

Mengubah KONFLIKS menjadi KERJA SAMA



Apa yg muncul di pikiran Saudara?

- **Ketika Saudara mendengar kata “konflik”, apakah yang pertama kali muncul di benak Saudara?**
- **Tuliskan kesan, pikiran dan perasaan Saudara?**

Definisi Konflik

- Konflik adalah ketegangan yg berkembang ketika 2 org / lbh**
- **Berbeda pengharapan, tujuan, sasaran, nilai atau keinginan.**
 - **Bersaing memperebutkan sumber daya yg terbatas, status atau jabatan.**

Apa Penyebab Konflik?

Brainstorm: Apa saja faktor-faktor yg dapat menyebabkan ketegangan di antara pribadi-pribadi atau tim pelayananan?

Pengamatan

1. Kerja sama datang dari kesediaan untuk bekerja melalui **KONFLIKS**.
2. Pribadi dan tim yg efektif memiliki cara yang **EFEKTIF** untuk mengubah konflik menjadi kerja sama.
3. Konflik itu **ESSENTIAL** bagi kemajuan.
4. Konflik yg konstan dan berfokus kepada pribadi dan bukan kpd solusi masalah, akan membuat kerja sama itu **MUSTAHIL**.

Pengamatan

5. Sebagian besar konflik berakar pada keterbatasan sumber daya, kebutuhan emosional, atau **PERBEDAAN NILAI**.
6. **DIALOG YG KONTSTRUKTIF** adalah cara terbaik untuk mengidentifikasi penyebab ketegangan.
7. **KOMUNIKASI** yang baik adalah kunci untuk mencegah dan menyelesaikan konflik.

Dua Type Konflik

- Konflik yang ***BERBASISKAN ISSUE.***
- *Konflik yang* ***BERBASISKAN KEPRIBADIAN.***



Konflik Berbasiskan Kepribadian

- Konflik ini berkembang terutama karena kedua pihak “tidak dapat **BERHUBUNGAN BAIK** satu kepada yang lain.”
- Konflik ini hampir **TIDAK PERNAH** merupakan suatu perkara yg baik.

Prinsip Manajemen Konflik

Untuk menjadi sehat, suatu tim harus manage semua area konflik. Tanpa manage konflik, tim tersebut akan terseret kepada perpecahan dan kemerosotan moral, motivasi dan produktivitas.

Konflik yg Berbasis Kepribadian

- Secara akurat ***BEDAKAN*** type konfliknya
- Bergerak kepada issue ***YANG SESUNGGUHNYA.***
- Berusahalah untuk ***MENCEGAH*** Personalisasi.

Konflik yg Berbasiskan Issue

- Konflik ini berkenaan dengan ketidaksetujuan mengenai ***SUBSTANSI*** suatu issue; keputusan, ide, arah, dan tindakan.
- Dampak dari konflik yang berbasiskan issue tergantung kepada bagaimana konflik tsb ***DITANGANI***.

Team Win-Win Worksheet

CONFLICT: What is the conflict? Who is involved? What is it about?

PERSPECTIVES: What are the situations and interests of the two parties (goals, needs, purposes, approaches, data, positions on issues)?

Party A

Party B

AGREEMENT: What do the two parties have in common?

DIFFERENCES: Where do the two parties differ?

COLLABORATE: What potential options might satisfy both parties?

Six Negative Approaches

1. **IGNORE** or deny the conflict.
2. **ACKNOWLEDGE** there is a controversy but do not become involved.
3. **PRETEND** to deal with it but do not address the real issue.
4. **MANIPULATE** the issue to serve your own goals.
5. **DISCREDIT** the opposition.
6. **SUPPRESS** through intimidation, authority, or power.

Principles for Building Cooperation

- ***WELCOME*** Differences
- React ***POSITIVELY***
- Offer ***EMPATHY***
- Use ***POSITIVE*** Feedback
- ***FACE*** Problems
- ***NEGOTIATE*** Solutions Together

The P.E.A.C.E. Plan

P*RAY* through the subject of the conflict alone.

E*XPLORE* each other's positions thoroughly.

A*GREE* on the things you have in common.

C*OLLABORATE* to identify mutually acceptable solutions.

E*XPEL* any resentment you still hold.

THE END