

MANAJEMEN KONFLIK



APA ITU KONFLIK

Konflik adalah pertentangan atau perselisihan yang membuat suasana menjadi tegang.

Penyebab konflik di lingkungan kerja

- Kesalahpahaman komunikasi;
- Perbedaan pendapat;
- Kelebihan beban kerja;
- Kurangnya toleransi antar divisi; dsb.

Akibat konflik di lingkungan kerja

- Penurunan produktivitas;
- Buruknya output pekerjaan;
- Karyawan resign;
- Employee turnover tinggi; dsb.

Manajemen konflik adalah sebuah cara untuk dapat mengidentifikasi dan mengendalikan konflik agar dapat menghasilkan output yang positif dan mengurangi efek negatif dari konflik.

Dampak positif manajemen konflik

- Meningkatkan empati dan ikatan emosional antar karyawan;
- Memperbaiki cara komunikasi karyawan untuk dapat bekerja sama dengan lebih baik;
- Karyawan memahami cara menempatkan diri dalam tim;
- Menumbuhkan kompetisi sehat antar karyawan untuk memunculkan berbagai inovasi, dsb.

KARAKTER **ASSERTIVENESS** DAN **COOPERATIVENESS**

Assertiveness adalah karakter yang dimiliki seseorang yang menggambarkan fokus yang tinggi terhadap kebutuhan/kepentingan diri sendiri.

Assertiveness skillset

- Berpikir jernih untuk dapat menemukan akar permasalahan suatu konflik.
- Percaya diri mengomunikasikan pandangan agar orang yakin terhadap ketegasan argumenmu.
- Mampu bernegosiasi untuk membuat orang lain setuju dan mau mengikuti keputusanmu.

Cooperativeness adalah karakter yang dimiliki seseorang yang menggambarkan fokus yang tinggi terhadap kebutuhan/kepentingan orang lain.

Cooperativeness skillset

- Rendah hati agar dapat menerima koreksi.
- Keingintahuan yang tinggi untuk dapat memahami suatu konflik dari perspektif orang lain.
- Fleksibilitas yang tinggi untuk dapat melakukan action point sesuai keputusan orang lain.

Cara untuk meningkatkan karakter **assertiveness** / **cooperativeness**-mu dapat dilakukan dengan menguasai skillset-nya masing masing.

GAYA MANAJEMEN KONFLIK

GAYA MANAJEMEN KONFLIK	CONTOH SITUASI PENGGUNAAN	MANFAAT
AVOIDING	Di suatu konflik yang memang sepele bagimu dan rekanmu.	Tidak akan ada stres yang menyerang dibanding jika mempersoalkannya.
COMPETING	Solusimu penting untuk dipertahankan/ diwujudkan dalam suatu konflik karena baik untuk tim / perusahaan.	Meningkatkan rasa respect rekan kerja terhadapmu karena telah menghasilkan solusi orisinil yang memang baik.
ACCOMMODATING	Solusi rekanmu lebih penting untuk dipertahankan / diwujudkan dalam suatu konflik.	Kesempatan untuk dapat menilai kembali suatu konflik dari sisi rekanmu.
COLLABORATING	Rasa percaya di antara tiap pihak dalam suatu konflik sudah ada	Tiap pihak akan dengan senang hati melaksanakan tanggung jawab untuk mencapai solusi yang baik bagi tiap pihak.
COMPROMISING	Tiap pihak dalam konflik belum mengenal dan belum memiliki rasa percaya satu sama lain	Resolusi konflik dalam waktu yang cepat akan dihasilkan dari kompromi pada situasi itu.



STRATEGI MENGHADAPI SUMBER KONFLIK

Contoh sumber konflik

- Perbedaan kepribadian, nilai-nilai, dan ekspektasi tiap individu dalam tim;
- Ketidakpercayaan tiap individu dalam tim;
- Ketidakselarasan tujuan tiap individu dalam tim;
- Perubahan / ambiguitas dalam tim yang tidak terprediksi.

Strategi menghadapi perbedaan dalam tim

- Kenali kepribadianmu dan ekspektasimu dalam tim;
- Menginisiasi keterbukaan dalam tim;
- Bersama membuat suatu kultur yang disepakati di dalam tim yang dapat menumbuhkan rasa kesetiakawanan dan penerimaan.

Strategi menghadapi ketidakpercayaan dalam tim

- Mencari tahu perilakumu atau rekan kerja dapat membangun rasa percaya dalam tim atau tidak;
- Kenali lebih dalam rekan satu timmu.



Strategi menghadapi ketidakselarasan tujuan dalam tim

- Ketahui tujuanmu dan tujuan tim secara jelas;
- Ketahui tujuan dari siapa yang akan menimbulkan konflik;
- Menyelaraskan tujuan individu dan team.

Strategi menghadapi perubahan/ambiguitas dalam tim yang dapat kamu lakukan untuk dirimu

- Ketahui secara jelas perilaku stresmu;
- Tenangkan dirimu agar dapat membangun mental dan fisik yang sehat;
- Fokuskan pikiranmu kepada hal-hal yang dapat kamu kontrol.

Jadi, yang dapat kalian lakukan untuk menghadapi konflik adalah dengan menjelaskan pada rekan sekitarmu bahwa ada sisi baik dari perubahan / ambiguitas, serta kalian harus lebih proaktif membangun hubungan kerja yang positif dengan semua rekan tim.

RESOLUSI KONFLIK

Resolusi konflik adalah proses suatu konflik dalam menemui solusi untuk tujuan akhirnya. Sedangkan proses resolusi konflik melibatkan beberapa gaya manajemen konflik dan berakhir pada satu gaya yang menghasilkan solusi.

Tips mencegah konflik

- Bersikap positif;
- Peka terhadap konflik;
- Atur masalah dan emosi;
- Catat hal penting;
- Bangun humor;
- Komunikasi dengan hormat; dan
- Beri masukan untuk rekan yang sedang dalam konflik.



ruang
guru
cΛmp
Terima Kasih