

A vertical spiral binding on the left side of the cover, consisting of a series of orange-colored rings.

kepemimpinan dan manajemen

KONFLIK DALAM ASUHAN PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG RAWAT

oleh

Ni Ketut Kardiudiani, PhD

Stikes Notokusumo



Definisi Konflik



Konflik adalah perselisihan internal yang dihasilkan dari perbedaan ide, nilai-nilai, dan perasaan antara dua orang atau lebih



konflik adalah adanya perselisihan yang terjadi **ketika tujuan, keinginan, dan nilai** bertentangan terhadap individu atau kelompok.

suatu perselisihan atau perjuangan yang timbul bila keseimbangan antara perasaan, pikiran, hasrat, dan perilaku seseorang yang terancam.





Sumber Konflik

(1) perbedaan interpersonal pada setiap dimensi-umur, jenis kelamin, ras, pandangan, perasaan, pendidikan, pengalaman, tingkah laku, pendapat, budaya, kebangsaan, keyakinan, dll,

(2) perbedaan kepentingan dalam hubungan antar manusia karena perbedaan budaya, posisi, peran, status, dan tingkat hirarki.



sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu :

- komunikasi yang buruk
- struktur, dari kelompok
- variabel pribadi

Beberapa sumber konflik dalam organisasi dapat disebabkan oleh beberapa hal berikut.

1. Keterbatasan sumber daya.
 2. Perbedaan tujuan.
 3. Ketidakjelasan peran.
 4. Hubungan dalam pekerjaan.
 5. Perbedaan antar individu.
 6. Masalah organisasi.
 7. Masalah dalam komunikasi
- 

Jenis/ kategori Konflik

Konflik interpersonal terjadi antara dua orang atau lebih di mana nilai, tujuan, dan keyakinan berbeda. Konflik ini sering terjadi karena seseorang secara konstan berinteraksi dengan orang lain, sehingga ditemukan perbedaan-perbedaan. Manajer sering mengalami konflik dengan teman sesama manajer, atasan, dan bawahannya

Konflik yang terjadi di dalam diri kelompok, terkait operasional dan tata Kelola organisasi dalam kelompok tersebut



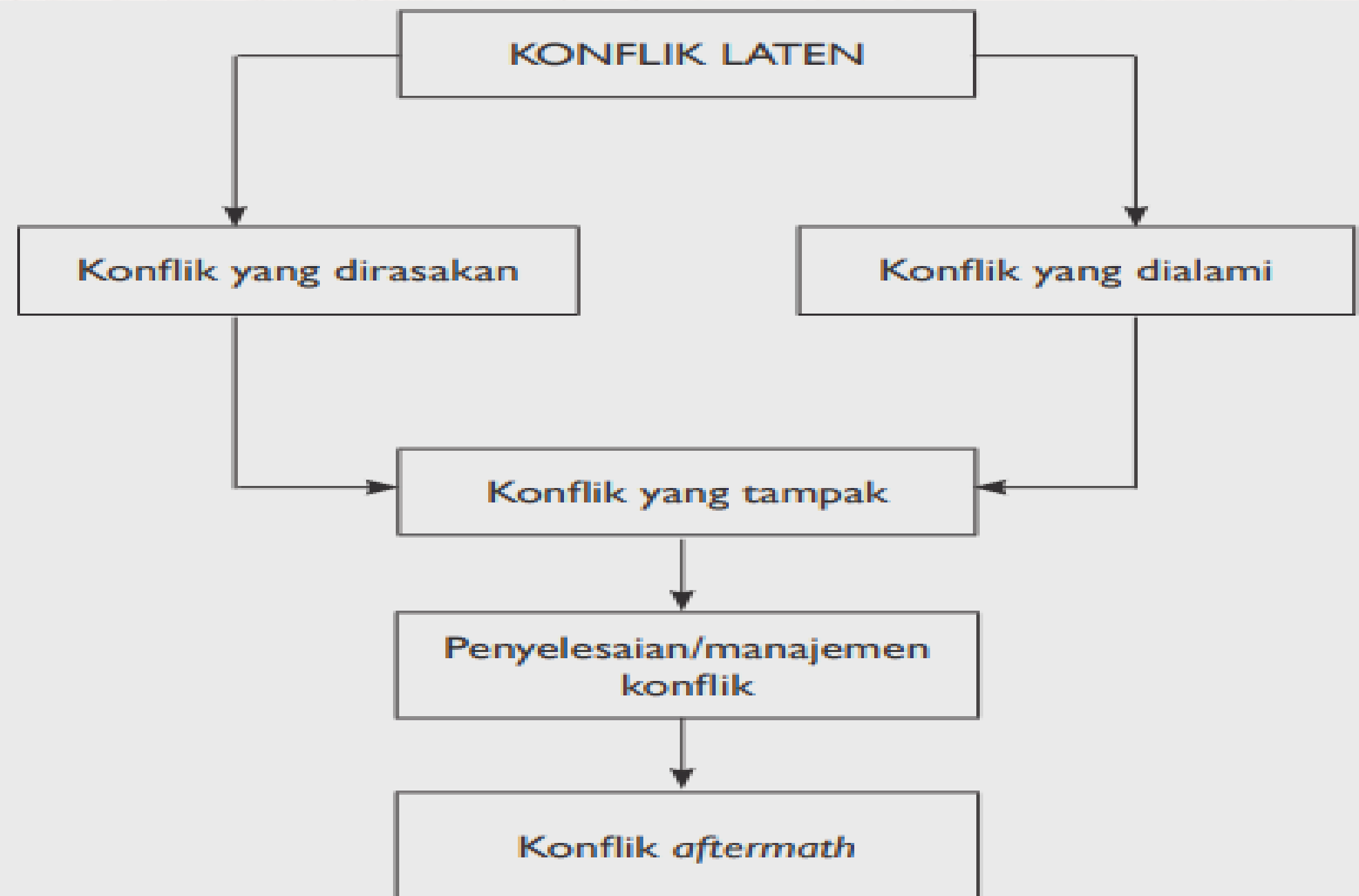
Konflik yang terjadi pada individu sendiri. Keadaan ini merupakan masalah internal untuk mengklarifikasi nilai dan keinginan dari konflik yang terjadi. Hal ini sering dimanifestasikan sebagai akibat dari kompetisi peran. Misalnya, manajer mungkin merasa mempunyai konflik intrapersonal dengan loyalitas terhadap profesi keperawatan, loyalitas terhadap pekerjaan, dan loyalitas kepada pasien

Konflik terjadi antara dua atau lebih, kelompok, departemen, atau organisasi. Sumber konflik jenis ini adalah hambatan dalam mencapai kekuasaan dan otoritas (kualitas jasa layanan), serta keterbatasan prasarana.





Proses Konflik





○ Proses Konflik

Proses konflik dibagi menjadi beberapa tahapan.

1. Konflik laten.

Tahapan konflik yang terjadi terus-menerus (laten) dalam suatu organisasi. Misalnya, kondisi tentang keterbatasan staf dan perubahan yang cepat. Kondisi tersebut memicu pada ketidakstabilan organisasi dan kualitas produksi, meskipun konflik yang ada kadang tidak nampak secara nyata atau tidak pernah terjadi.

2. Konflik yang dirasakan (felt conflict).

Konflik yang terjadi karena adanya sesuatu yang dirasakan sebagai ancaman, ketakutan, tidak percaya, dan marah. Konflik ini disebut juga sebagai konflik affectiveness. Hal ini penting bagi seseorang untuk menerima konflik dan tidak merasakan konflik tersebut sebagai suatu masalah/ancaman terhadap keberadaannya.



3. Konflik yang tampak/sengaja dimunculkan.

Konflik yang sengaja dimunculkan untuk dicari solusinya. Tindakan yang dilaksanakan mungkin menghindar, kompetisi, debat, atau mencari penyelesaian konflik. Setiap orang secara tidak sadar belajar menggunakan kompetisi, kekuatan, dan agresivitas dalam menyelesaikan konflik. Sementara itu, penyelesaian konflik dalam suatu organisasi memerlukan upaya dan strategi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

4. Resolusi konflik.

Resolusi konflik adalah suatu penyelesaian masalah dengan cara memuaskan semua orang yang terlibat di dalamnya dengan prinsip win-win solution.

5. Konflik aftermath.

Konflik aftermath merupakan konflik yang terjadi akibat dari tidak terselesaikannya konflik yang pertama. Konflik ini akan menjadi masalah besar dan bisa menjadi penyebab dari konflik yang utama bila tidak segera di atasi atau dikurangi.





Manajemen Konflik

02 Gaya Penyelesaian Konflik adalah:

- besarnya konflik
- gaya penanganan konflik

jumlah individu yang terlibat, apakah konflik mengarah pada intrapersonal, interpersonal, intra kelompok, atau antar kelompok

01 Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah penyelesaian yang konstruktif atau destruktif

lima gaya penanganan konflik (Five Conflict Handling Styles)

Menggambarkan sisi pemecahan masalah yang berorientasi pada orang lain (concern for others) dan pemecahan masalah yang berorientasi pada diri sendiri (concern for self))



lima gaya penanganan konflik (Five Conflict Handling Styles).

- **Integrating** (Problem Solving)



menentukan diagnosis dan intervensi yang tepat dalam suatu masalah

- **Obliging** (Smoothing)



- mengurangi perbedaan-perbedaan dan menekankan pada
- persamaan atau kebersamaan di antara pihak-pihak yang terlibat

- **Dominating** (Forcing)



memaksa (forcing) karena menggunakan legalitas formal dalam menyelesaikan masalah

- **Avoiding/** tehnik menghindar

- **Compromising**



secara seimbang memadukan antara kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain



Berfokus agar pihak-pihak yang terlibat dapat berpartisipasi aktif dalam pemecahan masalah, sehingga kedua pihak dapat mendapatkan hasil yang saling menguntungkan.

individu cenderung 'mengalah' dengan pihak lainnya, sehingga individu cenderung merelakan kepentingannya, sedangkan pihak lainnya dapat memperoleh keuntungan maksimum.

avoiding.

individu memiliki perilaku acuh, yang tidak menghiraukan kepentingannya sendiri, maupun pihak lainnya. Individu dengan gaya manajemen konflik seperti ini cenderung menghindari ketika konflik muncul.

Integrating

compromising

menyelesaikan konflik dengan cara mencari 'jalan tengah' yang memuaskan sebagian kepentingan dirinya dan sebagian kepentingan pihak lainnya. Tidak ada yang menang, mencari jalan Tengah

dominating,

individu sangat menekankan kekuatannya di atas pihak lainnya, dan sangat berfokus pada kepentingannya, serta tidak menghiraukan kepentingan pihak lainnya.

obliging

Dipengaruhi oleh kepribadian pemimpin

Jenis jenis kepribadian dalam kepemimpinan

openness

- Mengacu pada kecenderungan individu untuk mencari kesenangan terhadap pengalaman baru, artistik, keinginan untuk menjadi mandiri, imajinatif

conscientiousness

- Mengacu pada kecenderungan untuk menjadi orang yang terorganisir, tekun, bermotivasi, dapat diandalkan, efisien, dan penuh perencanaan

agreeableness

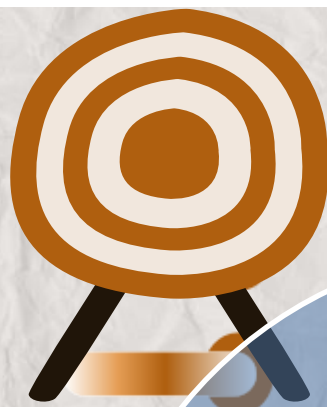
- mengacu kepada kecenderungan untuk berhati lembut, baik hati, dapat dipercaya, pemaaf, apresiatif, dan suka menolong

extraversion

- Mengacu kepada kecenderungan untuk dapat bersosialisasi, cerewet, aktif, tegas, optimis, dan antusias.

neuroticism

- mengacu kepada kecenderungan untuk memiliki ketidakstabilan emosi, ide-ide yang tidak realistis, pencemas, sensitif, mengasihani diri sendiri



openness

conscientiousness

agreeableness

extraversion

neuroticism

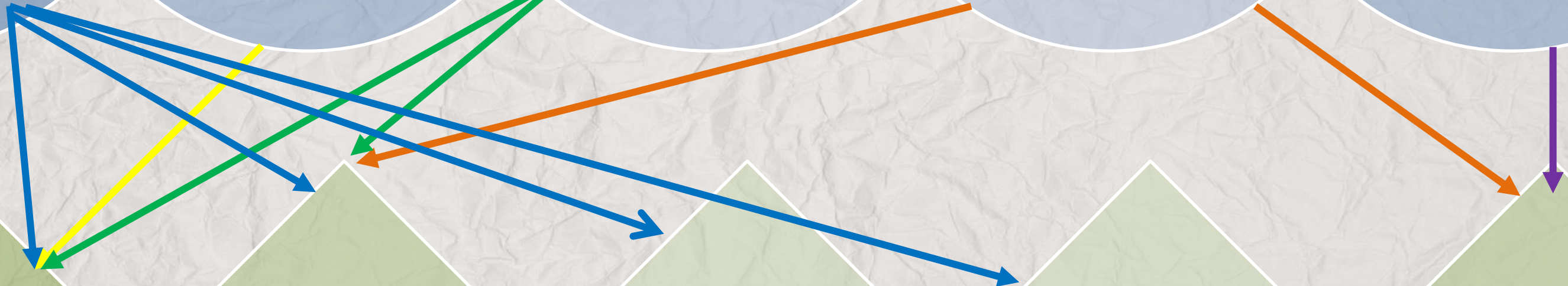
compromising.

integrating

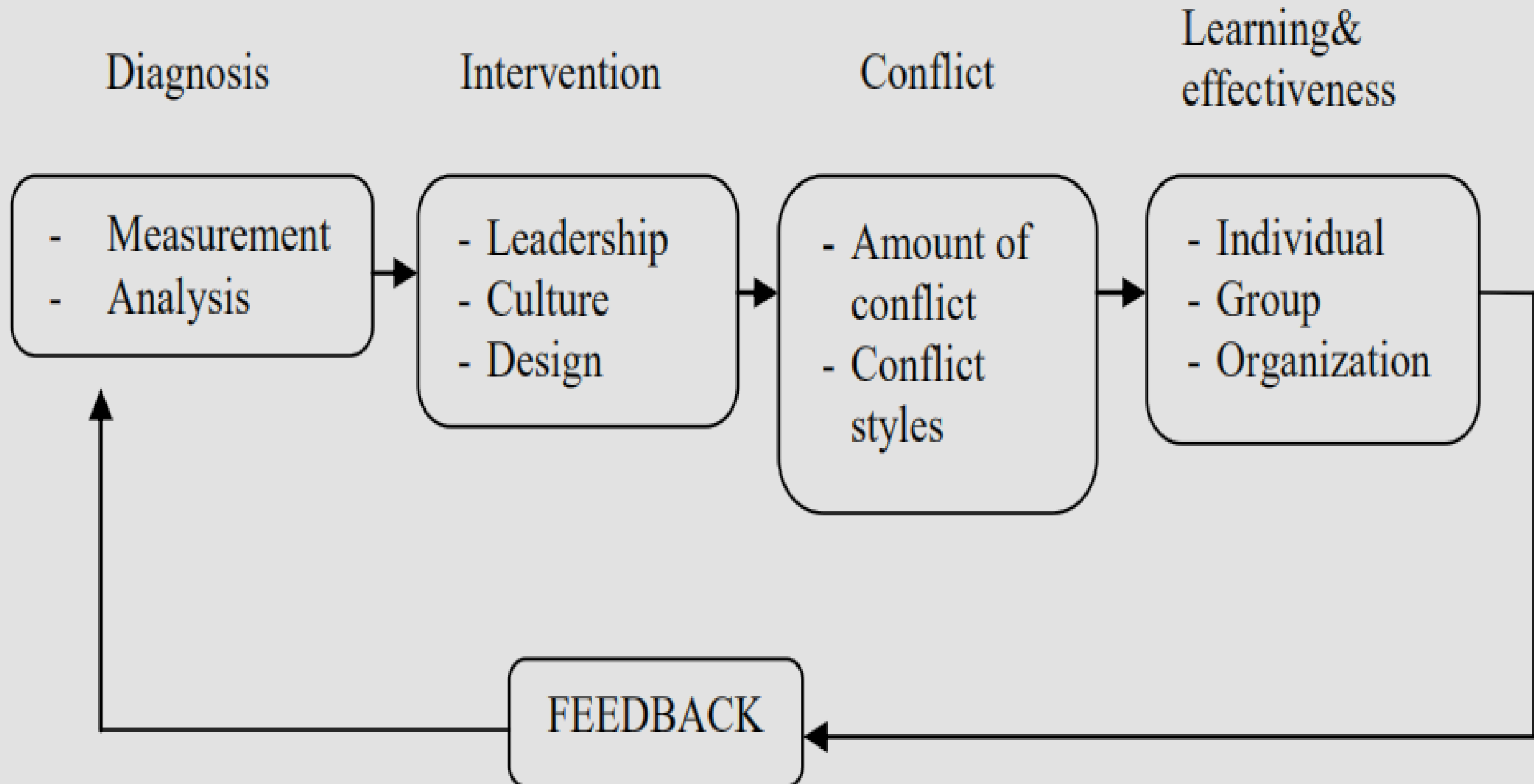
dominating

obliging

avoiding



Proses Manajemen Konflik



Proses Manajemen Konflik

Pengkajian

a. Analisis situasi.

Identifikasi jenis konflik untuk menentukan waktu yang diperlukan, setelah dilakukan pengumpulan fakta dan memvalidasi semua perkiraan melalui pengkajian lebih mendalam. Kemudian siapa yang terlibat dan peran masing-masing. Tentukan jika situasinya dapat diubah.

b. Analisis dan mematikan isu yang berkembang.

Jelaskan masalah dan prioritas fenomena yang terjadi. Tentukan masalah utama yang memerlukan suatu penyelesaian yang dimulai dari masalah tersebut. Hindari penyelesaian semua masalah dalam satu waktu.

c. Menyusun tujuan.

Jelaskan tujuan spesifik yang akan dicapai.

2. Identifikasi.

a. Mengelola perasaan.
Hindari respons emosional: marah, sebab setiap orang mempunyai respons yang berbeda terhadap kata-kata, ekspresi, dan tindakan.

3. Intervensi.

a. Masuk pada konflik yang diyakini dapat diselesaikan dengan baik. Selanjutnya identifikasi hasil yang positif yang akan terjadi.

b. Menyeleksi metode dalam menyelesaikan konflik. Penyelesaian konflik memerlukan strategi yang berbeda-beda. Seleksi metode yang paling sesuai untuk menyelesaikan konflik yang terjadi.

Kunci Langkah dalam Manajemen Konflik

1. Set the tone: kendalikan diri dan jangan ada ancaman.
2. Get the feeling: beri kesempatan untuk mengekspresikan perasaan.
3. Get the fact: mendengarkan dan mengamati dengan saksama.
4. Ask for help: beri kesempatan karyawan untuk mencari solusi yang terbaik dan gali konsekuensi dari keputusan yang akan dibuat.
5. Get a commitment: komitmen dan pengorbanan.
6. Follow up: tindak lanjuti secara konsisten



Strategi Penyelesaian Konflik

1. Kompromi atau negosiasi.

Suatu strategi penyelesaian konflik di mana semua yang terlibat saling menyadari dan sepakat pada keinginan bersama. Penyelesaian strategi ini sering diartikan sebagai lose-lose situation. Kedua pihak yang terlibat saling menyerah dan menyepakati hal yang telah dibuat. Di dalam manajemen keperawatan, strategi ini sering digunakan oleh middle dan top manajer keperawatan.



Strategi Penyelesaian Konflik

2. Kompetisi.

Strategi ini dapat diartikan sebagai win-lose situation. Penyelesaian ini menekankan hanya ada satu orang atau kelompok yang menang tanpa mempertimbangkan yang kalah.

Akibat negatif dari strategi ini adalah kemarahan, putus asa, dan keinginan untuk perbaikan di masa mendatang.



Strategi Penyelesaian Konflik

3. Akomodasi.

Istilah lain yang sering digunakan adalah cooperative situation. Konflik ini berlawanan dengan kompetisi.

Pada strategi ini, seseorang berusaha mengakomodasi permasalahan, dan memberi kesempatan pada orang lain untuk menang.

masalah utama yang terjadi sebenarnya tidak terselesaikan. Strategi ini biasanya digunakan dalam politik untuk merebut kekuasaan dengan berbagai konsekuensinya



Strategi Penyelesaian Konflik

4. Smoothing.

Teknik ini merupakan penyelesaian konflik dengan cara mengurangi komponen emosional dalam konflik.

Pada strategi ini, individu yang terlibat dalam konflik berupaya mencapai kebersamaan daripada perbedaan dengan penuh kesadaran dan introspeksi diri.

Strategi ini bisa diterapkan pada konflik yang ringan, tetapi tidak dapat dipergunakan pada konflik yang besar, misalnya persaingan pelayanan/hasil produksi.



Strategi Penyelesaian Konflik

Menghindar.

Semua yang terlibat dalam konflik, pada strategi ini menyadari tentang masalah yang dihadapi, tetapi memilih untuk menghindar atau tidak menyelesaikan masalah.

Strategi ini biasanya dipilih bila ketidaksepakatan membahayakan kedua pihak, biaya penyelesaian lebih besar daripada menghindar, atau perlu orang ketiga dalam menyelesaikannya, atau jika masalah dapat terselesaikan dengan sendirinya.



Strategi Penyelesaian Konflik

6. Kolaborasi.

Strategi ini merupakan strategi win-win solution. Dalam kolaborasi, kedua pihak yang terlibat menentukan tujuan bersama dan bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan. Oleh karena keduanya yakin akan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Strategi kolaborasi tidak akan bisa berjalan bila kompetisi insentif sebagai bagian dari situasi tersebut, kelompok yang terlibat tidak mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan masalah, dan tidak adanya kepercayaan dari kedua kelompok/seseorang





Outcome Konflik

Win-lose

Salah satu pihak mendominasi dan pihak yang lain terabaikan. Yang menduduki porsi lebih besar mendapatkan kemenangan dan sebaliknya yang lebih sedikit mengalami kekalahan.

Lose-lose

Resolusi ini dicapai saat semua pihak menyetujui dan mendapatkan manfaat dari penyelesaian konflik



Win-win

Semua pihak yang bertentangan mengalami kerugian. Teknik penyuapan, memperjualbelikan, menggunakan pihak ketiga untuk mengancam dapat memunculkan hasil resolusi ini.



Mengelola konflik di keperawatan



- a) Mendorong terjadinya konfrontasi. Sering kali pegawai secara tidak tepat mengharapkan manajer untuk mengatasi masalah interpersonal mereka. Manajer seharusnya mendorong pegawai untuk mengatasi masalah mereka sendiri.
- b) Konsultasi pihak ketiga. Ini digunakan hanya sebagai pihak yang netral untuk membantu orang lain menyelesaikan konflik secara konstruktif.
- c) Perubahan perilaku. Ini digunakan hanya untuk kasus serius yaitu terjadi konflik disfungsi. Model edukasi, perkembangan pelatihan atau pelatihan sensitifitas dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan cara mengembangkan kesadaran diri dan perubahan perilaku pada pihak yang terlibat.
- d) Pemetaan tanggung jawab. Ketika ambiguitas timbul akibat peran yang tidak jelas atau peran baru, sering kali semua pihak perlu berkumpul untuk memperjelas fungsi dan tanggung jawab peran.
- e) Perubahan struktur. Kadang kala sebagai manajer perlu terlibat dengan konflik.
- f) Menunjuk satu pihak. Ini merupakan penyelesaian sementara yang harus digunakan dalam krisis ketika tidak ada waktu untuk mengatasi konflik secara efektif.





Contoh Kasus



Perawat X, sebelumnya bertugas di bagian anak, lalu dipindahkan dan diberikan tugas untuk mengelola bagian ruang bersalin (rooming in). Perawat X tidak tahu apa yang harus dilakukan karena tidak menguasai bagaimana melakukan asuhan keperawatan pada bayi baru lahir, sehingga perawat X mengajukan keberatan. Sebagai kepala ruangan, Anda menilai bahwa perawat X orang yang kompeten terhadap tugas yang diberikan. Dalam situasi tersebut, Anda mengalami konflik personal dan profesional.

Pertanyaan: Pilih strategi penyelesaian konflik yang sesuai berdasarkan hasil analisis data dan identifikasi masalah, kemudian susun rencana Solusi penyelesaian



Contoh Kasus





Sungguh indah burung cenderawasih
Banyak ditemui di Pulau Papua
Cukup sekian dan terima kasih
Silahkan jika ada yang mau bertanya