

Manajemen Konflik

Oleh :

Rofi Rofaida,SP.,M.Si

Program Studi Manajemen

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pendidikan Indonesia

Definisi:

Konflik adalah proses dimana satu pihak menilai bahwa pihak lain telah melakukan tindakan yang merugikan.

Inti : merupakan proses yang sedang berjalan kemudian terjadi interaksi yang 'diluar batas kewajaran' sehingga berpotensi menjadi konflik

Pergeseran paradigma tentang konflik (1)

Paradigma Tradisional (Traditional View of conflict) :

Konflik merupakan sesuatu yang berbahaya dan harus dihindari

Penyebab konflik:

- Komunikasi lemah
- Tidak ada keterbukaan
- Kegagalan untuk merespon kebutuhan individu

Pergeseran paradigma tentang konflik (2)

Paradigma modern tentang konflik (contemporary view of conflict):

Konflik adalah sesuatu yang alami dan biasa terjadi dalam organisasi. Keyakinan bahwa konflik bukan hanya sesuatu yang memberikan efek positif bagi organisasi/kelompok tetapi juga sesuatu yang diperlukan agar kinerja organisasi/kelompok efektif.

Bentuk-Bentuk Konflik(1)

✓ **Konflik Positif (Functional Conflict**

Conflict that supports the goals of the group and improves its performance.

Konflik positif akan memberikan energi bagi individu dalam organisasi dalam bentuk ide/pemikiran, inovasi, kreatifitas, semangat kerja,dan produktifitas yang tinggi

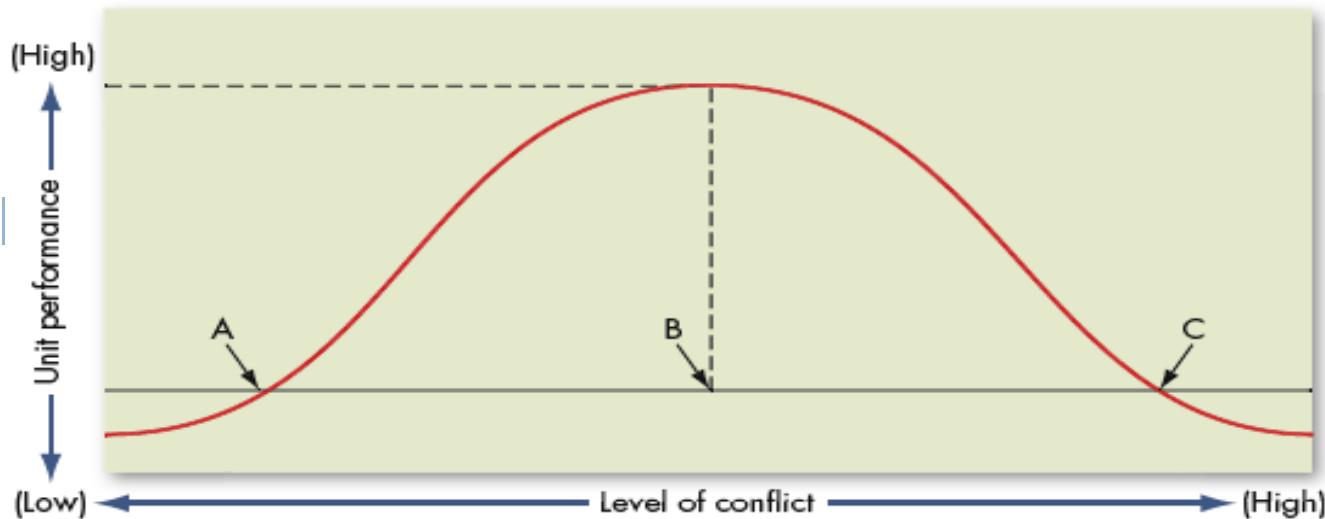
Bentuk-Bentuk Konflik(2)

✓ **Konflik negatif (dysfunctional Conflict)**

Conflict that hinders group performance

Konflik negatif akan meningkatkan stress, mengurangi kedisiplinan dan produktifitas

Conflict and Unit Performance



Situation	Level of conflict	Type of conflict	Unit's internal characteristics	Unit performance outcome
A	Low or none	Dysfunctional	Apathetic Stagnant Nonresponsive to change Lack of new ideas	Low
B	Optimal	Functional	Viable Self-critical Innovative	High
C	High	Dysfunctional	Disruptive Chaotic Uncooperative	Low

Jenis-jenis konflik

- Intra-personal conflict
- Interpersonal conflict : konflik diantara dua atau lebih individu
- Intra-group conflict : konflik beberapa individu dalam kelompok
- Intergroup conflict : konflik antar kelompok
- ~~Intra-organizational conflict~~: konflik antar fungsi dalam organisasi : vertical conflict dan horizontal conflict
- Interorganizational conflict :konflik antar organisasi (competitors, suppliers, customers)

Manajemen Konflik(1)

Manajemen konflik :

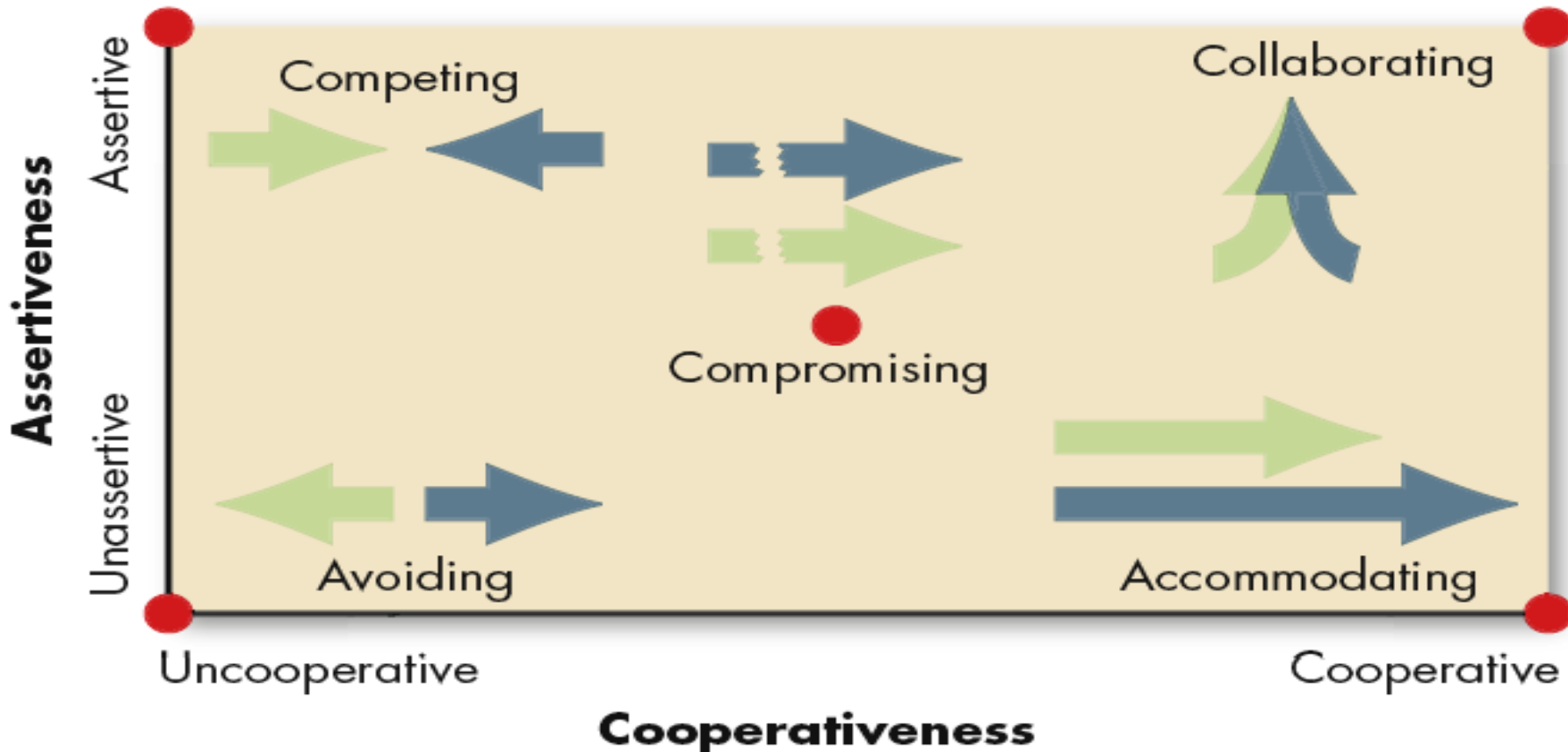
The use of resolution and stimulation techniques to achieve the desired level of conflict.

menciptakan konflik positif
(functional conflict)

dan

mengelola konflik negatif
(dysfunctional conflict)

Manajemen Konflik(2)



Source: K. Thomas, "Conflict and Negotiation Processes in Organizations," in M.D. Dunnette and L.M. Hough (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2nd ed., vol. 3 (Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1992), p. 668. With permission.

Manajemen konflik (3)

a. Competing

Strategi untuk memenuhi keinginan/mencapai tujuan tanpa mempertimbangkan dampak terhadap pihak lain

Gunakan competing jika :

- Perlu dilakukan pengambilan keputusan yang penting sesegera mungkin
- Ketika organisasi yakin keputusan yang diambil adalah yang benar

Manajemen konflik (4)

b.Collaborating

Situasi dimana setiap pihak mempunyai keinginan untuk memenuhi harapan semua pihak (win-win solution)

Collaborating biasanya digunakan jika :

- ❖ Untuk menemukan solusi yang komprehensif dari sejumlah aspek yang perlu dikompromikan
- ❖ Untuk memperoleh input/saran dari pihak lain yang memiliki sudut pandang/perspektif yang berbeda dengan kita
- ❖ Untuk memperoleh komitmen dari pihak-pihak yang terlibat

Manajemen konflik (5)

c.Avoiding

Strategi menghindari konflik

Avoiding biasanya digunakan jika :

- ❖ Ketika tidak ada peluang untuk memperoleh keuntungan/keberhasilan
- ❖ Jika kemungkinan kegagalan/cost lebih besar dari manfaat yang akan diperoleh
- ❖ Untuk meredakan situasi
- ❖ Ketika pihak lain dapat menyelesaikan konflik dengan lebih efektif

Manajemen konflik (6)

d. Accommodating

Strategi untuk mendahulukan kepentingan pihak lain di atas kepentingan organisasi.

accommodating biasanya digunakan jika :

- ❖ Kita menemukan bahwa organisasi berada pada posisi yang salah dan memutuskan untuk mendengarkan solusi dari pihak lain
- ❖ Untuk mempertahankan kerjasama dengan pihak lain
- ❖ Ketika kestabilan organisasi menjadi sangat penting
- ❖ Menjadi mekanisme pembelajaran bagi karyawan untuk belajar dari kesalahan

Manajemen konflik (7)

e. Compromising

compromising biasanya digunakan jika :

- ❖ Jika tujuan yang ingin dicapai tidak terlalu bernilai dibandingkan dengan upaya/effort dan korbanan yang harus diberikan
- ❖ Sebagai alternatif jika collaboration dan competition tidak berhasil