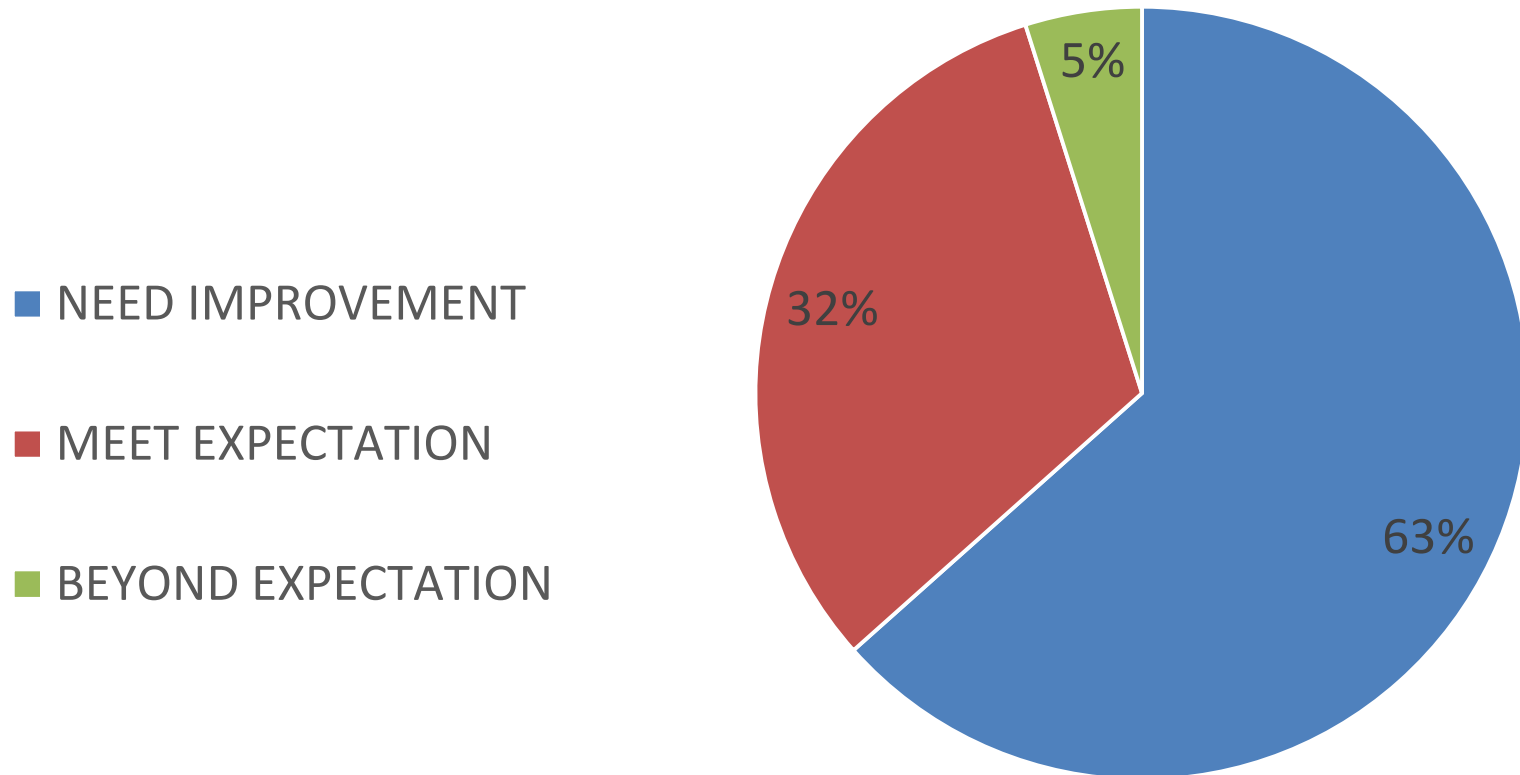


Helping Conversation

Basic Concept & Techniques



HASIL SELF ASSESSMENT



Focused Question

Apa

makna *helping conversation*

manfaat *helping conversation*

karakteristik *helper*

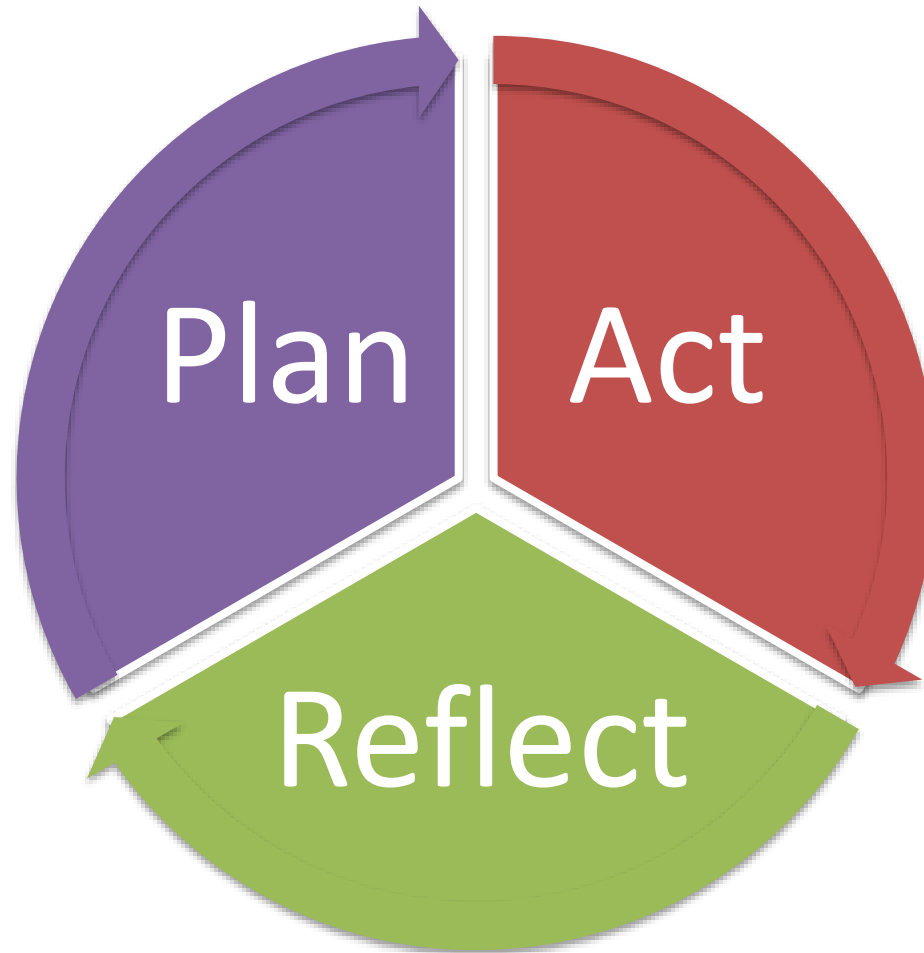
Bagaimana cara

mendengarkan untuk mengerti

mengajukan *empowering question*

memberikan umpan balik konstruktif

Siklus Pembelajaran



Iklm Pembelajaran



Akrab

Santai

Inspiratif

Kolaboratif

Promoting Helping Conversation



Ternyata oh Ternyata

hidup akan semakin bermakna ketika kita mampu memanfaatkan sumber daya yang kita miliki untuk

melayani sesuatu yang lebih besar dari diri kita sendiri

*“tujuan membantu bukan untuk memecahkan masalah tetapi untuk membantu orang yang bermasalah **mengelola dirinya agar lebih efektif** dengan mengambil kesempatan baru dalam hidup mereka”*

-Gerard Egan-

Ternyata oh ternyata, membantu itu ...

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

Have You Filled a Bucket Today?

Share

Smile

Listen

Help

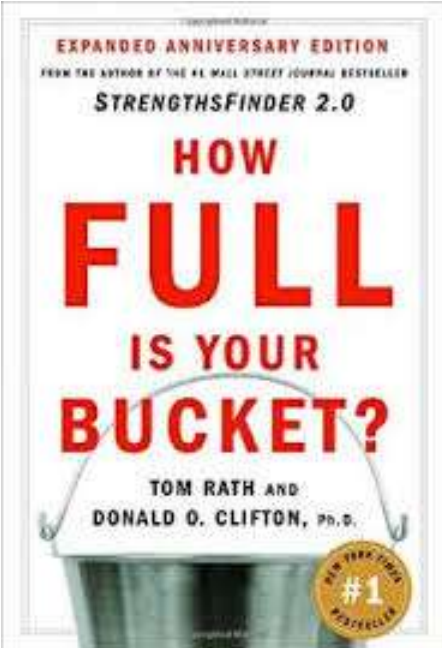
Be Kind

Be Polite

Take Turns

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.

The content on this page is not intended to be used as a substitute for professional advice or other services.

YOU'RE MY ANGEL

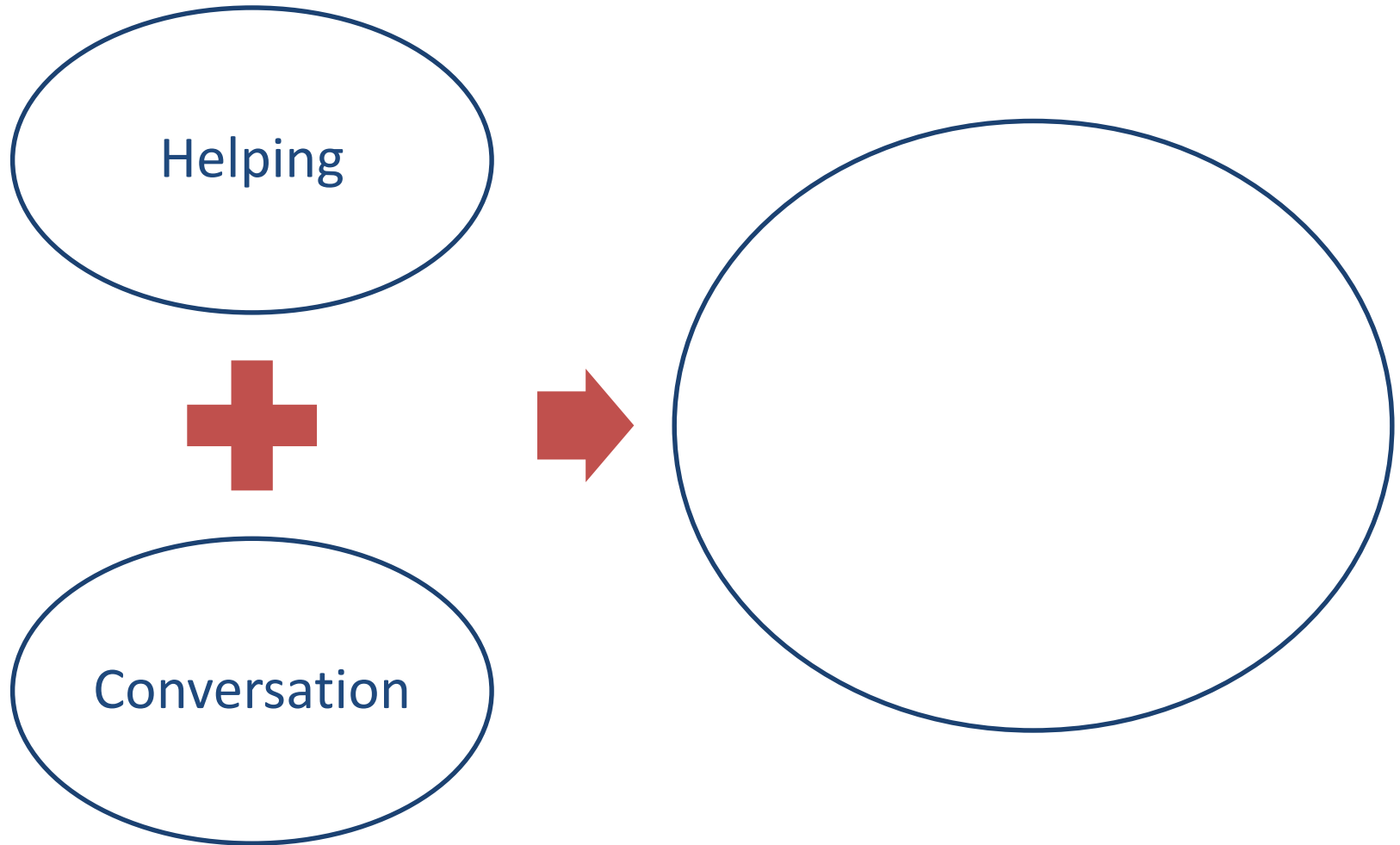
Selama 2 hari ini, anda akan belajar mengisi ember orang lain. Caranya anda akan menjadi angel untuk salah satu peserta di pelatihan ini.

Sebagai “Angel”, Anda bertugas untuk memberikan feedback kepada rekan “Manusia” yang Anda perhatikan selama pelatihan

YOU'RE MY ANGEL

- Ambil secarik kertas (Bisa diambil dari block note)
- Tuliskan nama Anda di kertas tersebut
- Kumpulkan kertas tersebut kepada pendamping
- Ambil kertas dari pendamping
- Ingat nama orang yang ada di kertas tersebut karena selama pelatihan ini Anda akan menjadi angel untuk orang tersebut

Helping Conversation



Helping Conversation ...

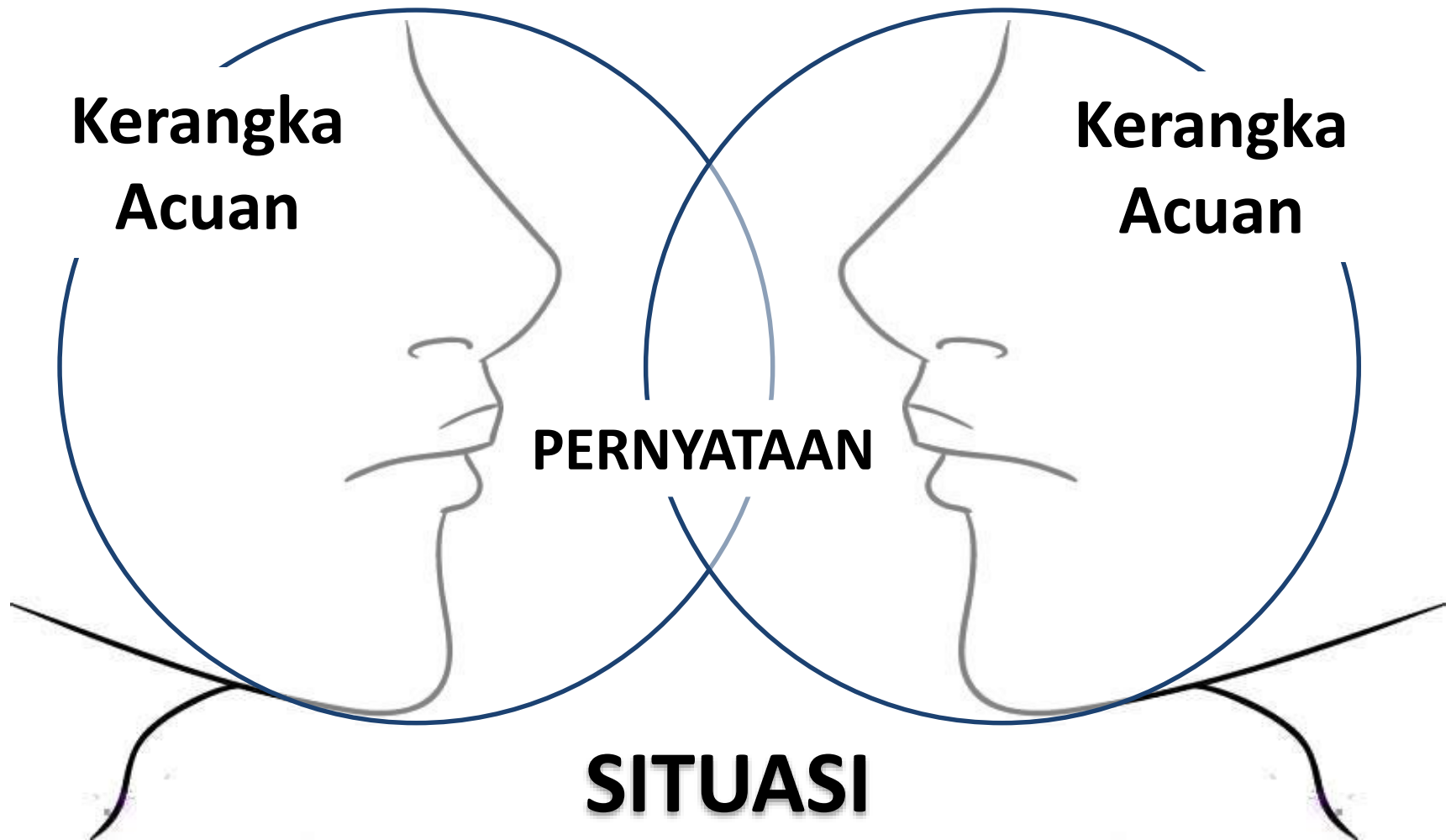
dialog yang dilandasi:

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

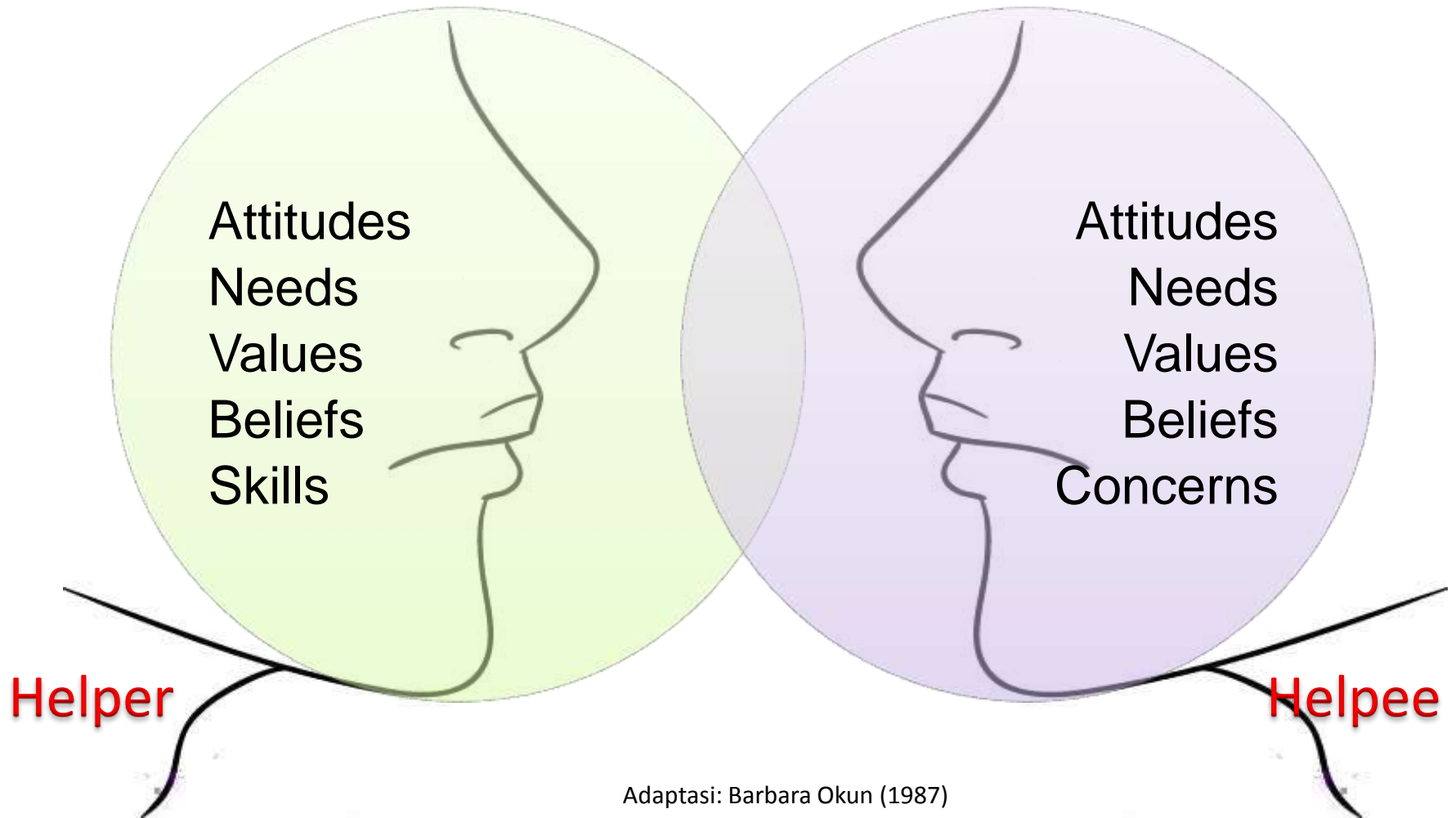
Pemanfaatan Helping Conversation ...

- 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

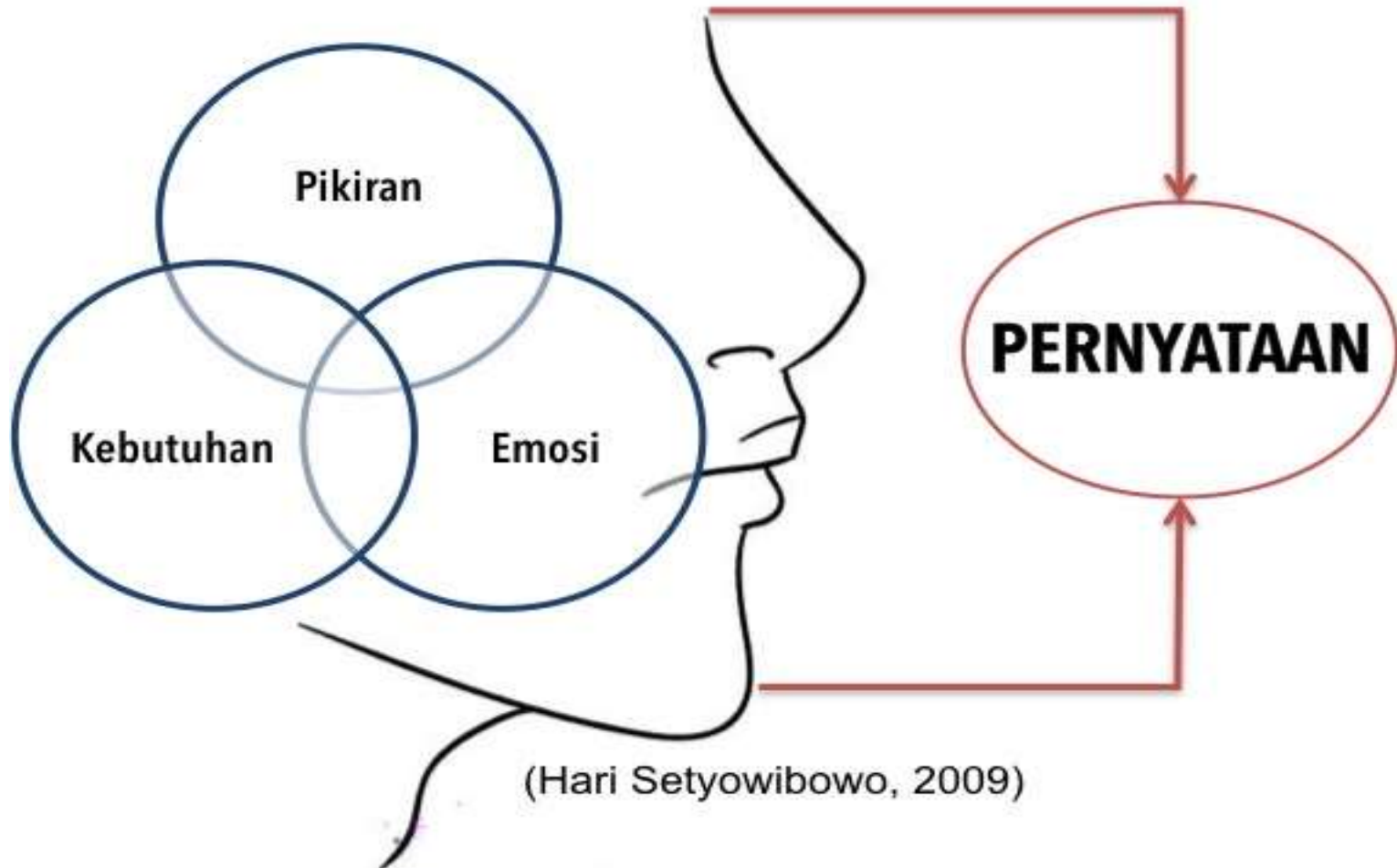


Helping Relationship



Adaptasi: Barbara Okun (1987)

Memahami Pernyataan



(Hari Setyowibowo, 2009)

EXERCISE

- Pikirkan dua kasus permasalahan mahasiswa yang terkait dengan prestasi akademik. Permasalahan mahasiswa bukan hanya yang underperformance, akan tetapi juga mahasiswa yang belum memanfaatkan potensi yang dimilikinya dengan maksimal
- Tuliskan kedua permasalahan tersebut di lembar worksheet yang telah disediakan

EXERCISE

- Buatlah mind map mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa tel-u

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



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

The Range of Psychopathology

Disorder-Free Adjustment Reaction Anxiety Disorders Personality Disorders Borderline State Psychoses & the Major Mood Disorders



Reality testing is intact.
Interpersonal relationships:
reciprocal, mature and
satisfying



Reality testing is defective.
Interpersonal relationships:
disrupted, bizarre or
nonexistent

Refleksi

Referensi

Pelatihan

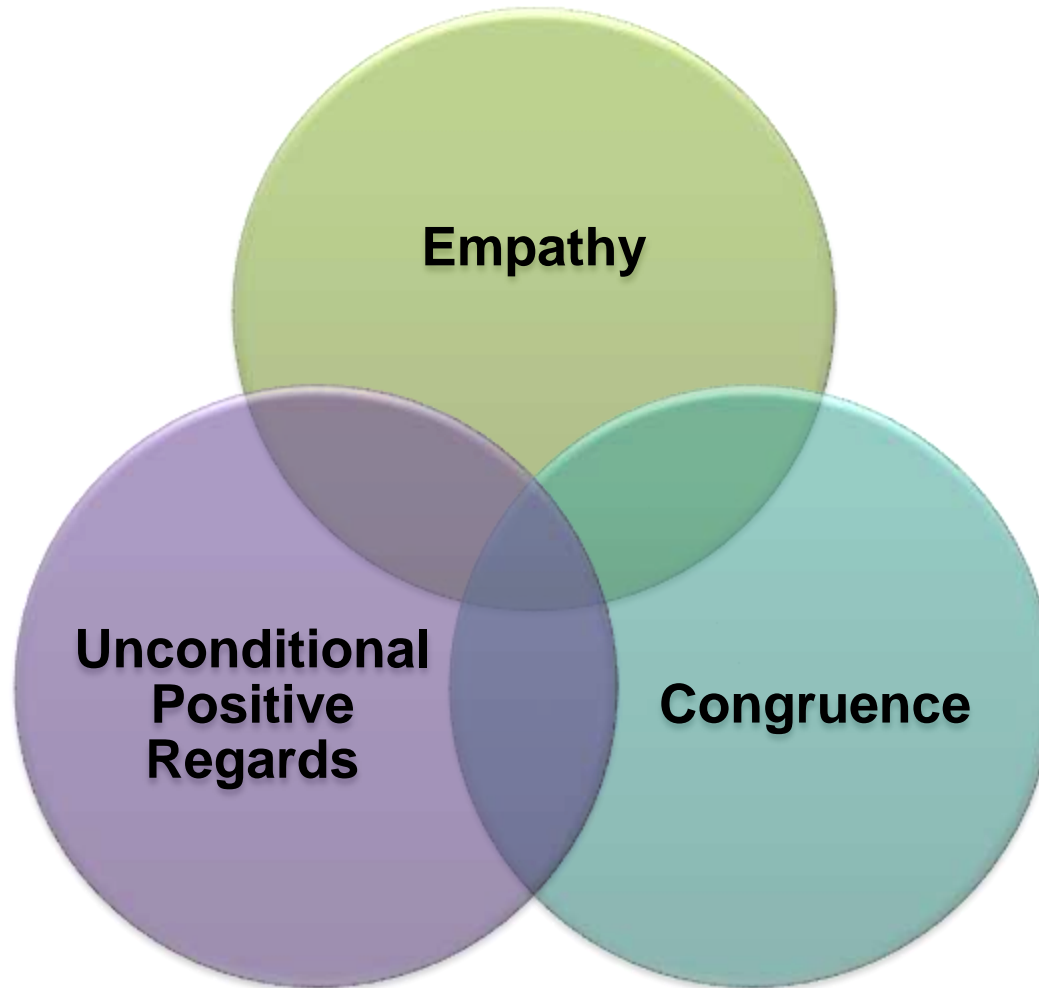
Supervisi


Berbagi



NEVER STOP
Learning

Personal Qualities



- 
- Diskusikan dan tuliskan ciri-ciri yang sebaiknya ditampilkan dosen wali Tel-U saat mempraktekan Helping Conversation dengan mahasiswa (tuliskan dalam flipchart).
 - Karakteristik ini haruslah terkait dengan 3 karakteristik utama helper.
 - Pikirkan 1 metaphora (binatang/benda) yang menggambarkan seluruh kualitas yang telah kelompok Anda tulis
 - Gambar metaphora tersebut dalam kertas karton
 - Presentasikan hasil diskusi dan metaphora kelompok secara bergantian

Tidak Diketahui
Diri Sendiri

Diketahui
Diri Sendiri

Diketahui
Orang lain

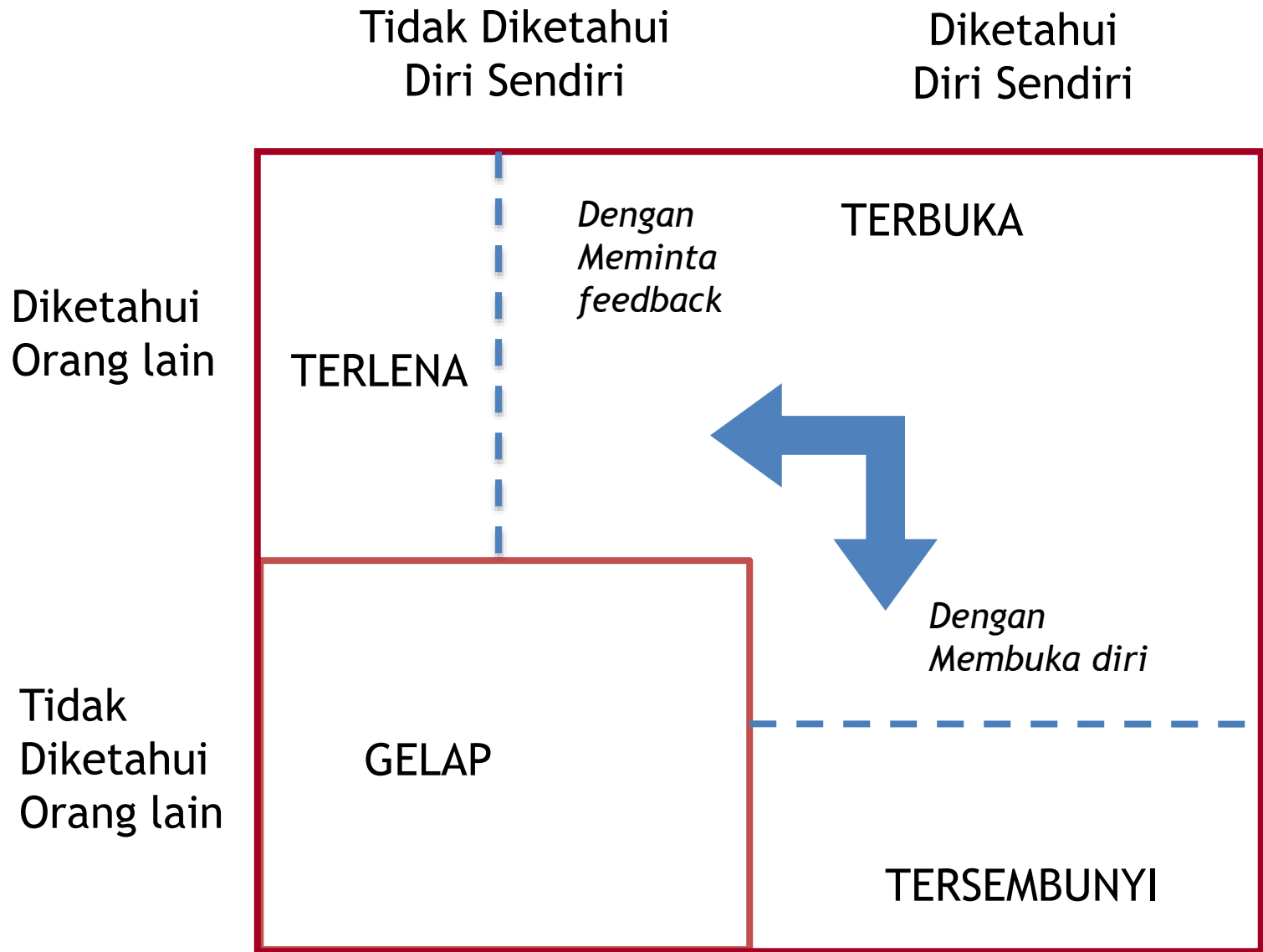
TERLENA

TERBUKA

Tidak
Diketahui
Orang lain

GELAP

RAHASIA



Active --- Extrovert

- Fast change
- Assertive
- Louder Speech

- Result focus
- Decisive
- Direct

D
Dominant

i
Influence

- Self focus
- Enthusiastic
- Popularity

Task Oriented---Thinking

People Oriented---Feeling

C
Compliance

S
Stable

- Process focus
- Perfect
- Systematic

- Social focus
- Teamwork
- patience

- Slow Change
- Thoughtful
- Soft speech

Passive --- Introvert

Menerima Umpan Balik

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

Promoting Helping Conversation



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 happened?
What do I want?
What are the facts?

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

Whose fault is it?

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
• Automatic Reactions
• Blame Focused
• Win-Lose Relation

JUDGER PIT



Complimentary from:
Marilee Adams, PhD
Author of the bestselling book,
Change Your Questions,
Change Your Life

Ragam Pertanyaan

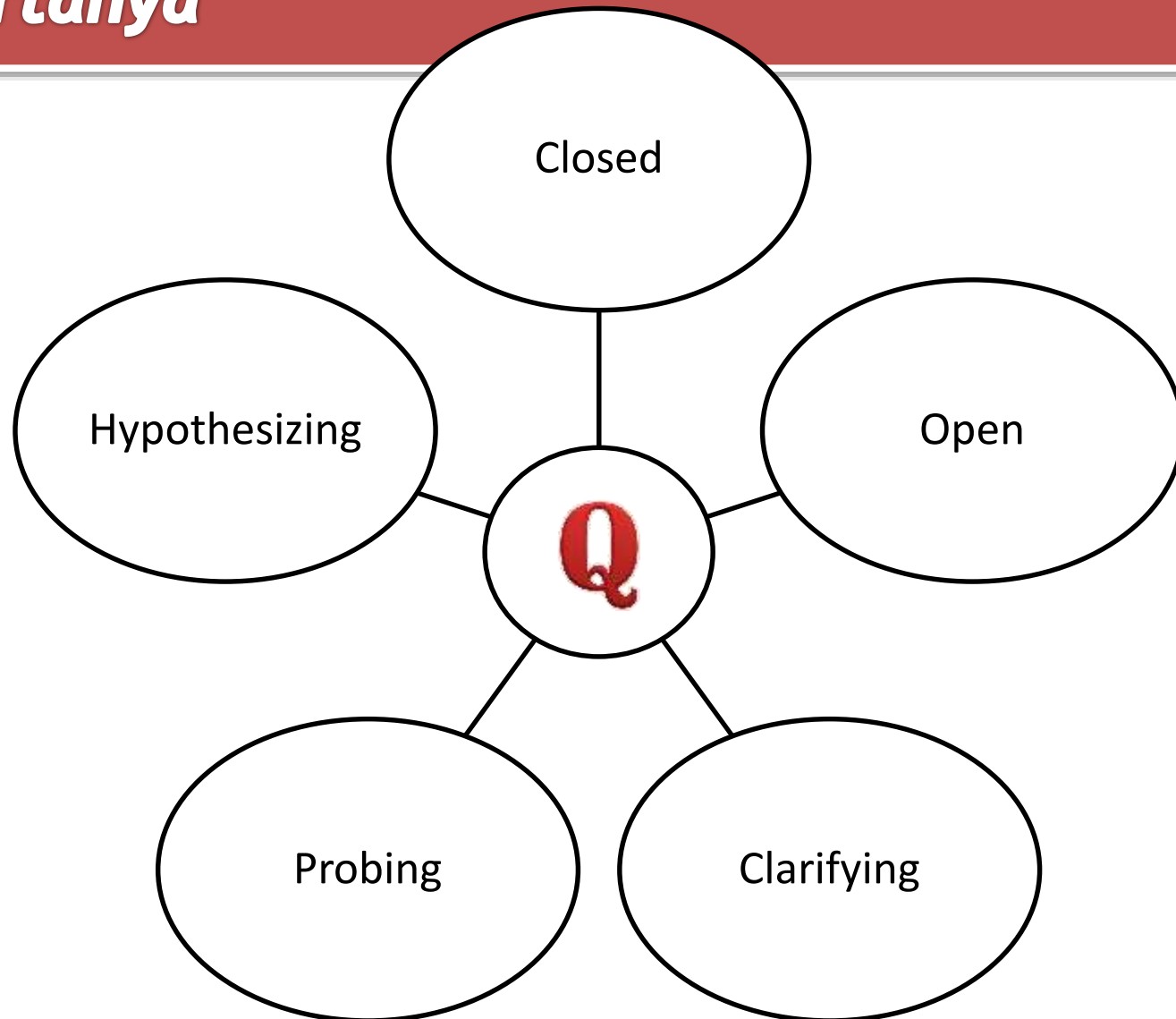
Tertutup

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 Stephen Covey, a bald man with glasses, wearing a dark suit, white shirt, and blue tie. He is smiling and looking towards the camera, with his hands clasped in front of him. The background is dark and out of focus.

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

~Stephen Covey

apa PERBEDAAN ...



mendengar



mendengarKAN



Manfaat MENDENGARKAN

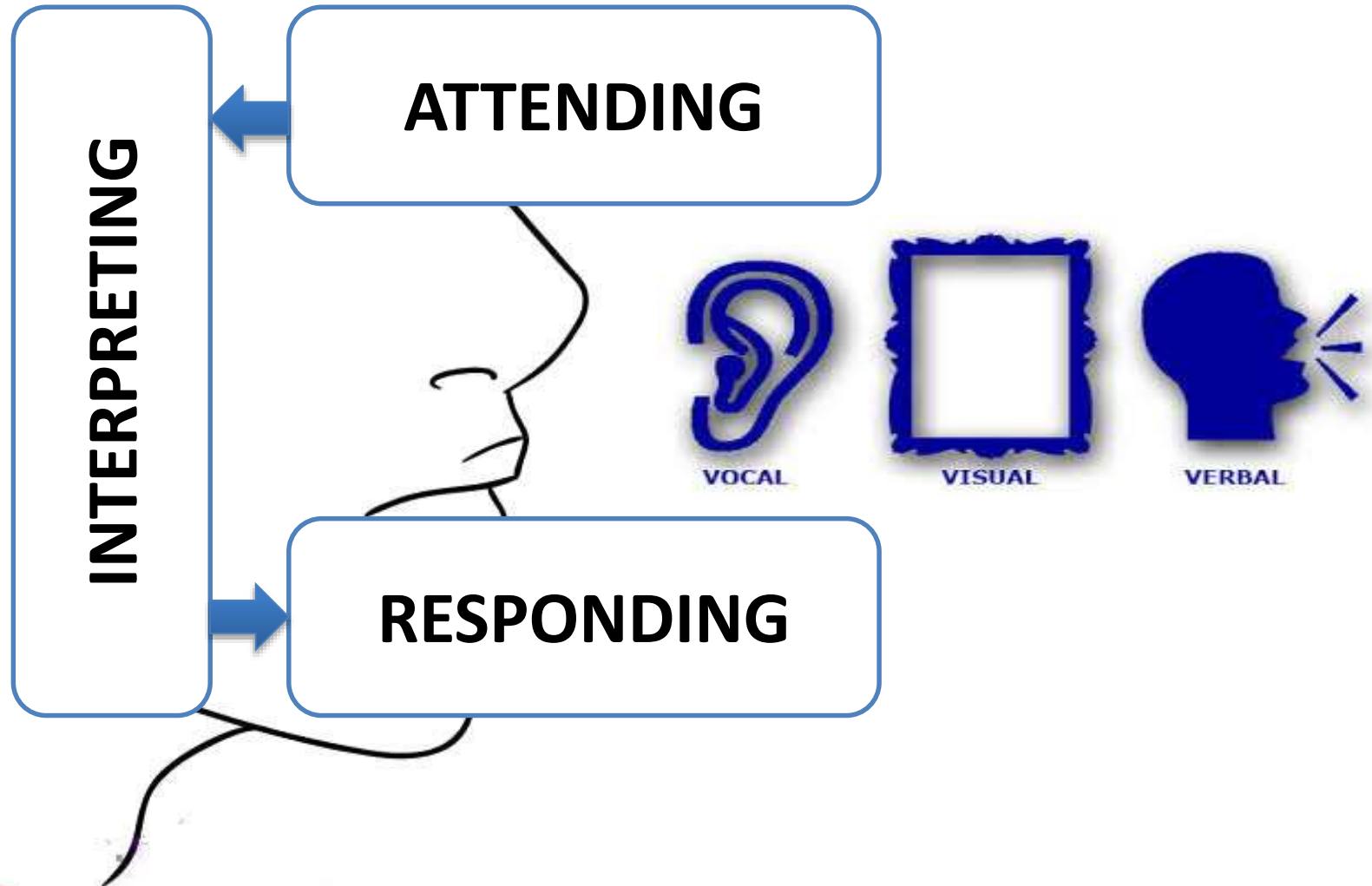


- Menyatakan penerimaan
- Membangun hubungan baik
- Memfasilitasi ekspresi
- Meningkatkan akurasi pemahaman

HAMBATAN mendengarkan

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

MENDENGARKAN



Attending

Squarely

Openness

Lean forward

Eye contact

Relaxed

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 Ia 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.

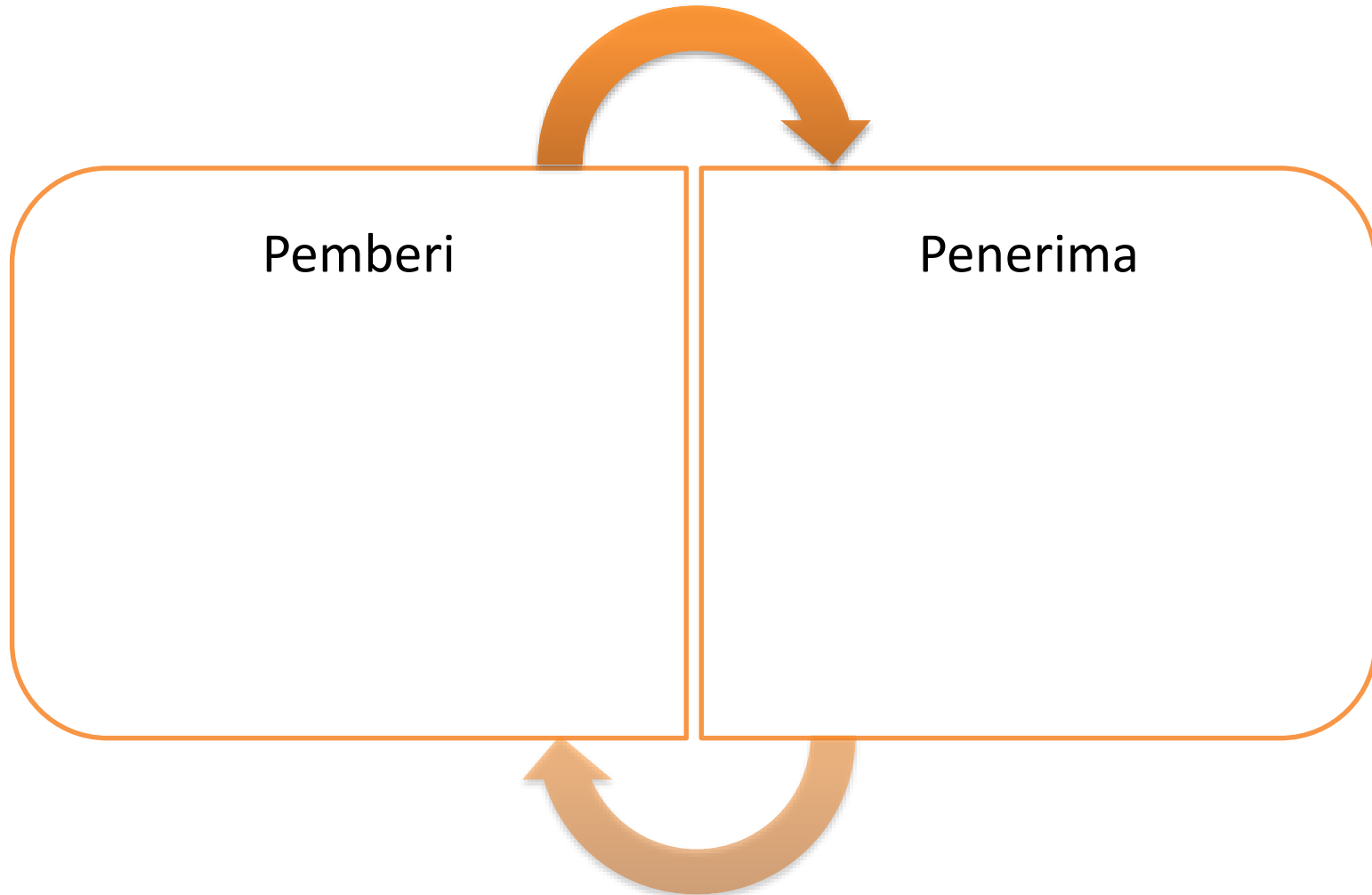
CONSTRUCTIVE feedback



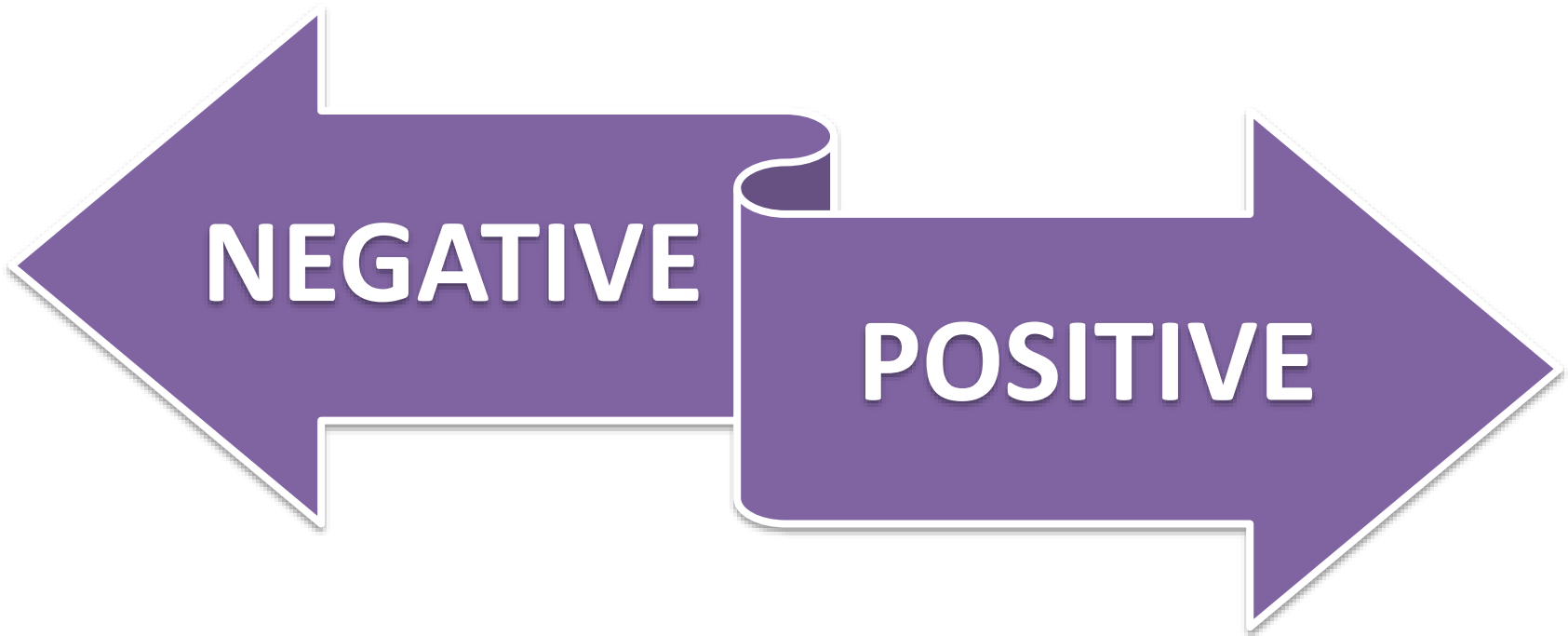
Feedback ...

- 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

Situasi

Tindakan

Akibat

Script - 2

Apresiasi

- mengakui prestasi
- menghargai perilaku positif

Rekomendasi

- menunjukkan area perbaikan
- saran pengembangan

Dukungan

- menyatakan kesediaan membantu
- memberikan bantuan

Giving Feedback

Describe perilaku dan atau fakta	Gambarkan kondisi/perilaku orang lain secara obyektif
Express perasaan Anda	Nyatakan pendapat dan perasaan Anda terhadap perilaku tersebut
Specify perubahan perilaku / kondisi yang Anda inginkan	Nyatakan kondisi yang Anda inginkan/ perubahan perilaku yang Anda harapkan dari pasangan komunikasi Anda
Consequences 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