

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA



MODUL 2

Building Trust & Psychological Safety



Tanpa KEPERCAYAAN kita benar-benar tidak memiliki apa-apa untuk memengaruhi orang lain secara positif.

Bayangkan Anda memiliki TRUST ACCOUNT, berfungsi seperti rekening bank, dengan:

DEPOSITS – tindakan yang memicu kepercayaan Anda

08/27

TRUST CAPITAL

5482 **** *72

+100

Balance: **400.00**

Walk the Talk +200.00

Otentik dalam berurusan dengan orang lain +100.00

Peduli dan mudah didekati + 100.00

Tanpa KEPERCAYAAN kita benar-benar tidak memiliki apa-apa untuk memengaruhi orang lain secara positif.

Bayangkan Anda memiliki TRUST ACCOUNT, berfungsi seperti rekening bank, dengan:

DEPOSITS – tindakan yang memicu kepercayaan Anda

PENARIKAN – tindakan Anda yang mengikis kepercayaan.

Ketika Anda berada dalam keadaan negatif, bagaimana Anda bisa berharap untuk bisa mendapatkan sesuatu dari rekening Anda?

08/27

TRUST CAPITAL

5482 **** *72

-100

Balance: **- 400.00**

Tidak Menjalankan Pembicaraan- -200.00

Tidak memberikan umpan balik - 100.00

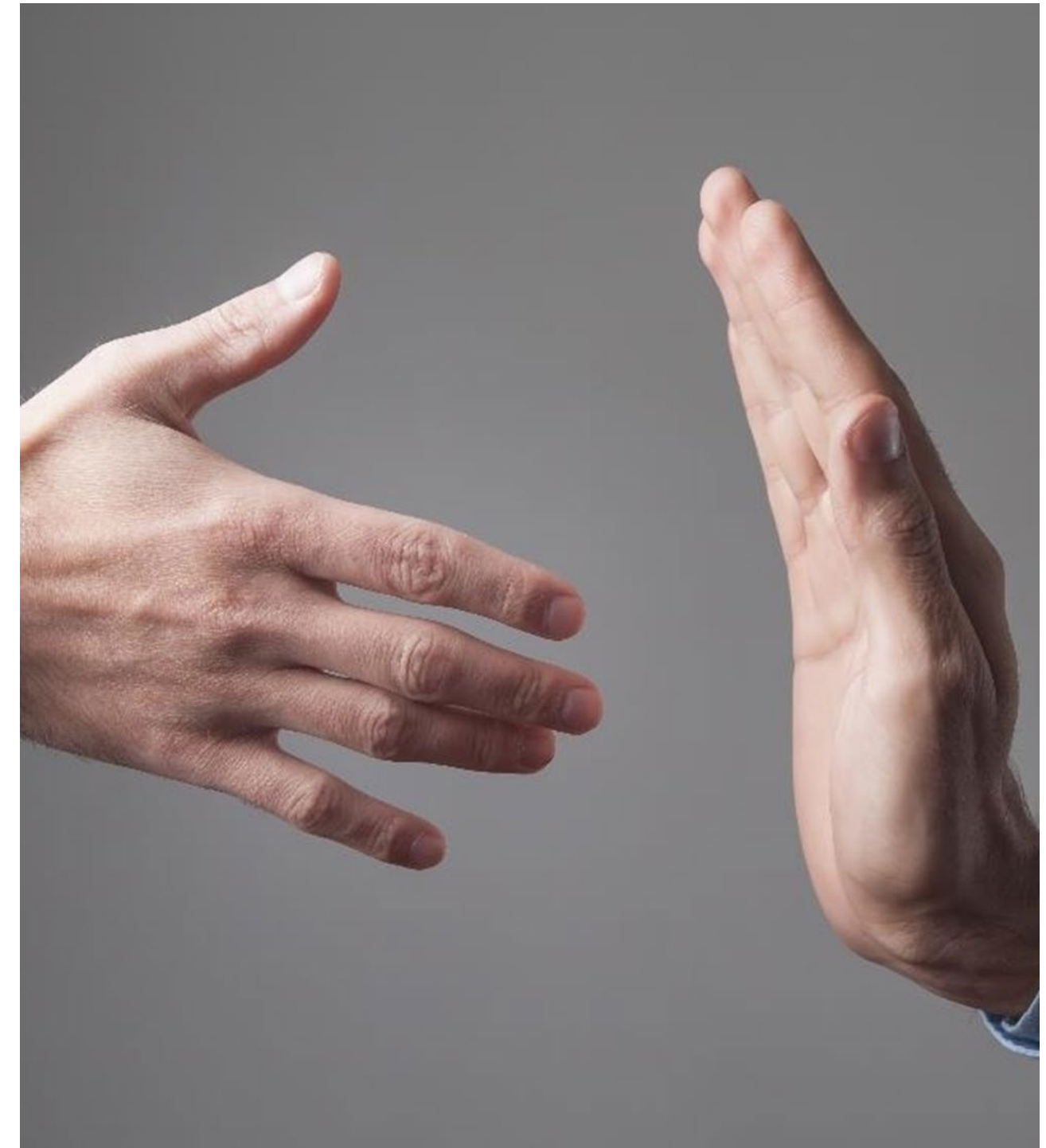
Tidak ada pertimbangan pribadi -100.00

5 Dysfunctions of a Team



Absence of Trust

- Anggota tim enggan atau ragu untuk menunjukkan sisi rentan atau perasaannya yang sebenarnya kepada orang lain.
- Tidak mau mengakui kesalahan, kelemahan, atau kebutuhan akan bantuan
- Tanpa tingkat kenyamanan tertentu di antara anggota tim, fondasi kepercayaan tidak mungkin
- Tidak mau berkomunikasi secara terbuka
- Kurangnya keterbukaan



Fear of Conflict

- Tim yang tidak saling percaya akan sulit terlibat dalam pembasahann yang apa adanya (tidak disaring) dan penuh semangat tentang isu-isu utama
- Konflik dihindari – dianggap merusak
- Konflik tim dapat berubah menjadi diskusi “terselubung” dan memberikan komentar di “belakang”
- Kurangnya konsultasi & debat
- Keputusan yang lebih rendah akan menghasilkan
- Harmoni buatan / artificial harmony



Lack of Commitment

- Tanpa konflik, sulit bagi anggota tim untuk berkomitmen pada keputusan
- Kurangnya dukungan
- Kurangnya arahan dan komitmen dapat membuat anggota tim tidak bahagia
- Frustrasi
- Duplikasi dan keraguan berlaku
- Ambiguitas



Avoidance of Accountability

- Tidak ada komitmen untuk rencana tindakan yang jelas
- Kebutuhan untuk menghindari konflik mencegah anggota tim saling meminta pertanggungjawaban atas perilaku mereka
- Kurangnya arahan membuat pengukuran dan/atau penilaian menjadi sulit
- Tidak ada yang mau bertanggung jawab
- Standar rendah



Inattention to Results

- Anggota tim menempatkan kebutuhan mereka sendiri (ego, pengembangan karir, pengakuan, dll.) di atas tujuan tim kolektif
- Individu tidak dimintai pertanggungjawaban
- Tim telah melupakan kebutuhan akan pencapaian
- Kinerja menurun
- Tujuan tidak terpenuhi
- Status dan ego



“Saya khawatir dengan dampak dari kesalahan yang mungkin telah saya buat.”

Pertanyaan yang kerap muncul didalam tim

Apa itu *“Psychological Safety”* dan mengapa itu penting?

Google Case Study

Google mempelajari efektivitas tim selama 5 tahun.

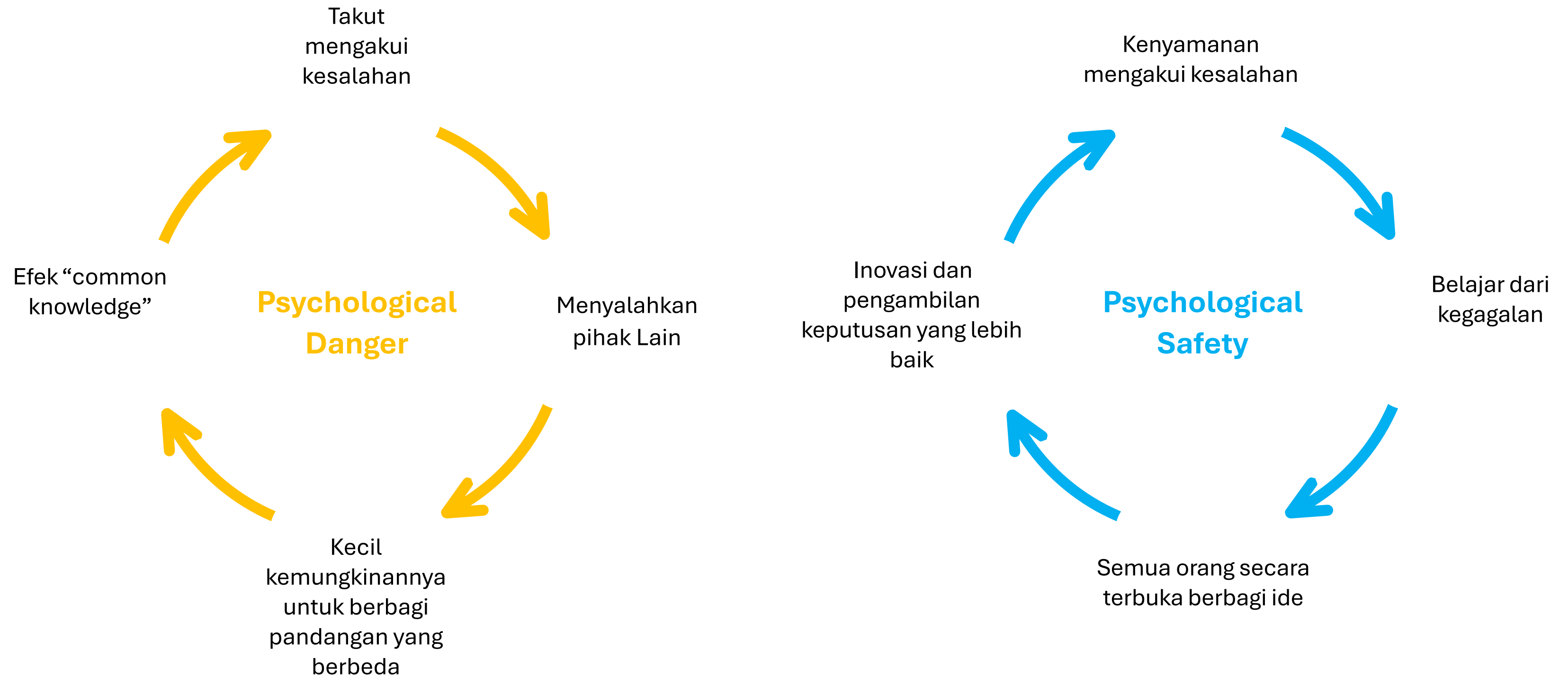
Mereka menemukan bahwa **Psychological Safety** adalah faktor nomor satu yang membedakan tim dengan kinerja tertinggi mereka.

Karyawan Google:

- Menghasilkan lebih banyak pendapatan (hampir 50% dalam tim penjualan)
- Lebih cenderung memanfaatkan kekuatan beragam ide
- Dinilai efektif dua kali lebih sering oleh eksekutif
- Kecil kemungkinannya untuk pergi



Mengapa Psychological safety penting?



Seperti Apa Psychological Safety yang Buruk

Berikan pendapat Anda ?

4 Komponen dari *Psychological Safety*

Inklusi dan Keberagaman



"Kamu diam saja hari ini, menurutmu apa yang harus kita lakukan di sini?"

"Apakah kita semua setuju? Kalau begitu mari kita pikirkan dan kita akan kembali ketika kita sudah memiliki pertanyaan dan juga tantangan yang akan mungkin terjadi!"

Kesediaan untuk Membantu



"Saya ingin mendengar bagaimana pendekatan Anda – bisakah Anda membantu saya agar dapat memiliki sudut pandang yang berbeda?"

"Saya punya beberapa ide tentang bagaimana kamu bisa memperbaiki ini jika kamu ingin mendengarnya?"

Sikap terhadap risiko dan kegagalan



"Bagaimana kita bisa mencoba ini dengan cara yang sederhana sehingga kita bisa mendapatkan umpan balik cepat dan belajar?"

"Kami pikir itu layak untuk dicoba, tetapi jelas pendekatan kami perlu dipikirkan kembali"

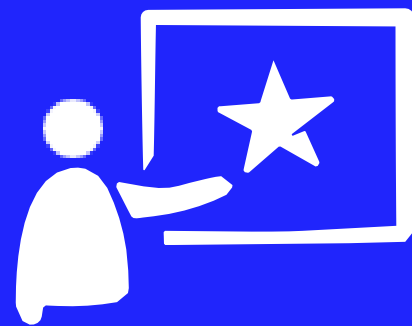
Komunikasi Terbuka



"Saya berusaha untuk memahami pendekatan ini; Saya khawatir tentang beberapa hal."

"Saya ingin berbagi beberapa ide tentang ini."

Bagaimana Membangun Psychological Safety didalam Tim?



**Membuat
Persiapan**

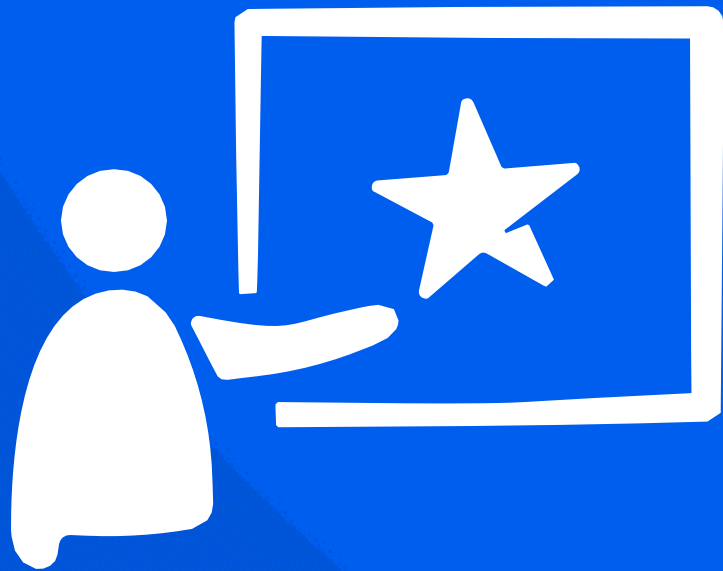


**Secara Aktif
menghadirkan
Keterlibatan**



**Memberikan
Tanggapan yang
Produktif**

Membuat Persiapan



1. Framing the work

Kami **membangun safety** ketika kami **jujur dan terbuka** mengenai ***the nature of the journey.***

Menetapkan ekspektasi untuk :

- Ketidakpastian
- Kegagalan
- Saling ketergantungan

2. Role Modelling Psychological Safety

Bagaimana Anda menampilkan diri Anda - Perilaku Anda sendiri “menjadi dasar” bagi orang lain bertindak.

- Mengakui perasaan tidak yakin dan tidak tahu segalanya
- Menunjukkan bagaimana Anda masih membuat kesalahan dan belajar dari kesalahan tersebut
- Menunjukkan kalau Anda juga memiliki kelemahan dan itu manusiawi

Secara Aktif Menghadirkan Keterlibatan



Menghadirkan Keterlibatan:

mengajukan pertanyaan dengan benar

Untuk memperluas diskusi

Apa yang Orang Lain Pikirkan

Apa yang kita lewatkan

Pilihan lain apa yang bisa kita pertimbangkan

Pendekatan seperti apa yang dilakukan competitor kita

Siapa yang memiliki sudut pandang berbeda



Untuk memperdalam diskusi

Apa yang membuat Anda mempertimbangkan hal tersebut

Bisa berikan penjelasan lebih lanjut

Apa yang menjadi perhatian khusus Anda untuk hal tersebut

Menurutmu, apa yang mungkin terjadi jika kita melakukan hal tersebut ?

Bisa berikan contoh



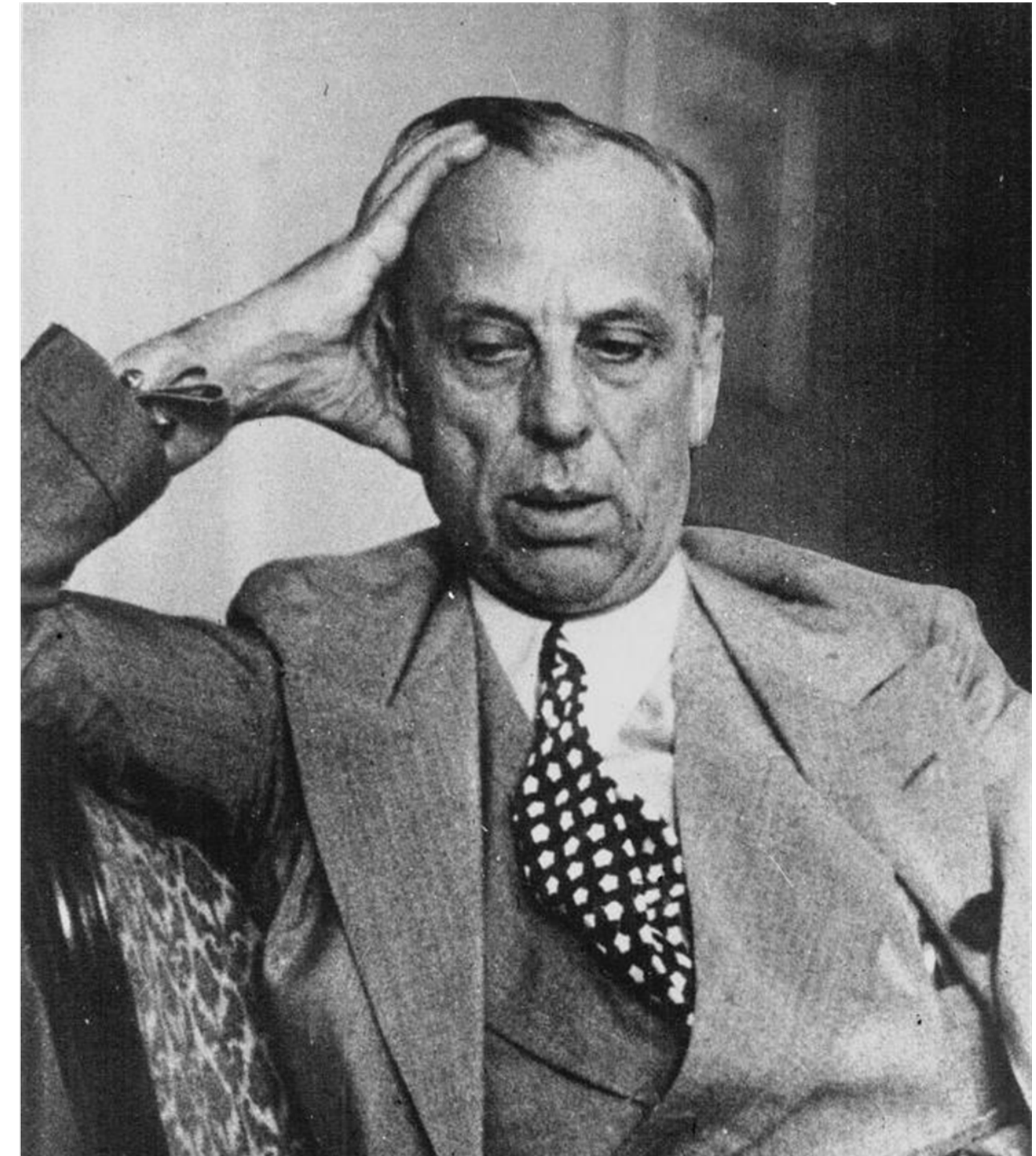
Memberikan Tanggapan yang Produktif



"Berbicara hanyalah langkah pertama. Ujian sebenarnya adalah bagaimana para pemimpin merespons ketika orang-orang benar-benar berbicara. Membuat persiapan dan menghadirkan keterlibatan dapat membangun *psychological safety*.

Tetapi jika seorang pemimpin menanggapi dengan kemarahan atau memberikan penghinaan setelah seseorang melangkah maju untuk berbicara tentang suatu masalah, *psychological safety* akan dengan cepat “menguap”. *Tanggapan yang produktif* harus menghargai, menghormati, dan menawarkan jalan ke depan."

Alfred P. Sloan — My Years at General Motors



6 pertanyaan untuk ditanyakan kepada anggota tim Anda

