

# **KECAKAPAN ANTARPERSONAL**

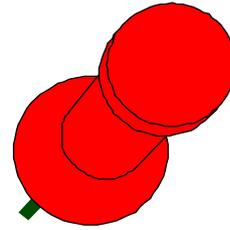
The background of the slide is a green chalkboard. In the lower-left quadrant, two pink chalk sticks are positioned diagonally. The chalkboard surface is marked with several faint, white chalk drawings, including a large, light-colored letter 'A' and some curved lines, suggesting a classroom or educational setting.

**Mia Fitriawati, S.Kom, M.Kom**



# Mengelola Konflik





# Apakah konflik?



# Definisi Konflik

- Daniel Webster mendefinisikan konflik sebagai:
  - Persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain
  - Keadaan atau perilaku yang bertentangan
  - Perselisihan akibat kebutuhan, dorongan, keinginan, atau tuntutan yang bertentangan.
  - Perseteruan.



# Manfaat Konflik

- Manfaat konflik antara lain adalah:
  - Motivasi meningkat
  - Identifikasi masalah/ pemecahan meningkat
  - Ikatan kelompok lebih erat
  - Penyesuain diri pada kenyataan
  - Pengetahuan/ keterampilan meningkat
  - DII



# Dampak Buruk Konflik

- Dampak buruk konflik antara lain adalah:
  - Produktivitas menurun
  - Kepercayaan merosot
  - Pembentukan kubu-kubu
  - Informasi dirahasiakan dan arus komunikasi berkurang
  - Timbul masalah moral
  - Dll.

# Anggapan Salah

- Anggapan salah mengenai konflik antara lain adalah:
  - Dapat teratasi dengan sendirinya bila dibiarkan.
  - Konflik dalam perusahaan menunjukkan pemimpinnya tidak bisa memimpin
  - Konflik diantara karyawan menunjukkan mereka tidak peduli pada perusahaan .
  - Amarah selalu bersifat negatif dan merusak.

# Jenis Konflik

**Konflik Diri**

**Konflik Antar Individu**

**Konflik dalam kelompok  
dan Antar kelompok**

# Penyebab Konflik



**Kegagalan  
Komunikasi**



**Perbedaan  
Pribadi**

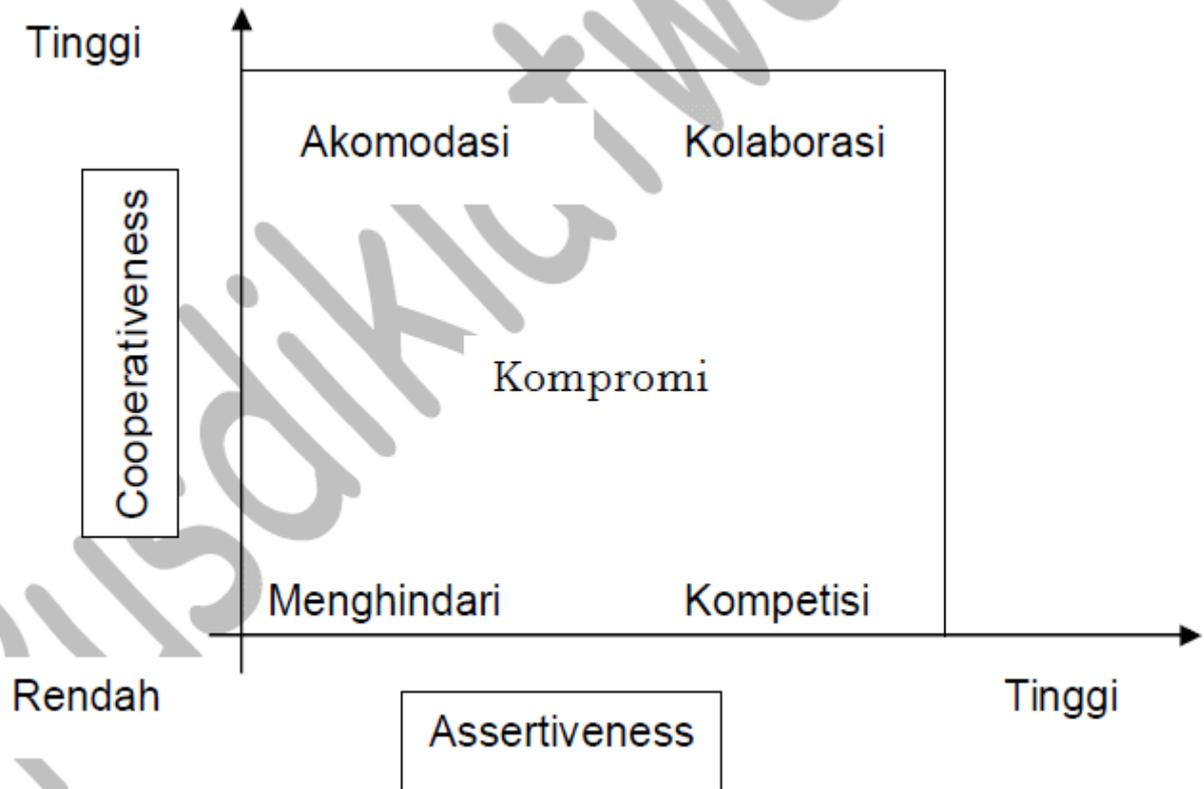


**Struktur  
Organisasi**

# Pendekatan Konflik

- Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi membesarnya sebuah konflik atau mudah/sulitnya penyelesaian konflik, diantaranya adalah:
  - Pengetahuan
  - Wewenang
  - Hakikat Konflik
  - Kepribadian

# Skema Manajemen Konflik



# Menyelesaikan Konflik

1. Cara menyelesaikan konflik secara efektif.
2. Memahami konflik.
3. Mencari solusi terbaik
4. Memahami aspek emosi.



# Sikap dalam Menyelesaikan Konflik

Berikut ini adalah sikap setiap pihak yang mempengaruhi penyelesaian konflik:

- a. Pikiran sehat
- b. Perasaan positif
- c. Itikad baik
- d. Perilaku konstruktif.

# Hambatan dalam Menyelesaikan Konflik

Ada banyak hambatan dalam penyelesaian konflik, berikut ini beberapa diantaranya:

- a. Menghindari konflik.
- b. Gampang marah dan tidak bisa mengendalikan kemarahan
- c. Sulit berpikir pada saat menghadapi konflik
- d. sering mengungkit masa lalu.
- e. Tidak bisa menerima pendapat orang lain
- f. Sulit memikirkan solusi menang-menang



THANK YOU