



KONFLIK DALAM ORGANISASI

DEFINISI KONFLIK

Konflik, dalam maksud yang mudah dapat diuraikan sebagai perbezaan pendapat antara dua atau lebih pihak yang membawa kepada percanggahan. Taqiri dalam Newstrom dan Davis (1977) pula menyatakan konflik merupakan warisan kehidupan sosial yang boleh berlaku dalam pelbagai keadaan akibat daripada berbangkitnya keadaan ketidaksetujuan, kontroversi dan pertentangan di antara dua atau lebih pihak secara berterusan. Walaupun definisi-definisi konflik yang dinyatakan tersebut memberi pengertian negatif namun terdapat juga konflik yang bermanfaat iaitu konflik yang menyokong matlamat organisasi dan memperbaiki tahap pencapaian organisasi. Ini bermakna konflik tersebut menjadi sumber perubahan yang progresif kepada organisasi. Manakala konflik tidak bermanfaat ialah konflik yang menghalang unsur-unsur positif dalam menuju pencapaian matlamat.

PUNCA KONFLIK

Persaingan sumber yang terhad

Di dalam sesebuah organisasi sering berlaku persaingan untuk mendapatkan pengagihan sumber-sumber seperti jawatan, kewangan, kelengkapan pejabat dan kelengkapan peribadi bagi memenuhi kehendak jabatan masing-masing. Namun sumber-sumber tersebut adalah terhad. Akibatnya berlaku ketidakpuasan hati dan ketidakadilan dalam pengagihan sumber tersebut apabila masing-masing mengutamakan kepentingan sendiri daripada mencapai matlamat organisasi keseluruhannya.

Persandaran tugas

Persandaran tugas bermaksud tugas yang memerlukan individu atau unit lain untuk membantu menyelesaikan sesuatu tugas yang memerlukan kerjasama dan persefahaman antara kedua pihak. Kerjasama tersebut diperlukan untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih efektif dan berkualiti. Apabila kerjasama yang diharapkan tidak seperti yang dikehendaki, ia mungkin melahirkan rasa tidak puas hati. Pergolakan konflik antara pihak-pihak tersebut menjejaskan kerjasama antara mereka di masa hadapan dan ini merugikan organisasi

Ketidajelasan tanggungjawab dan kuasa

Dalam organisasi terdapat pekerja yang masih samar dalam menjalankan tugasnya dan mengharapkan orang lain melakukan tugas tersebut. Apabila timbul masalah dalam penyelesaian tugas, pergeseran antara pekerja akan berlaku. Ketidajelasan tanggungjawab antara pekerja akan menyebabkan kegagalan pencapaian sesuatu matlamat. Selain itu wujud juga konflik dalam pemusatan dan pembahagian kuasa antara pekerja. Pemusatan kuasa bermaksud individu membuat keputusan untuk semua unit. Setiap organisasi menghadapi konflik antara pekerja dan golongan atasan akibat mementingkan pendapat orang bawahannya sahaja dan pilih kasih dalam membahagikan tugas.

Kekurangan Maklumat

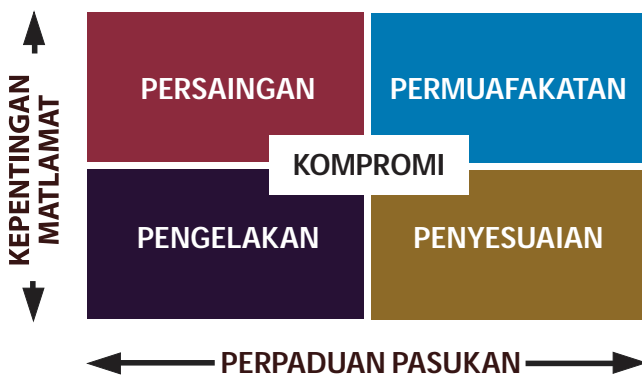
Masalah kekurangan maklumat selalu terjadi dalam sesebuah organisasi. Ini kerana komunikasi yang lemah antara bahagian atau individu itu sendiri yang gagal menguruskan maklumat tersebut. Pengurusan maklumat yang lemah menjejaskan mutu kerja dan akhirnya gagal mencapai matlamat yang ditetapkan. Apabila berlaku kegagalan tersebut konflik yang telah pun terjadi akan menjadi lebih buruk dalam organisasi tersebut.

You may think you are good at fixing problem- But do you really solve them!

Matlamat yang berbeza

Kebiasaannya berlaku perbezaan matlamat di antara unit atau jabatan kerana organisasi mempunyai matlamat keseluruhan. Konflik juga boleh berlaku di antara individu dan kumpulan. Perbezaan tersebut berlaku kerana latar belakang dan pemikiran yang berbeza antara pekerja. Misalnya organisasi membuat perubahan dasar dan dimaklumi kepada pekerja. Kemungkinan terdapat pekerja yang tidak dapat menerima perubahan tersebut dalam jangka masa terdekat. Konflik mulai bergolak dan desakan serta paksaan hanya akan membawa kepada tindakan yang lebih buruk bagi menunjukkan ketidakpuasan hati mereka.

STRATEGI MENGATASI KONFLIK



Terdapat lima strategi atau teknik yang boleh digunakan dalam menyelesaikan konflik yang berlaku seperti yang ditunjukkan dengan lebih jelas dalam rajah di atas. Kenneth Thomas, sarjana pengurusan telah menyarankan strategi persaingan, permuafakatan, kompromi, pengelakan dan penyesuaian bagi mencapai matlamat dan perpaduan dalam pasukan. Strategi persaingan selalunya digunakan untuk mengalahkan pihak lawan dan ia mewujudkan situasi menang-kalah kerana kedua-dua pihak yang berkonflik bersaing untuk mencapai matlamat masing-masing. Keadaan ini berlaku dalam kumpulan yang kurang mementingkan perpaduan dan lebih mengutamakan pencapaian matlamat yang ditetapkan. Teknik ini juga digunakan untuk menjaga status, membuat keputusan dengan cepat, memudahkan situasi dan memuaskan kehendak semula jadi manusia apabila kedua-dua pihak enggan untuk bertolak ansur serta berbincang secara terbuka. Strategi yang kedua

ialah pengelakan. Isu-isu konflik dipendamkan atau tidak diendahkan buat sementara waktu untuk mengumpulkan maklumat dan menganalisis masalah yang berlaku. Ahli kumpulan cuba mengelak teretusnya perbalahan kerana perpaduan pasukan yang rendah dan keinginan untuk mencapai matlamat adalah rendah. Adakalanya isu-isu konflik sengaja diketengahkan oleh pihak-pihak tertentu atas sebab-sebab tertentu. Strategi kompromi pula menggunakan teknik arbitrase rundingan dan tawar-menawar. Strategi ini memberi faedah kepada kedua-dua pihak yang berkonflik daripada penyelesaian yang dilakukan. Kedua-dua pihak terpaksa mengorbankan kepentingan masing-masing untuk menerima faedah bersama yang telah dipersetujui. Ini bermakna berlaku situasi menang-menang.

Kebiasaannya teknik ini melalui proses penyelesaian dengan melibatkan orang ketiga yang bertindak sebagai mediator yang menjadi kepercayaan kedua-dua pihak. Seterusnya strategi penyesuaian yang biasanya bermatlamat untuk memelihara perhubungan dan kedudukan, ingin mendapatkan kerjasama dan menyelesaikan konflik dengan cepat. Sesetengah ahli kumpulan akan mengalah kepada pihak yang lebih dominan kerana keadaan perpaduan kumpulan yang tinggi. Teknik ini hanya memuaskan sebelah pihak sahaja dan lazimnya digunakan oleh majikan yang terlalu berkuasa. Ini bermakna kumpulan kerja tersebut mementingkan perpaduan pasukan namun kepentingan mencapai matlamat adalah rendah. Strategi yang terakhir ialah permuafakatan. Dalam teknik ini, kedua-dua pihak mencapai matlamat masing-masing dalam situasi menang-menang.

Sikap bertolak ansur dan mementingkan pencapaian matlamat serta perpaduan pasukan menjadi keutamaan. Setiap organisasi menghadapi konflik yang berlaku dalam urusan seharian. Namun kekerapan dan punca timbulnya konflik perlu dititikberatkan demi menjayakan matlamat organisasi. Walaupun konflik sering dilihat meninggalkan kesan negatif namun ia juga memberi impak positif. Pengawalan konflik ke satu tahap tertentu dapat membantu meningkatkan persefahaman dan keberkesanan kumpulan dan organisasi. Oleh yang demikian konflik yang berlaku perlu diatasi sebaik mungkin dengan mencari penyelesaian yang bersesuaian.

You may think you are good at fixing problem- But do you really solve them!



Professionals at work

Here are 12 tips to be more competent

As part of your career success strategy, always be professional at work. Professionalism in any field involves strong work ethics and a commitment to a standard of performance far above the ordinary. Moreover, good service, fair dealings and courteous treatment of customers, peers, subordinates, fellow professionals and bosses are key to being a true professional of the highest caliber.

Professionalism rests on a few basic key principles:

1. Start your workday early.

Always be punctual for work. Ensure you budget time for delays and traffic hold-ups. Being early gives you time to mentally organise your thoughts and priorities. It gives you the professional energy boost and the reassurance that you are not "late" or "behind".

2. Be organized.

Never let your table and bookcase become cluttered and untidy. If you must have voluminous papers, files and books handy, then you should label them properly and place them in neat low-rise stacks. Also have a checklist for the days task on your table, tick them off as you complete them.

3. Be willing to work shifts.

In today's highly demanding and fast-paced world, be prepared to work shifts. Due to globalization of businesses, more professionals are now working in teams across several countries. Accept that you may have coincide your working hours with those of fellow workers or clients from other cities.

4. Be willing to stay late to finish a project.

Employers are increasingly asking employees to stay late occasionally to finish projects on time. Be willing to help the job get done. Demonstrate flexibility when required, but ensure it does not become a norm.

5. Continue to grow professionally.

Ensure you keep up-to-date with your profession. Sign up for at least a couple of upgrading or refresher courses annually even if you have to pay for it out of your own pocket. Be on the cutting edge of knowledge in your profession.

6. Do more than your share of the work.

Be the exemplary employee at work. Put in more than your fair share of work. Be willing to Go the Extra Mile (GEM). You will then be the professional GEM at work.

Pleasure in job put perfection in the work.

7. Read all you can about your industry.

Spend some time every week to read professional and trade magazines and the business pages of newspapers. Watch videos on issues that may be related to your profession.

8. Grow your professional network.

Make it a point to attend networking events and functions regularly to meet fellow professionals in your industry and related business. Be willing to be a guest speaker at events where you can share insights about your industry with professionals from other industries.

9. Be resourceful but wise.

No matter how challenging your tasks are, apply your analytical and critical thinking skills to generate new and creative solutions. Research not just from the Internet, but also from books and magazines at the library. Listen to discussion programmes on radio and watch documentaries on television to source for ideas.

10. Manage your performance.

Ensure the quality of your work is consistently high. Make it a point to review your personal performance standards every six months. Part of your personal development strategy must include self-assessment and self-appraisal relative to peers in your profession. Most importantly, be prepared to raise your own performance standards.

11. Exhibit financial prudence.

Good professionals are able to exhibit thrift and foresight in their financial judgment. They have the financial and business acumen to ensure money is spent wisely irrespective of their profession. Explore the possibilities of minimising cost and optimising profitability. In making financial decisions, try to balance the interests of all concerned parties.

12. Exhibit emotional intelligence.

Being professional also means applying emotional intelligence appropriately to respond to situations and the personalities of those you are dealing with. You should also use more positive emotions like cheerfulness, enthusiasm and responsiveness. - Source: ST/ANN

Pleasure in job put perfection in the work.