

COACHING IN WORK PLACE

Pengertian Coaching (Adie E. Yusuf, 2016)

- Coaching merupakan salah satu teknik untuk menciptakan tim kelas bintang. Teknik *coaching* adalah suatu proses pengarahan untuk menghadapi realitas lingkungan pekerjaan dan membantu menghilangkan kendala-kendala untuk mencapai kinerja yang optimal. Memimpin tim kecil seringkali membuat kita perlu untuk bisa menjadi seorang *coach* bagi orang yang kita pimpin.

Coaching

- ⦿ Seorang coach adalah fasilitator, bukan guru. Seorang coach adalah motivator yang mendukung tujuan klien. Seorang coach percaya bahwa solusi ada pada setiap orang, jadi seorang coach tidak akan memberikan ilmu / solusi tertentu tapi mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk menggali sehingga seseorang (coachi) bisa menemukan solusinya sendiri.

- Coach adalah orang yang ahli dalam memfasilitasi pencapaian tujuan atau proses perkembangan diri klien, namun dia tidak perlu ahli benar dalam topik yang di-coach-nya. Coach biasanya membantu klien dengan menyediakan tools dan hal-hal yang dapat memotivasi dan membantu pencapaian.

- ⦿ Coach adalah orang yang ahli dalam memfasilitasi pencapaian tujuan atau proses perkembangan diri klien, namun dia tidak perlu ahli benar dalam topik yang di-coach-nya. Coach biasanya membantu klien dengan menyediakan tools dan hal-hal yang dapat memotivasi dan membantu pencapaian.

Perbedaan Coaching dan Counseling

Coaching :

- Memberikan bimbingan dan masukan yang tepat waktu untuk membantu pekerja dlm memperkuat keterampilan atau pengetahuan khusus yang diperlukan untuk sukses dalam suatu tugas atau masalah.

Counseling :

- Proses pemberian dukungan oleh atasan untuk membantu pekerja dalam mengatasi masalah pribadi atau perubahan kebijakan dlm perusahaan yang berpengaruh terhadap kinerjanya.

Perbedaan Tujuan Antara Coaching & Counseling

Coaching :

- Membantu pekerja untuk dapat mengatasi masalah-masalahnya yang berkaitan dengan keterampilan atau pengetahuan untuk melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

Counseling :

1. Membantu memecahkan problem factual.
2. Membantu counselee mencapai kondisi psikis yang seimbang.
3. Membantu pekerja menemukan desposisi yg tepat untuk mengambil keputusan.
4. Membantu memodifikasi perilaku yang sesuai

BEDAKAN, APAKAH : Coaching&Counseling

- Pekerja tidak mampu menjalankan program kerja
- Sering ikut demo eksternal
- Bermain HP disaat jam kerja
- Sulit beradaptasi dengan rekan kerja di bagian yang sama
- Rendahnya keterampilan yang menjadi tuntutan pekerjaan
- Sering tidak mencapai target
- Punya potensi untuk dipromosikan
- Motivasi kerja menurun
- Sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan

(PERSONALITY AND HUMAN DEVELOPMENT)

(KEPRIBADIAN DAN PERKEMBANGAN MANUSIA)

“PERBEDAAN ADALAH ANUGeRAH
TERINDAH YANG TUHAN
CIPTAKAN”

(by: Me)

*(difference is that god created the most
beatiful grace)*

PRINSIP DASAR MANUSIA YANG HARUS DIMENGERTI (Effective Coaching; Gendro Salim)

- ⦿ **The Maps is Not The Territory** : Jangan menilai buku dari sampulnya
- ⦿ **There is a distinction between intention and behavior** : Ada perbedaan yang sangat mencolok antara maksud dan perilaku yang dihasilkan
- ⦿ **Everyone is a Unique models of the Wold** : Setiap orang memiliki keunikan masing-masing.

- ① **There is always solution to every problem, as long as there is a derirable outcome** : Selalu ada jalan keluar untuk setiap permasalahan, sejauh ada hasil yang sangat diinginkan
- ① **We have all the resources we need to get success** : Kita memiliki sumber daya yang diperlukan untuk sukses.

- ① **The meaning of communication is the response you get** : Arti sebuah komunikasi adalah respon yang anda dapatkan
- ① **Memory, Imagination and real time events use the same neurological circuit and have the same level of impact when neurology fully engaged** : Bayangan, imajinasi dan kejadian sebenarnya menggunakan sistem syaraf yang sama dan memiliki tingkatan dampak yang sama ketika sistem syaraf terlibat penuh.

- ① **Body and mind are the part of same cybernatic structure** : Badan dan pikiran adalah bagian dari struktur sibernatic yang sama
- ① **The one with the most flexibility In a system will have the most influence** : orang yang paling fleksibel dalam hal sistem akan mempunyai pengaruh paling besar.
- ① **If what are you doing is not working do something else.** : jika apa yang anda kerjakan tidak berhasil, segera lakukan dengan cara yang berbeda.

Supaya menjadi Coach Yang Efektif (Dale Carnegie, 2011)

- ① **1. Identify Opportunities (Identifikasi peluang untuk coaching);** Sebagai seorang coach kita perlu memiliki kemampuan observasi yang detail. Amati, lihat, dan dengarkan. Orang-orang di sekitar kita: pekerjaannya, proses kerjanya, dan hasilnya. Bandingkan antara kondisi ideal yang ingin kita capai (should be condition) dan kondisi kenyataan saat ini (as is condition).
Temukan jurang pemisahannya, peluang apa yang ada, dan bidang-bidang yang perlu kita kembangkan.

- ② **2. Picture the Desired Outcome** : Seorang coach yang efektif tidak perlu menjadi seorang yang sangat ahli di bidangnya, tetapi dia memiliki pengalaman dan pengetahuan untuk melakukan hal-hal dalam bidangnya dengan cara yang terbaik. ***Good coach had never been a star player.*** Tetapi mereka tahu cara-cara terbaik untuk melakukan proses tertentu di bidangnya. Pikirkanlah kondisi ideal dan cara kerja ideal yang perlu dicapai dan dilakukan.

- ③ **3. Establish the Right Attitude ;** Mulailah pertemuan coaching dengan bawahan kita dengan membangun sikap positif dari individu yang akan di-coach. Secara tulus, sampaikan manfaat-manfaat pengembangan dan buah-buah sebagai hasil dari coaching kita pada individu tersebut. Misalnya, “Ini adalah kesempatan Pak... / Ibu... untuk mengasah keterampilan interpersonal dan komunikasi supaya di kemudian hari Bapak / Ibu bisa menjadi pribadi yang lebih fleksibel.” Juallah, dan juallah sebaik mungkin, manfaat dari coaching dan pengembangan yang akan didapatkan oleh bawahan kita.

- ④ **4. Provide Resources** ; Berikan panduan-panduan praktis yang diperlukan untuk meningkatkan skills/knowledge/attitude yang dimaksud. Sertakan ilustrasi, contoh-contoh, gambar, bahkan kalau perlu demonstrasikan caranya. Gunakan juga analogi-analogi untuk mempermudah pemahaman dari orang yang akan kita coach.

⑤ **5. Practice & Skills Development :**

Menunjukkan sesi coaching akan efektif bila di dalamnya orang yang kita coach kita libatkan juga dalam proses latihan. Ajak mereka mempraktikkan apa yang kita berikan kepada mereka. Seperti kita tahu, ada dua jenis cara berlatih, yaitu berlatih sendiri, atau bisa dikenal dengan nama otodidak, atau latihan dengan pembimbing. Di sesi coaching yang efektif, pastikan kita berperan sebagai pembimbing, yang memberikan masukan yang positif bila dia melakukan apa yang kita sarankan, dan mengarahkan bila masih ada yang belum tepat

- ⑥ **6. Reinforce Progress** ; Hindari menggunakan kata-kata yang menjatuhkan semangat seperti, “Anda memang kurang berbakat,” atau, “Cara belajar Anda lama sekali, ya... “ atau “Anda hanya menghabiskan waktu saya.” Sebaliknya, berikan kata-kata dukungan dengan mengatakan “Saya yakin, Anda pasti mampu,” atau “Saya berharap ketekunan Anda segera memberikan hasil,” atau “Mari tetap bersemangat walaupun prosesnya perlu kesabaran.” Hal ini membuat bawahan kita memiliki motivasi tambahan untuk melakukan apa yang kita arahkan.

- ⑦ **7. Reward** ; Setelah bawahan kita mencoba hal-hal baru yang kita sarankan, hal penting yang perlu kita lakukan adalah apresiasi. Pendiri kami Dale Carnegie berkata, “Berikan pujian untuk setiap kemajuan betapapun kecilnya. Berikan dorongan, buatlah kesalahan mudah untuk diperbaiki.” Kata-kata sederhana seperti “Bagus”, “Good Job”, “Well Done”, “Terima kasih”, “Excellent”, itulah yang akan menyemangati bawahan kita dan memastikan hasil coaching menjadi lebih permanen.

4 Prinsip Dasar Coaching (O'Connor dan Lages (dalam Atmonadi, 2016))

- Perubahan (*change*). Dalam percakapan coaching harus mengacu pada sebuah aksi yang dapat mengubah kondisi awal ke kondisi yang lebih baik, sesuai dengan tujuan yang diinginkan pihak yang coachee. Biasanya ukuran keberhasilan sebuah percakapan coaching adalah pada dampak yang dihasilkan setelah coachee melakukan tindakan nyata, untuk memecahkan masalahnya.

- Kepedulian (*concern*). Seorang coach akan menanyakan apa yang menjadi kepedulian coachee. Kepedulian coachee biasanya menyangkut isu-isu yang mau dibicarakan, harapan atau sasaran apa yang mau dicapai. Coach terlebih dahulu harus yakin bahwa coachee membutuhkan pemecahan masalah. Coachee adalah orang yang membutuhkan coach, bukan coach membutuhkan coachee, walaupun dalam proses coaching keduanya harus saling berinteraksi.

- ◎ Pembelajaran (*learning*). Selain tujuan akhir tercapai, coachee perlu memiliki pengalaman belajar ketika sedang menghadapi masalah. Pengalaman belajar yang paling penting di antaranya ialah: belajar merefleksikan pemikiran-pemikiran sendiri, belajar menemukan sendiri jawaban-jawaban yang muncul dari hasil analisa dan refleksi pribadinya, dan belajar merayakan penemuan-penemuan kecil yang dihasilkan untuk pengembangan diri di masa yang akan datang.

- Hubungan (*relationship*). Selalu melibatkan dua orang yakni coach dan coachee. Coaching tidak akan pernah terjadi bila salah satu dari dua orang ini tidak hadir. Oleh sebab itu, kedua orang ini harus menjalin sebuah hubungan yang baik, menyenangkan, saling mempercayai, saling menjaga rahasia percakapan, dan tetap saling menghormati. Semakin baik relasi kedua orang ini, semakin baik pula suasana dan hasil sebuah percakapan coaching.

6 Prinsip Dalam Coaching

- ⦿ **Purpose**, yaitu setiap *coaching* yang dilakukan seorang *coach* perlu menegaskan pentingnya isu atau hal yang diangkat dalam *coaching* ini
- ⦿ **Process**, yaitu seorang *coach* memberikan bagaimana proses melakukannya secara *step by step*
- ⦿ **Picture**, yaitu memeragakan bagaimana cara melakukannya

- ① **Practice**, saat kita sudah memberikan contoh saatnya kita melakukan pengawasan pada *coachee* kita apakah yang diperagakan sudah sesuai dan memenuhi ekspektasi atau tidak
- ② **Point of Feedback**, ini setelah kita melakukan pengawasan dan evaluasi, maka selanjutnya adalah memberikan *feedback*
- ③ **Proceed on Next Path**, langkah ini adalah langkah terakhir di mana kita membuat kesepakatan dengan *coachee*, apa langkah selanjutnya yang ingin dicapai?

5 Langkah Efektif Coaching

- **Pastikan hasil akhir apa yang ingin Anda capai**
- **Tetapkan tujuan dengan bawahan Anda**
- **Membuat peta strategi untuk mencapai hasil akhir**
- **Berikan tanggapan**
- **Pastikan, Anda selalu bersikap kolaboratif**

Manfaat Coaching

◎ Untuk Leader:

1. Memiliki tim yang kuat menjadi investasi masa depan. Jelas terlihat dari segmen sebelumnya mengenai ROI (**return on investment**) yang berlipat ganda dari implementasi coaching yang tepat.
2. *Leader* tidak perlu menangani kesalahan anggota tim terus menerus.
3. Waktu kerja dapat dialokasikan untuk pengembangan kerja yang lebih strategis.

4. Mendapatkan reputasi sebagai “orang yang menghasilkan bintang (*starmaker*)” dan mendapatkan respek yang lebih besar.
5. Meningkatkan keterampilan pengembangan SDM dengan menjadi coach internal perusahaan.

◎ **Untuk Coachee:**

1. Mendapatkan pengakuan atas keberadaan Coachee dalam organisasi.
2. Mengembangkan kompetensi pribadi Coachee.
3. Meningkatkan kepuasan atas prestasi kinerja Coachee.

4. Membangkitkan kemandirian, motivasi, dan komitmen dalam penyelesaian tugas.
5. Menyeimbangkan aspek personal dan profesional dalam diri Coachee.
6. Mendorong kesadaran dan refleksi diri Coachee.
7. Melatih keterampilan Coachee dalam mengambil keputusan.

◎ Untuk Organisasi

1. Pengembangan produktivitas kerja organisasi
2. Peningkatan profit organisasi
3. Pola komunikasi dan budaya organisasi yang lebih terbuka dan efektif.
4. Pengembangan SDM yang berkesinambungan
5. Peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

Dinamika dalam Coaching

Situasi Kerja yang Membutuhkan Coaching

- Orientasi dan pelatihan bagi karyawan baru
- Adanya kebutuhan untuk mengajarkan ketrampilan dalam pekerjaan
- Komitmen karyawan yang kurang
- Konflik dengan rekan kerja
- Perbaikan prestasi kerja
- Perubahan dalam orientasi bisnis
- Konflik karyawan dengan pelanggan
- Evaluasi formal dan informal

Hal yang biasanya menghambat dalam memberikan coaching

- ⦿ Merasa tidak punya waktu
- ⦿ Tidak tahu cara menyampaikan umpan balik
- ⦿ Tidak ingin membuat karyawan takut dan bingung
- ⦿ Kegiatan coaching membuat saya canggung
- ⦿ Saya tidak pernah di'coaching' jadi saya juga tidak tahu caranya
- ⦿ Saya punya banyak bawahan
- ⦿ Saya tidak tahu sasaran dalam melakukan coaching
- ⦿ Karyawan tidak suka diberi umpan balik
- ⦿ Karyawan seharusnya menyelesaikan masalahnya sendiri
- ⦿ Karyawan tidak minta bantuan dan nampaknya tidak butuh bantuan
- ⦿ Kinerja karyawan 'hampir' selalu diterima

Tips Coaching Yang Berhasil

- ⦿ Perlakukan karyawan dengan hangat dan ramah
- ⦿ Jelaskan maksud dan tujuan pertemuan ini
- ⦿ Jelaskan kinerja yang membutuhkan penyempurnaan
- ⦿ Dengar apa yang dikatakan karyawan dan pahami perasaannya
- ⦿ Galilah pendapat karyawan tentang upaya penyempurnaan.
- ⦿ Bertanyalah dengan pertanyaan terbuka untuk memacu karyawan untuk menganalisis masalah secara spesifik
- ⦿ Tunjukkan penghargaan anda
- ⦿ Berikan usulan seperlunya
- ⦿ Sepakati hal yang telah disetujui bersama
- ⦿ Buat jadwal pertemuan berikutnya.

Pantangannya Untuk Coaching Yang Sukses

- ⦿ Tidak bisa menjelaskan masalah yang terjadi
- ⦿ Tidak tahu apa yang diharapkan sebagai bagian dari perubahan
- ⦿ Tidak punya data yang memadai tentang kinerja saat ini
- ⦿ Bias
- ⦿ Tidak fleksibel
- ⦿ Kehilangan kendali saat karyawan membela diri
- ⦿ Kaku dan memaksa kehendak ketika ditanya contoh prestasi yang dituntut
- ⦿ Tidak menggali alternatif dari karyawan
- ⦿ Tidak mencatat masalah prestasi yang dihadapi
- ⦿ Tidak mampu membuat karyawan bertanggung jawab
- ⦿ Gagal meminta peningkatan prestasi.

SEKIAN

MAULIATE GHODANG...