

PENGENALAN KEPADA KONFLIK, AMARAH, STRES DAN KRISIS

Oleh:

Nor Shafrin bt. Ahmad, Ph.D

Zainal Ariffin b. Ahmad, Ed.D

Mohamad Hashim b. Osman, Ph.D

Susie See Ching Mey, Ph.D

10-14 April 2009

Holiday Inn Penang

OBJEKTIF

Pada akhir sesi ini peserta dapat:

- Memahami konsep asas pengurusan konflik, amarah, stres dan krisis.

KONSEP ASAS KONFLIK

- Thomas (1976) mendefinisikan konflik sebagai satu proses yang bermula apabila satu pihak menganggap satu pihak lain telah menghambur, atau akan menghamburkan satu kepentingan dirinya. Definisi ini merangkumi jenis konflik antara individu dan dalam kumpulan. Tiga jenis konflik utama yang disarankan oleh Stott dan Walker (1992) ialah:
 - Konflik Diri
 - Konflik antara Manusia (Interpersonal)
 - Konflik Pasukan

KONFLIK DIRI

- Konflik ini bersifat persendirian atau dalam diri sendiri. Apakah sebabnya konflik begini boleh timbul?
- Kerap kali dalam tugas dan kehidupan harian anda perlu membuat keputusan yang melibatkan banyak alternatif.
- Sejenis daripada konflik ini datangnya daripada terpaksa memilih antara beberapa alternatif yang bersesuaian.
- Keduanya, anda terpaksa memilih alternatif yang mempunyai kedua-dua kesan positif dan negatif.
- Ketiga, anda dihadapkan dengan alternatif yang mempunyai kesan negatif sahaja.

KONFLIK INTERPERSONAL

- Konflik ini berlaku akibat sumber yang tidak mencukupi, percanggahan pendapat dan persepsi, tersalah anggap.
- Konflik interpersonal berlaku di mana terdapatnya hubungan manusia terutamanya apabila mereka perlu berkomunikasi dan bekerja bersama untuk mencapai matlamat yang sama tetapi berlainan peranan, tanggungjawab dan keperluan.

Bersambung

Empat jenis isu yang menyebabkan timbulnya konflik ialah:

- Tidak setuju dengan maklumat/tujuan
- Tidak setuju dengan cara melakukan tugas
- Tidak setuju dengan suatu keterangan/fakta
- Tidak setuju dengan nilai (benar/salah)

KONFLIK PASUKAN

- Sesuatu pasukan akan menghadapi dua jenis konflik dalam menjalani peranan dan tugas mereka. Pertama Konflik dalam Pasukan samalah seperti pasukan mengalami konflik sesama sendiri oleh sebab-sebab tertentu.
- Konflik antara Pasukan merupakan konflik yang tercetus antara satu pasukan dengan pasukan lain umpamanya antara Pasukan Kerja Sumber Manusia dan Pasukan Kerja Kewangan disebabkan mereka bercanggah pendapat tentang perbelanjaan dan faedah kakitangan. Konflik pasukan perlu dititik berat dan diurus dengan baik demi kebaikan dan peningkatan prestasi pasukan dan organisasi.

KONSEP ASAS AMARAH

- Perasaan marah - luahan emosi yang dialami setiap individu.
- Manusia mengekspresikan perasaan dan tingkah laku marah melalui proses peniruan yang dapat disaksikan dan dimodelkan dari persekitaran kehidupan harian.
- Perasaan marah dipelajari daripada orang yang paling hampir dengan diri, khususnya para ibu bapa. Timbul hasil daripada cara seseorang individu itu berfikir mengenai sesuatu peristiwa yang berlaku ke atas dirinya.

KENAPA TIMBUL PERASAAN MARAH?

- Amarah timbul disebabkan oleh banyak faktor. Lazimnya amarah dikaitkan dengan peristiwa atau situasi yang berlaku yang memberikan ancaman kepada diri seseorang individu.
- Setiap kepercayaan dalam pelbagai agama, meletakkan amarah sebagai satu tingkah laku yang mendatangkan kemudaratan pada diri orang yang marah dan diri orang yang kena marah. Ini adalah kerana perasaan marah boleh merenggangkan perhubungan siratulrahim di antara sama lain.

JENIS-JENIS PERASAAN MARAH

- (i) Amarah Tingkah Laku
- (ii) Amarah Verbal:
- (iii) Amarah Pasif:
- (iv) Amarah Kendiri: (*Self-inflicted anger*):
- (v) Amarah Kronik:
- (vi) Amarah Menilai
- (vii) Amarah *Overwhelmed*:
- (viii) Amarah Konstruktif:
- (ix) Amarah Meruap:
- (x) Amarah Bertindak balas:
- (xi) Amarah Paranoid:

SIMPTOM AMARAH

- Suara menjadi terketar-ketar
- Tangan berpeluh dan mengeletar
- Tekanan darah tinggi (menyebabkan muka menjadi merah).
- Meningkatkan hormon stres
- Pernafasan pendek dan pantas
- Ketegangan saraf
- Menjerit apabila bercakap
- Keadaan kaku beberapa anggota badan

Bersambung...

- Kekuatan fizikal meningkat
- Percakapan menjadi cepat dan bernada tinggi
- Ketegangan otot
- Banyak membuat kritikan
- Tidak dapat memandang kerana benci teramat
- Muka berpeluh
- Tingkah laku pasif – agresif
- Kebimbangan

KONSEP ASAS STRES

- Stres didefinisikan sebagai kesan mental dan fizikal yang disebabkan oleh kemahuan dalaman dan luaran.
- Terdapatnya stres positif dan stres negatif, iaitu :
 - a. **STRES POSITIF** menolong kita untuk menumpu, memberi fokus, serta menggalak kita mencapai matlamat dan prestasi yang maksimum.
 - b. **STRES NEGATIF** menyebabkan kita menjadi terdesak dan menyebabkan kemerosotan fizikal seperti sakit kepala sehingga sakit jantung.

SEBAB-SEBAB STRES

- Perubahan dalam hidup atau perihal hidup yang penting.
- Kerunsingan atau ancaman terhadap keperluan peribadi.
- Ancaman terhadap konsep sendiri.
- Kehilangan seseorang atau sesuatu benda yang kita ambil berat atau perlu.
- Percanggahan kehendak atau harapan.
- Mengejar memenuhi tarikh tutup, dan kerja yang terlampau banyak.
- Perselisihan atau kesulitan berdepan dengan orang.

PROSES WUJUDNYA STRES

Elemen-elemen berikut wujud, yaitu:

- a. **Penekan:** Pembawa stres itu mungkin seseorang atau sesuatu peristiwa.
- b. **Menilai Stres:** Kita akan menilai apa yang kita lihat itu secara mental dan ini akan mempengaruhi emosi kita.
- c. **Tindak balas Stres:** Berdasarkan pemikiran dan emosi yang timbul, kita akan menunjukkan tindak balas atau tingkah laku sebagai respons.
- d. **Pengendalian:** Untuk mencapai kesejahteraan diri, kita harus mengendalikan pemikiran dan emosi, serta menunjukkan tindak balas yang sesuai.

KONSEP ASAS KRISIS

- Setiap manusia mengalami krisis.
- intensiti krisis adalah berbeza bagi setiap individu bergantung kepada cara mereka mempersepsi dan cara gaya individu menangani sesuatu krisis.
- Krisis merupakan satu keadaan yang berlaku tanpa diramal dan menyebabkan individu dalam keadaan terganggu dan bercelaru.
- Krisis berlaku apabila keseimbangan psikologi manusia terganggu dan mekanisme menangani masalah tidak mampu membawa semula individu kepada keseimbangan itu.

Bersambung...

- Pelbagai perkataan digunakan untuk menggambarkan keadaan seseorang yang mengalami krisis. Perkataan seperti hilang keseimbangan (*disequilibrium*), disorientasi (*disorientation*) dan terganggu (*disruption*) merupakan antara perkataan yang dapat menunjukkan individu mengalami krisis.

Bersambung...

- Individu yang mengalami krisis akan menunjukkan respons perasaan seperti apati (tidak mempedulikan), murung, rasa bersalah, kebimbangan yang melampau dan rasa kacau biliau.
- Individu juga mengalami simptom seperti lampau waspada, gangguan tidur dan menarik diri daripada terlibat dalam aktiviti harian.
- Krisis juga akan menyebabkan kehilangan harga diri. Kehilangan harga diri akan menyebabkan individu menilai diri secara negatif dan tidak realistik.

DUA KATEGORI KRISIS

- a. perkembangan (***developmental***) – tempoh peralihan yang membawa kepada gangguan emosi (contoh: hari pertama di universiti, bersara, berkahwin atau menopause)
- b. kebetulan atau tanpa disengajakan (***accidental***) - bahaya yang berlaku pada diri tanpa diramal (contoh: kecacatan fizikal akibat kemalangan, diberhentikan kerja, gagal dalam pengajian, penceraian).

DEFINISI KRISIS

- Okun (1992)- krisis merupakan emosi tidak seimbang akibat daripada keadaan kesakitan dari satu keadaan yang tidak diramal atau kesukaran dalam peralihan perkembangan. Krisis bermula apabila sesuatu konflik tidak dapat diselesaikan.
- Krisis menyebabkan individu dalam keadaan tidak seimbang (*disequilibrium*) dan ia tidak dapat dipulihkan melalui strategi atau cara biasa yang digunakan individu untuk menangani masalahnya (Roberts, 1991).

DEFINISI KRISIS

Rohany (2004) menyatakan bahawa krisis:

- a. adalah persepsi terhadap kejadian ataupun pengalaman kejadian yang tidak mampu diatasi oleh seseorang dengan cara-cara biasa. Krisis mengganggu personaliti atau mengancam diri individu itu.
- b. krisis menyebabkan individu tidak dapat mengawal perasaan. Individu akan menunjukkan rasa takut, terkejut, dan mengalami tekanan yang melampau.

RUMUSAN

- Konflik, amarah, stres dan krisis berlaku dalam kehidupan manusia.
- Strategi dan teknik penyelesaian yang berkesan penting dalam membantu individu mengawalinya.
- Strategi dan teknik penyelesaian setiap elemen ini akan dijelaskan kepada mentor pada bengkel seterusnya di tahap kedua.

**Sekian,
terima kasih**

Oleh:

Nor Shafrin bt. Ahmad, Ph.D

Zainal Ariffin Ahmad, Ed.D

Mohamad Hashim b. Osman, Ph.D

Susie See Ching Mei, Ph.D

Universiti Sains Malaysia