

FUNGSI MANAJEMAN : PENGARAHAN

GIRI SUSILO ADI



PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi modal utama dalam terselenggaranya roda organisasi pelayanan kesehatan.

Seorang manajer keperawatan harus dapat mengelola SDM agar dapat bekerja efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui fungsi penggerakan.

Pengarahan / penggerakan / actuating yaitu sebagai upaya atasan untuk menggerakkan bawahan. Pengarahan merupakan hubungan manusia dalam kepemimpinan yang mengikat. Para bawahan digerakkan supaya mereka bersedia menyumbangkan tenaganya untuk secara bersama-sama mencapai tujuan suatu organisasi.

Penarahan efektif jika bawahan dapat melaksanakan kegiatan yang diarahkan pimpinan

TUJUAN PENGARAHAN DALAM MANAJEMEN KEPERAWATAN

- *Menciptakan kerja sama yang lebih efisien*

Komunikasi antara atasan dan bawahan berpotensi menjadi lebih baik, efisiensi kerja dapat tercapai dengan kontribusi kepala ruang dalam menggerakkan bawahannya

- *Mengembangkan kemampuan dan ketrampilan staf*

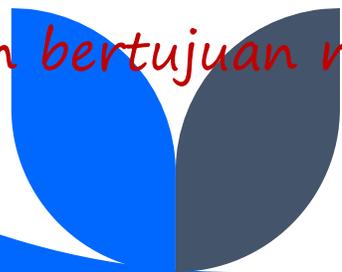
Supervisi, pendelegasian merupakan sebagian kegiatan terkait dengan fungsi pengarahan. Kegiatan tersebut memberikan peluang bagi bawahan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya secara mandiri

- *Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan*

Pengarahan yang dilakukan kepala ruang ketika perawat melakukan kesalahan, memberi motivasi saat motivasi menurun, memberi apresiasi saat kinerja baik akan dapat meningkatkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan

- *Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang dapat meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf*

- *Pengarahan bertujuan membuat organisasi berkembang lebih dinamis*



UNSUR UNSUR PENGARAHAN

1. Kepemimpinan
2. Motivasi
3. Komunikasi



MOTIVASI

- Motivasi menjadi unsur penting fungsi pengarahan dalam keperawatan
- Kinerja perawat baik, bukan hanya karena perawat bersedia melakukan dan menyelesaikan tindakan keperawatan secara rutin saja, tetapi yang terpenting adalah perawat melakukan tindakan didasari dorongan atau motivasi diri
- Motivasi internal yang kuat akan memberikan dampak yang langgeng bagi seorang perawat dalam melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien
- motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal.
- Seorang manajer perawat harus mengenali motivasi dan kebutuhan staf supaya dapat memicu kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan yang efisien dan efektif



KOMUNIKASI

- Komunikasi merupakan unsur penting dalam menggerakkan atau mengarahkan bawahan.
- Penerapan komunikasi yang baik antara manajer dan pelaksana keperawatan dapat menghindari persepsi salah (missperception).
- Komunikasi bisa dilakukan secara vertikal (atas–bawah) maupun horisontal (samping).
- . Komunikasi bisa dilakukan secara verbal maupun non verbal.
- Seorang manajer perawat diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan menggunakan berbagai media modern sebagai sarana mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi secara efektif, walaupun pada saat pimpinan tidak berada di tempat.
- Implementasi komunikasi di dalam ruang rawat inap dilakukan melalui kegiatan operan/timbang terima, conference (pre, middle, post), diskusi kasus, ronde keperawatan, rapat-rapat dan aktivitas lainnya.

Kolaborasi interprofesional

- Interprofessional Collaboration (IPC) merupakan kemitraan antar tenaga kesehatan yang memiliki latar belakang profesi berbeda dan saling bekerja sama untuk memecahkan masalah kesehatan dan menyediakan Pelayanan kesehatan serta mencapai tujuan bersama
- Kolaborasi Interprofesi atau Interprofessional Collaboration (IPC) merupakan hubungan dari berbagai tenaga kesehatan yang saling berkolaborasi dan bekerjasama untuk memberikan perawatan untuk pasien serta berbagi informasi terkait dengan catatan perkembangan terintegrasi pasien yang bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit
- Tenaga kesehatan harus melakukan praktek kolaboratif yang baik dan tidak melaksanakan pelayanan kesehatan sendiri-sendiri hal ini bertujuan agar keselamatan pasien lebih terjaga di Rumah Sakit
- **FAKTOR KOMUNIKASI SANGAT PENTING DALAM IPC**

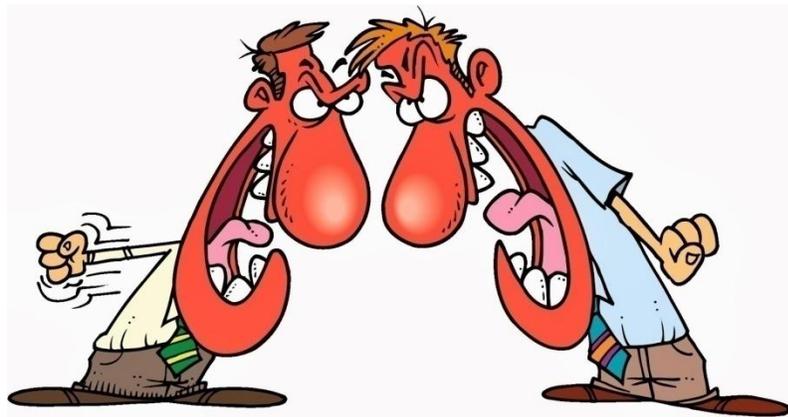
manfaat kolaborasi interprofesional,

- Menurunkan angka mortalitas*
- Menurunkan angka komplikasi*
- Mengurangi lama rawat di rumah sakit*
- Mengurangi durasi pengobatan*
- Meningkatkan kepuasan pasien dan tim profesi kesehatan*
- Mengurangi ketegangan dan konflik diantara tim kesehatan*



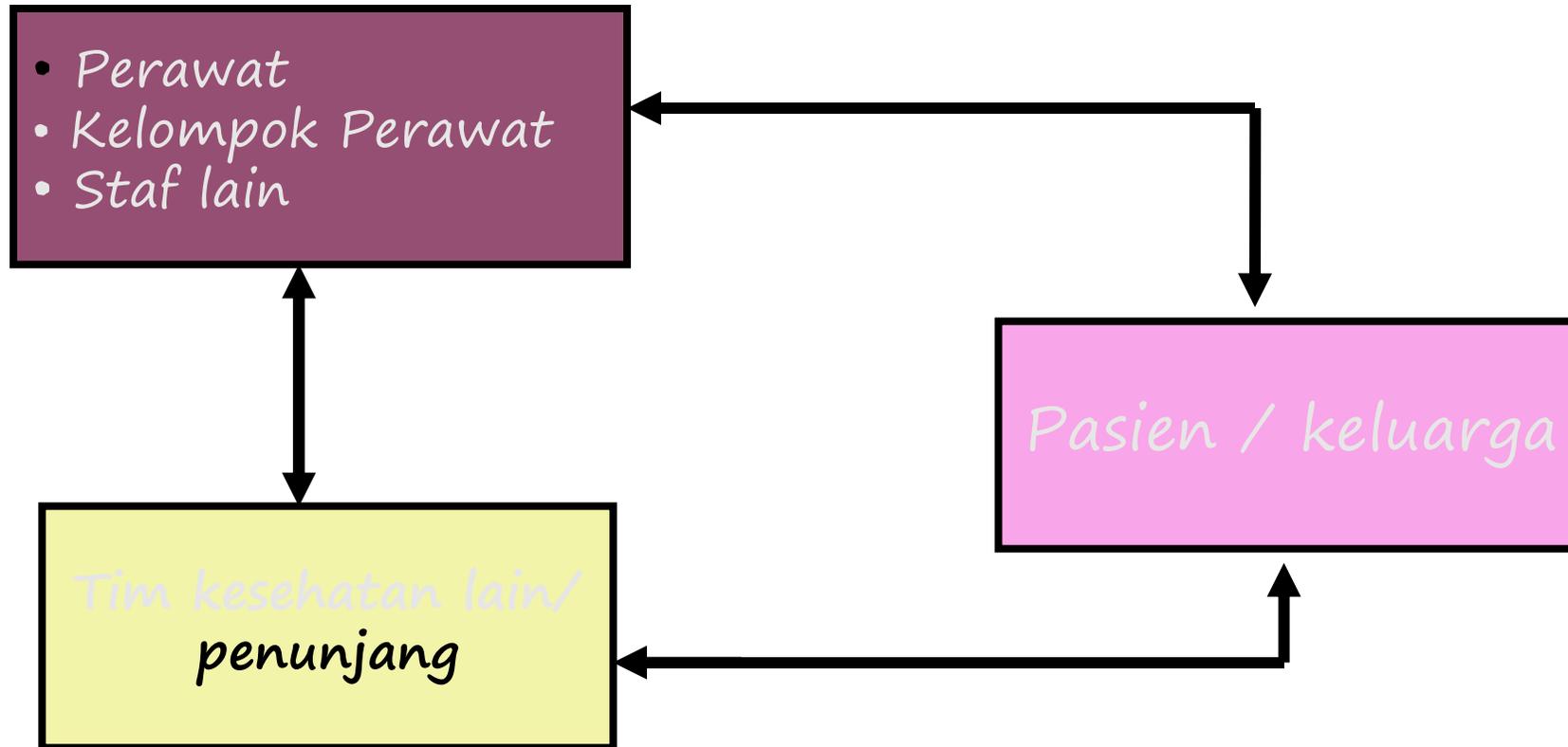
MANAJEMAN KONFLIK

OLEH: GIRI SUSILO ADI



Pendahuluan

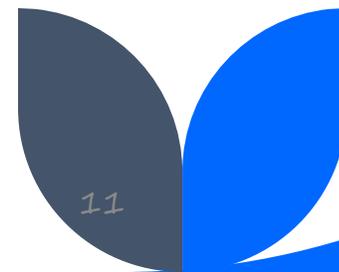
INTERAKSI



DEFINISI KONFLIK

Secara bahasa artinya saling bertabrakan, ketidaksesuaian, perseteruan, perkelahian, interaksi yang antagonis/ bertentangan

Konflik timbul : “DIMANA-KAPAN DAN SIAPA” SAJA



PENGERTIAN KONFLIK

APA ITU KONFLIK ?

Suatu kondisi tanpa adanya **keharmonisan**.

Suatu kondisi dimana terjadi suatu **pertentangan**.

Suatu kondisi dimana tidak ada **kesepakatan**.

Konflik merupakan kondisi yang **dinamis**. (konflik tergantung perkembangan lingkungan strategis).



PENGERTIAN KONFLIK

KONFLIK DALAM ORGANISASI

Suatu kondisi dalam organisasi dimana terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan dalam menjalankan tugas untuk melaksanakan visi dan misi organisasi.

Konflik merupakan hambatan dalam proses pelaksanaan tugas guna pencapaian tujuan.



UNSUR-UNSUR KONFLIK

AKTOR : Minimal terdapat dua pihak yang bersengketa.

OBJEK : Terdapat obyek yang dipertentangkan.(kebijakan, tatalaksana dan tatacara,tujuan,hasil).

SITUASI : Aturan yang berlaku, budaya kerja yang berlaku.



PENYEBAB KONFLIK

ADANYA PERBEDAAN KEPENTINGAN.

ADANYA PERBEDAAN PENGERTIAN/PEMAHAMAN.

ADANYA PERBEDAAN CARA PANDANG.

ADANYA KETIDAK JELASAN TUJUAN.

ADANYA PERBEDAAN PERATURAN YANG DIANUT.

ADANYA PERUBAHAN SITUASI BARU.



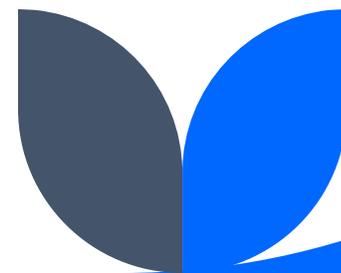
MANAJEMEN KONFLIK

Manajemen adalah Kegiatan mengelola sumberdaya secara efisien untuk mencapai Tujuan Organisasi.

Manajemen Konflik adalah usaha-usaha yang perlu dilakukan dalam rangka :mencegah, menghindari terjadinya konflik; mengurangi resiko dan menyelesaikan konflik sehingga tidak mengganggu kinerja organisasi.



1.



Jenis-jenis Konflik

1. Konflik dilihat dari fungsi:

1. Functional conflict (konflik yang fungsional)
: konflik yang mendukung tujuan kelompok, memperbaiki kinerja kelompok
2. Dysfunctional conflict (konflik yang disfungsional)
: konflik yang merintangi tercapainya tujuan kelompok



Memahami FUNGSI KONFLIK

1. Sbg Alat KOHESI

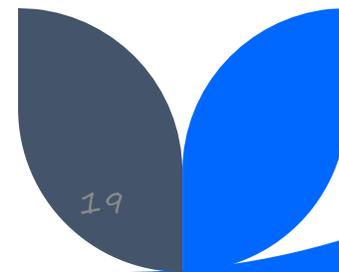
Organisasi kompak ketika menghadapi lawan
Jangan menjelekkkan organisasi lain

Persepsi : BERPACU UTK PRESTASI

2. Sbg ALAT PENIMBUL KREATIVITAS

Tugas pemimpin → menyediakan forum bagi anggota organisasi yang berbeda pendapat dalam bentuk DISKUSI

Hasil diskusi → IDE BARU sbg wujud kreativitas



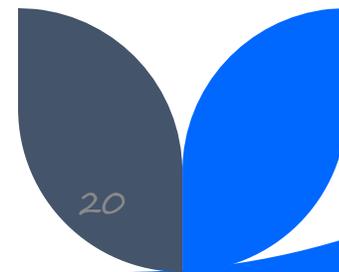
3. Sbg ALAT PELEPAS/KATUP

Sbg pemimpin → perlu memberi kesempatan staf untuk menyampaikan PERMASALAHAN

4. Sbg ALAT KESEIMBANGAN

Organisasi perlu memelihara agar konflik terbatas menjadi HIDUP

MENCEGAH MONOTON



Memahami Pemicu KONFLIK

Konflik terjadi akibat perbedaan :

Prinsip/Nilai

Fakta

Sentimen / subyektivitas

Harapan

Kompensasi

→ 85% akibat SENTIMEN



Proses konflik

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 ketidak stabilan suatu organisasi dan kualitas produksi.

Konflik yang dirasakan (felt konflik)

Konflik yang terjadi karena adanya suatu yang dirasakan sebagai ancaman, ketakutan, tidak percaya, dan marah. Konflik ini disebut juga sebagai konflik "affectives".

Konflik yang nampak / sengaja ditimbulkan

Konflik yang sengaja dimunculkan untuk mencari solusi. Tindakan yang dilaksanakan mungkin

Resolusi konflik

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

Konflik "Aftermatch"

Konflik yang terjadi akibat dari tidak terselesaikannya konflik yang pertama. Konflik ini akan menjadi masalah besar kalau tidak segera diatasi atau dikurangi penyebab dari konflik yang sama.



Penyebab Konflik

- a. Batasan pekerjaan (uraian tugas) yang tidak jelas
- b. **Hambatan komunikasi**
- c. Tekanan waktu
- d. Standar, peraturan dan kebijakan yang tidak rasional
- e. Pertikaian antar pribadi
- f. Perbedaan status
- g. Harapan yang tidak terwujud

Transisi Pemikiran

Konflik
Perkembangan pandangan ttg Konflik dibagi menjadi:

1. Pandangan Tradisional (1930 – 1940 an)

✓ Keyakinan bahwa semua konflik membahayakan dan harus dihindari

2. Pandangan Hubungan Manusia (1940 – 1970an)

✓ Keyakinan bahwa konflik merupakan hasil alamiah dan tidak terhidarkan oleh kelompok

3. Pandangan Interaksionis

✓ Keyakinan bahwa konflik tidak hanya menjadi kekuatan positif dalam kelompok namun konflik juga sangat diperlukan agar kelompok berkinerja efektif.

Pandangan lama dan baru tentang konflik

Pandangan Lama

- Konflik dapat dihindarkan
- Konflik disebabkan :
 - kesalahan manajemen
 - Pengacau
- Konflik mengganggu organisasi dan menghalangi pelaksanaan optimal
- Tugas manajer menghilangkan konflik
- Organisasi optimal membutuhkan penghapusan konflik

Pandangan Baru

- Konflik tidak dapat dihindarkan
- Konflik timbul :
 - Struktur organisasi
 - Perbedaan tujuan
 - Perbedaan persepsi dan nilai-nilai pribadi
- Konflik dapat membantu atau menghambat
- Tugas manajer mengelola tingkat konflik dan penyelesaiannya
- Kegiatan organisasi optimal perlu tingkat konflik moderat

Pengelolaan konflik

1. Memahami masalah
 - hindari salah mendeteksi: tidak peduli masalah atau menganggap ada masalah tapi sebenarnya tidak ada
2. Diagnosis
 - kenali siap, apa, mengapa, dimana dan bagaimana alternatif mengatasi konflik
3. Menyepakati solusi
4. Pelaksanaan solusi
5. Evaluasi



Konflik Fungsional vs Konflik Disfungsional

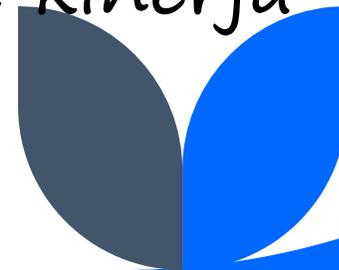
➤ Pandangan interaksionis tidak berpendapat bahwa semua konflik baik, mereka membagi konflik menjadi :

✓ Konflik Fungsional

Konflik yg mendukung sasaran kelompok dan memperbaiki kinerjanya

✓ Konflik Disfungsional

Konflik yg menghambat kinerja kelompok



Aspek Konflik

Positif

1. Saling memahami perbedaan pekerjaan
2. Saluran baru untuk komunikasi
3. Semangat baru pada staf
4. Kesempatan untuk menyalurkan emosi
5. Menghasilkan distribusi sumber tenaga yang lebih merata dalam organisasi

Destruktif (negatif)

- Penurunan efektivitas kerja
 - penolakan,
 - resistensi terhadap perubahan,
 - apatis,
 - acuh tak acuh,
 - bahkan mungkin muncul luapan emosi destruktif,
 - demonstrasi.

Jenis-jenis Konflik

a. Konflik Tugas

- ✓ Konflik yang berhubungan dengan isi dan sasaran pekerjaan

b. Konflik Proses

- ✓ Konflik yang berhubungan dengan cara melakukan pekerjaan

c. Konflik Hubungan

- ✓ Konflik yang didasarkan atas hubungan personal.

→ Berdasarkan penelitian konflik hubungan hampir selalu menghasilkan konflik disfungsional



Strategi Penyelesaian Konflik

1. Menghindar:

- Jika isu atau masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting
- Manajer kep: "Biarlah kedua pihak mengambil waktu untuk memikirkan hal ini dan menentukan tanggal untuk melakukan diskusi"

2. Mengakomodasi:

- Memungkinkan timbul kerja sama
- Mengalah



3. Kompetisi (win-lose)

- Persaingan
- Menang-kalah

4. Kompromi/Negosiasi

Menawarkan sesuatu
Saling memberi dan menerima

- Lose-lose

5. Kolaborasi

- Menghasilkan semua pihak
suaresukahmufakat
- Win-win

Keterampilan Pencegahan Terjadi Konflik

- a. Membuat aturan yang jelas dan harus diketahui oleh semua pihak
- b. Menciptakan suasana yang mendukung dengan banyak pilihan
- c. Mengungkapkan bahwa mereka dihargai
- d. Menekankan pemecahan masalah secara damai
- e. Menghadapi konflik dengan tenang
- f. Memainkan peran yang tidak menimbulkan stres
- g. Mempertimbangkan waktu terbaik untuk semuanya dan jangan menunda waktu yang tidak menentu
- h. Memfokuskan pada masalah dan bukan kepribadian.

Lanjutan ...

- j. Menekankan pada kesamaan kepentingan
- k. Menghindari penolakan berlebihan.
- l. Mengetahui hambatan untuk kerjasama.
- m. Membedakan perilaku yang menentang dengan perilaku normal dalam kesalahan kerja.
- n. Memperkuat dalam menghadapi orang yang marah.
- o. Menetapkan siapa yang memiliki masalah
- p. Menetapkan kebutuhan yang terlalaikan.
- q. Membangun kepercayaan dengan mendengarkan dan mengklarifikasi.
- r. Merundingkan kembali prosedur pemecahan masalah



Thank you

Brita Tamm

502-555-0152

brita@firstupconsultants.com

www.firstupconsultants.com