

# Kerangka Kerja Manajemen Resolusi Konflik

Analisa N

Analisa 2

Analisa 1

Identifikasi Masalah yang Menyebabkan Konflik

Klarifikasi apa saja ketidakpahaman (disagreement) yang muncul

Pihak A:

Pihak B:

Identifikasi kondisi emosional pihak-pihak yang terlibat

Pihak A:

Pihak B:

Identifikasi dampak dari masalah tersebut

Pihak A:

Pihak B:

Buat keputusan apakah akan menyelesaikan konflik

Bangun Tujuan/Persepsi yang sama dari kedua belah pihak

Pihak A dan Pihak B

Diskusikan cara-cara untuk mencapai tujuan/persepsi yang sama

Pihak A dan Pihak B

Tetapkan halangan-halangan untuk menjadi tujuan/persepsi yang sama

Pihak A:

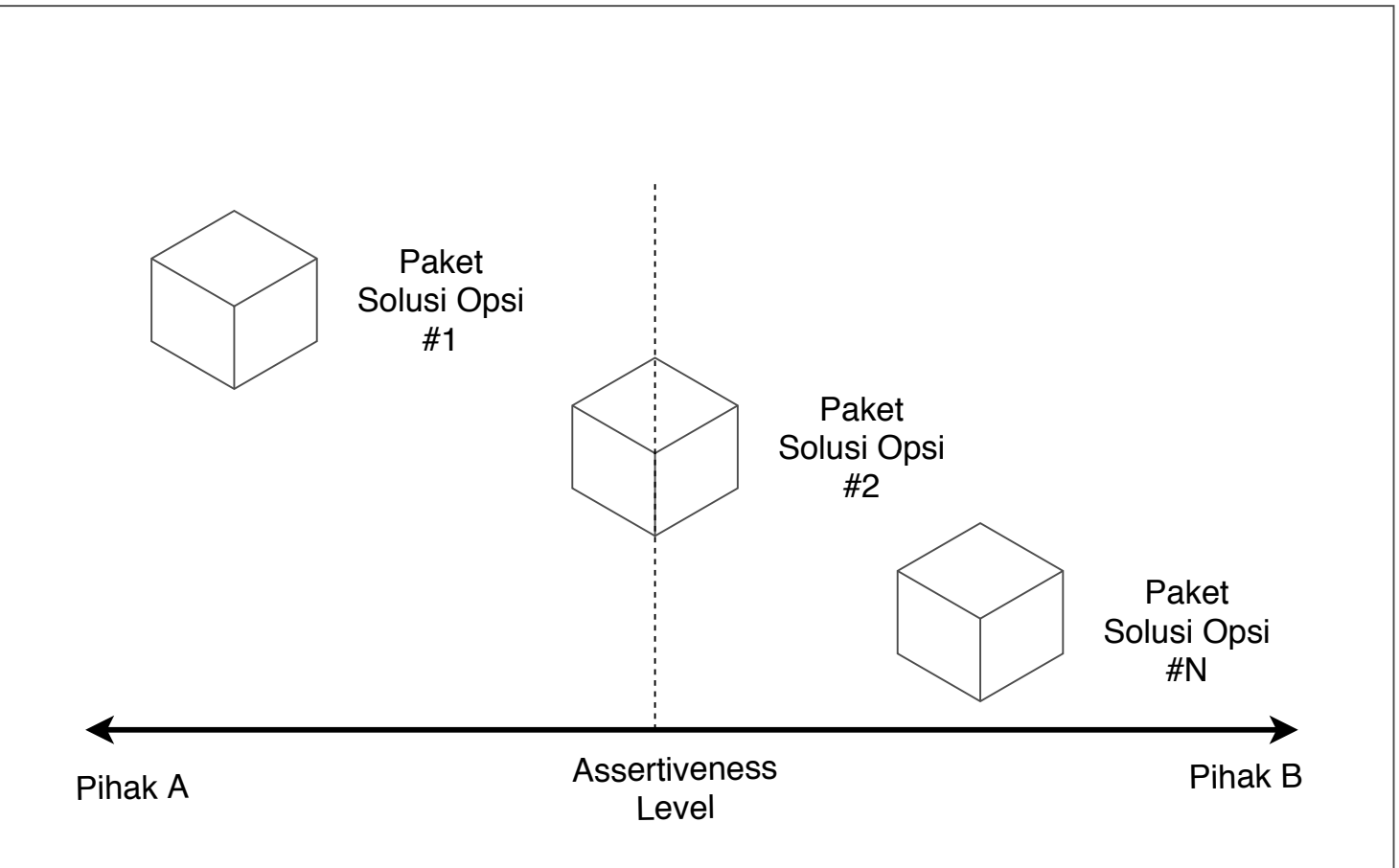
Pihak B:

Faktor lain atau eksternal yang mempengaruhi situasi konflik

Finiks and NetMonk

- Apakah Invoice sudah terbit ?

- Apakah Finiks sudah bayar ?



Paket Solusi yang Dipilih

Unjuk Kerja untuk Menyelesaikan Konflik

Kesepekatan Cara Terbaik dalam Menyelesaikan Konflik

Pihak A dan Pihak B

Tanggung Jawab dari Kedua Belah Pihak dalam Proses Penyelesaian Konflik

Pihak A:

Pihak B:

Konflik Tersolusikan

Evaluasi

Knowledge Management

## Alur Kerja

1. Isi Bagan-bagan di atas sesuai dengan perintah di masing-masing bagan.

Lembar Analisa dapat berjumlah lebih dari 1

2. Buat opsi-opsi paket solusi dari setiap analisa yang dibuat sebelumnya

3. Letakkan setiap opsi paket solusi ke dalam diagram sesuai dengan keberpihakan terhadap pihak A atau pihak B

4. Pilih salah satu opsi, dengan pertimbangan sifat resolusi sbb:

- Avoiding
- Competing
- Accommodating
- Collaborating
- Compromising



5. Ketika konflik tersolusikan adakan evaluasi dan rekam poin-poin penting dari proses pencarian resolusi konflik ke dalam KM agar dapat menjadi sumber inspirasi bila ada konflik dengan sifat serupa di kemudian hari