWITCH**  
Ask Learner Questions  
to Avoid Judger Pit

Switching Lane

What's wrong with me?  
What's wrong with them?



Why am I such a failure?  
Why are they so stupid?  
Why bother?

JUDGER PIT



**JUDGER**  
• Automatic Reactions  
• Blame Focused  
• Win-Lose Relation

Complimentary from:

**Marilee Adams, PhD**

Author of the bestselling book,  
*Change Your Questions,*  
*Change Your Life*

# *Ragam Pertanyaan*

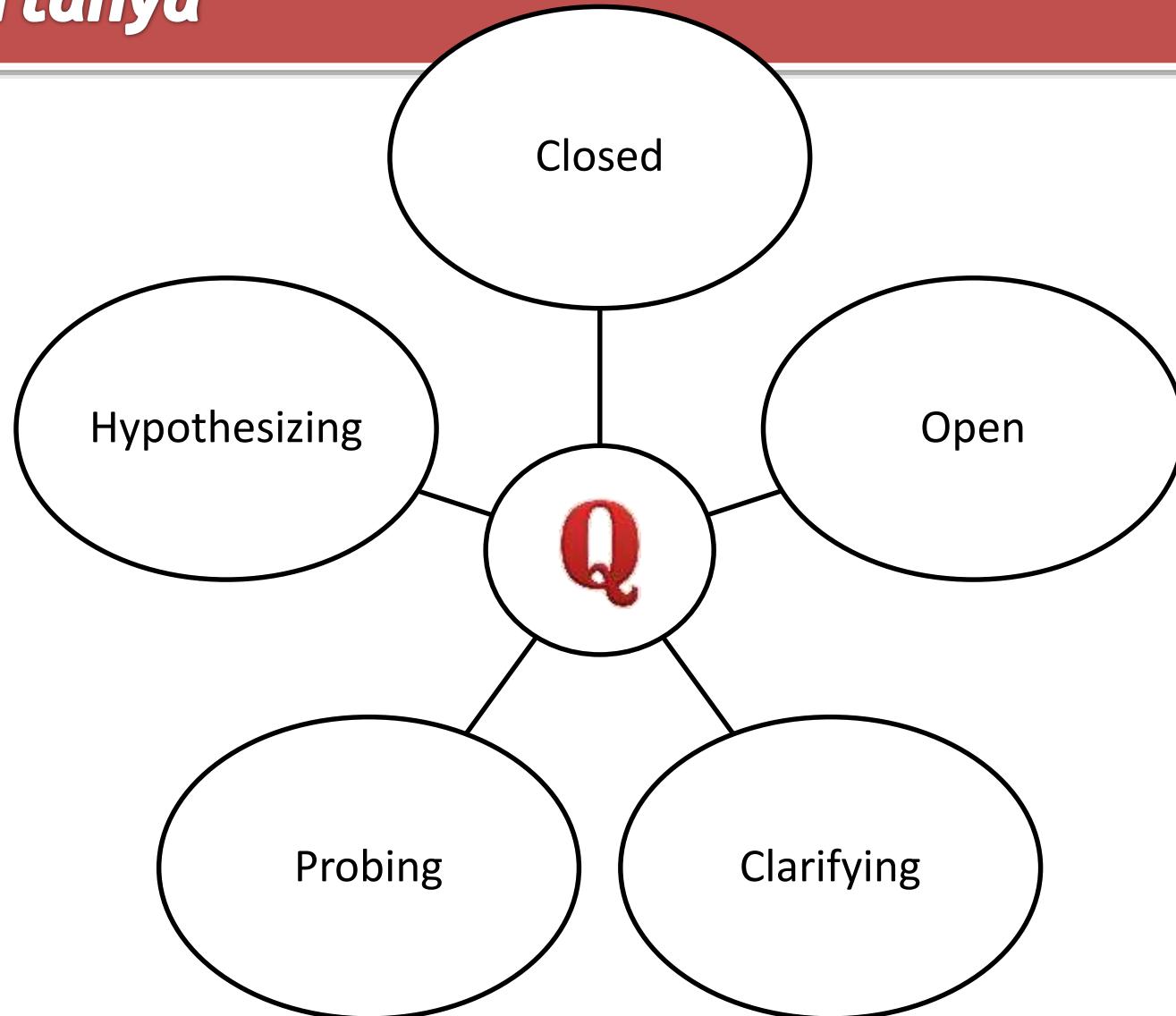
**Tertutup**

**Terbuka**

**Mendalam**

**Hipotetik**

# Bertanya



# *Closed Question*

## Penggunaan

- Mengendalikan percakapan
- Menutup topik percakapan
- Mengajukan pilihan

## Contoh

# *Open Question*

## Penggunaan

Mendorong pengungkapan pemikiran & perasaan

Memberikan keleluasaan untuk bicara /memberikan informasi

## Contoh

# *Clarifying Question*

## Penggunaan

Mengklarifikasi  
pernyataan

Memeriksa /  
"menguji"  
pernyataan

## Contoh

# *Probing Question*

## Penggunaan

Menggali lebih  
dalam suatu  
permasalahan

Mendalami  
pemikiran atau  
perasaan

## Contoh

# *Hypothesizing Question*

## Penggunaan

Mendorong orang berpikir dengan cara yang berbeda

Memberikan “tantangan”/ peluang untuk bertindak

Memberikan sugesti

## Contoh

# *Basic Skills*

Connecting

Understanding

Facilitating

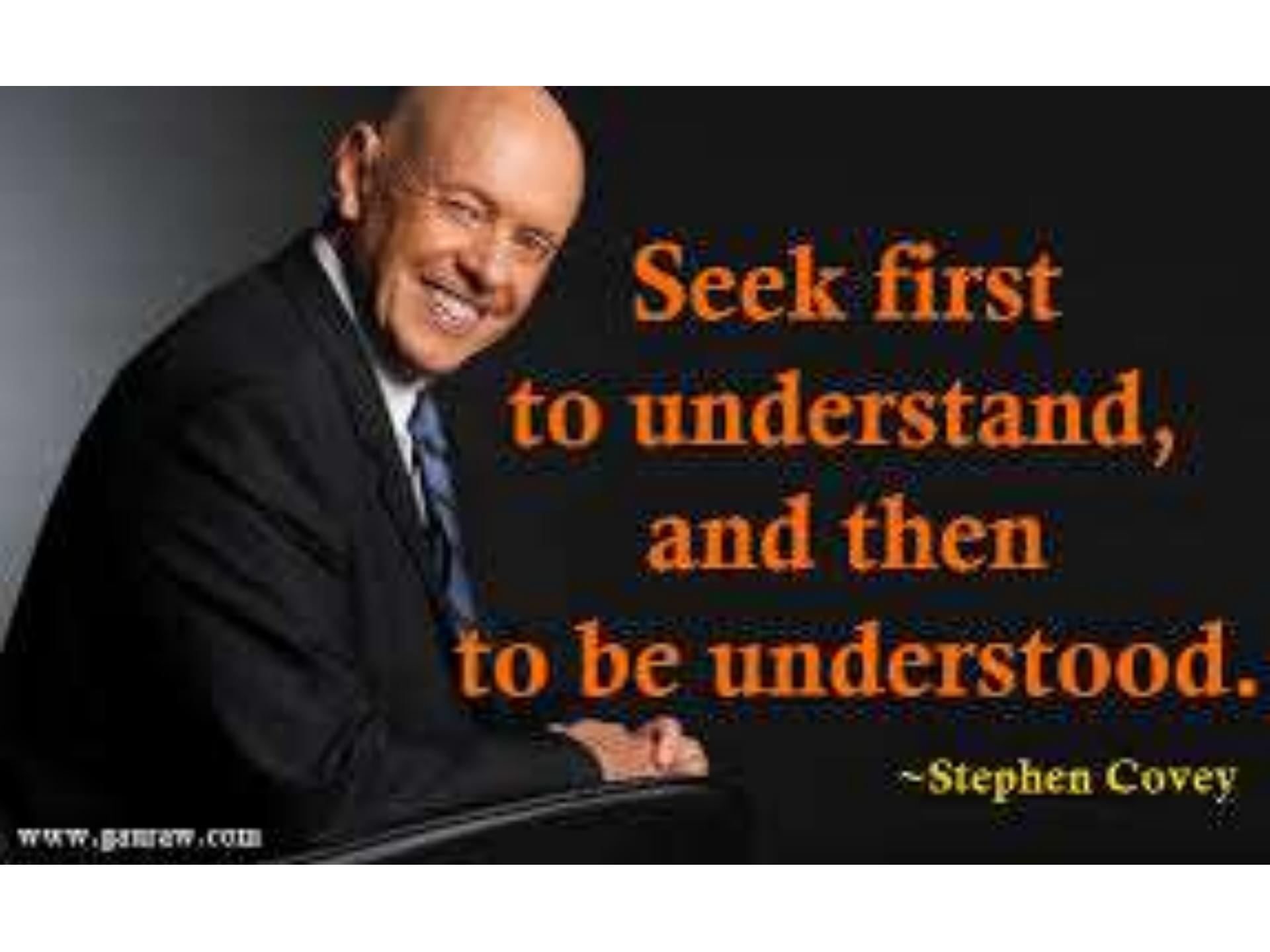
## EXERCISE

- Bagilah kelompok Anda ke dalam 3 kelompok kecil
- Masing-masing kelompok kecil memilih satu tema
  1. *Connecting*
  2. *Understanding*
  3. *Facilitating*
- Bergabunglah dengan kelompok kecil yang memiliki tema yang sama
- Buat pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan tema kelompok kecil Anda
- Setelah selesai, kembalilah ke kelompok masing-masing untuk berbagi hasil kajian.

# **EMPATHIC**

# **listening**

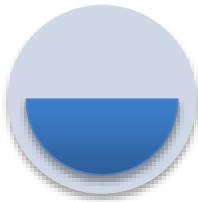


A photograph of a middle-aged man with a bald head and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and blue striped tie. He is smiling and pointing his right index finger towards the text on the right side of the image.

**Seek first  
to understand,  
and then  
to be understood.**

**~Stephen Covey**

# *apa PERBEDAAN ...*



mendengar



mendengar**KAN**



# **Manfaat MENDENGARKAN**

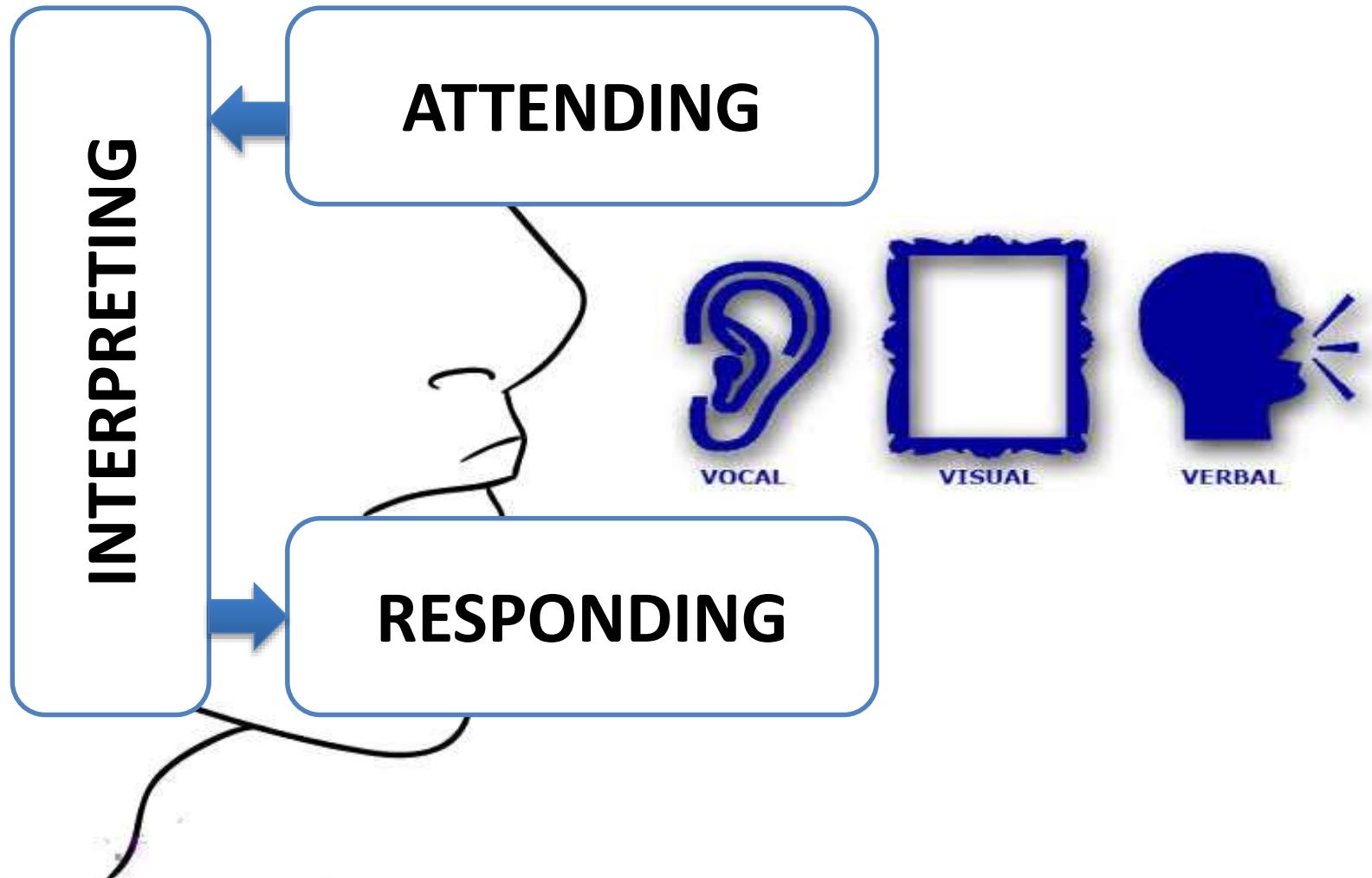


- Menyatakan penerimaan
- Membangun hubungan baik
- Memfasilitasi ekspresi
- Meningkatkan akurasi pemahaman

## ***HAMBATAN mendengarkan***

- Hambatan Fisik
- Sibuk Sendiri
- Merasa sudah tahu
- Hambatan emosional
- Prasangka
- Defensif
- Evaluasi Dini

# MENDENGARKAN



# *Attending*

**S**quarely

**O**pennes

**L**ean forward

**E**ye contact

**R**elaxed

**Smile**

**Open posture**

**Forward – lean**

**Touch**

**Eye contact**

**Nod**

## *Latihan: Tanggapan EMPATIK*

Setiap membaca sms dosen  
pembimbing, tiba-tiba mules,  
keringat dingin, bawaannya tegang.  
Jadi nggak bisa mikir...

# **Tanggapan Penghambat Percakapan**

Orang lain akan merasa TIDAK DIMENGERTI ketika Anda ...

- Mengalihkan Pembicaraan, Menganggap Mudah
- Memaksakan Pendapat
- Mengancam, Menakut-nakuti
- Menceramahi, Memberikan Khotbah
- Menghakimi, Menyalahkan
- Mencemooh, Membuat Malu
- Menebak-nebak, Sok Tahu

Saat la berharap untuk DIMENGERTI

## **EXERCISE**

- Pilihlah satu kasus permasalahan mahasiswa Anda, tuliskan pernyataan keluhan yang disampaikan mahasiswa tersebut kepada Anda.
- Tukarkan “keluhan tersebut” kepada rekan Anda.
- Buat pernyataan respon empatik dari keluhan tersebut.

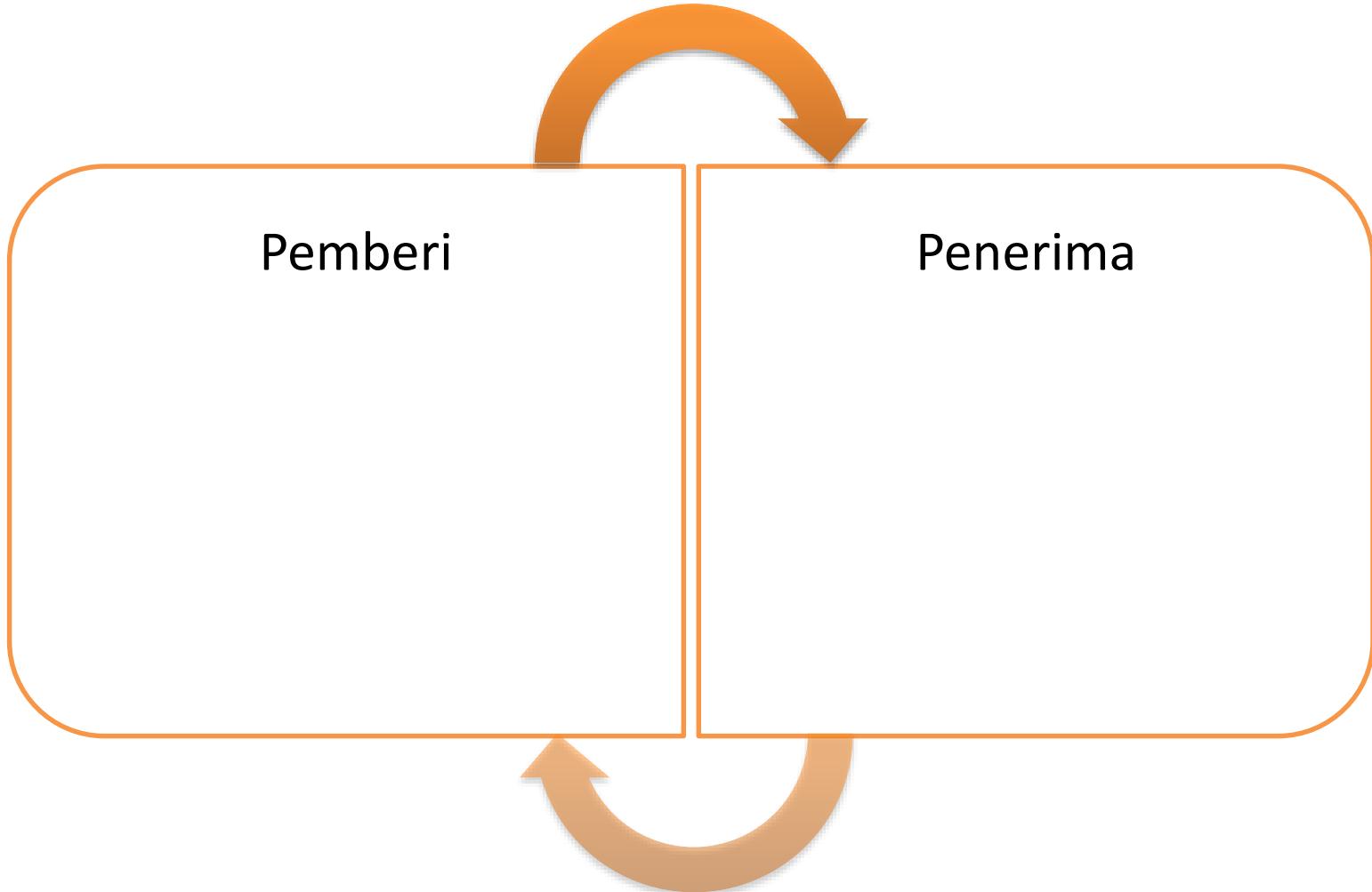
# **CONSTRUCTIVE feedback**



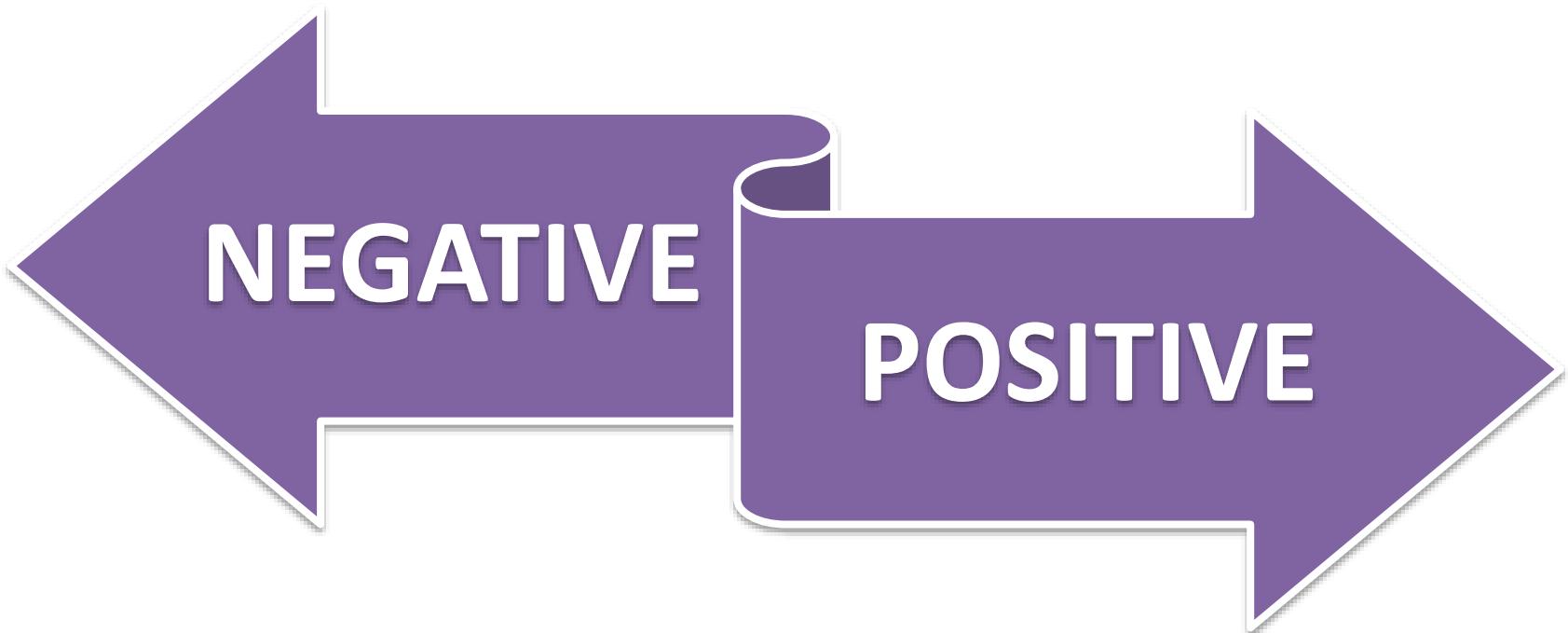
## **Feedback ...**

- tanggapan verbal maupun nonverbal sebagai dampak interaksi dengan orang lain
- membantu orang lain menyadari perilakunya dan dampak perilaku tersebut
- pembelajaran untuk pengembangan diri
- kesempatan untuk meningkatkan prestasi
- pernyataan ....

# *Keengganan ...*



# *Ragam UMPAN BALIK*



# *Constructive Feedback*



## ***Latihan : memberikan umpan balik***

Amir di kelas jarang bertanya.

Kurang aktif memberikan kontribusi pada diskusi kelompok dan hampir tidak pernah menjadi presenter.

Nilai kuis sebelum UTS 75 dan 80.

# *Feedback Script - 1*

**S**iituasi

**T**indakan

**A**kibat

## **Script - 2**

**A**presiasi

- mengakui prestasi
- menghargai perilaku positif

**R**ekomendasi

- menunjukkan area perbaikan
- saran pengembangan

**D**ukungan

- menyatakan kesediaan membantu
- memberikan bantuan

# ***Giving Feedback***

<b>Describe</b> perilaku dan atau fakta	Gambarkan kondisi/perilaku orang lain secara obyektif
<b>Express</b> perasaan Anda	Nyatakan pendapat dan perasaan Anda terhadap perilaku tersebut
<b>Specify</b> perubahan perilaku / kondisi yang Anda inginkan	Nyatakan kondisi yang Anda inginkan/ perubahan perilaku yang Anda harapkan dari pasangan komunikasi Anda
<b>Consequences</b> dari perubahan perilaku tersebut	Nyatakan dampak positif yang akan diperoleh dengan perubahan perilaku tersebut.

## ***Latihan : memberikan umpan balik***

- Pilihlah satu kasus permasalahan mahasiswa Anda
- Buatlah umpan balik berdasarkan script SITA
- Buatlah umpan balik berdasarkan script ARD