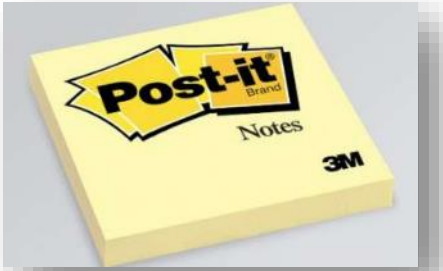
Day 1

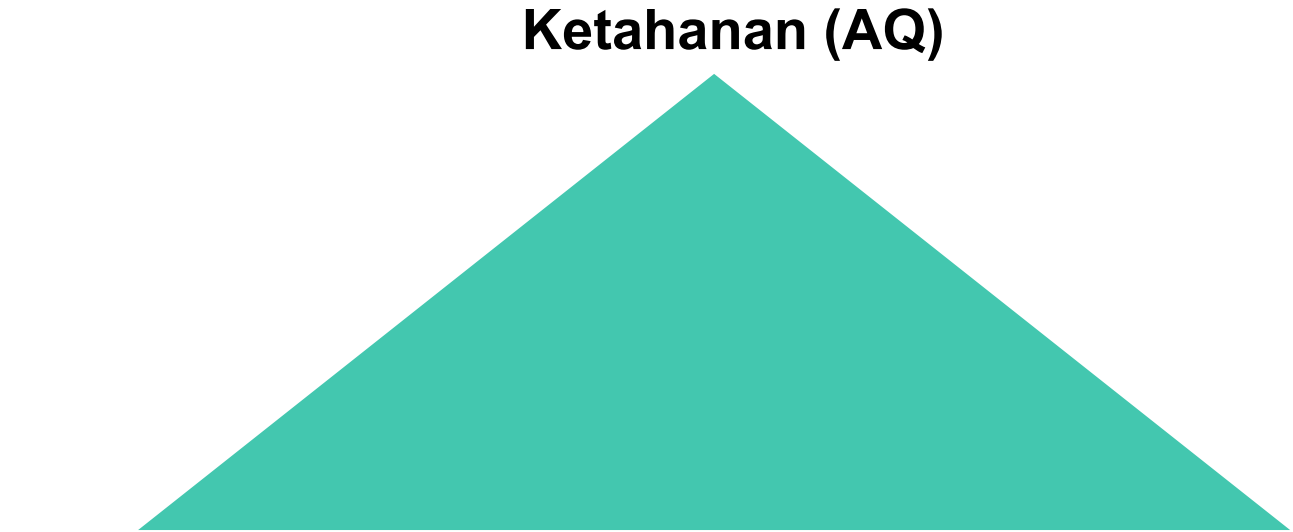
MODUL 1: POSITIVE MENTAL ATTITUDE

APA PERSAMAAN MEREKA?



Intinya adalah **bagaimana kita memandang** masalah.

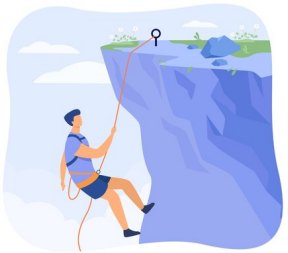
MENGUBAH HAMBATAN MENJADI TANTANGAN



AQ (Adverstisy Quotient)

Kemampuan seseorang untuk menghadapi, masuk, dan mengatasi "*adversity*"(kesulitan, kesengsaraan, kemalangan, kerepotan)

3 **Tipe orang berdasar respon menghadapi adversity :**

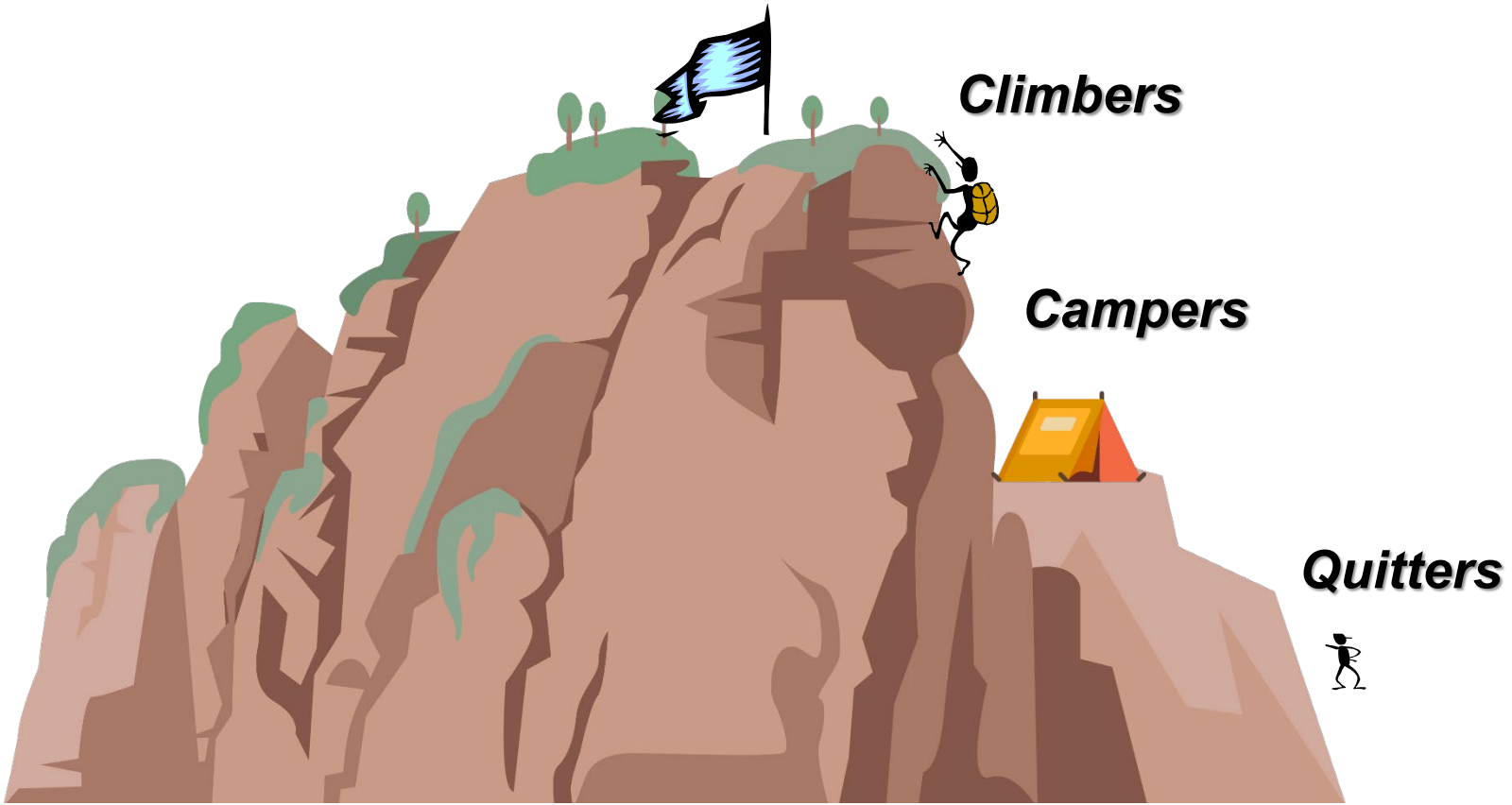


Climbers

Campers

Quitters

AQ (Adverstisy Quotient)



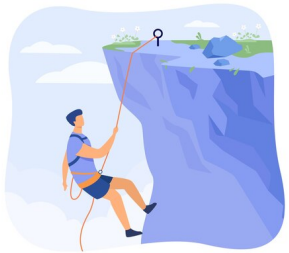
High Adverstisy Quotient

TIGA KATEGORI

CLIMBERS	DIGERAKKAN OLEH TANTANGAN DAN INGIN MENJADI BAGIAN YANG PENTING DALAM PEKERJAAN ATAU HUBUNGAN MEREKA
CAMPERS	MELAKSANAKAN FUNGSI DASAR TAPI TIDAK MENUNJUKKAN KECEPATAN, KAPASITAS DAN KEMAMPUAN YANG SAMA SEPERTI YANG PERNAH MEREKA LAKUKAN
QUITTERS	SERING MENYESALI DAN TERTEKAN MENGENAI NASIB

DISKUSIKAN

Apa yang mungkin akan dirasakan, dikatakan, dan dilakukan seorang quitter, camper, dan climber?



Climbers

Campers

Quitters

QUITTER
(Orang yang MENYERAH)

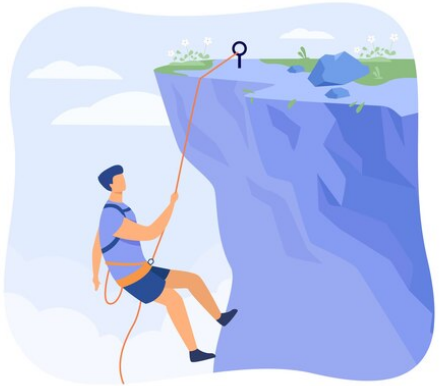
- Memilih untuk **keluar**, meng**hindari** kewajiban, mundur dan **berhenti**
- Menghentikan pendakian
- **Menolak kesempatan** yang diberikan oleh lingkungan
- Mereka mengabaikan, menutupi, meninggalkan dorongan inti untuk merdeka
- Murung, **sinis**, **mati perasaannya** (pemarah, frustasi, menyalahkan orang lain dan membenci orang-orang yang berkembang)

CAMPER
(Orang yang BERKEMAH)

- Mereka pergi tidak seberapa jauh, lalu **berkemah**
- "**sejauh ini saja**lah saya mampu/ ingin mendaki"
- Karena bosan, mereka **mengakhiri perjalanan**
- Mencari tempat datar dan nyaman sebagai tempat bersembunyi
- Mereka **melepaskan kesempatan** untuk maju, yang sebenarnya bisa dicapai lebih
- Mereka **puas diri**, tidak mau mengembangkan diri.

CLIMBER
(Orang yang MENDAKI)

- **Pemikir** yang selalu memikirkan **kemungkinan-kemungkinan**
- Tidak pernah membiarkan umur, jenis kelamin, ras, cacat fisik/mental atau hambatan lainnya menghalangi pendakian
  - Mereka yang tidak menyesali kegagalan, **kegagalan adalah pemacu kehidupan mereka**
  - Mereka **pembelajar seumur hidup**



KARAKTER MENGHADAPI PERUBAHAN

Quitter	Camper	Climber
*Cenderung **menolak perubahan***	*Berusaha menemukan **kembali rasa nyaman dimasa lalu***	*Mereka akan **menyambut baik***
Melawan/ lari	*Motivasi mereka umumnya rasa takut dan kenyamanan*	*Tantangan yang ditawarkan oleh perubahan membuat mereka **berkembang pesat***
	Menjadi 2 model : pasif atau aktif	*Mereka bisa diandalkan dalam mewujudkan perubahan*
Jumlah mereka ± 20%	*Populasi mereka ada ± 60%*	*Jumlah mereka ± 20%*

PERBAIKI AQ ANDA & KEMAMPUAN UNTUK MENDAKI

Gunakan metode LEAD

- **L**isten → Belajar mendengarkan respon terhadap adversity
- **E**xplore → Eksplorasi (menggali) penyebab dan pertanggung jawaban adversity
- **A**nalyzed → Analisis semua bukti
- **D**o → Lakukan sesuatu untuk berubah

Bagaimana Memperbaiki AQ Anda :

METODE LEAD

- **L**isten → Dengarkan respon Anda terhadap kesulitan
  - Apakah itu respon AQ yang rendah atau tinggi
  - Dimensi mana yang rendah dan tinggi?

- **E**xplore → Jajaki asal usul kesulitan dan bertanggungjawablah
  - Mana yang salah saya, mana yang bukan?
  - Bagaimana saya dapat bertanggung jawab?

Bagaimana Memperbaiki AQ Anda :

METODE LEAD

- **A**nalyze → analisa bukti-buktinya?
  - Apa buktinya bahwa saya tidak memiliki kendali?
  - Apa buktinya bahwa kesulitan dan kegagalan akan menjangkau wilayah-wilayah lainnya?
  - Apa buktinya bahwa kesulitan akan berlangsung lebih lama dari semestinya?

- **D**o → lakukan sesuatu!
  - Apa yang bisa saya lakukan untuk mengendalikan hal ini?
  - Apa yang bisa saya lakukan untuk membatasi jangkauan dan lamanya kesulitan ini?

MODUL 2: RESPONSIBILITY & ACCOUNTABILITY

ACCOUNTABILITY *vs* RESPONSIBILITY

Accountability :

Formula paling sederhana seseorang dapat disebut “accountable”:

(1) Seseorang bertanggung jawab secara fungsi dan moral untuk sebuah tindakan
(2) Beberapa masalah terjadi terhadap tindakan tersebut, dan
(3) Orang yang bertanggung jawab tidak memiliki alasan untuk lepas dari tindakan tersebut.

Geoff Hunt, “Accountability”

Responsibility :

“Seperangkat pekerjaan atau kewajiban yang diberikan kepada seseorang berdasarkan kecenderungan alami, posisi, fungsi atau pekerjaannya.

Vincent E. Barry, Moral Issues in Business (Belmont, CA: Wadsworth, 1979).

Accountability is really about

Supporting

- Menciptakan lingkungan yang mendukung dimana orang-orang tertantang dan terdorong untuk meraih potensi maksimal mekrea

Listening

- Menggunakan observasi dan keterampilan mendengarkan yang efektif untuk membantu orang memahami secara jelas soal situasi saat ini

Helping

- Membantu orang untuk mengeluarkan kreativitas dan kemampuannya untuk menemukan strategi untuk mencapai tujuannya

Clarifying

- Menyedikan kejelasan dan kesadaran akan kemungkinan –kemungkinan yang mengarah kepada pilihan yang efektif

Empowering

- Memberdayakan orang untuk mencapai hasil yang nyata dan berkelanjutan dalam produktivitas dan pencapaian tujuan pribadi dan profesional

Seeing

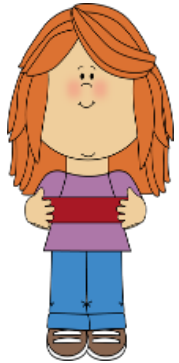
- Melihat secara holistik 360 derajat terhadap tiap-tiap orang dalam pekerjaannya maupun diluar pekerjaannya

Dalam perusahaan, seharusnya …

… keduanya bertanggung jawab
semua orang bertanggung jawab
terhadap **keberhasilan** dan **kegagalan**
perusahaan

SUDUT PANDANG TERHADAP TANGGUNG JAWAB

Positif	Negatif



Dimensi Tanggung Jawab

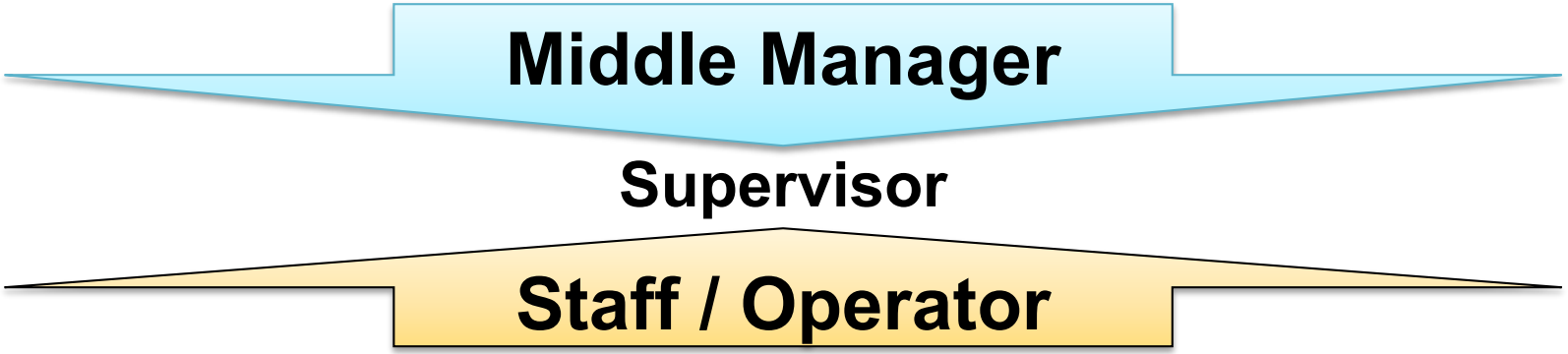
- Dikenakan / dipilih
- Hukum / moral
- Untuk diri sendiri / untuk orang lain
- Untuk bagian / untuk keseluruhan

Prasyarat Tanggung Jawab untuk Setiap Orang:

1. Tanggung jawab harus **diberikan**
2. Tanggung jawab harus **diambil**

POSISI SUPERVISOR

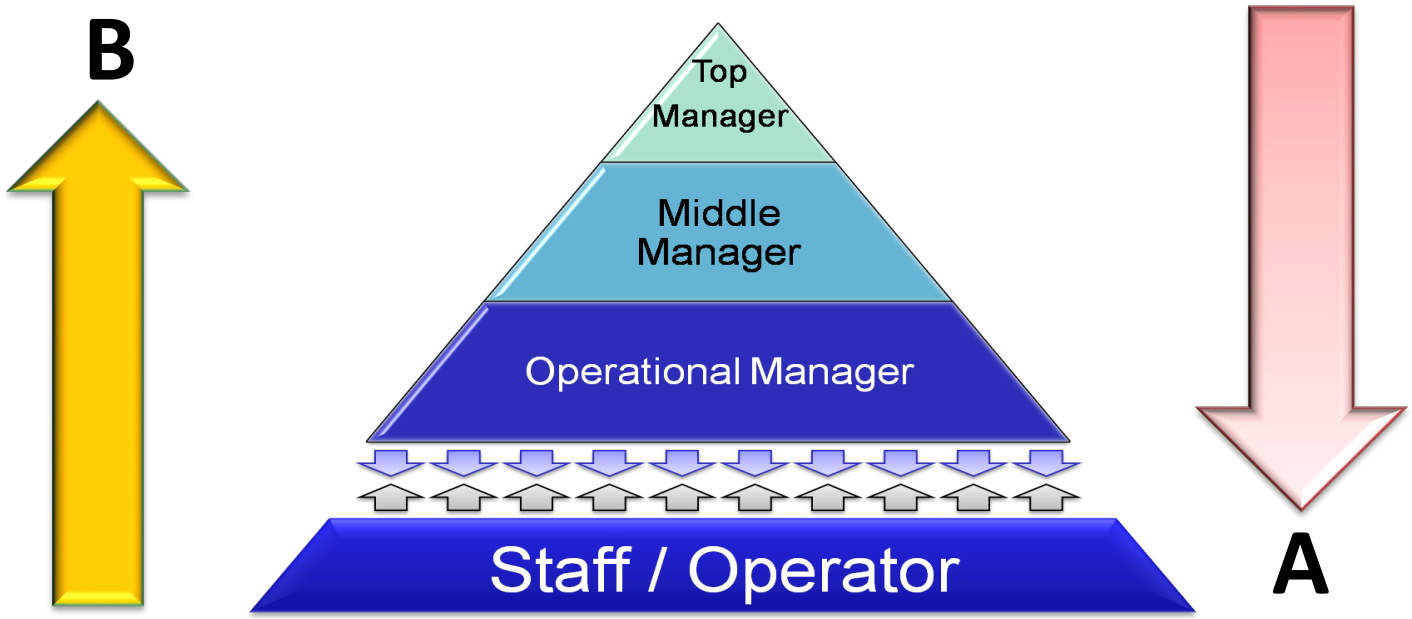
Posisi Unik Supervisor Diantara Middle Manager dan Operator



Supervisor **sebagai anggota tim manajemen harus memahami kedudukannya**

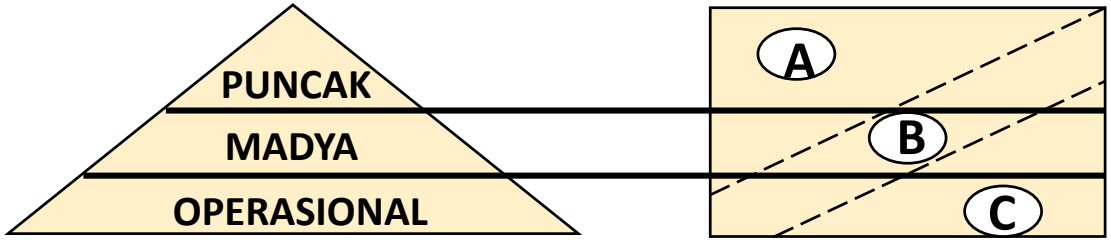
Masalah dengan atasan jangan dibicarakan dengan bawahan, melainkan diselesaikan dengan yang bersangkutan.

PERAN SUPERVISOR



A. Menyampaikan perintah/kebijakan dari Atasan ke bawahan
B. Menyampaikan informasi ke Atasan

POSISI MANAJERIAL DAN KETERAMPILAN YANG DIBUTUHKAN

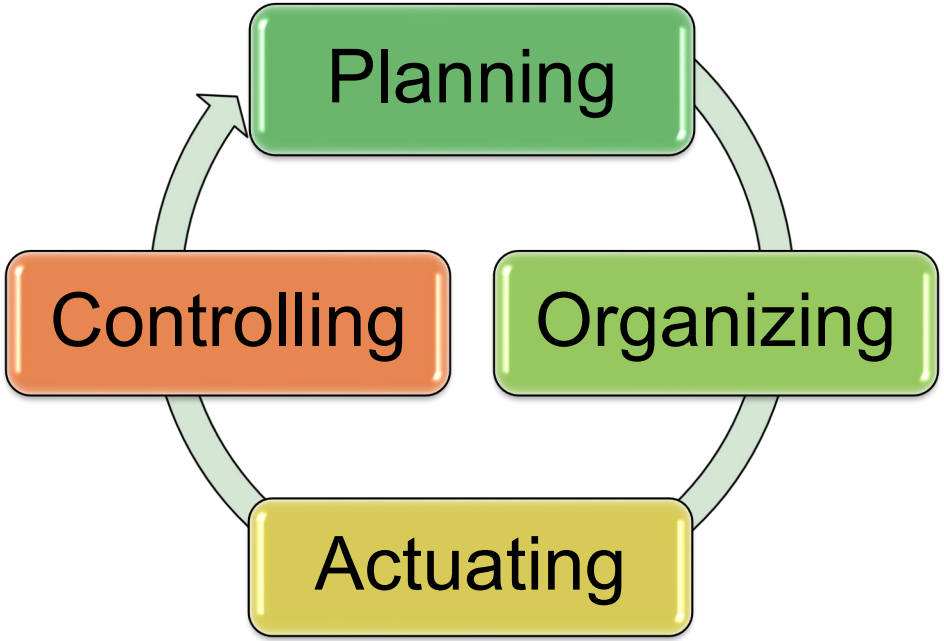


A = Konseptual
B = Hubungan Antar Manusia
C = Teknis

MANAJEME
Puncak : -Direktur Utama -Manajer Senior -Direksi, Direktur
Madya : Manajer Fungsional
Operasional : Supervisor

KETERAMPILAN
▪ Perencanaan jangka panjang ▪ Kebijakan ▪ Sistem Manajemen ▪ Perencanaan jangka menengah ▪ Koordinasi fungsional ▪ Pengawasan fungsional ▪ Perencanaan jangka pendek ▪ Koordinasi antar / dalam kelompok

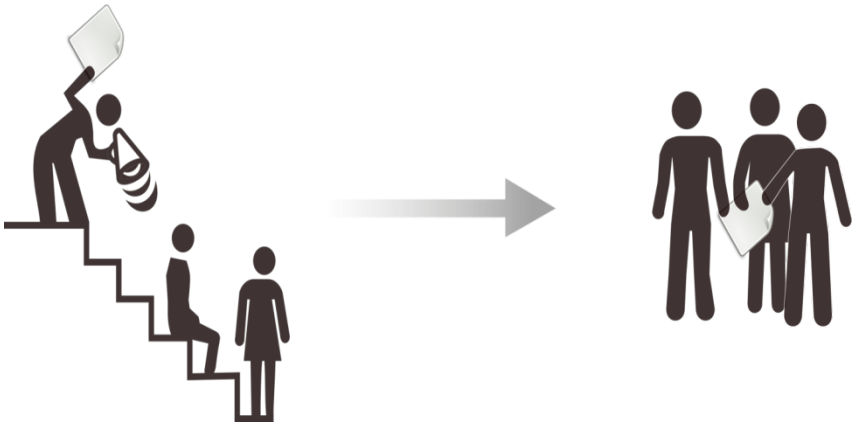
Siklus Manajemen



Siklus Manajemen

Planning	• Menentukan sasaran • Membuat rencana tindakan
Organizing	• Tugas • Wewenang • Tanggung jawab
Actuating	• Memotivasi • Mengembangkan
Controlling	• Rencana : Realisasi

MODUL 3:
TAKING INITIATIVES & PROACTIVE



MENGENAL DIRI SENDIRI :

Tipe Reaktif VS Tipe Proaktif

Tipe Reaktif

- **Membiarkan** perasaan, suasana hati, dan perilakunya dikendalikan oleh **faktor eksternal**
- Menganggap diri sebagai **korban** dan **menyalahkan orang lain** atas kegagalannya
- Meyakini bahwa sesuatu atau **orang di sekitarnya bertanggung jawab** atas situasi yang dihadapinya
- **Bereaksi** terhadap suatu **stimulus** dengan cara tertentu

Tipe Proaktif

- Bertanggung jawab atas hidupnya **sendiri**
- Perilakunya adalah hasil dari **keputusan sadar**
- **Tidak menyalahkan** lingkungan, kondisi atau keadaan untuk perilakunya atau situasi yang dihadapinya
- Memiliki **kekuatan** untuk **menentukan reaksinya** sendiri

Proactive
Reactive

Dua penjual sepatu...

... Di Afrika.

Situasi awal yang **sama** tetapi

hasil akhir yang **sama sekali berbeda**

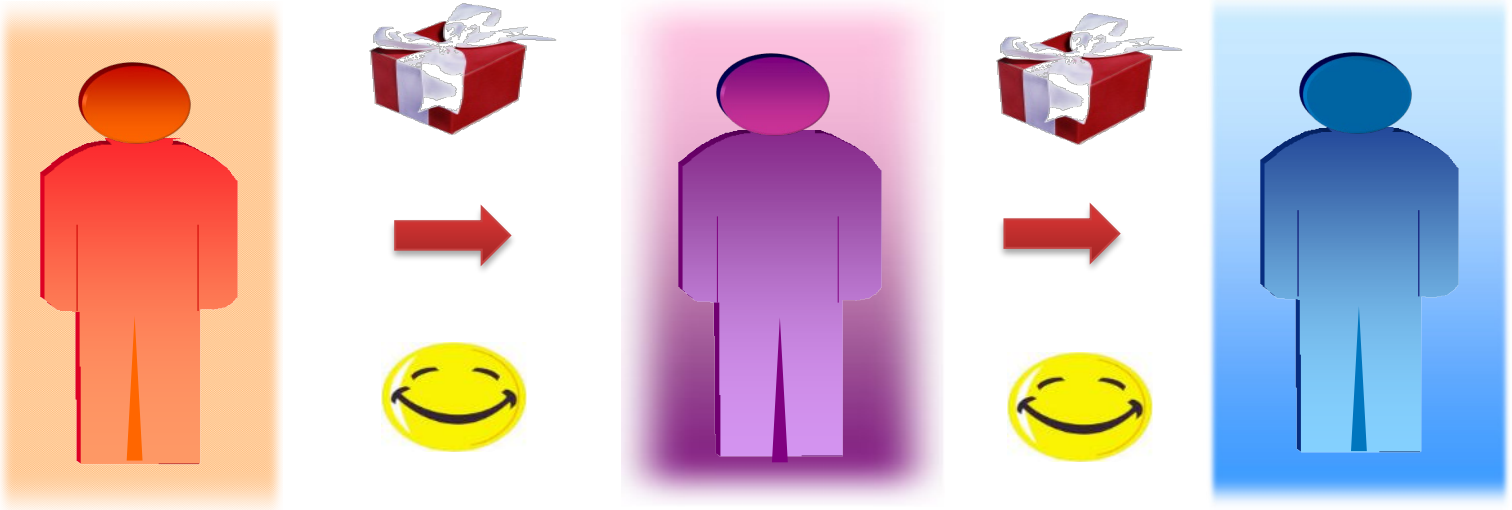
SIAPAKAH *CUSTOMER* ANDA ???

INTERNAL vs EKSTERNAL

MANA YANG LEBIH UTAMA ???

“SERVICE EKSTERNAL JARANG MELAMPAUI SERVICE INTERNAL”

KETERKAITAN DALAM *SERVICE*



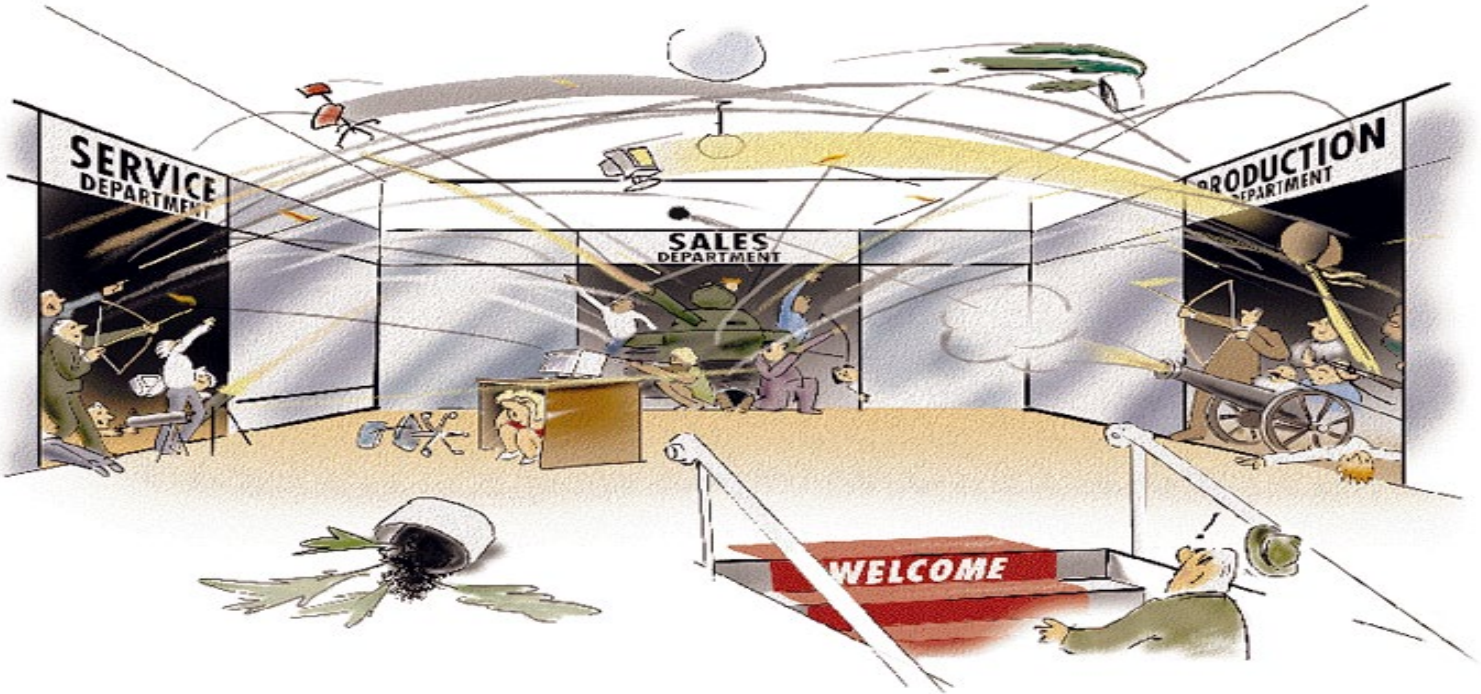
'Back Office'

'Front-Liner'
Penyedia *service*

Customer

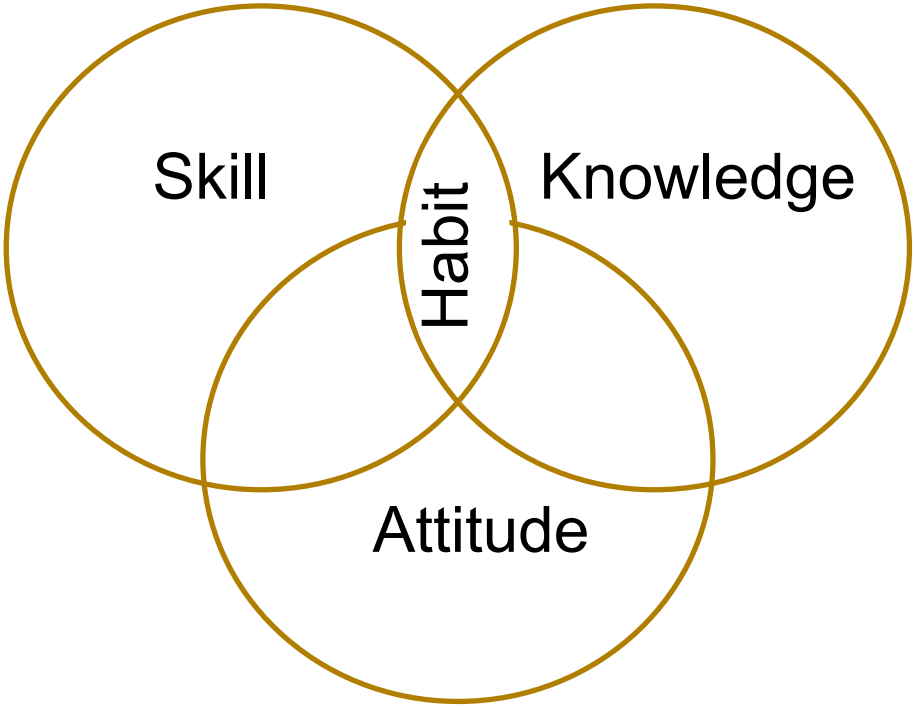
WINNERS & LOSERS

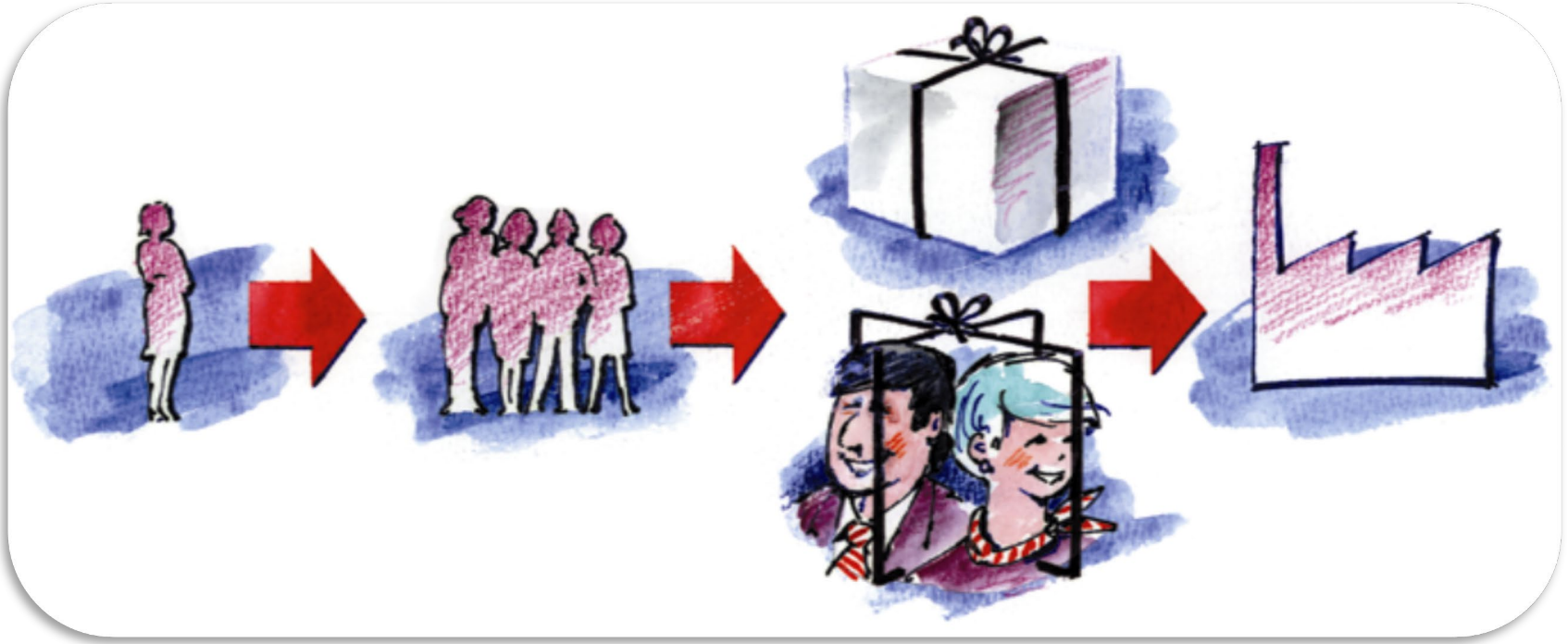
Saya menjadi apa yang saya inginkan


SERVICE
DEPARTMENT
SALES
DEPARTMENT
PRODUCTION
WELCOME

MODUL 4:
MY PERSONAL QUALITY

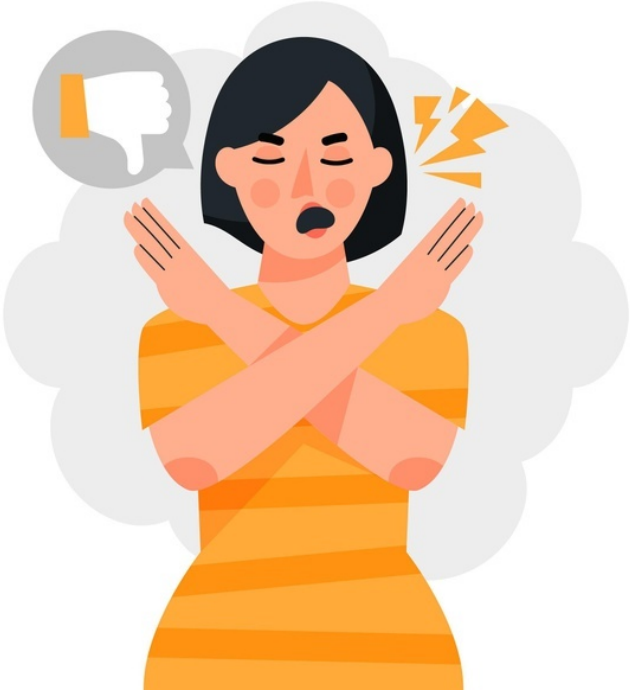
3 Komponen Profesionalisme





KUALITAS BURUK

- Biaya yang tidak diperlukan
- Konflik internal
- Kehilangan *customer*
- Citra buruk



Apakah Anda bersedia menggunakan parasut yang dipersiapkan oleh:

- Boss Anda?
- Staff Anda?
- Pemasok Anda?
- Rekan kerja Anda?
- Anak Anda?
- Kakak/Adik Anda?

Apakah Anda bersedia menggunakan parasut yang dipersiapkan oleh Anda sendiri/ orang lain?

2 STANDARD UNTUK KUALITAS PRIBADI

TINGKAT- KA
Tingkat
Kinerja Aktual

TINGKAT - KI
Tingkat Kinerja
Ideal

Faktor yang mempengaruhi Tingkat – KA Anda

- Keberhasilan / Kegagalan
- Mengetahui tujuan
- Pengakuan / Penghargaan
- Tantangan dan Tanggungjawab
- Lingkungan psikologis
- Pengalaman dan keahlian
- Karakteristik Tugas
- Ketersediaan waktu
- Tingkat KA orang lain
- Tingkat KI Anda sendiri
- Benchmark dari lingkungan eksternal

Tingkat –KI mewakili nilai dan perilaku Anda, dan memiliki dampak yang besar terhadap:

- **Pengembangan Anda**
- **Keefektivitasan Anda**
- **Hubungan Anda**
- ***Kesempatan Anda di masa mendatang***

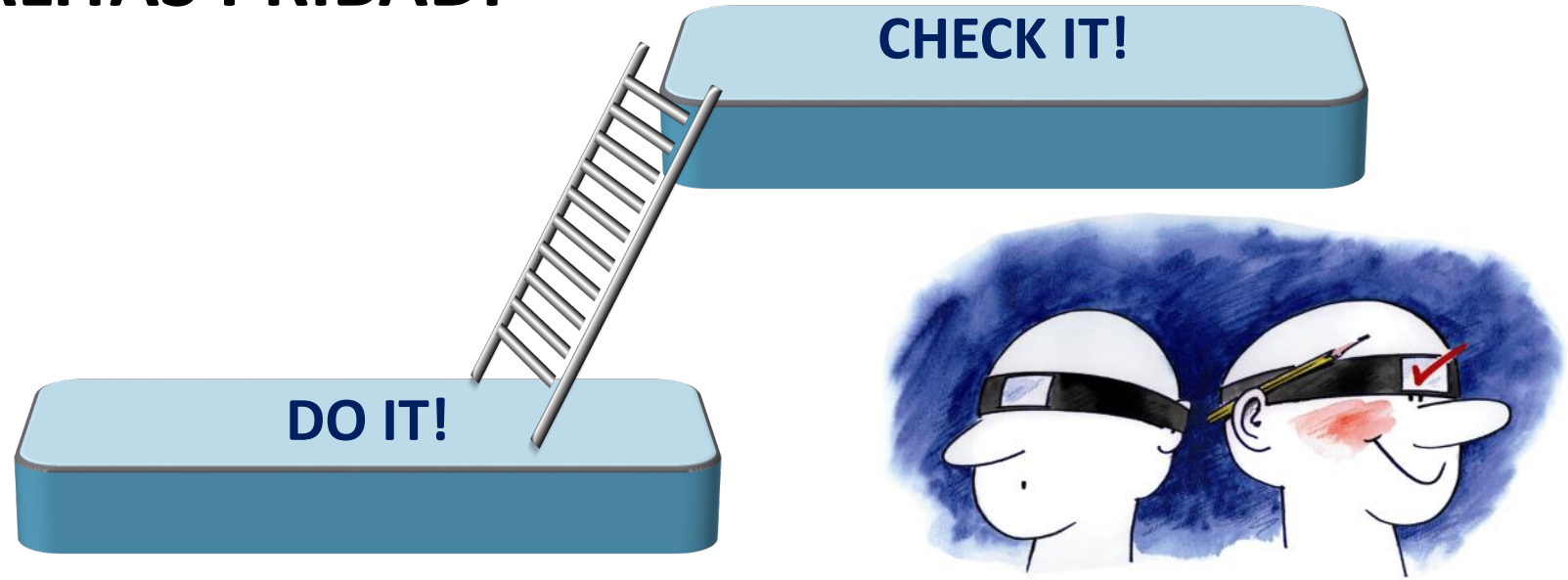
KUALITAS PRIBADI:

Apa manfaatnya bagi Anda

- Hasil lebih baik
- Hubungan yang lebih baik
- Peluang berpromosi
- Lebih sedikit kesalahan
- Peningkatan penghargaan diri
- Meningkatkan reputasi

- Menghindari kritik
- Menginspirasi kepercayaan
- Tantangan baru
- Lebih sedikit pemeriksaan terhadap Anda
- Lebih percaya diri

2 LANGKAH MENCAPAI KUALITAS PRIBADI



KARAKTERISTIK *SINGLE BAGGER*

KARAKTERISTIK *DOUBLE BAGGER*