



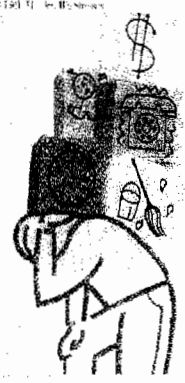
Stres Dan Konflik Dalam Organisasi

Prof Madya Dr. Najib Ahmad Marzuki
Universiti Utara Malaysia

Kursus Kaunseling Untuk Pengurus
23 Februari 2011
Swiss Inn, Sg Petani, Kedah

Prolog

- Di Britain, 40 juta hari bekerja hilang setiap tahun disebabkan stres, mengakibatkan kerugian sebanyak GBP 7 billion.
- Di Malaysia?



Samb

- Peningkatan kerugian akibat stres semakin meningkat berdasarkan petunjuk-petunjuk dari kesan-kesan berikut:
- Dunia Tanpa Sempadan (*Global Village*) dan perkembangan ICT
- Ekonomi Dunia
- Perubahan Gaya Hidup (*Life Style*)
- Bertambahnya kursus/bengkel/ceramah mengenai stres???

Stres

Suatu keadaan di mana individu berada dalam keadaan tegang (*tension*) dan bimbang (*anxiety*) yang melibatkan perubahan fizikal dan tisu tubuh.

- Perlu untuk kehidupan manusia.
- Stres Positif (*Eustress*)
- Stres Negatif (*Distress*)
- *Posttraumatic Stress Disorder*

Konflik

- Berlaku bila terdapat dua atau lebih motif yang berbeza.
- Kenapa dikaitkan dengan stres?
- Konflik merupakan sebahagian dari punca stres kepada individu.
- Tanda-tanda (*symptoms*) stres dan konflik hampir sama.

Punca-Punca Konflik

1. Maklumat tidak cukup, komunikasi terbatas dan pengetahuan terhad.
2. Persaingan untuk mendapatkan sumber-sumber yang terhad.
3. Tugas yang saling bergantung.
4. Peraturan/polisi yang kabur.
5. Pertembungan dua kelompok dengan idea/pandangan yang berbeza.
6. Matlamat dan objektif yang tidak sama antara dua kumpulan yang berbeza.

Bagaimana Stres Bermula?

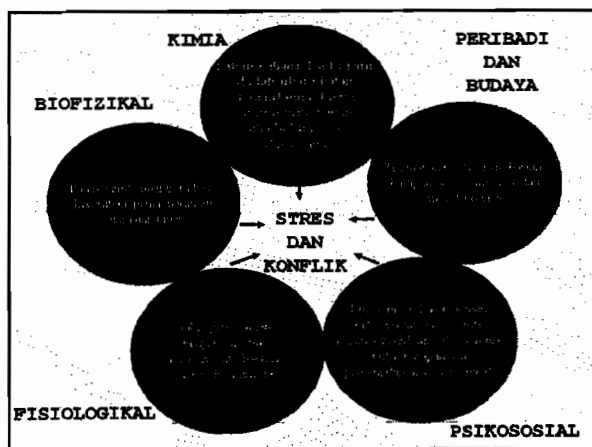
A) Faktor Intrinsik

- Masalah peribadi/konflik diri/personaliti
- Permasalahan keluarga/hubungan
- Kesihatan dan perubahan
- Kewangan
- Lain-Lain?

Bagaimana Stres Bermula?

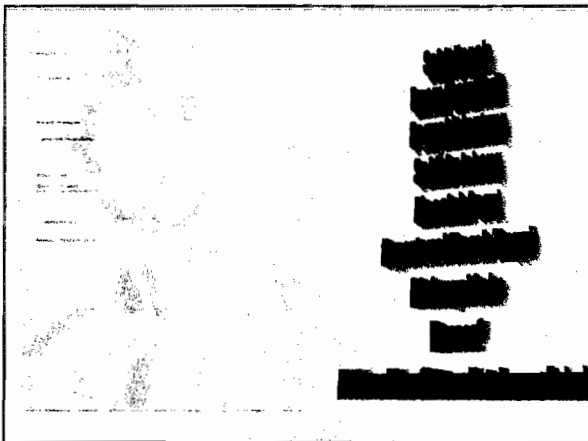
B) Faktor Extrinsik

- Masalah Kerja/Konflik Kerja
- Faktor Persekitaran Kerja
- Hubungan Interpersonal
- Perkembangan Kerjaya
- Perubahan Organisasi
- Cuaca/Suhu
- Lain-Lain?



Kesan-Kesan Stres (Biologi/Fisiologi)

- Peningkatan degupan jantung
- Peningkatan kadar perpeluhan
- Peningkatan denyutan nadi
- Ketegangan di perut
Ketegangan otot-otot tangan, lengan dan kaki
- Peningkatan tahap glukos dalam darah
- Sakit kepala/sakit perut



Kesan-Kesan Stres (Psikologi)

- Rasa marah
- Rasa hilang sabar
- Perasaan takut tanpa sebab
- Tidak boleh tidur
- Bimbang dan susah hati
- Murung
- Tiada kepuasan kerja
- Hilang rasa yakin

Kesan-Kesan Stres (Tingkahtlaku)

- Mula merokok
- Makan berlebihan
- Mengambil ubat-ubatan
- Bertengkar
- Menarik diri dari interaksi
- Berubah perangai
- Menangis
- Kekasaran yang tidak sepatutnya
- Tambah atau kurang tidur
- Menjadi pelupa

Kesan-Kesan Stres (Tingkahtlaku Di Tempat Kerja)

- Membatalkan temujanji
- Memarahi orang lain tanpa sebab
- Bertengkar kerana perkara yang kecil
- Meningkatkan rasa geram, irihati dan benci
- Tidak dapat melakukan kerja
- Tidak dapat memberi fokus kepada kerja
- Hilang minat terhadap kerja
- Sukar membuat keputusan

Strategi Menguruskan Stres Dan Konflik

- a) **MEMBENTUK PEMIKIRAN**
- Penggunaan Mekanisme Bela Diri (*Defense Mechanism*)
 - Mengubah Persepsi Minda (*Mind Games*)
- b) **PENDEKATAN PERIBADI**
- Mengoptimalkan lingkaran fizikal, emosi, sosial, intelektual dan kerohanian

Mekanisme Bela Diri (Defense Mechanism)

Yang sering dilakukan:

- Rasionalisasi (*Rationalization*)
- Represi (*Repression*)
- Regresi (*Regression*)
- Proyeksi (*Projection*)
- Pembentukan Reaksi (*Reaction Formation*)
- Pindahgantuan (*Displacement*)

Mengubah Persepsi Minda

- Realistik Terhadap Kerja
- Menguruskan Kerja Dengan Baik
- Mempertajamkan Kemahiran Menyelesaikan Masalah
- Komunikasi Berkesan Di Tempat Kerja
- Bersikap Positif Terhadap Perubahan
- Sokongan Sosial Di Tempat Kerja
- Gaya Hidup Sihat

Pendekatan Peribadi

Kemampuan mengoptimalkan
lingkaran fizikal, emosi, sosial,
intelektual dan kerohanian

Fizikal

- Kesihatan yang baik
- Mengambil berai tentang tubuh badan
- Riadah dan bersukan
- *Green view/blue ocean*
- Teknik '*relaxation*', *biofeedback*, psikoanalisis.

Emosi

- Kemampuan mengawal emosi yang pelbagai
- Sifat empati terhadap orang lain
- Melihat sesuatu dari perspektif sepatutnya
- Memahami emosi diri dan orang lain

Sosial

- Kemampuan mewujudkan interaksi sosial yang baik dengan orang lain.
- Kemampuan bergaul dengan orang lain
- Melayan orang lain dengan rasa hormat
- Merendah diri seadanya.

Intelektual

- Optimumkan kepakaran yang ada pada diri (eg. komunikasi, kewangan, pengurusan, pentadbiran dan lain-lain).

Kecerdasan minda (efektif, cekap dan profesional)

Kerohanian

- Kekuatan dari sudut agama (melalui kefahaman tentang nilai-nilai positif dan negatif di organisasi dan dalam kehidupan)
- Berupaya berpegang kepada satu kepercayaan, nilai, budaya dan moral tertentu.

Epilog

- Renungi dan fahami unsur-unsur stres dan konflik
- Bentuk sikap yang positif terhadap stres dan konflik yang dihadapi
- Berfikiran terbuka
- Mengawal emosi
- Faham bahawa stres yang dialami oleh diri sendiri juga mungkin dialami oleh orang lain.
- Mohon bantuan jika perlu.

Terima Kasih
