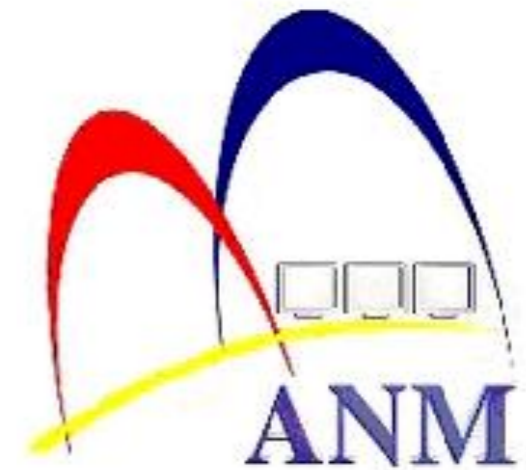


Pengurusan Konflik Di Dalam Organisasi



Jabatan Akauntan Negara Malaysia

3 September 2013

Oleh : Mohsen Amdan
Effective Learning Management

Objektif

- Memahami KONFLIK dalam organisasi dan keperluan pengurusannya
- Mempelajari kepelbagaian profil manusia yang menjurus kepada KONFLIK sekiranya tidak diurus dengan baik
- Mengenalpasti punca KONFLIK dan memahami sumbernya
- Mengetahui penggunaan komunikasi berkesan dalam menangani KONFLIK

KONFLIK

Perkataan Latin 'Conflictus' – yang merujuk kepada situasi di mana terdapat pihak yang berusaha melancarkan mogok secara kekerasan; juga keadaan yang membayangkan wujudnya ketidaksetujuan terhadap sesuatu perkara, perselisihan dan pergeseran antara ahli dalam kumpulan.

Suatu interaksi yang lahir dalam keadaan yang tidak baik, penuh emosi dan tindakan penentangan yang akhirnya berkesudahan dengan kekacauan.

Berlaku kerana wujudnya perbezaan fahaman dan ideologi di kalangan individu.

Simptom Konflik

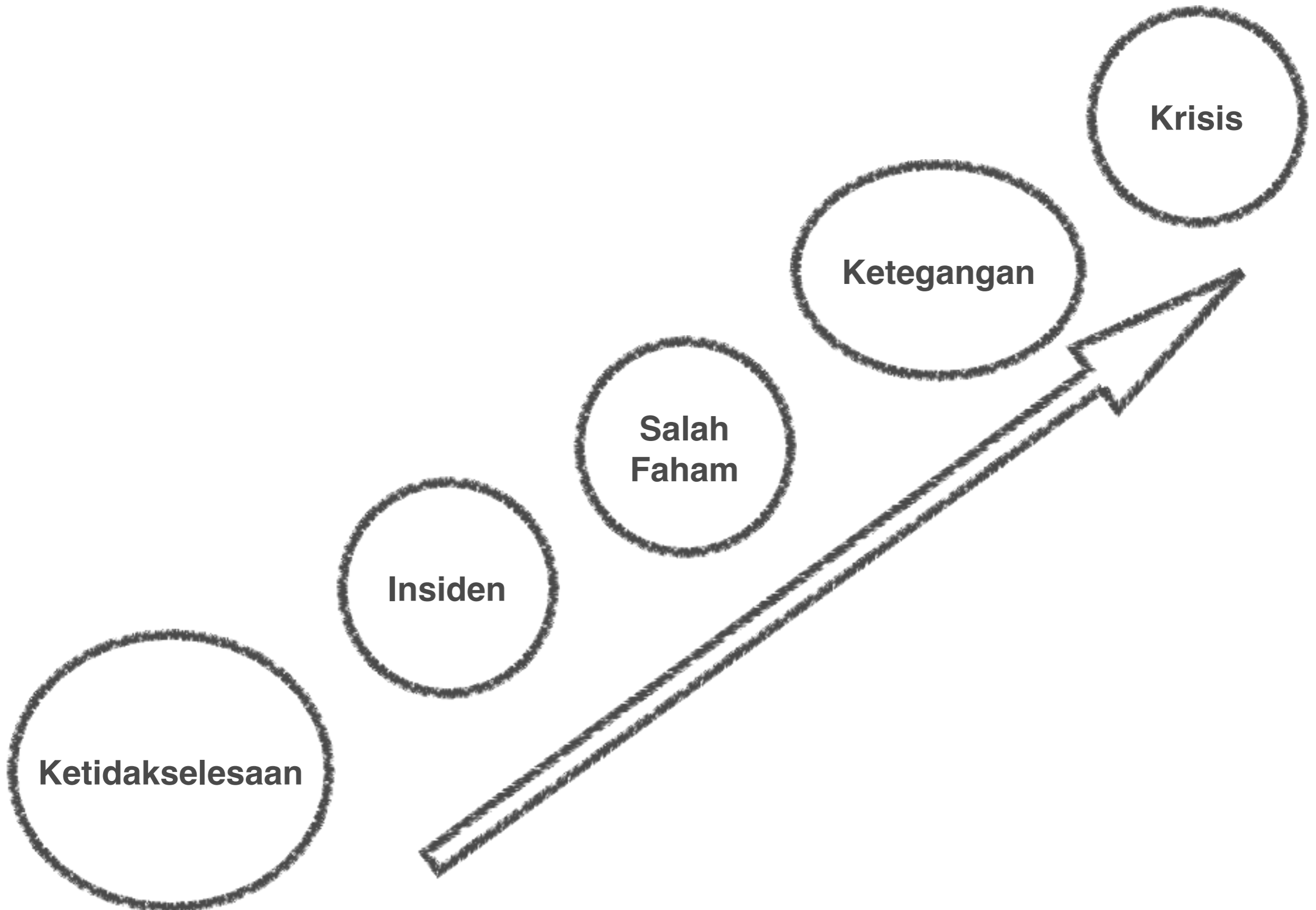
Jelas

Agresif

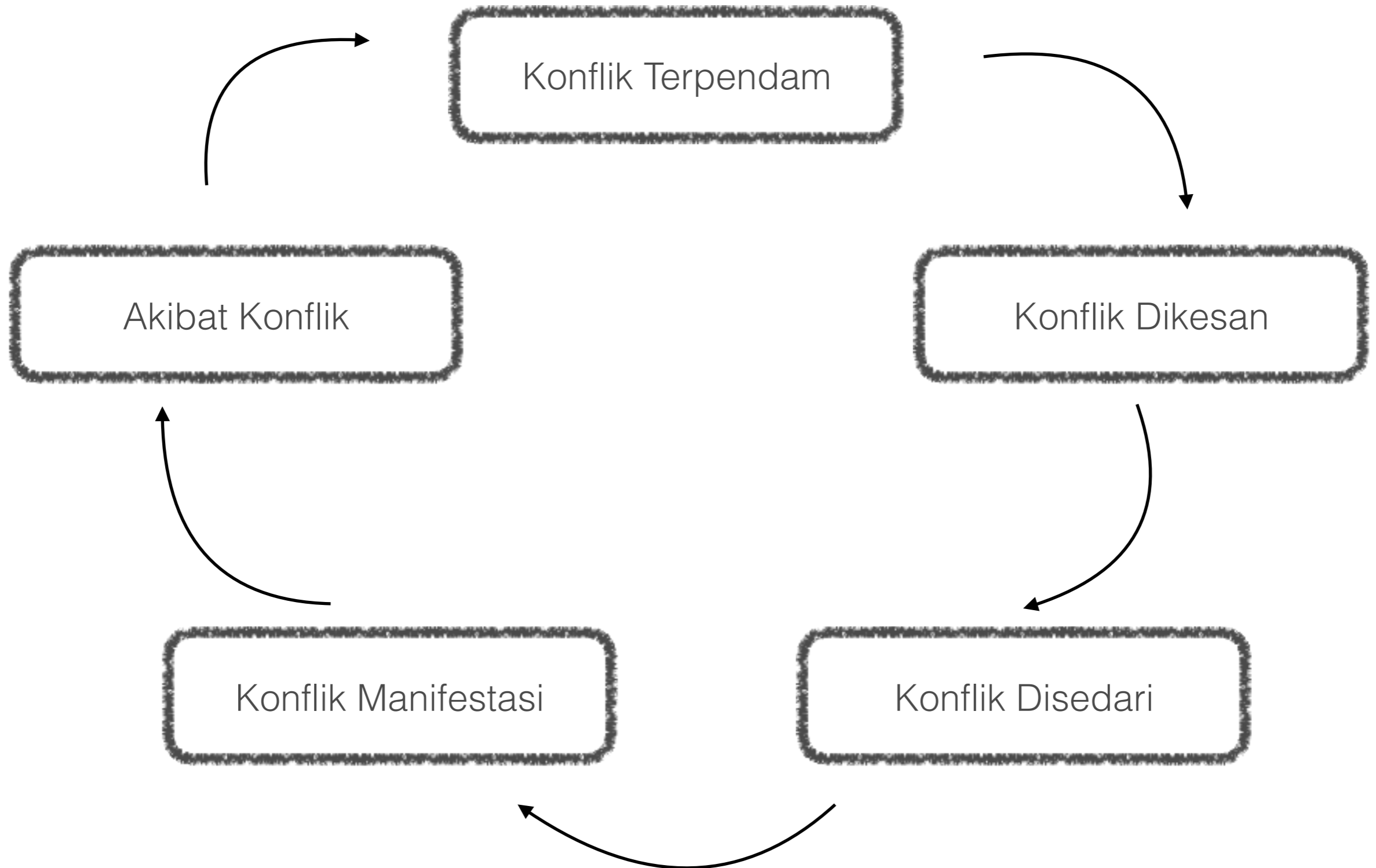
Terselindung

Pasif

Tahap konflik



Proses Konflik





Jenis Konflik



Konstruktif

Destruktif

Sumber Konflik

Idea



Nilai

**Perundingan /
Kendiri**

Institusi

Konsep Gajah Di Ruang Tamu



Satu bentuk masalah di mana semua orang nampak ada gajah sedang duduk di ruang tamu, tetapi tiada siapa ingin bersuara mengenainya

Perbezaan Generasi

Cara belajar

Kreativiti

Kepatuhan

Laras Bahasa

Penampilan

Sosialisasi

Ketahanan

Persoalan di fikiran kita

Adakah berbaloi?

Dihargai?

Balasan setimpal

Usaha mereka bernilai?

Usaha mereka membawa perbezaan?

Kerja yang menarik & mencabar

Belajar sesuatu & ada peningkatan

Perlu masa senggang / Time - Out

WHY AREN'T YOU WORKING?

I DIDN'T SEE YOU COMING!



© 1984 by [unclear]

THE NEW YORK TIMES MAGAZINE

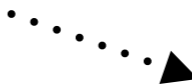
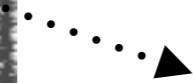
Demi masa,
sesungguhnya manusia dalam kerugian,
kecuali...

Percaya

Praktik

Komunikasi

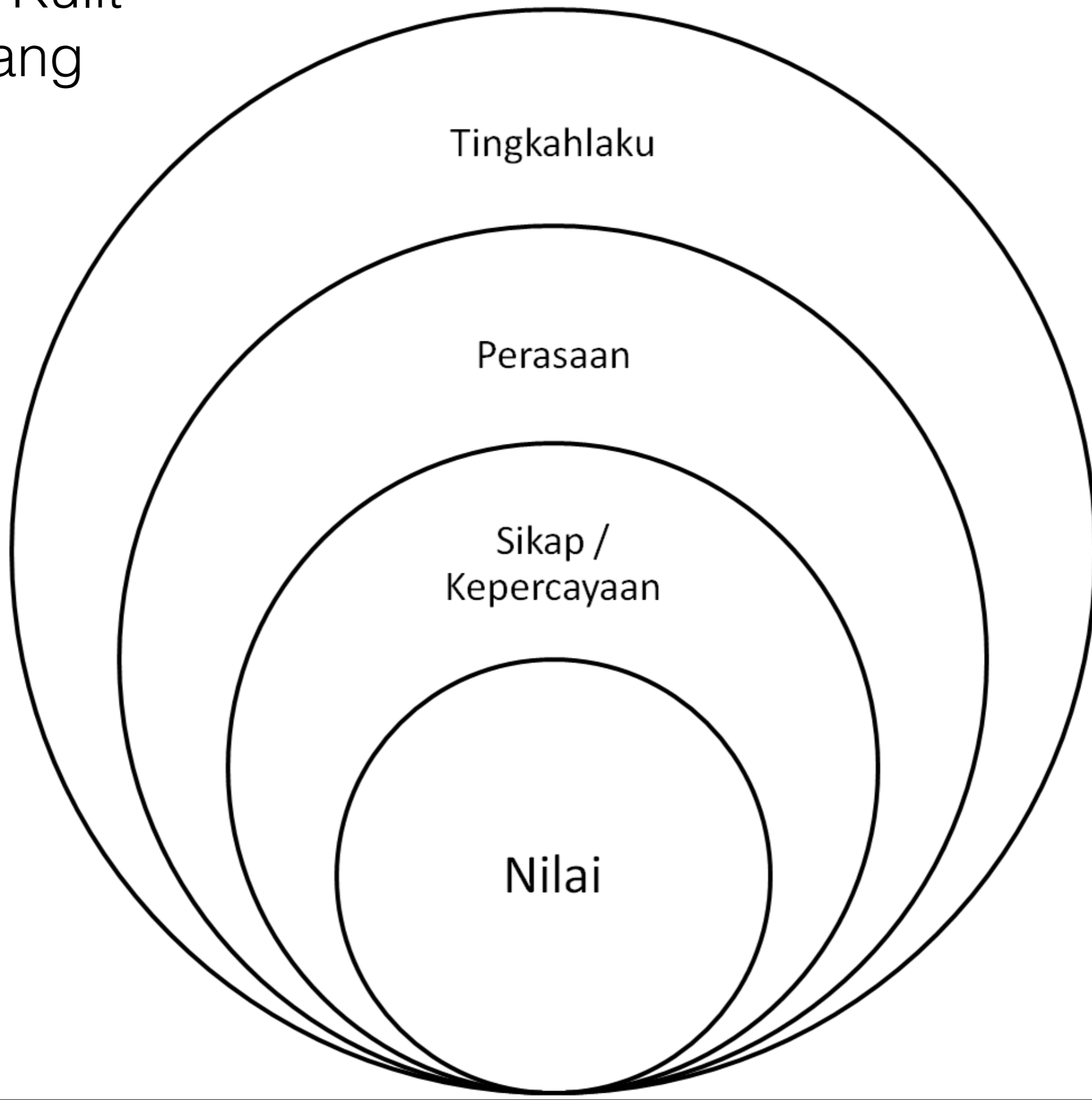
Sabar



Fakta berfikir

- 2% manusia yang berfikir
- 3% manusia yang pikir dia berfikir
- 95% manusia yang lebih rela mati dari berfikir
- “Masalah manusia kini ialah mereka malas untuk berfikir” – Dr. Albert Schweitzer

Model Kulit Bawang



KEPERCAYAAN
Saya *tak boleh*
berurusan dengan bos

Saya rasa kecewa dan marah,
Gagal menyampaikan
sesuatu dengan baik

Saya menolak atau
menjadi agresif bila
berurusan dengan bos

Bos tidak dapat bersabar
dengan saya dan
tidak menghargai saya

KEPERCAYAAN
Saya *tak boleh*
berurusan dengan bos

Oleh itu saya *boleh*
berurusan dengan bos

Saya rasa usaha
saya dihargai,
cadangan saya bernilai

Saya bersedia
ketika berurusan,
tenang dan lebih jelas

Bos mendengar,
bertanya dan
berfikir mengenainya

Apa yang membuatkan anda menarik?

Kebijaksanaan

Kemahiran

Penampilan

Jawatan

Jantina

Sifat-sifat Wajib Rasul

Siddiq - benar di dalam tutur kata dan tingkah laku.

Amanah - wajib menunaikan amanah yang dipertanggungjawabkan kepadanya sekalipun harus ditebus dengan jiwa raganya.

Tabligh - wajib menyampaikan apa yang telah diterima wahyu dari Allah swt. Disampaikan segala ajaran Allah kepada seluruh manusia tanpa disembunyikan walau sekalipun.

Fatanah - kecerdikan, kepintaran atau kebijaksanaan.

Pembentukan karakter Rasulullah SAW

- Penggunaan perkataan SUPAYA dalam perbualan yang lebih persuasif
 - Memuji usaha, bukan orangnya
- Apabila kerjanya salah, tunjukkan cara yang betul
 - Apabila kerjanya betul, di puji usahanya

Pembentukan karakter Rasulullah SAW - Gaya bahasa

- Kenapa tak pikirkan dulu?
- Kenapa tidak di buat macam tu?
- Bukankah lebih kalau buat begini?

Apa salahnya kalau tak dibuat begitu?

- Apa tujuannya dia buat begitu?
- Siapa suruh dia buat begitu?

Pembentukan karakter Rasulullah SAW

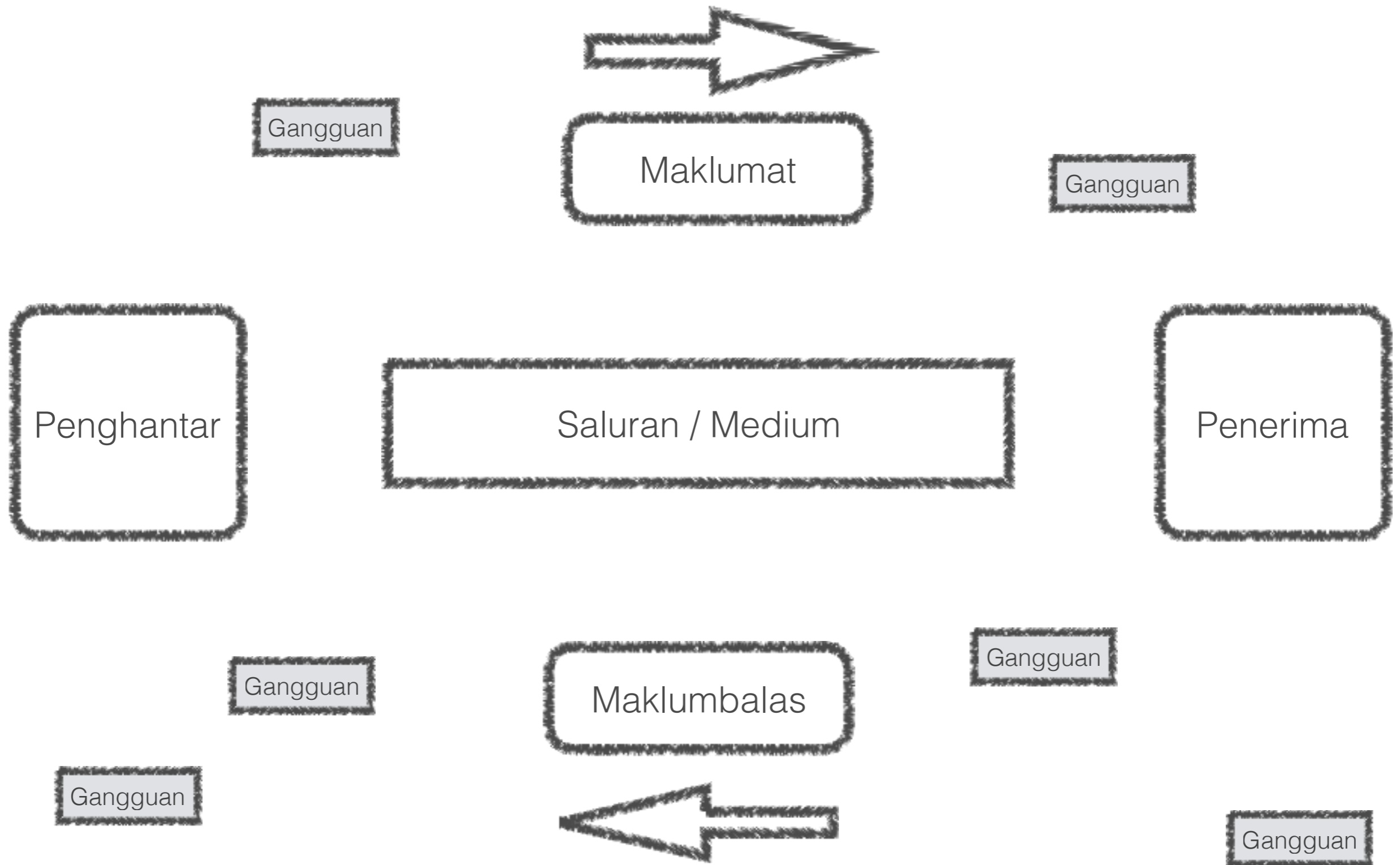
- Tidak menggunakan perkataan
KENAPA
- Tidak menyiasat punca masalah
- Tidak mencari siapa yang salah
 - Tidak mengorek kisah lampau
 - Tidak mendedahkan aib orang



Ketakutan utama orang dewasa

- Terbang - 18%
- Kematian - 19%
- Kesakitan - 20%
- Air yang dalam - 22%
- Masalah kewangan - 23%
- Serangga - 24%
- Ketinggian - 32%
- **Bercakap kepada kumpulan - 41%**

Komunikasi





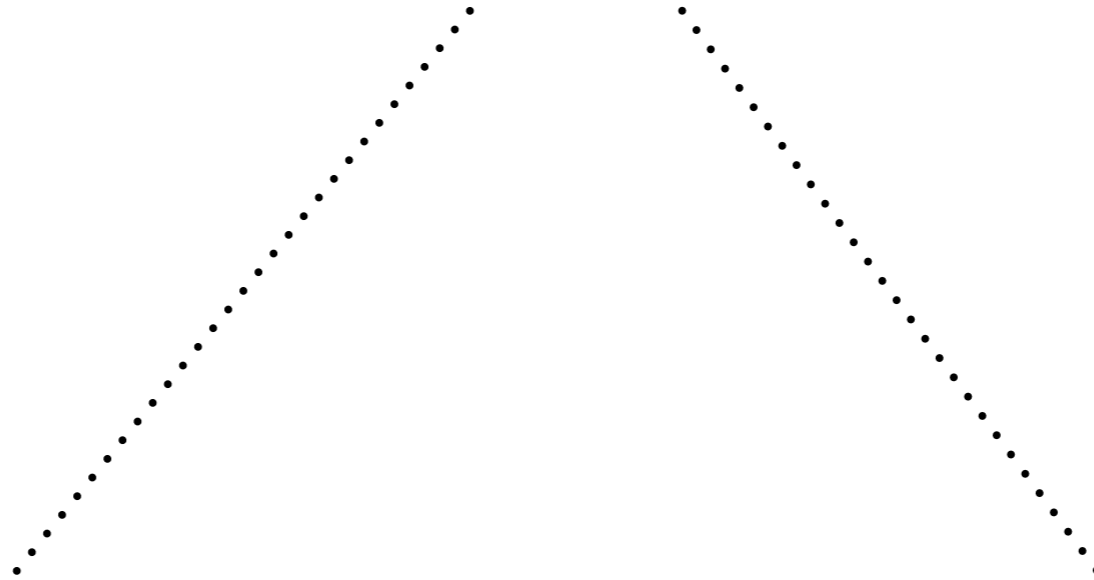
Komunikasi

Intrapersonal

Interpersonal



Interpersonal



Verbal

Non - verbal