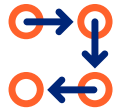


Sokongan **Kritikal**



Mengurus Konflik

Jika ada, hanya sedikit perhubungan yang tiada konflik. Hampir semua orang mengalami sekurang-kurangnya beberapa tahap perselisihan sesama manusia dari semasa ke semasa daripada dinamik keluarga kepada persekitaran tempat kerja.



Jika ada, hanya sedikit perhubungan yang tiada konflik. Hampir semua orang mengalami sekurang-kurangnya beberapa tahap perselisihan sesama manusia dari semasa ke semasa daripada dinamik keluarga kepada persekitaran tempat kerja.

Mengelakkan konflik atau berpura-pura konflik tidak wujud, kadangkala boleh memburukkan keadaan. Konflik yang diabaikan jarang dapat diselesaikan sendiri sehingga ditangani dengan betul.

Sebaliknya, apabila kita menangani konflik dengan cara yang bijak dan munasabah, kita belajar lebih banyak perkara tentang orang lain dan diri kita sendiri.

Konflik yang diabaikan jarang dapat diselesaikan sendiri sehingga ditangani dengan betul



Cara Mengurus Konflik dengan Berkesan

- Mempunyai empati terhadap pandangan atau kedudukan yang bertentangan.
- Tetap tenang, bersikap hormat dan munasabah.
- Padamkan kebencian dan dendam semasa anda berusaha mencari penyelesaian.
- Cuba cari titik persamaan dan bahagian yang boleh bertolak ansur.
- Berkomunikasi dengan jelas dan secara terus.
- Dengar dengan aktif. Berhati-hati dengan “perasaan” yang dinyatakan, serta kata-kata yang diucapkan.
- Kekalkan minat dan motivasi anda dalam mencari penyelesaian yang boleh diterima oleh kedua-dua pihak.
- Pisahkan perasaan daripada fakta.
- Elakkan daripada menganggap perkara negatif akan niat orang lain.
- Jika anda tidak pasti tentang sesuatu perkara, dapatkan penjelasan.

Padamkan kebencian dan dendam semasa anda berusaha mencari penyelesaian



Cara Mengurus Konflik dengan Tidak Berkesan

- Enggan mengiktiraf atau mengakui perkara yang penting bagi pihak lain.
- Bersikap agresif, konfrontasi dan tidak mendamaikan.
- Enggan mendengar maklumat baharu yang berkaitan dengan konflik.
- Ambil pendekatan yang tegar dan tidak fleksibel. Ikut cara anda atau cara yang “salah”.
- Mengelak daripada sifat sebenar konflik kerana takut akan kesan negatif.
- Utamakan “menang” atau “betul” daripada mencari resolusi sebenar.

Sangat mudah untuk menganggap konflik sebagai sesuatu yang diselesaikan hanya secara lisan, tetapi komunikasi bukan lisan dapat memberikan kesan yang sangat penting dalam mengurus dan menyelesaikan konflik. Memberikan perhatian kepada perkara seperti variasi halus dalam bahasa tubuh, ekspresi muka, gerak isyarat, nada dan subteks boleh membawa kepada pernyataan yang lebih baik bukan sahaja masalah itu sendiri, tetapi juga motivasi yang lebih mendalam dan mendasarinya.

Penyelesaian konflik boleh menjadi hal yang serius, tetapi tidak semestinya tanpa jenaka sepenuhnya. Suntikan elemen jenaka dan kesemberonoan yang tepat pada masanya dalam situasi mungkin cara yang berkesan untuk meredakan ketegangan, membuatkan orang berasa selesa, dan mungkin juga meletakkan situasi itu dalam perspektif yang sangat diperlukan.

Menguruskan konflik boleh menjadi situasi yang sukar dalam mana-mana perhubungan, sama ada peribadi atau profesional. Walau bagaimanapun, dengan alat yang betul, perspektif yang tenang dan fikiran yang terbuka, mencari penyelesaian dan mengekalkan hubungan itu mungkin.

Apabila anda dapat mengenal pasti keperluan yang bercanggah dan bersedia untuk memeriksa dengan belas kasihan dan pemahaman, ini boleh membawa kepada penyelesaian masalah yang kreatif, pembinaan pasukan dan hubungan yang lebih kukuh.



Sokongan kritikal apabila anda memerlukannya

Lawati optumeap.com/criticalsupportcenter untuk mendapatkan sumber dan maklumat sokongan kritikal tambahan.



Program ini tidak sepatutnya digunakan untuk keperluan kecemasan atau penjagaan segera. Semasa kecemasan, hubungi 999 atau pergi ke bilik kecemasan terdekat. Program ini bukanlah pengganti untuk rawatan doktor atau profesional. Rujuk dengan doktor anda untuk keperluan, rawatan atau ubat perawatan kesihatan tertentu. Oleh sebab terdapat potensi konflik kepentingan, perundingan undang-undang tidak akan disediakan bagi isu yang mungkin melibatkan tindakan undang-undang terhadap Optum atau syarikat bersekutunya, atau sebarang entiti yang mana pemanggil sedang menerima perkhidmatan ini secara langsung (contohnya, pelan majikan atau kesihatan). Program ini dan komponennya mungkin tidak tersedia dalam semua lokasi atau untuk semua saiz kumpulan dan tertakluk kepada perubahan. Pengehadan dan pengecualian perlindungan boleh dikenakan.

Optum® ialah tanda dagangan berdaftar Optum, Inc. di A.S. dan bidang kuasa lain. Semua jenama atau nama produk lain ialah tanda dagangan atau tanda berdaftar harta milik persendirian pemilik masing-masing. Optum adalah majikan peluang sama rata.