

Gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap institusi kekeluargaan dalam novel Saga

ABSTRAK

Dalam budaya konteks tinggi, penjagaan *face* sangat penting kerana berkait rapat dengan maruah dan harga diri yang menjadi asas kepada berlakunya konflik. Konflik berlaku akibat daripada perbezaan matlamat, nilai dan persepsi individu. Dalam institusi kekeluargaan, konflik tidak dapat dielakkan namun boleh ditangani dengan menggunakan gaya pengurusan konflik yang sesuai. Gaya pengurusan konflik bergantung pada persepsi seseorang itu terhadap konflik yang wujud dengan melihatnya sebagai sesuatu yang negatif, positif atau peluang untuk menjadi lebih kreatif. Objektif kajian ini ialah untuk mengenal pasti gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap institusi kekeluargaan serta merumuskan gaya pengurusan konflik yang dapat mengelakkan berlakunya perpecahan dalam keluarga. Data diambil daripada sembilan peristiwa dalam novel, SAGA karya Abdul Talib Mohd. Hassan dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kaedah analisis kandungan. Kajian ini menggunakan Teori Pengurusan Air Muka Ting-Toomey dengan menumpukan kepada gaya pengurusan konflik. Terdapat lima gaya pengurusan konflik, iaitu mengelak, obligasi, kompromi, dominasi dan integrasi. Dapatan kajian menunjukkan bahawa konflik berlaku disebabkan perasaan aib dan malu yang menjejaskan *face* individu dan keluarga. Setiap gaya pengurusan konflik yang dipilih akan memberikan kesan sama ada positif atau negatif terhadap hubungan kekeluargaan. Kajian juga mendapati, personaliti individu mempengaruhi gaya pengurusan konflik dan memberi kesan terhadap keharmonian keluarga.

Keyword: Conflict; Conflict management style; *Face*; High context culture; Family institution