

Konflik Bikin Kamu Epik



Modul Resolusi Konflik

Konflik Bikin Kamu Epik

Tim Penulis

Lufthi Noorfitriyani

Ilustrator

Pertiwi Sopiani

M Rijal Fadlulloh

April 2022

Hak cipta dilindungi undang-undang.



Peace Generation Indonesia

Suite 14 Graha DLA, Jl. Otto Iskandar Dinata No.392,
Kota Bandung, Jawa Barat 40242

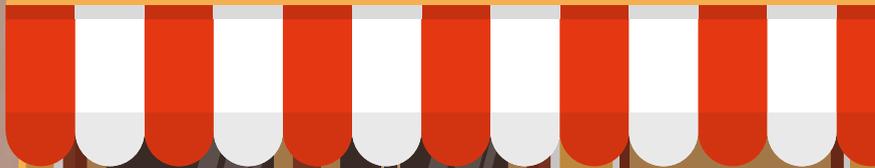


Misi 1

The Baker's Bakery



BAKERY SHOP





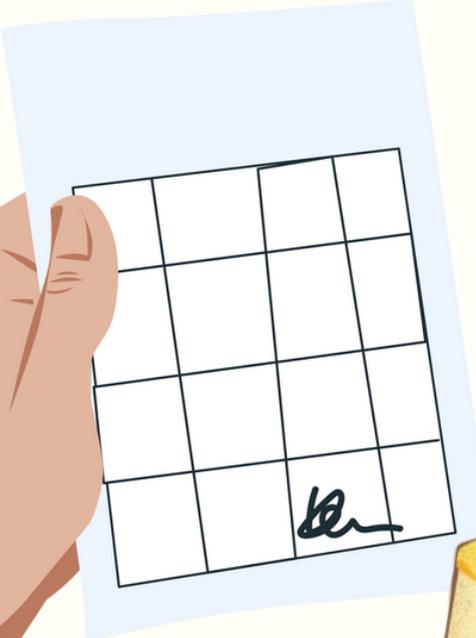
Spy The Industry



Mulai bisnis memang gak mudah, apalagi di industri besar seperti bakery.

Ayo cari orang yang punya informasi tentang industri ini. pastikan tim kamu bisa mendapatkan informan yang terpercaya ya!

ikuti petunjuk dari penasihat bakery untuk melakukan aktivitas ini



apakah tim kamu berhasil mendapat target yang dicari? ayok bahas lebih lanjut, bagaimana pengalamanmu dalam bermain dengan tim, dengan menjawab pertanyaan berikut.

- *Bagaimana hasil akhir permainan? kesulitan apa yang kalian temui?*
- *Apa penyebab terjadi kesalahan-kesalahan dalam game?*
- *Apa saja akibat yang bisa disebabkan oleh miskomunikasi?*
- *Bagaimana sebaiknya/ strategi yang harus dilakukan agar target kelompok bisa tercapai dalam game?*



RESOLUSI KONFLIK

Memulai bisnis bakery memang tidak mudah, apalagi setelah berjalan, PR baru adalah bagaimana bertahan di industri tersebut. Dalam perjalanan membangun dan memelihara bisnis ini, tentu saja ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, termasuk bagaimana mengelola konflik yang akan menghadang. Untuk itu, seorang Baker tidak hanya perlu terampil dalam membuat kue dan roti saja, sebagai individu, juga perlu menguasai keterampilan resolusi konflik.

Resolusi konflik, tidak akan ada tanpa konflik. Setiap dari individu tentu saja pernah mengalami konflik dong, mungkin ada yang levelnya ringan hingga berat. Konflik juga termanifestasi dalam berbagai bentuk, mulai dari level individu, antar individu, antar kelompok, dan dalam skala besar bisa terjadi antar negara.

Albert Einstein pernah berkata “In the middle of difficulty lies opportunity”, yak kalimat itu benar adanya, termasuk kesulitan saat menghadapi konflik.

Konflik adalah sesuatu yang (1) bisa dihindari (avoidable), (2) bisa dicegah (preventable), (3) diperlukan (necessary), atau (4) nomor 1-3 berlaku semua. Meskipun sering dianggap negatif, sebetulnya hasil konflik tidak harus selalu negatif juga. Justru konflik dapat memberikan peluang. Konflik menantang kita untuk berpikir lebih keras, menjadi lebih kreatif, mengembangkan pemahaman yang lebih besar, dan mencari jalan alternatif yang lebih efisien, lebih efektif, dan lebih produktif.



6 Fakta Asik Tentang Konflik



1. KONFLIK itu merupakan hal yang WAJAR terjadi dalam kehidupan, SEMUA ORANG pasti mengalami konflik.



2. Konflik setidaknya memiliki beberapa unsur, yaitu adanya pihak yang berkonflik, adanya perbedaan (baik tujuan, cara, opini, dll), dan adanya hubungan.



3. Ada DUA HASIL konflik, yaitu yang sifatnya destruktif (menghancurkan) atau yang sifatnya konstruktif (membangun). Hasil ini bergantung pada bagaimana kita menghadapinya. Hasil ini bergantung pada bagaimana kita menghadapinya.



4. Kebanyakan orang alergi dengan konflik, padahal konflik bisa membuat seseorang jadi lebih dewasa serta bijaksana. ASALKAN, dia mampu memahami dan bisa menghadapinya dengan tepat.



5. Jika kita menghadapi konflik dengan tidak efektif, maka konflik bisa cepat berkembang menjadi konflik kekerasan (fisik dan atau verbal) dan berdampak pada kondisi psikis serta lingkungan.



6. Sebaliknya, jika kita menghadapi konflik secara efektif, maka kita akan mampu berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.



Hidup Akan Sulit, Kalau Mengabaikan Konflik

Seringkali, orang takut akan konflik dan melihatnya sebagai sesuatu yang harus dihindari. Beberapa mungkin bahkan memiliki kesan bahwa semua konflik itu buruk. Karena konflik membuat kita berada di kondisi yang sangat tidak nyaman, banyak yang memilih untuk mengabaikan konflik. Bahaya dalam pendekatan ini adalah konflik tetap akan ada, dan bisa jadi ranjau yang bisa meledak jika mendapat rangsangan.

Jika kondisinya dalam Tim, mungkin ada kondisi dimana satu orang tidak merespon pesan saat dibutuhkan, atau seseorang menolak untuk meminta bantuan dan akibatnya memakan waktu jauh lebih lama untuk menyelesaikan tugas; atau orang hanya menghindari satu sama lain. Konflik antar anggota dalam kelompok bahkan akan sangat mengganggu, karena bisa memecah belah tim karena perlu memilih salah satu pihak, bisa mendorong timbulnya persaingan yang tidak perlu, ketidakpercayaan, miskin komunikasi, dan tentu produktivitas rendah.

Meskipun konflik mungkin mudah dihindari atau diabaikan dalam jangka pendek, ini akan menghasilkan harga yang lebih mahal jika tidak terselesaikan dengan segera. Penggunaan kemampuan resolusi konflik sangat berharga untuk mengatasi dan menyelesaikan konflik sejak dini, dan untuk meningkatkan komunikasi di tempat kerja, merupakan bagian penting dalam kerjasama kelompok.

Setiap konflik memiliki intensitas masing masing, biasanya semakin intens, akan semakin besar dampaknya, dan semakin berat penyelesaiannya. Oleh karena itu penting sekali menyelesaikan konflik sebelum intensitasnya semakin tinggi. Perhatikan gambar berikut ini:



Resolusi Konflik



Pada kondisi tertentu, konflik yang tidak terselesaikan, bisa mengakibatkan putusya hubungan, atau perpecahan kelompok. Ketika konflik yang tidak terselesaikan terjadi, hal itu dapat menurunkan moral, menghambat aktivitas, dan menambah tekanan batin. Tentu saja hal itu akan membuat stress meningkat dan emosi jiwa bergejolak, bahkan bisa berakibat pada penurunan produktivitas (individu dan kelompok), terus yang paling parah sampai bisa menimbulkan agresi atau kekerasan.

Beberapa cara yang bisa ditempuh dalam resolusi konflik



1. Negosiasi



2. Mediasi



3. Perjanjian damai



4. Diskusi



5. Diplomasi



6. Peacebuilding
(upaya membangun budaya damai)

8 | KONSEPTUALISASI : The Baker's Bakery



Jika ada dua pihak dihadapkan pada sebuah masalah/konflik, ada kecenderungan kita akan berfikir bahwa pihak tersebut adalah lawan yang harus dikalahkan. Ini namanya kita terjebak dalam Competition Mindset (Cara pikir kompetisi).

Sementara itu, jika kita mau berupaya memikirkan bersama penyelesaian masalah/konflik yang dihadapi, justru kita bisa mendapat keuntungan bersama. Ini namanya Cooperation/ Collaboration Mindset.

ada 5 gaya menghadapi konflik yang bisa kita perhatikan lewat gambar ini





Resolusi konflik tidak akan berhasil tanpa sikap yang tepat dalam menghadapinya. secara umum, ada 3 sikap yang ditunjukkan seseorang saat berhadapan dengan konflik :



1. KABUR

Menyangkal; Menghindar: Melarikan diri; Menyalahkan.



2. TEMPUR

Menyebarkan aib, menghasut dengan gossip; Mengabaikan/mengisolasi; Menyerang secara fisik/verbal/psikis



3. AKUR

Mengajak diskusi/bicara 4 mata; Memahami dan memaafkan; Mediasi dengan bantuan orang ketiga.

Kesempatan untuk berkomunikasi dalam menyelesaikan konflik secara kolaboratif bisa tertutup jika kita merespon konflik dengan sikap yang keliru. Tanpa kita sadari, sikap kita terhadap konflik banyak dipengaruhi oleh karakter emosi kita. Coba cek deh, kalau kamu termasuk tipe karakter cooler atau termometer nih?

SI TERMOMETER

Responnya terhadap suatu konflik

- Sensitif
- Gampang Kesal dan panik
- Susah turun panasnya
- Tukang ngedumel
- Suka nyalahin orang lain
- Bertindak dulu, berpikir kemudian



SI COOLER

Responnya terhadap suatu konflik

- Mencoba untuk selalu adem
- Tetap berkepala dingin
- Tenang dan menenangkan
- Gak buru-buru ambil keputusan
- Berpikir dulu baru bertindak



Respon emosi dan sikap dalam situasi konflik bisa dilatih, salah satu caranya adalah dengan menginisiasi komunikasi damai.

Komunikasi yang benar dan efektif akan membantu kita mencari alternatif solusi untuk menyelesaikan konflik dengan lebih tenang.

Membicarakan konflik yang dihadapi dengan pihak lain membutuhkan keberanian yang luar biasa. Prosesnya tidak mudah, apalagi saat kita ingin menghindari kekerasan sebagai jalan penyelesaian.

Komunikasi terjadi karena ada yang berbicara dan mendengarkan. Ketahuilah, mendengarkan pihak yang berkonflik dengan kita ternyata memiliki porsi yang besar dalam penyelesaian konflik.

Komunikasi damai bisa terwujud, jika kita tahu dan menerapkan etika dalam berkomunikasi, baik berbicara maupun mendengarkan.



Praktikan rumus berikut agar kamu bisa berkomunikasi dengan damai:

BICARA DENGAN

S

Stay Calm (Tetap Tenang)

Sampaikan dengan tenang dan santun, perhatikan intonasi dan nada suaramu saat bicara.

E

Explain Clearly (Sampaikan dengan Jelas)

Secara jelas, sampaikan apa yang jadi keinginan dan kebutuhanmu, sampaikan juga pandanganmu mengenai konflik yang terjadi.

N

No Blaming (Jangan Menyalahkan)

Hindari menyalahkan pihak lain, melimpahkan kesalahan pada orang lain akan menimbulkan perasaan yang kurang nyaman.

I

Initiate Peace (Selalu Upayakan Cara Damai)

Inisiasi perdamaian, sampaikan tujuan bahwa kamu ingin berkomunikasi dan menyelesaikan konflik dengan baik.

MENDENGAR PERLU

A

Atensi Penuh

Jauhkan gangguan dan simak dengan baik pesan yang disampaikan.

R

Respon yang Wajar

Beri respon yang wajar dan tepat, jangan berlebihan dan jangan memprovokasi.

T

Tidak Memotong

Mendengarlah sampai selesai, jangan memotong ucapan mereka atau bahkan mengambil alih pembicaraan.

S

Selalu Klarifikasi

Setelah dia selesai bicara biasakan klarifikasi inti dari pembicaraannya, agar tidak menjadi keliru menginterpretasikan pesan dan menghindari kesalahpahaman.

Dari yang sudah kamu pelajari, coba analisis pernyataan berikut ini termasuk pada sikap menghadapi konflik yang mana?



1. Dinda sudah satu minggu didiamkan dan di jauhi Selfi dan Tika selama bekerja di toko Bakery
2. Agus berbicara kepada manajer tentang masalah yang dihadapinya dengan Rio.
3. Rio menyalahkan Agus kurang baik menakar bahan, sebabnya tim mereka kalah dalam kompetisi baking.
4. Santi lupa mengucapkan dan membuat kue ulang tahun yang dijanjikan kepada Rizki karena sibuk di toko. Rzki bilang “Tenang, masih ada tahun depan kok”.
5. Karena suka diledek foto cake buatannya tidak menggugah selera oleh Hendra, akhirnya Ratih memberikan dislike dan komentar jelek saat Hendra mempost foto di medsosnya.
6. Setelah berdebat di dapur dengan Deni, Tika jadi malas tidak mau membuat dessert karena Deni adalah koordinatornya, meskipun itu adalah keahlian Tika
7. Deni mencoba bersikap biasa saja pada Tika, padahal dalam hatinya ingin sekali dia berbicara kasar dan menghukum si Tika, saking kesalnya.
8. Agus mencoba menghubungi Rio untuk minta maaf dan mengajaknya berbicara tentang kekalahan timnya di kompetisi baking
9. Karena kesal Santi dekat dengan Rio, Selfi menyebarkan cerita kalau di toko bakery sebelumnya, Santi sering berbuat kesalahan dan merugikan toko

Selamat para Baker!

persiapan dan dokumenmu untuk membuka toko Bakery sudah diterima dan disetujui. selesaikan misi selanjutnya agar tokomu semakin berkembang!

