

Manajemen Konflik

Rosly Zunaedi S.Kep., Ns., M.Kep.

Manajemen Konflik

- Konflik diindikasikan sebagai suatu kelemahan dalam organisasi yang harus dihindari.
- Manusia memiliki persamaan dan perbedaan perilaku → pikiran berbeda sehingga memicu terjadi konflik

Manajemen Konflik

- Secara bahasa artinya saling bertabrakan, ketidaksesuaian, perseteruan, perkelahian, interaksi yang antagonis/ bertentangan
- Konflik timbul : “DIMANA-KAPAN DAN SIAPA” SAJA
- Konflik semakin lama semakin melebar → sampai tahap puncak bersifat destruktif (negatif)

PANDANGAN TENTANG KONFLIK

Pandangan Baru

- Konflik tidak dapat dihindarkan
- Konflik timbul :
 - Struktur organisasi
 - Perbedaan tujuan
 - Perbedaan persepsi dan nilai-nilai pribadi
- Konflik dapat membantu atau menghambat
- Tugas manajer mengelola tingkat konflik dan penyelesaiannya

Sumber Konflik

- Keterbatasan sumber daya
- Perbedaan tujuan
- Ketidakjelasan peran
- Hubungan dalam pekerjaan
- Perbedaan antar individu
- Masalah organisasi
- Masalah dalam komunikasi

Sumber Konflik

Konflik timbul sebagai hasil adanya komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi yang bermasalah

a. Komunikasi...

- Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat
- bahasa yang sulit dimengerti,
- informasi yang mendua (ambigu) dan tidak lengkap,
- gaya individu manajer yang tidak konsisten

b. Struktur...

- Persaingan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan,
- Persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas,
- Saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan

c. Pribadi....

- Ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka,
- Perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi

Kategori Konflik

- Konflik intrapersonal

Konflik yang terjadi pada individu sendiri. Keadaan ini merupakan masalah internal untuk mengklarifikasi nilai dan keinginan dari konflik yang terjadi.

Kategori Konflik

- Konflik interpersonal

Konflik interpersonal terjadi antara 2 orang atau lebih dimana nilai, tujuan dan keyakinan berbeda. Sering terjadi karena intensitas berinteraksi yang tinggi dan menemukan perbedaan-perbedaan.

Kategori Konflik

- Konflik antarkelompok (intergroup)

Konflik terjadi antara 2 atau lebih, kelompok, departemen, atau organisasi. Bersumber dari hambatan dalam mencapai kekuasaan dan otoritas (kualitas jasa layanan), serta keterbatasan prasarana.

Strategi Penyelesaian Konflik

- Kompromi/negosiasi

Strategi penyelesaian konflik dimana semua yang terlibat saling menyadari dan sepakat pada keinginan bersama.

- Kompetisi

Penyelesaian ini menekankan hanya ada 1 orang atau kelompok yang menang.

Strategi Penyelesaian Konflik

- Akomodasi (cooperative situation)

Seseorang atau kelompok berusaha mengakomodasi permasalahan dan memberikan kesempatan pada orang lain untuk menang.

- Smoothing

Penyelesaian konflik dengan cara mengurangi komponen emosional pada konflik.

Strategi Penyelesaian Konflik

- Menghindar

Pihak yang terlibat menyadari adanya masalah akan tetapi memilih untuk tidak menyelesaikan masalah.

- Kolaborasi

Pihak yang terlibat konflik menentukan tujuan bersama dan berkomitmen untuk mencapai tujuan tersebut.

Langkah Penyelesaian Konflik

- Pengkajian → analisis situasi
- Identifikasi
- Intervensi → implementasi → evaluasi

Thank You