



Strategi Mengatasi Konflik Dalam Tim

eBook

dalecarnegie.com



Strategi Mengatasi Konflik Dalam Tim

Untuk selalu berhasil dalam dunia bisnis masa kini, pemimpin tim terkadang harus menghadapi orang-orang yang sulit yang seringkali bisa menimbulkan konflik dalam kelompoknya. Sebagai pemimpin kelompok, Anda harus melibatkan keseluruhan anggota tim untuk dapat menciptakan prestasi kelompok yang luar biasa.

Konflik adalah bagian alami dari bisnis. Ia dapat menjadi kesempatan untuk menemukan pendekatan baru atas masalah atau menghalangi penerapan perubahan di dalam organisasi atau tim Anda. Sebagai pemimpin, Anda harus menggunakan pendekatan yang tepat untuk menangani konflik dalam Kelompok sedemikian agar dapat menyelesaikan masalah dan tetap menjaga hubungan positif di antara anggota tim.

Satu kelemahan kelompok yang klasik adalah takut konflik. Ketika anggota tim punya masalah dengan yang lain, masalah dapat segera berkembang di luar kendali. Penting sekali untuk menghadapi tantangan dengan cara mengatasi setiap masalah secara langsung dan secepat mungkin.

Ketika Anda memahami berbagai strategi mengatasi konflik, Anda akan lebih mudah melihat masalah dari sudut pandang orang lain, melibatkan anggota kelompok dan lebih efektif menangani anggota tim atau situasi yang sulit sebelum hal itu melumpuhkan tim Anda

Pelajari Strategi Mengatasi Konflik Tim Untuk Membangun Tim Yang Terlibat Dan Produktif

11 langkah menuju strategi resolusi konflik tim yang menang/menang

1. Tetapkan dengan jelas dan sepakati masalah yang menimbulkan konflik antara anggota tim

Identifikasi akar penyebab masalah dan analisa cara-cara untuk memperbaiki situasi. Hadapi masalah secara langsung dan diplomatis. Tahan keinginan untuk mengkritik, menyalahkan atau mengeluh kepada seseorang atau kelompok. Jabarkan masalah saat ini dan dapatkan persetujuan dari kedua pihak. Sebagai manajer, tim Anda perlu seratus persen jelas tentang arah dan visi.

2. Persiapkan, lakukan pr anda dan bicara dengan spesifik.

Bicaralah dengan mereka kekuatan dan keberhasilan sebelumnya, khususnya terkait atribut tim. Persiapkan bukti yang spesifik tentang bagaimana perilaku anggota tim telah mengganggu efektivitas tim. Tunjukkan contoh-contoh spesifik bagaimana konflik yang serupa telah diselesaikan di masa lalu dan bagaimana tantangan telah meningkatkan kekuatan dan keterlibatan kelompok.

3. Bersikaplah positif.

Sikap Anda sangat penting terhadap hasil. Tetaplah positif. Karyawan tidak meninggalkan perusahaan; mereka meninggalkan orang. Apa yang dilakukan manajer, perilaku mereka, apa yang mereka katakan, dan mungkin yang terpenting, bagaimana mereka mengatakannya mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka. Bantu tim Anda melihat dan menerima perubahan peran, proses atau organisasional dari sisi kesempatan yang diberikan. Cobalah untuk melihat semua anggota kelompok secara positif. Jika Anda punya anggota tim yang sulit, coba mendaftarkan lima kekuatannya dan tunjukkan kepada tim bagaimana kekuatan itu dapat berguna bagi sasaran kelompok



Kemampuan manajer untuk membangun hubungan yang dekat dengan karyawan, membangun interaksi tim yang kuat dan memimpin dengan cara “berorientasi orang” menciptakan lingkungan yang melibatkan di mana karyawan dapat berprestasi setinggi-tingginya.

—Hasil Survei Dale Carnegie Training

4. Melangkah dalam “sepatu” orang lain.

Cobalah menempatkan diri Anda dalam posisi yang bersangkutan. Dorong anggota kelompok yang berkonflik untuk bertanya pada diri: “seberapa besar anggapan dan prasangka saya mempengaruhi hubungan ini?” upayakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan mereka terhadap anggota tim yang lain dan terhadap proses.

5. Temukan persamaan-persamaan.

Samakan persepsi anggota kelompok dengan menemukan dan menetapkan persamaan. Fokus pada masa depan. Ungkapkan sasaran bersama. Bicarakan rencana spesifik untuk merubah hasil tim: lebih banyak sumberdaya, cara-cara komunikasi baru, rapat yang lebih efisien dan dukungan tambahan.

“Berusahalah untuk melihat masalah dari sudut pandang –Dale Carnegie

6. Hadapi dengan fakta bukan emosi.

Hindari mengkritik atau menyalahkan ide atau pendapat. Pelihara pikiran yang berorientasi sasaran. Fokus pada bagaimana perilaku negatif anggota tim telah mempengaruhi hasil daripada fokus pada ketidaksepakatan pribadi. Uraikan cara-cara untuk meningkatkan akuntabilitas dan memperbaiki sikap-sikap.

‘Berikan orang lain reputasi tinggi untuk dicapai.’ – Dale Carnegie –Dale Carnegie

7. Sajikan fakta dan bukti. Berikan saran dan alternatif.

Tetaplah berfokus pada fakta daripada pada pribadi. Bangun keterampilan baru dengan mengatasi perbedaan. Usulkan solusi yang dapat dilaksanakan dan minta anggota kelompok untuk pendapat dan alternatif. Tunjukkan kesediaan Anda untuk fleksibel dalam mencapai sasaran-sasaran organisasi.



“Sikap dan tindakan dari atasan langsung dapat meningkatkan keterlibatan karyawan atau dapat menciptakan suasana dimana karyawan menjadi tidak terlibat (disengaged).”

–Survei Dale Carnegie Training



Tingkat Keterlibatan Karyawan terkait langsung dengan perasaan mereka tentang hubungan dengan atasan langsung.”

– Hasil survei
Dale Carnegie Training

8. Ciptakan komunikasi terbuka. Dengar dahulu, bicara kemudian.

Temukan perilaku yang dapat Anda rubah untuk mengurangi konflik. Gunakan nada suara yang akrab dan tenang. Kebanyakan konflik tim berakar dari putusnya komunikasi. Tunjukkan pada anggota kelompok bagaimana pertama-tama mendengar dengan perhatian lalu kemudian menyampaikan pikiran dan kepercayaan dengan bijaksana ketika hal itu berbeda dengan apa yang telah disampaikan sebelumnya. Tetaplah tunjukkan rasa hormat pada pendapat dan sudut pandang orang lain. Ilhami gaya komunikasi yang sama di antara anggota tim Anda.

“Komunikasi yang terbuka dan jujur antara karyawan dan atasan memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang harapan dan pencapaian pekerjaan.”

–Dale Carnegie Training Research Study

9. Tunjukkan minat pada sudut pandang orang lain.

Tempatkan diri pada posisi orang lain. Dorong masukan. Gunakan pesan “Saya” dan “kita” daripada pesan “kamu”. Dengarkan dengan pikiran terbuka dan tunggu bila orang lain sedang bicara. Usahakan untuk mengulangi perkataan orang lain dengan cara yang sesuai dengan sasaran keseluruhan. Jaga perspektif dan tetap pada tujuan. Temukan bidang-bidang kesepakatan dan cara-cara untuk menegosiasikan kompromi dengan pihak lain. Bicara sesuai dengan sasaran dan batas waktu organisasional. Jangan memotong, melamun atau menunjukkan keterampilan mendengarkan yang buruk.

“Ajukan pertanyaan sebagai ganti perintah langsung” –Dale Carnegie

10. Selidiki opsi-opsi dan kemungkinan solusi bersama-sama.

Setelah anggota kelompok sepakat mengenai permasalahannya dan memahami sudut pandang masing-masing, mintalah masukan dari seluruh tim. Ketika semua anggota tim sudah mendapat kesempatan untuk membagikan dan menawarkan ide-ide mereka, setiap orang dalam kelompok akan merasa puas dengan solusinya.

11. Tutup dengan nada positif; tegaskan kembali sasaran-sasaran.

Buat usulan yang menang/menang dan pastikan setiap orang yang terlibat meninggalkan pertemuan dengan perasaan bahwa mereka telah didengarkan dan dihargai. Berikan umpanbalik sehingga setiap orang merasa terhubung dengan upaya tim dan sasaran masa depan. Dorong kelompok untuk membicarakan tantangan potensial lainnya. Secara proaktif kembangkan solusi untuk tantangan ini. challenges.