

CONFLICT MANAGEMENT



PENGERTIAN KONFLIK :

Adalah “segala macam pertentangan “ atau disebut “interaksi yang antagonis “.

Hanmer dan Hogan dalam bukunya “ *How to manage conflict* “, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan konflik adalah segala macam bentuk pertikaian yang terjadi dalam organisasi baik antara individu dengan individu ,individu dengan kelompok maupun kelompok yang bersifat antagonis

CIRI-CIRI KONFLIK

1. Minimal ada dua pihak secara perseorangan maupun kelompok yang terlibat dalam interaksi yang saling berlawanan.
2. Saling adanya pertentangan dalam mencapai tujuan dan adanya suatu norma atau nilai-nilai yang saling berlawanan.
3. Adanya interaksi yang ditandai perilaku yang direncanakan untuk menekan pihak lain untuk memperoleh kemenangan.
4. Adanya tindakan yang saling berhadapan akibat pertentangan.
5. Adanya ketidak seimbangan yang berkaitan dengan kedudukan atau kewibawaan, harga diri dan sebagainya.

PROSES TERJADINYA KONFLIK



SUMBER KONFLIK MENURUT BOLTON DALAM BUKUNYA “MANAJEMEN KONFLIK “

1. Menghalangi pencapaian sasaran perorangan.
2. Kehilangan status.
3. Kehilangan otonomi atau kekuasaan.
4. Kehilangan Sumber-sumber
5. Merasa diperlakukan tidak adil.
6. Mengancam nilai dan norma.
7. Perbedaan persepsi.

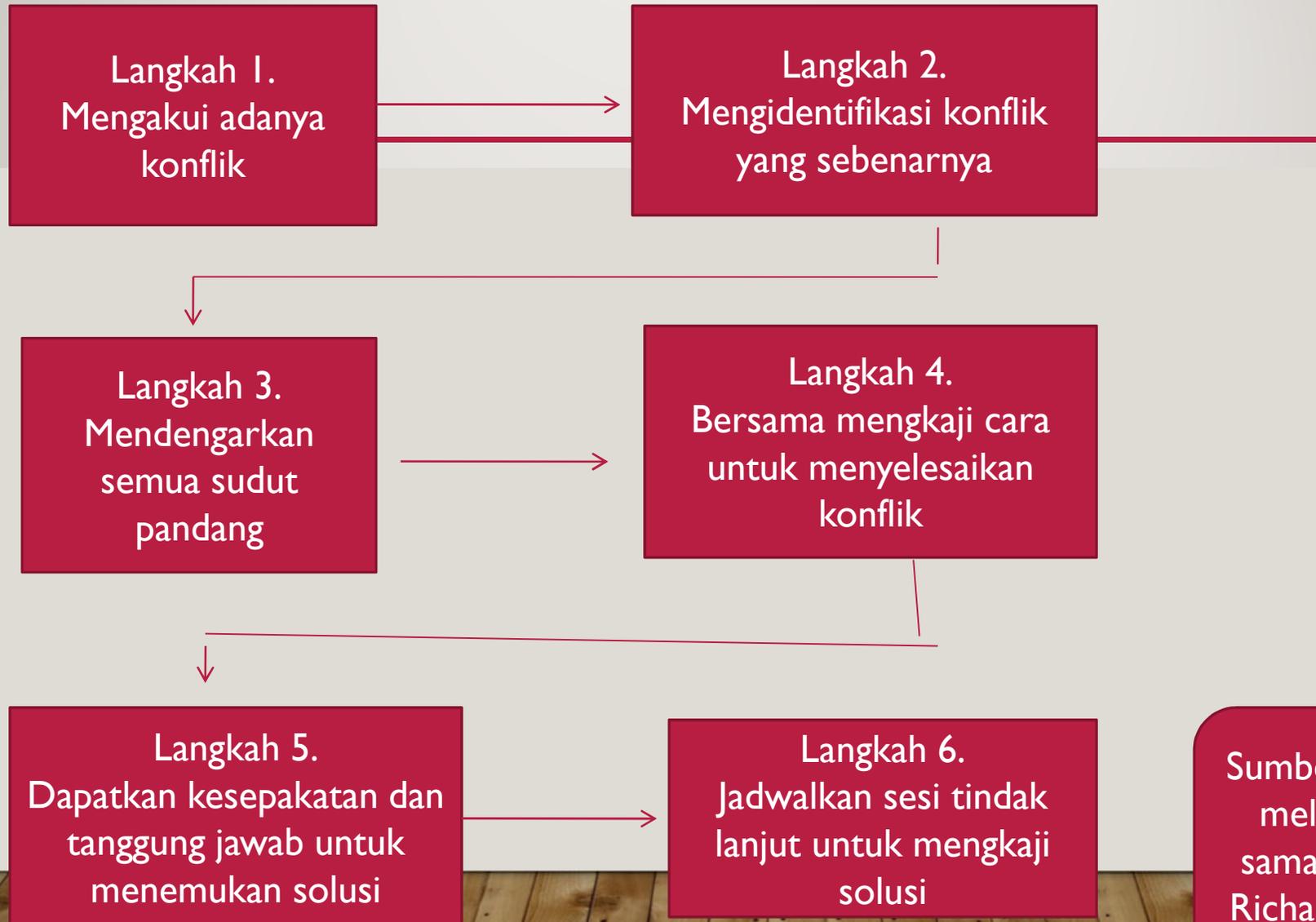
BENTUK KONFLIK ATAU MENYANGKUT PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT DALAM KONFLIK :

1. Antar perseorangan
2. Perseorangan dengan kelompok.
3. Antar kelompok.
4. Antar kelompok dengan organisasi.
5. Organisasi dengan organisasi lain.

KUADRAN ALTERNATIF PENYELESAIAN KONFLIK



LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN KONFLIK:



Sumber : "Sukses melalui kerja sama tim" oleh Richard Y. Chang

LIMA GAYA TANGGAPAN TERHADAP KONFLIK OLEH ROBERT B. MADDUX DALAM BUKUNYA “TEAM BUILDING “

GAYA	Ciri perilaku	Alasan penyesuaian
1. Menghindar	Tidak mau berkonfrontasi, Mengabaikan atau melewati pokok persoalan Menyangkal bahwa hal tsb merupakan masalah	Perbedaan yg ada terlalu kecil atau terlalu besar untuk diselesaikan. Usaha penyelesaiannya mungkin mengakibatkan rusaknya hubungan atau menciptakan masalah yg lebih kompleks
2. Mengakomodasi	Bersikap menyetujui, tidak agresif, kooperatif bahkan dengan mengorbankan keinginan pribadi	Tidak sepadan jika mengambil resiko yg akan merusak hubungan dan menimbulkan ketidak selarasan secara keseluruhan

LANJUTAN GAYA TANGGAPAN.....

Gaya	Ciri perilaku	Alasan penyesuaian
3. Menang/Kalah	Konfrontatif, menuntut dan agresif Harus menang dengan cara apapun	Yang kuat menang. Harus membuktikan super prioritas Paling benar secara etis dan profesi
4. KOMPROMI	Mementingkan pencapaian sasaran utama semua pihak serta memelihara hubungan baik Agresif namun kooperatif	Tidak ada ide perorangan yang sempurna Seharusnya ada lebih dari satu cara yg baik dalam melakukan sesuatu Anda harus berkorban untuk dapat menerima
5. Penyelesaian Masalah (Kolaborasi Win-Win)	Kebutuhan kedua belah pihak adalah sah dan penting. Penghargaan yg tinggi terhadap sikap saling mendukung. Tegas dan kooperatif	Ketika pihak-pihak yg terlibat mau membicarakan secara terbuka pokok permasalahan, solusi yg saling menguntungkan dapat ditemukan tanpa satu pihakpun dirugikan

LANGKAH PENYELESAIAN KONFLIK

1. Bersikap tenang.
2. Pilih pendekatan yang terbaik
3. Tentukan waktu dan lakukan musyawarah atau putuskan pihak-pihak yang terlibat.
4. Cari orang atau pihak lain untuk membantu menyelesaikan konflik.
5. Bersama-sama memahami masalah dan kepentingan yang terdapat dalam konflik tersebut.
6. Mengevaluasi keefektifan proses penyelesaian dan solusinya.

KIAT MENGELOLA KONFLIK

1. Menyadari bahwa setiap orang/tim tidak sama.
2. Mencoba memahami pandangan orang/tim dan mencari terbaik dari perbedaan tersebut.
3. Mendengarkan orang lain/tim lain.
4. Mengerjakan hal yang membantu orang lain/tim lain untuk mendengarkan dan memahami persoalan tim.
5. Menyadari masalah/kesulitan orang lain
6. Mengakui adanya batasan dan tanggung jawab pada setiap orang.
7. Jangan mudah terpancing emosi atau provokasi dari pihak ketiga.
8. Mengantisipasi dan mengeliminasi potensi masalah antar individu/tim sebelum masalah timbul.
9. Selalu mencari jalan keluar untuk bekerja secara efektif dengan orang/tim lain

KIAT MENGHADAPI KONFLIK MENURUT STEVENIN (2000)

1. Pengenalan kesenjangan antara keadaan yg ada diidentifikasi dan bagaimana keadaan yg seharusnya.
2. Diagnosis.
3. Menyepakati suatu solusi.
4. Pelaksanaan.
5. Evaluasi.

STRATEGI MENGATASI KONFLIK **DALAM DIRI** **INDIVIDU** MENURUT WIYONO (1993)

1. Menciptakan kontak dan membina hubungan.
2. Menumbuhkan rasa percaya dan penerimaan
3. Menumbuhkan kemampuan /kekuatan diri sendiri
4. Menentukan tujuan.
5. Mencari beberapa alternatif
6. Memilih alternatif.
7. Melaksanakan pelaksanaan jalan keluar

STRATEGI MENGATASI KONFLIK **ANTAR PRIBADI**

MENURUT WIYONO (1993)

1. Strategi Kalah –kalah (*Lose-lose strategy*)

Berkompromi — jalan tengah – membayar pihak ketiga.
(Arbitrasi, Mediasi)

2. Strategi Menang-kalah (*Win-lose strategy*)

Penarikan diri, Taktik penghalusan dan damai, Bujukan, Taktik paksaan dan penekanan, Taktik yang berorientasi pada tawar menawar dan pertukaran persetujuan.

3. Strategi Menang-menang (*Win-win strategy*)

Pemecahan masalah terpadu, konsultasi proses antar pihak.

STRATEGI MENGATASI **KONFLIK ORGANISASI** MENURUT WIYONO (1993)

1. Pendekatan Birokratis.
2. Pendekatan Intervensi Otoritatif Dalam Konflik Lateral.
3. Pendekatan Sistem.
4. Reorganisasi Struktural.

Dalam proses belajar menggunakan
1. STUDI KASUS.
2. ROLE PLAYING

TERIMAKASIH

