

# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

Terdapat lima caragaya pengurusan konflik iaitu :-

## 1. Persaingan ( Competition )

- Menggunakan konfrantasi
- Berasaskan kepentingan diri sendiri; tidak pentingkan kehendak dan pendapat orang lain.
- Strategi yang efektif apabila keputusan yang segera diperlukan atau perkara yang dibincangkan tidak begitu penting atau tidak popular.

### i. Aspek positif:

- Berkesan jika terdapat jurang yang besar berkaitan dengan kecekapan ahli.
- Kebolehan mengutarakan sesuatu isu, memberi pendapat professional dan bertindak dengan segera amat dihargai.
- Untuk melindungi diri-jika bertolak ansur, kemungkinan orang lain akan mengambil kesempatan ke atasnya.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## ii. Aspek negatif :

- Tindakan yang kurang tepat /salah
- Penyalahgunaan kuasa
- *The bully man*

## iii. Ciri-ciri individu yang menggunakan kaedah ini :

- Amat fokus terhadap kerja / matlamatnya dan sangat teratur
- Tekad dengan pendirian atau keputusannya
- Berpendapat orang lain juga berhak mengemukakan pendirian masing- masing
- Perhubungan antara individu bukan faktor utama ( kurang penting )
- Takut kehilangan kuasa apabila didahului atau dibidas oleh orang lain.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## 2. Bekerjasama ( Collaboration )

- Menitikberatkan situasi menang-menang.
- Perbincangan dianggap sebagai sumber pertukaran maklumat / maklumbalas.
- Menilai perbezaan individu dan mencari jalan penyelesaian yang dipersetujui oleh semua.
- Menggunakan kaedah *problem solving*.
- Sangat efektif apabila berhadapan dengan isu yang kompleks.

### i. Aspek positif :

- Mencari pelbagai alternatif dan mencetus kreativiti.
- Mendorong sesi percambahan fikiran dan penyelesaian masalah.
- Mengenali dengan lebih mendalam pihak-pihak yang terlibat.
- Memfokus penyatuan pandangan.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## ii. Aspek negatif :

- Tidak berkesan jika tiada komitmen daripada ahli dan apabila kesuntukan masa.
- Mengambil masa yang panjang untuk mencari penyelesaian yang dipersetujui oleh semua.

## iii. Ciri-ciri individu yang menggunakan kaedah ini :

- Bersikap tidak mengelak
- Menyelami sesuatu isu bagi mengenalpasti keperluan pihak-pihak yang terlibat dan mencari alternatif yang dapat memenuhi keperluan mereka.
- Bersikap ingin tahu terhadap motif utama dan kehendak pihak lain.
- Bersikap terbuka untuk bertukar pendapat.
- Bekerjasama dan bersikap kreatif kearah mencapai resolusi.
- Percaya bahawa hasil perundingan adalah resolusi terbaik kepada penyelesaian konflik.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## 3. Tolak Ansur ( Compromising )

Menggunakan kaedah perkongsian bersama ( *give and take* ). Sangat efektif apabila berhadapan dengan isu yang kompleks atau terdapat keseimbangan kuasa serta apabila penyelesaian sementara diperlukan.

### i. Aspek positif :

- Memuaskan hati semua pihak yang terlibat.

### ii. Aspek negatif :

- Penyelesaian pada peringkat luaran sahaja. Tidak menyelami dan menyelesaikan punca konflik sebenar.

### iii. Ciri-ciri individu yang menggunakan kaedah ini :

- Inginkan resolusi yang cepat dan dapat memuaskan hati kesemua pihak Percaya bahawa penyelesaian itu adalah adil jika kedua-dua pihak bertolak ansur.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## 4. Mengelak ( Avoidance )

Mengelakkan diri daripada berhadapan dengan konflik dengan cara buat-buat tidak tahu, tidak mahu bercerita atau teragak-agak.

### i. Aspek positif:

- Berkesan mengelakkan pertenggaran jika berhadapan dengan isu yang tidak penting.
- Untuk meredakan dan menenangkan emosi ketika berhadapan dengan konflik.
- Apabila memerlukan masa untuk mencari fakta atau berfikir mengenai sesuatu isu.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## ii. Aspek negatif :

- Mengelakkan diri daripada bersemuka dengan masalah dan menyebabkan orang lain menanggung bebannya.
- Lambat dalam mencari penyelesaian.

## iii. Ciri-ciri individu yang menggunakan kaedah ini :

- Suka mengelak atau beralih dari situasi konflik.
- Tidak mengambil berat tentang kepentingan diri mahupun orang lain.
- Melambat-lambatkan penyelesaian konflik.
- Percaya konflik akan hilang jika dibiarkan.
- Gelisah apabila berhadapan dengan konflik.



# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## 5. Penyesuaian ( Accomodating / Obliging )

- Mengutamakan kepentingan atau kehendak individu lain. Ini berkemungkinan disebabkan oleh perasaan rendah diri. Menggunakan kaedah interpersonal dimana akan membuatkan individu lain berasa selesa dan puas hati. Strategi yang berguna jika kedudukan dalam organisasi tidak terancam atau selamat.

### i. Aspek positif :

- Menjaga perhubungan antara individu.

### ii. Aspek negatif :

- Membakar diri.





# CARAGAYA PENGURUSAN KONFLIK

## iii. Ciri-ciri individu yang menggunakan kaedah ini :

- Cepat mengalah dan bersedia untuk bertolak ansur daripada berhadapan dengan masalah.
- Rasa tidak puas hati dipancarkan melalui sikap degil, pelupa (kemarahan pasif )
- Sukakan ketenangan dan tidak sukakan persaingan.
- Bertimbangrasa dan harmoni.
- Selesa dengan konsep 'disukai' dan 'dapat menyesuaikan diri'
- Cenderung untuk melakukan sesuatu tugas lebih daripada yang sepatutnya.
- Malu untuk menonjolkan kebolehan diri.
- Tidak suka mementingkan diri kerana takut tidak disukai oleh individu lain.



# TEKNIK PENGURUSAN KONFLIK

Langkah-langkah penting ke arah penyelesaian konflik :

1. Nyatakan perasaan dan emosi kita.
2. Cari punca sebenar atau perkara-perkara terselindung di sebalik konflik.
3. Buang perasaan ego, *self interest*, jawatan dan kedudukan jika inginkan penyelesaian yang baik.
4. Belajar memahami sikap manusia yang berbeza-beza.
5. Kesedaran bahawa diri anda mungkin adalah punca kepada masalah.
6. Minta bantuan orang tengah sekiranya anda tidak berupaya menyelesaikannya sendiri.

