

PRINSIP *dan* METODOLOGI *COACHING* *MENTORING*

Bagian ke 2

DR Wahyu Suprapti, MM,MPSiT
Intan Chumalasari,S.Kom
Fachrul Roshid, MPd

Agenda

- ☐ Model-model *coaching* dan Mentoring
- ☐ Teknik bertanya dalam coaching dan Mentoring
- ☐ *Active listening* dan refleksi dalam coaching dan Mentoring
- ☐ Pengelolaan emosi dan membangun *trust* dalam *coaching dan mentoring*
- ☐ Tahapan dalam *coaching dan mentoring*
- ☐ Teknik memberikan *Feedback* dan Mengelola hubungan



MODEL-MODEL *COACHING* DAN MENTORING



BERDASARKAN METODE PELAKSANAANYA



wahyu file

(Face-to-face Mentoring dan coaching)

E-mentoring dan Coaching

Peer Mentoring dan coaching (Mentor Sebaya)

Group (Proses Mentoring dan coaching Secara Kelompok)

Mentoring dan coaching Tim (Melibatkan Beberapa Tim Ahli

Teknik bertanya dalam *coaching* dan *Mentoring*



PENTINGNYA TEKNIK BERTANYA DALAM COACHING DAN MENTORING

Teknik bertanya dalam coaching dan mentoring sangat penting karena dapat membantu menggali pemikiran, meningkatkan kesadaran diri, serta mendorong klien atau mentee untuk menemukan solusi mereka sendiri. Berikut adalah beberapa teknik bertanya yang efektif, beserta

wahyu file

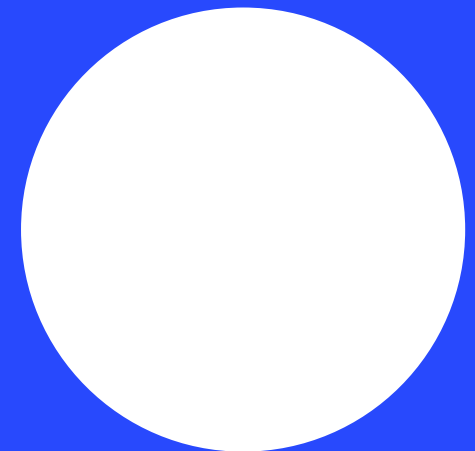
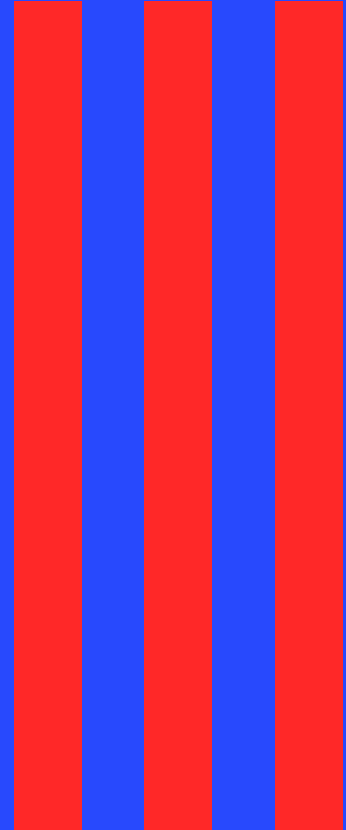


PERTANYAAN TERBUKA

- **Tujuan: Mendorong eksplorasi dan pemikiran mendalam.**

 Contoh:

- **"Apa yang ingin Anda capai dalam situasi ini?"**
- **"Bagaimana perasaan Anda tentang tantangan ini?"**
- **"Apa yang sudah Anda coba sejauh ini?"**



Pertanyaan Reflektif

Tujuan: Membantu coachee dan atau mentee memahami perasaan dan pemikirannya.

 **Contoh:**

- "Apa yang membuat Anda merasa ini adalah tantangan besar?"**
- "Bagaimana menurut Anda pendekatan yang paling sesuai untuk menyelesaikan masalah ini?"**
- "Apa pembelajaran terbesar yang Anda dapatkan dari pengalaman ini?"**

Pertanyaan Skalatis

Tujuan:

Mengukur persepsi atau kemajuan seseorang dengan skala numerik.

✓ Contoh:

- "Dalam skala 1 sampai 10, seberapa yakin Anda bisa menyelesaikan ini?"
- "Jika sekarang Anda di level 5, apa yang perlu dilakukan untuk mencapai level 7?"
- "Seberapa besar dampak perubahan ini bagi Anda?"

PERTANYAAN PROVOKATIF

Tujuan:

Mendorong pemikiran kreatif dan melihat perspektif baru.

Contoh:

- **"Apa yang akan terjadi jika Anda tidak melakukan perubahan ini?"**
- **"Jika Anda tidak memiliki batasan, apa solusi terbaik yang bisa Anda terapkan?"**
- **"Bagaimana jika Anda melihat ini sebagai peluang, bukan tantangan?"**

•

PERTANYAAN SOLUSI

(Solution-Focused Questions)

- **Tujuan:**

Mengarahkan fokus pada solusi daripada masalah.

- **Contoh:**

- "Apa langkah pertama yang bisa Anda lakukan untuk mulai mengatasi tantangan ini?"
- "Siapa yang bisa membantu Anda dalam situasi ini?"
- "Kapan terakhir kali Anda berhasil menghadapi situasi serupa? Apa yang Anda lakukan saat itu?"

PERTANYAAN ULANG (*PARAPHRASING QUESTIONS*)

Tujuan:

Memastikan pemahaman dan membantu klien **merefleksikan** kembali pikirannya.

✓ Contoh:

"Jadi, jika saya menangkap dengan benar, Anda ingin meningkatkan keterampilan komunikasi agar lebih percaya diri?" "Dengan kata lain, Anda ingin memastikan tim Anda memahami visi yang Anda bawa?"

- **Pertanyaan Aksi (*Action-Oriented* Questions)**

- **Tujuan:** Menggerakkan klien atau mentee untuk mengambil tindakan nyata.

-  **Contoh:**

"Apa langkah konkret yang bisa Anda lakukan dalam 24 jam ke depan?"
"Siapa yang bisa Anda ajak bicara untuk membantu mencapai tujuan ini?"
"Bagaimana Anda bisa memastikan bahwa rencana ini berjalan sesuai harapan?"

Active listening dan refleksi dalam *coaching* dan *Mentoring*



MENGAPA DALAM *COACHING* DAN MENTORING PERLU MELAKSANAKAN *ACTIVE* *LISTENING* DAN *REFLEKTIF* ?

Active listening (mendengarkan secara aktif) dan refleksi adalah keterampilan penting dalam **coaching dan mentoring** karena membantu membangun hubungan yang kuat, memahami perspektif klien/mentee, serta mendorong pemikiran yang lebih dalam.



APAKAH ACTIVE LEARNING ?



Active listening adalah kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian, bukan hanya mendengar kata-kata tetapi juga memahami makna yang lebih dalam, emosi, dan maksud di baliknya.



Komponen :



- ✓ **Perhatian Penuh:** Fokus pada pembicara tanpa gangguan.
- ✓ **Bahasa Tubuh Positif:** Kontak mata, anggukan kepala, dan ekspresi yang mendukung.
- ✓ **Parafrase:** Mengulangi atau merangkum apa yang dikatakan untuk memastikan pemahaman.
- ✓ **Mengajukan Pertanyaan:** Bertanya untuk klarifikasi dan eksplorasi lebih lanjut.
- ✓ **Menyimak Emosi:** Memahami perasaan di balik kata-kata.

Contoh

- ◆ **Mentee:** "Saya merasa tidak percaya diri saat harus berbicara di depan tim."
- ◆ **Coach:** "Jadi, Anda merasa kurang percaya diri dalam presentasi tim. Apa yang menurut Anda menjadi tantangan utama?"
- ◆ **Mentee:** "Saya sering merasa kewalahan dengan tugas-tugas baru."
- ◆ **Coach:** "Sepertinya Anda merasa terbebani dengan perubahan tugas. Bisa ceritakan lebih lanjut?"

Refleksi dalam Coaching dan Mentoring

Refleksi adalah teknik di mana coach/mentor membantu klien atau mentee untuk melihat kembali pengalaman, pola pikir, atau perasaan mereka agar mereka bisa memahami lebih dalam dan menemukan solusi sendiri.

enis-Jenis Refleksi:

- ◆ **Refleksi Isi:** Mengulang kembali apa yang dikatakan untuk memastikan pemahaman.
- ◆ **Refleksi Perasaan:** Menggambarkan emosi yang mungkin dirasakan klien/mentee.
- ◆ **Refleksi Makna:** Mengajak mentee melihat makna lebih dalam dari pengalaman mereka.

Contoh Refleksi dalam Coaching:

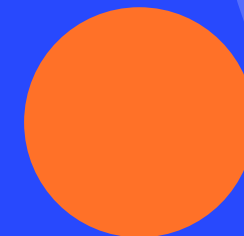
- ◆ **Mentee:** "Saya tidak yakin apakah saya bisa memimpin tim ini."
- ◆ **Coach (Refleksi Perasaan):** "Sepertinya Anda merasa ragu dengan kemampuan kepemimpinan Anda. Apa yang membuat Anda merasa seperti itu?"
- ◆ **Mentee:** "Saya sering gagal mencapai target bulanan."
- ◆ **Coach (Refleksi Makna):** "Apakah kegagalan itu benar-benar menunjukkan bahwa Anda tidak mampu, atau ada faktor lain yang memengaruhi?"

KESIMPULAN

- ✓ **Active listening** membangun kepercayaan dan membantu menggali informasi lebih dalam.
- ✓ **Refleksi** membantu mentee atau klien memahami situasi mereka dengan lebih baik.
- ✓ Keduanya membantu dalam **coaching dan mentoring** agar individu menemukan solusi sendiri dan berkembang.



PENGGELOLAAN EMOSI DAN MEMBANGUN TRUST DALAM COACHING DAN MENTORING



MENGAPA PENGELOLAAN EMOSI PENTING DALAM *COACHING* DAN *MENTORING*?

Membantu menciptakan lingkungan yang aman bagi klien/mentee untuk berbicara terbuka.

- ✓ **Mencegah bias dan reaksi impulsif** yang dapat mengganggu proses coaching.
- ✓ **Meningkatkan empati** dan pemahaman terhadap perspektif mentee.
- ✓ **Membantu mentee mengelola emosinya sendiri** dengan mencontohkan ketenangan dan kendali diri.

Cara Mengelola Emosi dalam Coaching dan Mentoring

1. Menjadi Self-Aware (Sadar Diri atas Emosi Sendiri)

- Sebelum sesi, coach/mentor perlu memahami dan mengelola emosi mereka sendiri agar tidak mempengaruhi jalannya sesi.
- **Contoh:** Jika coach merasa lelah atau frustrasi, mereka dapat mengambil napas dalam atau beristirahat sejenak sebelum memulai sesi.

2. Mendengarkan dengan Empati

- Fokus pada emosi mentee tanpa terburu-buru menghakimi atau memberi solusi langsung.
- **Contoh:** Jika mentee merasa kecewa karena gagal mencapai target, coach dapat berkata:
 - ◆ *"Saya bisa merasakan bahwa situasi ini sulit bagi Anda. Apa yang bisa kita pelajari dari pengalaman ini?"*

CARA MENGELOLA EMOSI DALAM COACHING DAN MENTORING

3. Menggunakan Teknik Grounding untuk Mengontrol Reaksi

- Jika mendengar sesuatu yang mengejutkan atau memicu emosi, coach bisa menggunakan teknik seperti **mengambil napas dalam, menghitung sampai 5, atau menulis catatan singkat** sebelum merespons.
- **Contoh:** Jika mentee berbicara dengan nada marah atau defensif, coach bisa tetap tenang dan berkata:
◆ *"Saya mendengar bahwa ini sangat mengganggu Anda. Mari kita eksplorasi apa yang bisa kita lakukan bersama."*

4. Menerapkan Teknik Reframing (Melihat dari Sudut Pandang Lain)

- Membantu mentee melihat situasi dari perspektif yang lebih positif atau objektif.
- **Contoh:** Jika mentee berkata, *"Saya selalu gagal dalam proyek baru!"* coach bisa merespons:
◆ *"Apa yang bisa Anda lakukan secara berbeda untuk meningkatkan peluang sukses di proyek berikutnya?"*

5. Memberikan Ruang bagi Mentee untuk Mengekspresikan Emosi

- Jangan buru-buru menginterupsi ketika mentee sedang berbicara.
- **Contoh:** Jika mentee terlihat emosional, coach bisa berkata:
◆ *"Saya bisa merasakan bahwa ini sangat penting bagi Anda. Silakan luangkan waktu sejenak untuk bernapas dalam sebelum kita lanjut."*

MEMBANGUN TRUST DALAM COACHING DAN MENTORING

Kepercayaan adalah kunci agar mentee merasa nyaman berbagi pengalaman dan menerima bimbingan.

✓ Konsistensi dan Kejujuran

- Jangan memberikan janji yang tidak bisa ditepati.
- **Contoh:** Jika mentor mengatakan akan memberikan feedback setiap minggu, pastikan itu dilakukan.

✓ Menjaga Kerahasiaan

- Klien atau mentee harus merasa aman bahwa informasi pribadi mereka tidak akan disebarluaskan.
- **Contoh:** Tidak membicarakan masalah mentee kepada pihak lain tanpa izin.



MEMBANGUN TRUST DALAM COACHING DAN MENTORING

✓ Menjadi Pendengar yang Baik

- Jangan memotong atau menyela pembicaraan.
- **Contoh:** Gunakan bahasa tubuh yang mendukung seperti anggukan kepala, kontak mata, dan ekspresi yang empatik.

✓ Bersikap Autentik dan Tidak Menghakimi

- Jadilah diri sendiri dan tunjukkan ketulusan dalam membantu mentee.
- **Contoh:** Jika mentee melakukan kesalahan, gunakan pendekatan reflektif daripada menyalahkan:
 - ◇ *"Apa pelajaran yang bisa Anda ambil dari kejadian ini?"*

✓ Membangun Hubungan yang Setara

- Hindari kesan superioritas. Coaching adalah tentang membimbing, bukan menggurui.
- **Contoh:** Gunakan pertanyaan terbuka seperti *"Menurut Anda, apa langkah terbaik ke depan?"* daripada *"Saya rasa Anda harus melakukan ini."*



TAHAPAN DALAM COACHING DAN MENTORING



BAGAIMANA PROSES COACHING BEKERJA?



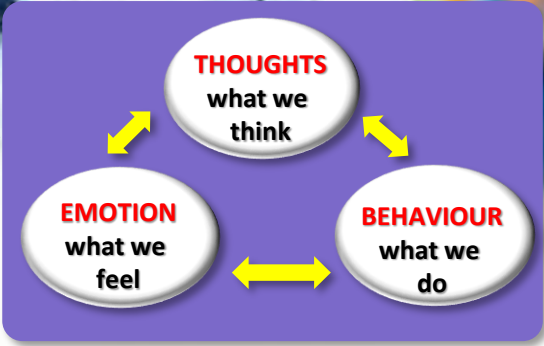
HUMAN THOUGHTS, EMOTION, BEHAVIOUR



PIKIRAN
(THOUGHTS)

PERASAAN (FEELING)

PERILAKU
(BEHAVIOUR)



- ✓ Setiap manusia memiliki sumber daya melalui **PIKIRAN**, **PERASAAN**, & **PERILAKU**
- ✓ **PIKIRAN** dan **PERASAAN** seseorang akan mendorong **PERILAKU**nya
- ✓ **COACHING** bekerja dengan membantu seseorang mengelola **PIKIRAN** dan **PERASAAN** untuk mendorong **PERILAKU** yang dituju melalui kesadaran dirinya sendiri

TEKNIK MEMBERIKAN FEEDBACK DAN MENGELOLA HUBUNGAN



APAKAH Feedback ITU ?

adalah elemen penting dalam coaching dan mentoring karena membantu individu memahami kekuatan dan area pengembangan mereka.



TEKNIK YANG EFEKTIF DALAM MEMBERIKAN FEEDBACK

Feedforward vs. Feedback

Feedback:

Berfokus pada masa lalu, mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan

Contoh : : "Presentasi Anda kurang menarik karena *terlalu banyak teks di slide*."

Feedforward:

Berfokus pada masa depan, memberikan saran untuk perbaikan dan pengembangan.*rena terlalu banyak teks di slide."*

Contoh :

Feedforward: "Coba gunakan lebih banyak visual dan poin utama untuk membuat presentasi lebih engaging di sesi berikutnya"

TEKNIK SANDWICH



Struktur ini terdiri dari tiga bagian:

1.Positif: Mulai dengan apresiasi atau aspek yang sudah baik.

2.Perbaikan: Sampaikan area yang perlu diperbaiki.

3.Positif: Akhiri dengan dorongan motivasi atau solusi.



Contoh:

"Saya suka bagaimana Anda menjelaskan konsep dengan jelas (positif). Akan lebih baik jika Anda juga memberikan contoh nyata agar lebih mudah dipahami (perbaikan). Saya yakin dengan sedikit penyesuaian, presentasi Anda akan semakin kuat! (

Teknik SBI (*Situation – Behavior – Impact*)



1. **Situation (Situasi):** Jelaskan konteks di mana perilaku terjadi.
2. **Behavior (Perilaku):** Deskripsikan perilaku yang diamati.
3. **Impact (Dampak):** Jelaskan dampak perilaku tersebut.

Contoh:

"Dalam rapat kemarin (Situasi), Anda berbicara dengan suara pelan dan tidak melihat audiens (Behavior), sehingga beberapa peserta kesulitan menangkap pesan yang disampaikan (Impact). Saya sarankan untuk lebih percaya diri dan meningkatkan kontak mata agar pesan lebih kuat diterima."

Teknik 360-Degree



wahyu file

Teknik ini melibatkan feedback dari berbagai pihak seperti atasan, rekan kerja, dan bawahan.

📌 Contoh: Seorang karyawan menerima feedback dari rekan kerja bahwa ia sangat kolaboratif, namun dari atasan mendapatkan saran untuk meningkatkan pengambilan keputusan secara mandiri.

Teknik GROW



wahyu file

Model GROW (Goal, Reality, Options, Will) digunakan untuk memberikan *feedback* berbasis solusi.

Goal: Apa yang ingin dicapai?

Reality: Bagaimana kondisi saat ini?

Options: Pilihan apa yang tersedia?

Will: Apa langkah selanjutnya?

📌 Contoh: "Apa tujuan Anda dalam meningkatkan keterampilan komunikasi? **(Goal)** Saat ini, Anda masih cenderung pasif dalam diskusi tim **(Reality)**. Apa saja strategi yang bisa Anda coba untuk lebih aktif? **(Options)** Dari strategi tersebut, mana yang ingin Anda coba minggu ini? **(Will)**"



Thank you

DR Wahyu Suprapti, MM,MPSiT
Intan Chumalasari,S.Kom
Fachrul Roshid, MPd

