

PANDUAN PENYELESAIAN KONFLIK

Padankan pernyataan berikut;

1) Fahami isu dan kawal emosi

Tumpu pada masalah utama ketika berbincang mengenai sesuatu konflik.

2) Bersikap terbuka

Luahkan perasaan kepada pihak yang terbabit. Bersikap terbuka dan sopan tetapi tegas.

3) Berbincang bersama-sama

Cari tempat yang sesuai untuk berbincang. Semua pihak bersetuju untuk menyelesaikan isu dan menerima peraturan yang ditetapkan.

4) Fikirkan cara penyelesaian

Jika semua pihak yang terlibat tidak mencapai kata sepakat, orang yang berkecuali mungkin boleh menjadi orang tengah.

5) Fokus isu utama

Fahami perkara yang menimbulkan perasaan kurang senang supaya dapat belajar mengawalinya.

6) Dapatkan bantuan orang lain jika masih buntu

Bincangkan semua pilihan dan benarkan pihak yang terlibat menyuarakan pendapat. Bertolak ansur dan nyatakan persetujuan terhadap cara penyelesaian yang dipilih