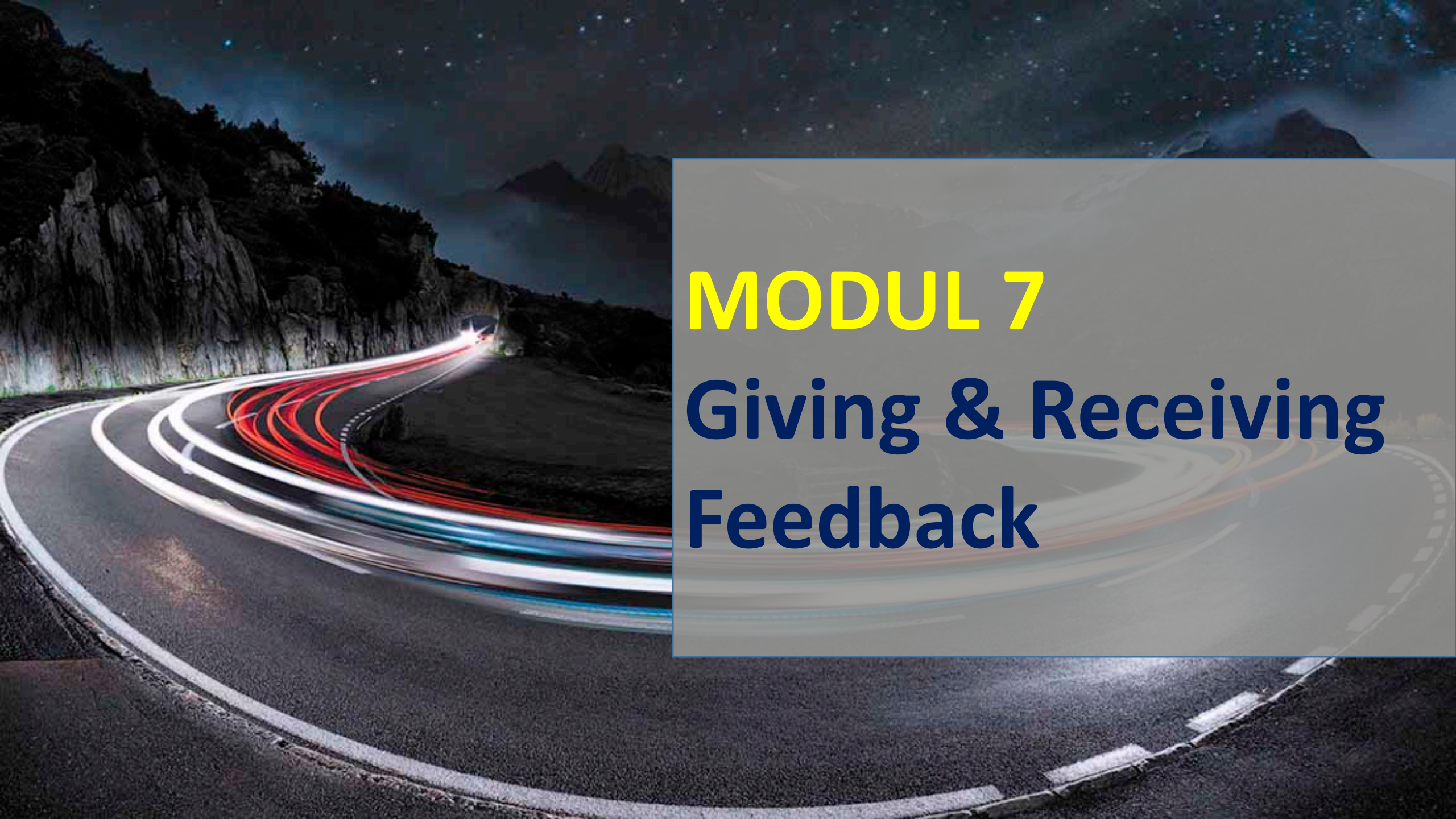


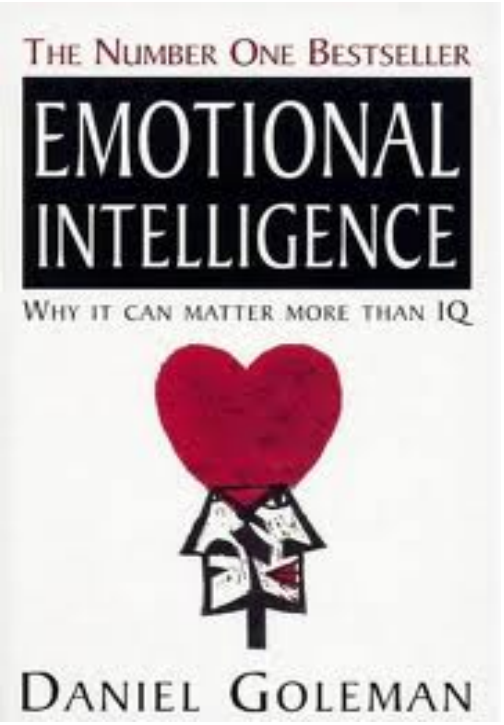
MODUL 7
Giving & Receiving Feedback

Johari Window

	Saya tahu	Saya tidak tahu
Orang lain tahu	1 Open Area	2 Blind Area
Orang lain tidak tahu	3 Hidden Area	4 Unknown Area

Feedback

Joseph Luft and Harry Ingham



"***Feedback*** **adalah**

alat untuk mengembangkan

perubahan dan pertumbuhan,

bukan **pelampiasan emosional !"**

Daniel Goleman

(penulis – Emotional Intelligence)

Nilai Feedback

- **Semua orang memerlukan feedback – tanpa feedback kita akan merasa terisolasi dan tertekan**

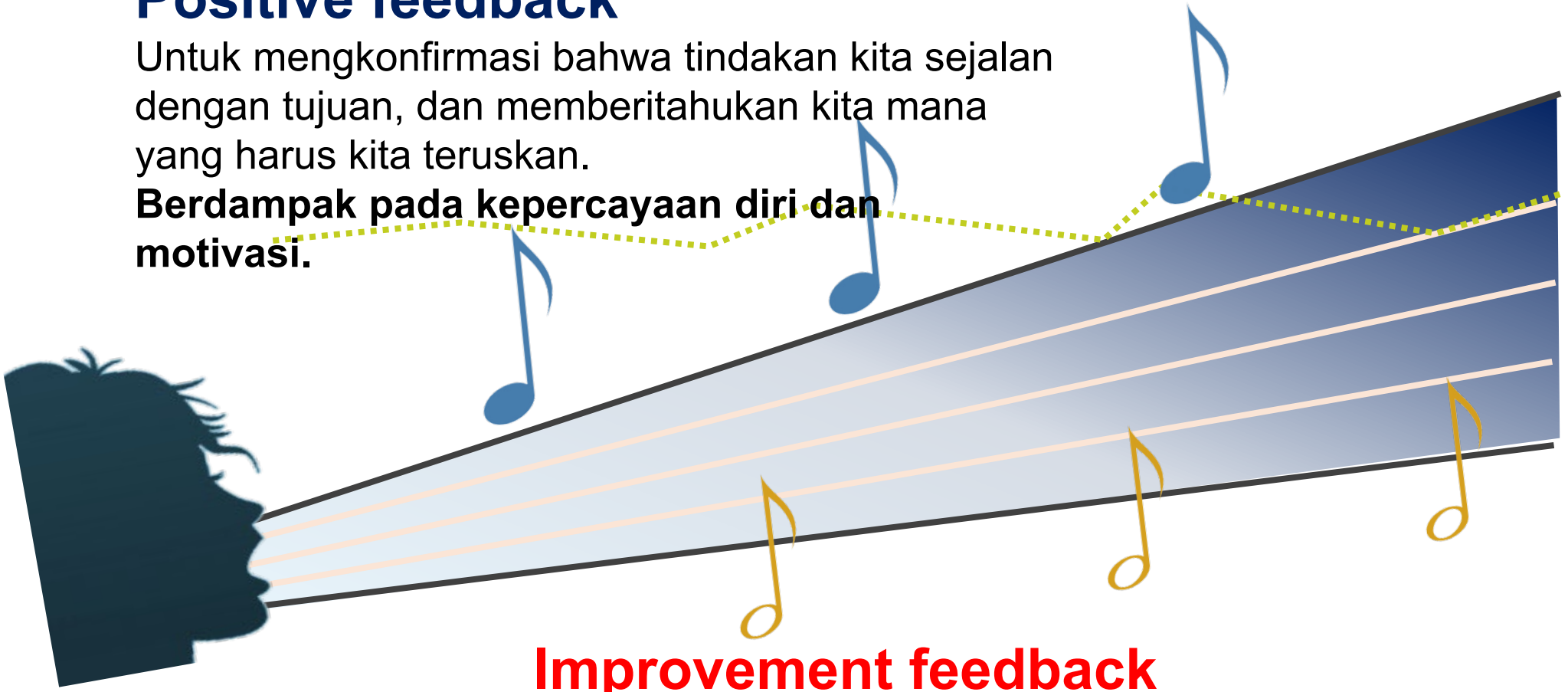
- **Mahir memberikan feedback akan meningkatan hubungan dan kinerja Anda sehingga Anda semakin layak dan dipercaya.**

Nilai Feedback

- **Feedback dapat memotivasi dan menginspirasi berdasarkan kenyataan**
- **Penelitian menunjukkan bahwa orang yang menerima feedback konstruktif secara reguler akan cenderung memiliki kinerja yang baik**

Positive feedback

Untuk mengkonfirmasi bahwa tindakan kita sejalan dengan tujuan, dan memberitahukan kita mana yang harus kita teruskan.
Berdampak pada kepercayaan diri dan motivasi.



Improvement feedback

Memberitahukan kita mengenai tindakan yang tidak sejalan dengan tujuan, dan cara memperbaikinya.
Berdampak pada perilaku, kinerja, dan pembelajaran.

Kapan Memberikan Feedback ?

Ketika seseorang :

- Tidak melakukan sesuatu sehingga timbul masalah
- Terlibat konflik dan telah menjadi karakteristik konsisten dalam hubungan dengan orang lain
- Sering membutuhkan campur tangan/perbaikan dalam melakukan pekerjaan
- Mereka kurang dapat diandalkan dalam pekerjaan

Kapan Memberikan Feedback ?

Dan juga berikan ketika seseorang :

- Telah mencapai hasil yang memuaskan
- Telah bekerja keras untuk mencapai suatu hasil
- Telah berinisiatif untuk melakukan lebih dari tugas dan pekerjaannya untuk membantu
- Memiliki motivasi rendah dan Anda ingin meningkatkannya
- Memerlukan persepsi positif

POSITIF

Memberikan Feedback secara Efektif Perilaku – the Don’ts

- Hanya fokus pada kelemahan atau area perbaikan
- Menggunakan feedback sebagai pelampiasan kemarahan Anda
- Menyalahkan orang lain
- Bersikap agresif
- Kurang berempati

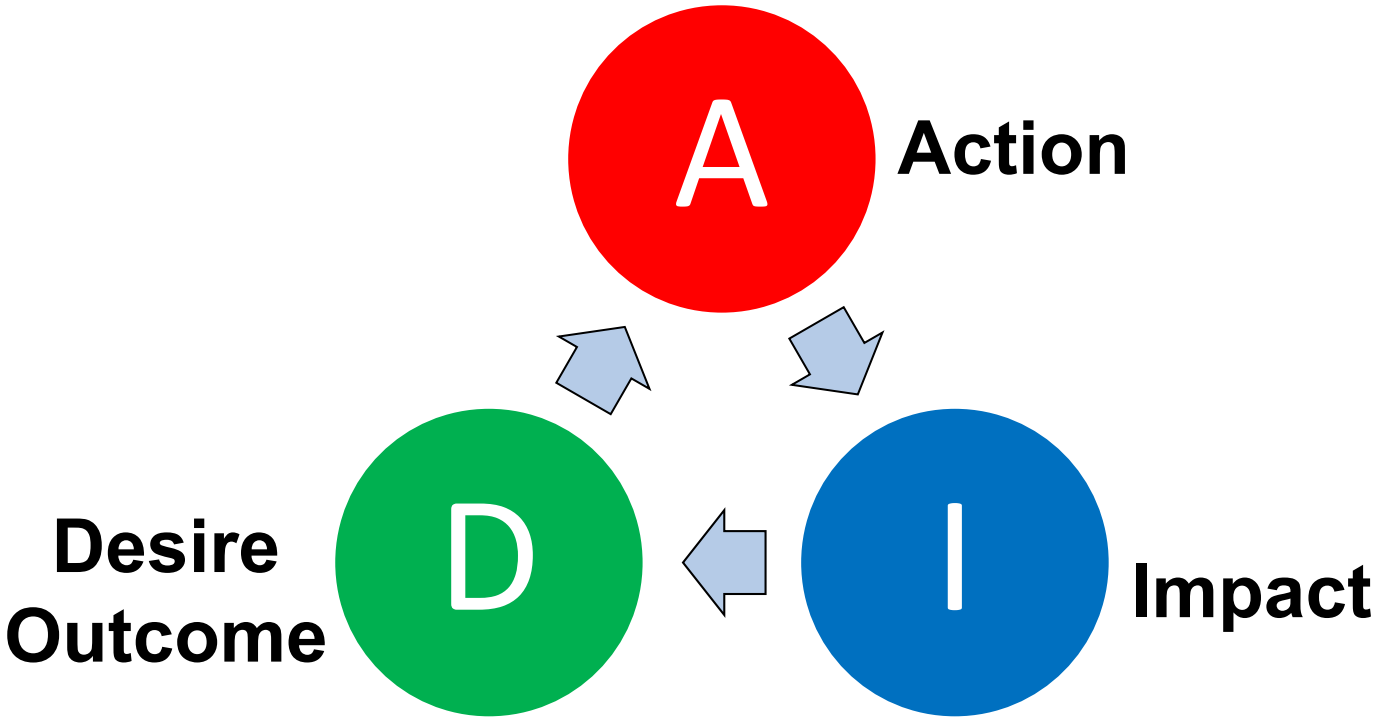
Memberikan Feedback secara Efektif Perilaku – the Do's

- Siapkan fakta
- Empat mata
- Fokus pada masalah, bukan pribadi
- Gunakan bahasa positif
- Bangun "penerimaan"
- Berikan motivasi
- Empati
- Sepakati tindak lanjut

Hal yang perlu diingat dalam memberikan Feedback

The Feedback Sandwich

Teknik Dalam Memberikan Feedback



S-A-R-A-H

Respons terhadap Feedback

Feedback

Honesty
(Jujur)
'Mungkin yang mereka katakan ada benarnya …

Shock
(Terkejut)
'Mereka berkata apa …

Acceptance
(Menerima)
'Mengapa mereka berkata begitu?"

Rejection
(Menolak)
'Yah, mereka akan berkata begitu…

Anger
(Marah)
'Berani benar mereka berkata …

Tips Mengelola Emosi dan Memotivasi Saat Terjadi S.A.R.A.H

- Menyadari pentingnya feedback
- Lakukan secara tertutup
- Beri kesempatan penerima feedback untuk merespon
- Kendalikan emosi saat terjadi reaksi negatif dari penerima feedback
- Jelaskan harapan perusahaan