

KURIKULUM PEMBELAJARAN ADAPTIF PELATIHAN  
**MANAJEMEN KONFLIK**  
BAGI TENAGA KESEHATAN  
DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN



PT ZAFYRE PENDIDIKAN KLINIKAL  
TAHUN 2024

# Kata Pengantar

## KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Kami dengan bangga mempersembahkan kurikulum pembelajaran adaptif pelatihan manajemen konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan . Kurikulum ini dirancang khusus untuk membantu tenaga kesehatan mengembangkan keterampilan dalam mengelola dan menyelesaikan konflik yang mungkin muncul dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan dan dinamis.

Dalam dunia kesehatan, kemampuan untuk mengelola konflik dengan efektif sangat penting. Konflik yang tidak terselesaikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, mengganggu kerjasama tim, dan menurunkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, kami menghadirkan program pelatihan ini untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan praktis yang diperlukan bagi tenaga kesehatan.

Kami berharap kurikulum ini akan menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam mengelola konflik, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan efisien. Dengan keterampilan yang diperoleh, kami yakin tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional.

Akhir kata kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung tersusunnya kurikulum pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, penyempurnaan di masa mendatang senantiasa terbuka dan dimungkinkan untuk perbaikan kurikulum pelatihan ini.

Jakarta, 07 Oktober 2024

Ka Kurikulum PT Zafyre Pendidikan  
Klinikal

Ns. Marina.,S.Kep.,M.Kep

# BAB I

## Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan seperti sektor kesehatan, konflik adalah sesuatu yang hampir tidak dapat dihindari. Tenaga kesehatan sering kali dihadapkan pada situasi yang menuntut kemampuan komunikasi yang efektif, pengambilan keputusan cepat, dan kerjasama tim yang kuat. Dengan beragam latar belakang, kepentingan, dan tekanan yang dihadapi, konflik dapat muncul dari berbagai sumber, mulai dari perbedaan pendapat tentang penanganan pasien hingga masalah administratif.

Manajemen konflik adalah keterampilan penting yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan. Konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan kesehatan, mengurangi kepuasan kerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak harmonis. Sebaliknya, konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi peluang untuk pertumbuhan, meningkatkan komunikasi, memperkuat kerjasama tim, dan menghasilkan solusi inovatif.

Pentingnya Manajemen Konflik dalam Sektor Kesehatan diantaranya Konflik yang tidak terselesaikan dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan mengelola konflik secara efektif, tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional, Lingkungan kerja yang harmonis adalah kunci untuk memastikan kerjasama tim yang efektif. Manajemen konflik membantu menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif.

Ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh konflik dapat menyebabkan turnover yang tinggi. Dengan keterampilan manajemen konflik yang baik, tenaga kesehatan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi, yang pada akhirnya meningkatkan retensi. Salah satu penyebab utama konflik adalah komunikasi yang buruk. Manajemen konflik yang efektif melibatkan peningkatan keterampilan komunikasi, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dan memperkuat hubungan kerja. Dalam situasi konflik, fokus pada keselamatan pasien bisa terganggu. Dengan keterampilan manajemen konflik, tenaga kesehatan dapat memastikan bahwa keselamatan dan kesejahteraan pasien tetap menjadi prioritas utama.

Di Indonesia, pengelolaan konflik di tempat kerja, termasuk di sektor kesehatan, diatur oleh berbagai regulasi dan undang-undang yang memastikan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis. Beberapa regulasi yang relevan antara lain: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan: UU ini mengatur tanggung jawab dan etika tenaga kesehatan, termasuk kewajiban menjaga kerjasama tim dan menghindari konflik yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Dengan latar belakang ini, kami berharap pelatihan manajemen konflik akan memberikan manfaat yang signifikan bagi tenaga kesehatan, tidak hanya dalam meningkatkan kompetensi profesional, tetapi juga dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan lebih efektif.

Pelatihan ini dikembangkan dan disajikan dalam Bahasa Indonesia melalui kecerdasan berbasis buatan, yang disampaikan dengan metode *online learning* atau *e-learning*. *E-learning* adalah proses belajar mengajar yang memanfaatkan internet dan media digital dalam penyampaian materinya. *E-learning* merupakan dasar dan [konsekuensi logis](#) dari perkembangan [teknologi informasi](#) dan [komunikasi](#). Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi yang sangat pesat mendorong untuk menggunakan

sistem *e-learning* dalam meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas pembelajaran, dalam hal ini adalah Pembelajaran Pelatihan Manajemen konflik melalui metode pembelajaran *e-learning* menggunakan *learning material system (LMS)*. Dengan *e-learning*, peserta (*learner*) dapat menggunakan media yang memungkinkan peserta untuk merekam dan menyimpan materi Manajemen Kasus ini dalam bentuk digital, sehingga dapat dengan mudah diakses dan dipelajari kembali di kemudian hari, dimana saja dan kapan saja. Selain itu, pembelajaran Manajemen konflik *e-learning* ini dapat mempersingkat jadwal target waktu pembelajaran, dan menghemat biaya yang harus dikeluarkan oleh peserta.

## BAB II

### Komponen Kurikulum

#### a. Tujuan

Setelah selesai mengikuti pelatihan peserta mampu memahami dan atau melaksanakan manajemen konflik dengan baik dan benar sesuai standar/ ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

#### b. Kompetensi

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu:

1. Memahami Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan
2. Memahami Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan
3. Melaksanakan Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini
4. Melakukan Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik
5. Melaksanakan cara Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik
6. Mendorong Kolaborasi dan Kerjasama Tim
7. Memahami Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan
8. Menerapkan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu

#### c. Struktur Kurikulum

No	Materi	Waktu			JPL
		T	P	PL	
<b>A.</b>	<b>MATA PELATIHAN DASAR</b>				
1	Pengantar Pembelajaran Adaptif	1	0	0	1
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>B.</b>	<b>MATA PELATIHAN INTI</b>				
1	Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan	3	0	0	3
2	Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan	3	0	0	3
3	Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini	3	0	0	3
4	Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik	3	0	0	3
5	Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik	3	0	0	3
6	Mendorong Kolaborasi dan Kerjasama Tim	3	0	0	3
7	Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan	4	0	0	4
8	Merefleksikan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu	3	0	0	3

<b>Subtotal</b>		<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>
<b>C.</b>	<b>MATA PELATIHAN PENUNJANG</b>				
1	Building Learning Commitment (BLC)	1	0	0	1
2	Anti Korupsi	1	0	0	1
3	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	1	0	0	1
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>

Keterangan:

- T = teori
- P = penugasan (studi kasus, latihan, dll)
- PL = praktek lapangan/observasi lapangan
- 1 JPL (jam pelajaran) teori atau penugasan = 45 menit
- 1 JPL (jam pelajaran) praktek lapangan/observasi lapangan = 60 menit
- Untuk mata pelatihan dengan praktek lapangan/observasi lapangan dilaksanakan dengan instruktur 1 orang setiap kelas.

#### d. Evaluasi Hasil Belajar

Evaluasi selama pelatihan dilakukan melalui:

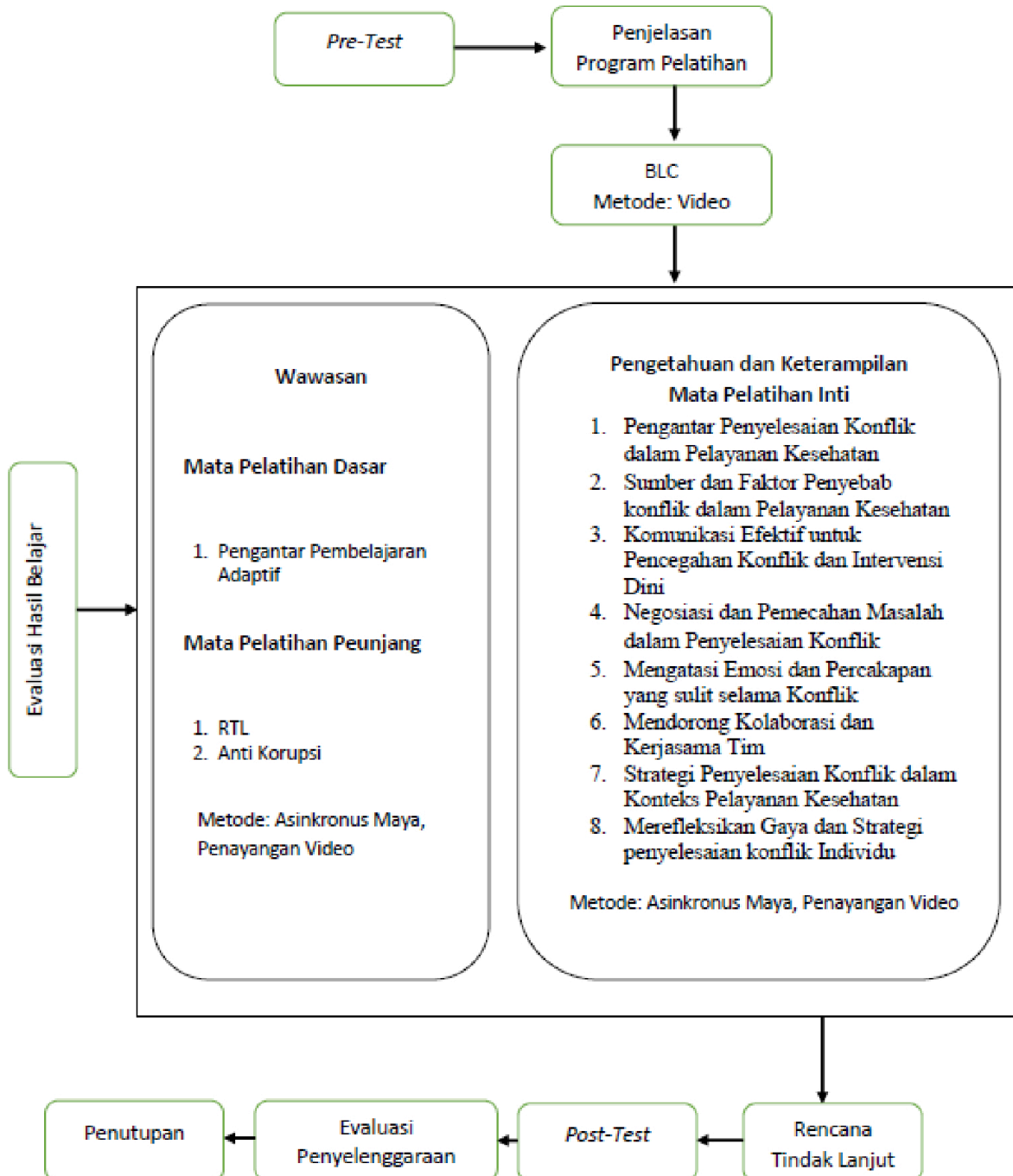
1. a. Indikator proses pembelajaran : Penyelesaian Evaluasi Hasil Belajar: 100%
2. b. Indikator Hasil Belajar : Untuk melaksanakan penilaian sesuai indikator hasil belajar, hanya pada ranah kognitif (pengetahuan), dalam bentuk evaluasi formatif dan sumatif. a) Tes sumatif dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan diberikan b) Tes format
3. c. Mekanisme Pelaksanaan Evaluasi Hasil Belajar :Mekanisme Pelaksanaan Evaluasi Hasil Belajar seperti menyelesaikan setiap mata pelatihan dan mengerjakan melalui platform pembelajaran
4. d. Kriteria Kelulusan : Peserta dinyatakan lulus Pelatihan Manajemen Konflik apabila: 1) Telah memenuhi % (persentase) yang ditetapkan pada indikator proses pembelajaran 2) Memenuhi nilai batas lulus yang ditetapkan pada indikator hasil belajar

## **BAB III**

### **Diagram alur proses pelatihan**

**BAB III**  
**DIAGRAM ALUR PROSES LATIHAN**

Gambar 1. Diagram Alur Proses Pembelajaran Secara E-Learning



Berdasarkan diagram di atas, proses pembelajaran dalam pelatihan dapat dijelaskan sebagai berikut:



## 1. Pre Test

Bertujuan untuk mengukur kemampuan awal peserta terkait mata pelatihan akan dipelajari.

## 2. Penjelasan Program Pelatihan

Merupakan penjelasan tentang gambaran umum pelaksanaan pelatihan, tata tertib, hak dan kewajiban peserta selama pelatihan.

## 3. *Building Learning Commitment*/BLC (Membangun Komitmen Belajar).

Kegiatan ini ditujukan untuk mempersiapkan peserta dalam mengikuti proses pelatihan. Faktor yang perlu dipertimbangkan dalam proses BLC adalah tujuan pelatihan, peserta (jumlah dan karakteristik), waktu yang tersedia, sarana dan prasarana yang tersedia. Proses pembelajaran dilakukan dengan bentuk video tutorial sesuai dengan tujuan pelatihan.

## 4. Pemberian Wawasan

Dilakukan penyampaian Mata Pelatihan Dasar (MPD), sebagai dasar pengetahuan/wawasan yang perlu diketahui peserta dalam pelatihan, melalui Asinkronus Maya, yaitu:

- 1) Pengantar Pembelajaran Adaptif

## 5. Pembekalan Pengetahuan dan Keterampilan

Pemberian materi pengetahuan dan keterampilan dari proses pelatihan mengarah pada kompetensi yang akan dicapai oleh peserta. Penyampaian materi secara *full online* dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang melibatkan semua peserta untuk berperan serta aktif dalam mencapai kompetensi tersebut, yaitu metode Asinkronus Maya berupa pembelajaran mandiri menggunakan platform pelatihan yang dapat di akses melalui gawai atau laptop dari email yang sudah di daftarkan untuk mengikuti pelatihan.

Evaluasi proses dilakukan oleh sistem pada masing-masing mata pelatihan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan, berbentuk hasil evaluasi hasil belajar.

Pengetahuan dan Keterampilan meliputi Mata Pelatihan:

1. Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan
2. Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan
3. Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini
4. Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik

5. Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik
6. Mendorong Kolaborasi dan Kerjasama Tim
7. Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan
8. Merefleksikan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu

## **6. Rencana Tindak Lanjut (RTL)**

RTL disusun oleh peserta dengan tujuan untuk merumuskan rencana tindak lanjut/implementasi hasil pelatihan di tempat kerja peserta setelah mengikuti pelatihan.

## **7. Evaluasi Hasil Belajar**

Evaluasi hasil belajar dilakukan dengan tujuan mengukur hasil belajar peserta setelah mengikuti pembelajaran, dilakukan di akhir pelatihan dengan tujuan mengukur efektivitas pembelajaran dengan membandingkan nilai *post test* dengan *pre test*.

## **8. Evaluasi Pelatih dan Evaluasi Penyelenggaraan**

- o Evaluasi Pelatih, dilakukan setelah selesai menyampaikan pembelajaran untuk mengukur kualitas performa pelatih.
- o Evaluasi Penyelenggaraan, dilakukan pada akhir pelatihan untuk mengukur kualitas penyelenggaraan dalam aspek teknis dan substantif.

## **9. Penutupan**

Acara penutupan adalah sesi akhir dari semua rangkaian kegiatan.

## LAMPIRAN 1. RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

### A. MATERI PELATIHAN DASAR

Nomor	:	MPD.1
Mata Pelatihan	:	Pengantar Pembelajaran Adaptif
Deskripsi Mata pelatihan	:	Mata pelatihan ini membahas tentang konsep pembelajaran adaptif, komponen utama platform pembelajaran adaptif serta penilaian dan evaluasi
Hasil Belajar	:	Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu menjelaskan konsep pembelajaran adaptif, mengidentifikasi ketrampilan dasar dalam menggunakan platform pembelajaran adaptif, dan memahami peran umpan balik dalam pembelajar
Waktu	:	1 JPL (T= 1 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Memahami konsep pembelajaran adaptif 2. Mengidentifikasi keterampilan dasar dalam menggunakan platform/perangkat lunak dalam pembelajaran adaptif 3. Memahami peran umpan balik dalam pembelajaran adaptif	1. 1. Definisi dan konsep dasar pembelajaran adaptif  1. 2. Komponen utama platform Pembelajaran Adaptif  2. 3. Penilaian dan evaluasi dalam pembelajaran adaptif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemutaran Video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Adaptive Learning: An Introduction" oleh Mark C. Schaeffer</li> <li>• 2. Adaptive Learning Technology: Tools and Resources for Personalized Learning" oleh Daniel T. Willingham dan Paul A. Kirschner</li> <li>• 3. The Impact of Adaptive Learning Technology on Student Performance: A Meta-</li> </ul>

				<p>Analysis" oleh John Hattie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 4. Andreae, S. (2020). Nursing Assistant. 3rd Edition. Textbook for Health and Nursing Care Assistance and Elderly Care Assistance. Stuttgart: Georg Thieme Verlag KG.</li><li>• 5. Brooks, L. A., Manias, E., &amp; Bloomer, M. J. (2019, June). Culturally sensitive communication in healthcare: A concept analysis. Collegian, 26(3), 383–391. Retrieved October 10, 2023, from <a href="https://doi.org/10.1016/j.colegn.2018.09.007">https://doi.org/10.1016/j.colegn.2018.09.007</a></li></ul>
--	--	--	--	---

## B. MATERI PELATIHAN INTI

Nomor	:	MPI.1
Mata Pelatihan	:	Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan
Deskripsi Mata pelatihan	:	Mata Pelatihan ini membahas tentang konflik dalam lingkup pelayanan Kesehatan , jenis, dampak konflik, prinsip etik dalam penyelesaian konflik dan Pertimbangan Etik dalam menyelesaikan konflik
Hasil Belajar	:	Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Menjelaskan Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan
Waktu	:	3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Mengidentifikasi faktor penyebab Konflik 2. Menjelaskan dampak konflik terhadap kekompakan tim dengan hasil yang sesuai 3. Memahami prinsip etik dalam penyelesaian konflik 4. Memahami etik manajemen konflik untuk pasien dan keluarga	1. 1. Konflik dalam lingkup pelayanan Kesehatan  1. a. Faktor penyebab konflik 2. b. Aplikasi klinis mengelola permasalahan 3. 2. Jenis Konflik 4. 3. Dampak konflik 5. 4. Pertimbangan Etik dalam menyelesaikan konflik 6. a. Prinsip- Prinsip Etik 7. b. Penyelesaian konflik etik pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Arshad, M., Omar, N., Amjad, Z., Bashir, K., Irfan, M., &amp; Ullah, I. (2022). Perceptions and practices regarding the process of obtaining informed consent from surgical patients at a tertiary care hospital. <i>Annals of Medicine and Surgery</i>, 73. Retrieved</li> <li>• 2. Delak, B., &amp; Sirok, K. (2022). Physician-nurse conflict resolution styles in primary health care. <i>Nursing Open</i>, 9(2), 1077-1085. Retrieved October 27, 2023 from:</li> </ul>

dan keluarga

- <https://doi.org/10.1002/nop2.1147>
- 3. Freedman, B. (2019). Risk factors and causes of interpersonal conflict in nursing workplaces: Understandings from neuroscience. *Collegian*, 26(5), 594-604. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2019.02.001>
  - 4. Giannetta, N., Villa, G., Pennestri, F., Sala, R., Mordacci, R., & Manara, D. (2021). Ethical problems and moral distress in primary care: A scoping review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14). Retrieved October 27
  - 5. Government of Indonesia, Ministry of Health. (2008). Minister of Health Regulation of the Republic of Indonesia Number 290 of 2008 on Guidelines for the Implementation of Health Services Based on Patient Rights.
  - 6. Government of Indonesia. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 44 of 2009 Regarding Hospitals
  - 7. Government of

Indonesia, Ministry of Health. (2018). Minister of Health Regulation of the Republic of Indonesia No. 42 of 2018 on Minimum Service Standards for Hospitals.

- 8. Jasper, D. (2022). On the relation between decision quality and autonomy in times of patient-centered care: A case study. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 25(4), 629-639. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1007/s11019-022-10108-w>
- 9. Lavelle, M., Darzi, A., Starodub, R., & Anderson, J. (2022). The role of transactive memory systems, psychological safety, and interpersonal conflict in hospital team performance. *Ergonomics*, 65(3), 519-529. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi>
- 10. McAndrew, N., & Hardin, J. (2020). Giving nurses a voice during ethical conflict in the Intensive Care Unit. *Nursing Ethics*, 27(8), 1631-1644. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1177/0969733020934148>
- 11. Mohammed, E.

				<p>(2022). Knowledge, causes, and experience of inter-professional conflict and rivalry among healthcare professionals in Nigeria. <i>BMC Health Services Research</i>, 22(1). Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1186/s12913-022-07664">https://doi.org/10.1186/s12913-022-07664</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12. Piryani, R., &amp; Piryani, S. (2019). Conflict Management in Healthcare. <i>Journal of Nepal Health Research Council</i>, 16(41), 481-482. PMID: 30739920</li> <li>• 13. Salvation, M. (2019). Communication and Conflict Resolution in the Workplace: Overcoming Barriers in Matrix Coating. <i>Interdisciplinary International Journal</i>, 13. ISSN: 2279-0578</li> <li>• 14. Sexton, M., &amp; Orchard, C. (2016). Understanding healthcare professionals' self-efficacy to resolve interprofessional conflict. <i>Journal of Interprofessional Care</i>, 30(3), 316-323. Retrieved October 27, 2023, from <a href="https://doi.org/10.3109/13561820.2016.11">https://doi.org/10.3109/13561820.2016.11</a></li> </ul>
--	--	--	--	---



Nomor : MPI.2

Mata Pelatihan : Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang Penyebab Konflik dalam pelayanan Kesehatan , Perbedaan individu dan cara pandang yang beragam , Pertimbangan budaya dalam manajemen konflik

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Menjelaskan Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan

Waktu : 3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Menjelaskan penyebab konflik yang umum dalam pelayanan Kesehatan 2. Memahami faktor dasar yang menyebabkan konflik 3. Mengidentifikasi kompetensi etik dan interpersonal dengan deskripsi yang sesuai 4. Memahami budaya manajemen konflik dalam lingkup	1. 1. Penyebab Konflik dalam pelayanan Kesehatan a. Konflik Umum b. Konflik peran dan tanggung jawab professional c. Factor penyebab  1. 2. Perbedaan individu dan cara pandang yang beragam a. Penerimaan perbedaan secara individu b. Kompetensi etik c. Interpersonal dengan deskripsi yang sesuai  2. 3. Pertimbangan budaya dalam manajemen konflik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Almodibeg, B., &amp; Smith, H. (2021). A cross-sectional survey to explore the prevalence and causes of occupational burnout syndrome among perioperative nurses in Saudi Arabia. <i>Nursing Open</i>, 8(1). Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1002/n">https://doi.org/10.1002/n</a></li> <li>• 2. Bajwa, N., Bochatay, N., Muller-Juge, V., Cullati, S., Blondon, K., Junod Perron, N., ... Nendaz, M. (2020). Intra versus interprofessional conflicts: implications for conflict management training. <i>Journal of Interprofessional Care</i>,</li> </ul>

a. Peran budaya dalam penyelesaian konflik b. Strategi kompeten secara budaya dalam manajemen konflik

- 34(2), 259-268. Ret
- 3. Delak, B., & Sirok, K. (2022). Physician-nurse conflict resolution styles in primary health care. *Nursing Open*, 9(2), 1077-1085. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1002/nop2.1147>
  - 4. Freedman, B. (2019). Risk factors and causes of interpersonal conflict in nursing workplaces: Understandings from neuroscience. *Collegian*, 26(5), 594-604. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2019.02.001>
  - 5. Government of Indonesia. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 44 of 2009 Regarding Hospitals.
  - 6. Government of Indonesia, Ministry of Health. (2011). Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 755/MENKES/PER/IV/2011 concerning the Establishment of Medical Committees in Hospitals.
  - 7. Government of Indonesia, Ministry of Health. (2013). Minister of Health Regulation of the Republic of Indonesia No. 49 of

- 2013.
- 8. Government of Indonesia. (2014). Law of the Republic of Indonesia No. 36 of 2014 regarding Healthcare Workers.
  - 9. Government of Indonesia, Ministry of Health. (2022). Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 1128 of 2022 on
  - 9. Lavelle, M., Darzi, A., Starodub, R., & Anderson, J. (2022). The role of transactive memory systems, psychological safety, and interpersonal conflict in hospital team performance. *Ergonomics*, 65(3), 519-529. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1080/00140139.2022.2148888>
  - 10. Lee, J. H., & Park, J. H. (2023). The role of organizational justice in mitigating interpersonal conflicts among nurses. *International Journal of Nursing & Healthcare Systems*, 13(3), 127-135. Retrieved October 27, 2023, from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37012345/>
  - 11. McAndrew, N., & Hardin, J. (2020). Giving nurses a voice during ethical conflict in the Intensive Care Unit.

Nursing Ethics, 27(8), 1631-1644. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1177/0969733020934148>

- 12. Risse, L. (2015). Interprofessional collaboration as a success factor. Interprofessionalism. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1055/s-0035-1554722>
- 13. Salvation, M. (2019). Communication and Conflict Resolution in the Workplace: Overcoming Barriers in Matrix Coating. Interdisciplinary International Journal, 13. ISSN: 2279-0578.
- 14. Sexton, M., & Orchard, C. (2016). Understanding healthcare professionals' self-efficacy to resolve interprofessional conflict. Journal of Interprofessional Care, 30(3), 316-323. Retrieved October 27, 2023, from <https://doi.org/10.3109/13561820.2016.11>
- 15. Shulkin, D. L., & Sox, H. C. (2023). Moral distress and conflict in healthcare: A call for a systemic approach. Journal of the American Medical Association,

				<p>330(15), 1509-1510. Retrieved October 27, 2023, from <a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24602097/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24602097/</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 16. Van Keer, R.-L., Deschepper, R., Francke, A., Huyghens, L., &amp; Bilsen, J. (2015). Conflicts between healthcare professionals and families of a multi-ethnic patient population during critical care: An ethnographic study. <i>Critical Care</i>, 19, 441</li></ul>
--	--	--	--	--

Nomor : MPI.3

Mata Pelatihan : Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang Teknik komunikasi aktif dan asertif dalam pelayanan Kesehatan, Hambatan dalam komunikasi efektif, peran verbal dan non verbal yang mempengaruhi konflik, prinsip penyelesaian konflik

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Melaksanakan Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini

Waktu : 3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Memahami Teknik komunikasi aktif dan asertif dalam pelayanan Kesehatan 2. Menjelaskan hambatan dalam komunikasi efektif 3. Memahami peran verbal dan non verbal yang mempengaruhi konflik 4. Mengidentifikasi prinsip penyelesaian konflik	1. 1. Ketreampilan mendengarkan a. Komponen mendengarkan dalam konteks pencegahan konflik b. Metode mengatasi hambatan dalam penyelesaian konflik  1. 2. Komunikasi non verbal serta dampak terhadap konflik a. Bahasa tubuh dalam pengaruhnya terhadap dinamika konflik b. Ekspresi wajah c. Penerapan kepekaan budaya d. Nada bicara 2. 3. Kegagalan komunikasi a. Jenis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Bodor, R., Nguyen, B., &amp; Broder, K. (2017). We are going to name names and call you out! Improving the team in the academic operating room environment. <i>Annals of Plastic Surgery</i>, 78(5), S222-S224. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.109">https://doi.org/10.109</a></li> <li>• 2. Bramhall, E. (2014). Effective communication skills in nursing practice. <i>Nursing Standard</i>, 29(14), 53-59. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.7748/n.s.29.14.53.e9355">https://doi.org/10.7748/n.s.29.14.53.e9355</a></li> <li>• 3. Haley, B., Heo, S.,</li> </ul>

hambatan komunikasi yang biasa ditemui b. Hambatan komunikasi dalam perbedaan budaya c. Pengaruh emosional dalam penyampaian pesan dalam komunikasi

- Wright, P., Barone, C., Rao Rettiganti, M., & Anders, M. (2017). Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students. *NursingPlus Open*, 3, 1
- 4. Johnson, T., & Smith, A. (2019). The role of emotional intelligence in conflict management strategies among nurses. *Journal of Nursing Management*, 27(4), 765-772. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1111/jonm.12711>
  - 5. Kesten, K. S. (2017). Role-play using SBAR technique to improve observed communication skills in senior nursing students. *Journal of Nursing Education*, 56(2), 119-122. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.3928/01484834-20170123-10>
  - 6. King, R. J., & Begeny, K. J. (2020). The role of communication competence in healthcare conflict resolution: A narrative review. *International Journal of Conflict Management*, 31(2),

189-212. Retrieved October 27, 2023, from <https://www.researchgate.net>

- 7. Lee, A., & Sacks, L. (2022). Cultivating a mindful team climate in healthcare to navigate conflict and enhance patient care. *Journal of Clinical Nursing*, 31(1-2), 196-209. Retrieved October 27, 2023, from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27649922/>
- 8. Noh, G., & Kim, M. (2021). Effectiveness of assertiveness training, SBAR, and combined SBAR and assertiveness training for nursing students undergoing clinical training: A quasi-experimental study. *Nurse Education Today*, 103. Retrieved October 27, 2023
- 9. O'Connor, B. M., & Jones, S. E. (2019). Conflict in healthcare teams: A review of the literature. *Journal of Nursing Management*, 27(10), 1201-1212. Retrieved October 27, 2023, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6408685/>
- 10. Pipas, M., & Jaradat, M. (2011). Communication Barriers. *Quality -*



				<p>Access to Success, 12(2), 333-336. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1080/03073289.1978.10805425">https://doi.org/10.1080/03073289.1978.10805425</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11. Rosenzweig, M. (2012). Breaking bad news: A guide for effective and empathetic communication. <i>Nurse Practice</i>, 37(2), 1-4. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1097/01.NPR.0000408626.24599.9e">https://doi.org/10.1097/01.NPR.0000408626.24599.9e</a></li> <li>• 12. Schaller, M., &amp; Gatesman-Ammer, A. (2022). Introducing conflict resolution and negotiation training into a biomedical sciences graduate. <i>BMC Medical Education</i>, 22(1). Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5">https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5</a></li> <li>• 13. StatPearls Publishing. (2021). Active listening. In StatPearls [Internet]. Retrieved October 27, 2023, from <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK442015/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK442015/</a></li> </ul>
--	--	--	--	---

Nomor : MPI.4

Mata Pelatihan : Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang Prinsip dan Teknik Negosiasi , Pendekatan pemecahan masalah secara kolaboratif , Win-Win Solution , Mengatasi situasi buntu yang penuh tekanan

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Melakukan Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik

Waktu : 3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Mengidentifikasi prinsip dalam proses negosiasi 2. Memahami kepentingan Bersama selama negosiasi dalam pelayanan Kesehatan 3. Memahami siapa saja yang terlibat dalam penyelesaian konflik yang relevan 4. Menjelaskan prinsip utama pemecahan masalah se	1. 1. Prinsip dan Teknik Negosiasi a. Prinsip utama b. Esensi menghormati cara pandang yang beragam c. Berfokus pada kepentingan Bersama selama negosiasi  1. 2. Pendekatan pemecahan masalah secara kolaboratif a. Prinsip utama memecahkan masalah secara kolaboratif b. Keterlibatan pemangku kepentingan dalam pemecahan masalah c. Ketrampilan dalam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Bodor, R., Nguyen, B., &amp; Broder, K. (2017). We are going to name names and call you out! improving the team in the academic operating room environment. <i>Annals of Plastic Surgery</i>, 78(5), S222-S224. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.109">https://doi.org/10.109</a></li> <li>• 2. Green, S., &amp; Johnson, R. (2019). Addressing communication barriers in medical settings. <i>Medical Journal</i>, 24(3), 455-460. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1016/j.medj.2019.05.004">https://doi.org/10.1016/j.medj.2019.05.004</a></li> </ul>

- pemecahan masalah
2. 3. Win-Win Solution
    - a. Teknik pemecahan masalah b. Tindakan yang diperlukan c. Mengatasi ketidakseimbangan kewenangan
  3. 4. Mengatasi situasi buntu yang penuh tekanan
    - a. Strategi mengatasi konflik b. Teknik komunikasi yang digunakan c. Menyamakan persepsi antara pihak yang berkonflik

- 3. Haley, B., Heo, S., Wright, P., Barone, C., Rao Rettiganti, M., & Anders, M. (2017). Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students. *NursingPlus Open*, 3, 1
- 4. Hunter, J., Majd, I., Kowalski, M., & Harnett, J. (2021). Interprofessional Communication - A call for more education to ensure cultural competency in the context of traditional, complementary, and integrative medicine. *Global Advances in Health and Me*
- 5. Lee, P., & Davidson, J. (2018). Recognizing and addressing linguistic barriers in healthcare. *Language and Medicine*, 12(2), 202-212. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1016/j.lanmed.2018.06.003>
- 6. McAndrew, N., & Hardin, J. (2020). Giving nurses a voice during ethical conflict in the Intensive Care Unit. *Nursing Ethics*, 27(8), 1631-1644. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1177/0>

969733020934148

- 7. Mohammed, E. (2022). Knowledge, causes, and experience of inter-professional conflict and rivalry among healthcare professionals in Nigeria. BMC Health Services Research, 22(1). Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07664-0>
- 8. Salvation, M. (2019). Communication and Conflict Resolution in the Workplace: Overcoming Barriers in Matrix Coating. Interdisciplinary International Journal, 13. ISSN: 2279-0578.
- 9. Sexton, M., & Orchard, C. (2016). Understanding healthcare professionals' self-efficacy to resolve interprofessional conflict. Journal of Interprofessional Care, 30(3), 316-323. Retrieved October 27, 2023 from: <https://doi.org/10.3109/13561820.2016.114>
- 10. Simmons, R., & Chen, Q. (2018). Ethical decision-making during conflicts in nursing settings. Journal of Professional Nursing, 34(5), 376-381.

				<p>Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2018.01.003">https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2018.01.003</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 11. Thompson, C., &amp; Evans, L. (2019). Conflict resolution in healthcare teams: A comprehensive guide. <i>Leadership in Health Services</i>, 32(1), 92-105. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1108/LHS-12-2018-0069">https://doi.org/10.1108/LHS-12-2018-0069</a></li><li>• 12. Wilson, A., &amp; Whitaker, N. (2020). Strategies for managing interprofessional conflict in healthcare settings. <i>Health and Social Care in the Community</i>, 28(5), 1490-1499. Retrieved October 27, 2023 from: <a href="https://doi.org/10.1111/hsc.12988">https://doi.org/10.1111/hsc.12988</a></li></ul>
--	--	--	--	--

Nomor : MPI.5

Mata Pelatihan : Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang Strategi mengelola emosi selama konflik , Pendekatan meredakan kemarahan dan permusuhan , Penyampaian kabar buruk dan menyelesaikan masalah sensitive, Mendukung kesejahteraan emosional selama konflik

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Melaksanakan cara Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik

Waktu : 3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Mengidentifikasi strategi untuk mengendalikan emosi 2. Melakukan Teknik De-Eskalasi dalam penyelesaian konflik 3. Memahami Teknik mengatasi masalah sensitif 4. Melakukan budaya saling mendukung dan keamana psikologis dalam tim pelayanan Kesehatan	1. 1. Strategi mengelola emosi selama konflik a. Akar penyebab konflik b. Strategi meredakan emosi c. Teknik komunikasi yang digunakan  1. 2. Pendekatan meredakan kemarahan dan permusuhan a. Teknik De-Eskalasi dalam penyelesaian konflik b. Penyebab kemarahan  2. 3. Penyampaian kabar buruk dan menyelesaikan masalah sensitive a. Komponen utama dalam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Bramhall, E. (2014). Effective communication skills in nursing practice. Nursing Standard, 29(14), 53-59. Retrieved October 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.7748/ns.29.14.53.e9355">https://doi.org/10.7748/ns.29.14.53.e9355</a></li> <li>• 2. Delak, B., &amp; Sirok, K. (2022). Physician-nurse conflict resolution styles in primary health care. Nursing Open, 9(2), 1077-1085. Retrieved October 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.1002/nop.2.1147">https://doi.org/10.1002/nop.2.1147</a></li> <li>• 3. Giannetta, N., Villa, G., Pennestri, F., Sala, R., Mordacci, R., &amp; Manara, D. (2021).</li> </ul>

penanganan masalah rumit b. Mengenalinya saat penting saat tepat dalam penyampaian kabar buruk c. Emosi dalam pembicaraan sensitive

3. 4. Mendukung kesejahteraan emosional selama konflik a. Budaya saling mendukung b. Dukungan rumah sakit

- Ethical problems and moral distress in primary care: A scoping review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14). Retrieved October 25
- 4. Haley, B., Heo, S., Wright, P., Barone, C., Rao Rettiganti, M., & Anders, M. (2017). Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students. *NursingPlus Open*, 3, 1
  - 5. Hunter, J., Majd, I., Kowalski, M., & Harnett, J. (2021). Interprofessional Communication - A call for more education to ensure cultural competency in the context of traditional, complementary, and integrative medicine. *Global Advances in Health and Me*
  - 6. Kayser, J. B., & Kaplan, L. J. (2020). Conflict Management in the ICU. *Critical Care Medicine*, 48(9), 1349–1357. Retrieved January 19, 2024 from <https://doi.org/10.1097/ccm.0000000000004440>
  - 7. McAndrew, N., &

- Hardin, J. (2020). Giving nurses a voice during ethical conflict in the Intensive Care Unit. *Nursing Ethics*, 27(8), 1631-1644. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1177/0969733020934148>
- 8. Mohammed, E. (2022). Knowledge, causes, and experience of inter-professional conflict and rivalry among healthcare professionals in Nigeria. *BMC Health Services Research*, 22(1). Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07664-5>
  - 9. Piryani, R., & Piryani, S. (2019). Conflict Management in Healthcare. *Journal of Nepal Health Research Council*, 16(41), 481-482. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v16i41.1703>
  - 10. Rosenzweig, M. (2012). Breaking bad news: a guide for effective and empathetic communication. *Nurse Practice*, 37(2), 1-4. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1097/01.NPR.0000408626.24599.9e>
  - 11. Sexton, M., & Orchard, C. (2016).



				<p>Understanding healthcare professionals' self-efficacy to resolve interprofessional conflict. <i>Journal of Interprofessional Care</i>, 30(3), 316-323. Retrieved October 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.3109/13561820.2016.1146.114">https://doi.org/10.3109/13561820.2016.1146.114</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 12. Søvold, L. E., Naslund, J. A., Kousoulis, A. A., Saxena, S., Qoronfleh, M. W., Grobler, C., &amp; Münter, L. (2021). Prioritizing the mental health and well-being of healthcare workers: An urgent global public health priority. <i>Frontiers in Public Health</i>,</li></ul>
--	--	--	--	---

Nomor : MPI.6

Mata Pelatihan : Mendorong Kolaborasi dan Kerjasama Tim

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang, membangun tim antar disiplin yang efektif, komunikasi dan kolaborasi antar tenaga Kesehatan professional , Budaya Kerjasama tim saling menghormati, peran mediasi dari pihak ketiga yang netral selama konflik

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu melakukan Kolaborasi dan Kerjasama Tim

Waktu : 3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Menjelaskan peran dalam tim antardisiplin 2. Memahami bagaimana meningkatkan kepercayaan antar anggota tim 3. Melakukan strategi penyelesaian konflik dalam tim pelayanan Kesehatan 4. Memahami peran mediasi dari pihak ketiga yang netral selama konflik	1. 1. Membangun tim antar disiplin yang efektif 1. 2. Komunikasi dan kolaborasi antar tenaga Kesehatan professional 2. 3. Budaya Kerjasama tim saling menghormati a. Factor penting b. Membangun kepercayaan antar tim c. Dampak pencapaian tim pelayanan Kesehatan 3. 4. Mengatasi Konflik dalam TIM a. Strategi penyelesaian konflik b. Peran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Bajwa, N. M., Bochatay, N., Muller-Juge, V., Cullati, S., Blondon, K. S., Junod Perron, N., Maître, F., Chopard, P., Vu, N. V., Kim, S., Savoldelli, G. L., Hudelson, P., &amp; Nendaz, M. R. (2019). Intra versus interprofessional conflicts: implications for</li> <li>• 2. Bodor, R., Nguyen, B., &amp; Broder, K. (2017). We are going to name names and call you out! improving the team in the academic operating room environment. <i>Annals of Plastic Surgery</i>, 78(5), S222-S224. Retrieved</li> </ul>

mediasi pihak netral  
dalam konflik

- October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1097>
- 3. Freedman, B. (2019). Risk factors and causes of interpersonal conflict in nursing workplaces: Understandings from neuroscience. *Collegian*, 26(5), 594-604. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1016/j.collegn.2019.02.001>
  - 4. Hunter, J., Majd, I., Kowalski, M., & Harnett, J. (2021). Interprofessional Communication - A call for more education to ensure cultural competency in the context of traditional, complementary, and integrative medicine. *Global Advances in Health and Me*
  - 5. Ministry of Health of the Republic of Indonesia Regulation No. 1128 of 2022 Regarding Hospital Accreditation Standards for Access and Continuity of Care. Retrieved October 25, 2023 from [https://www.kemkes.go.id/view\\_upload/59/kepmenkes-nomor-1128-t](https://www.kemkes.go.id/view_upload/59/kepmenkes-nomor-1128-t)
  - 6. Schaller, M., & Gatesman-Ammer, A. (2022). Introducing conflict resolution and negotiation training into

				<p>a biomedical sciences graduate. BMC Medical Education, 22 (1). Retrieved October 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5">https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 7. Wallace, S., &amp; Gipson, K. (2017). Bullying in Healthcare: A disruptive force linked to compromised patient safety. Pennsylvania Patient Safety Advisory, 14(2), 64-70. Retrieved October 25, 2023 from <a href="http://search.ebscohost.com.libezproxy.dundee.ac.uk/">http://search.ebscohost.com.libezproxy.dundee.ac.uk/</a></li></ul>
--	--	--	--	---

Nomor : MPI.7

Mata Pelatihan : Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang elemen utama dalam mengatasi konflik, hak otonomi pasien dalam penyelesaian konflik , Strategi Penyelesaian Konflik, Prinsip Etik dalam dilemma etik

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Menjelaskan Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan

Waktu : 4 JPL (T= 4 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Memahami elemen utama dalam mengatasi konflik 2. Memahami hak otonomi pasien dalam penyelesaian konflik 3. Mengidentifikasi strategi penyelesaian konflik	1. 1. Penyelesaian konflik dalam lingkup pelayanan pasien a. Elemen utama mengatasi konflik b. Strategi penyelesaian konflik c. Pengambilan keputusan Bersama d. Menghormati otonomi pasien e. Pelatihan dan Pendidikan berkela  1. 2. Penyelesaian konflik dalam peran kepemimpinan dan manajemen 2. 3. Penyelesaian konflik dalam dilemma etik a. Prinsip etik b. Strategi penyelesaian konflik dalam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Delak, B., &amp; Sirok, K. (2022). Physician-nurse conflict resolution styles in primary health care. <i>Nursing Open</i>, 9(2), 1077-1085. Retrieved September 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.1002/nop2.1147">https://doi.org/10.1002/nop2.1147</a></li> <li>• 2. Freedman, B. (2019). Risk factors and causes of interpersonal conflict in nursing workplaces: Understandings from neuroscience. <i>Collegian</i>, 26(5), 594-604. Retrieved September 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.1016/j.collegn.2019.02.001">https://doi.org/10.1016/j.collegn.2019.02.001</a></li> <li>• 3. Giannetta, N., Villa,</li> </ul>

dilemma etik

- G., Pennestri, F., Sala, R., Mordacci, R., & Manara, D. (2021). Ethical problems and moral distress in primary care: A scoping review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14). Retrieved September 25, 2023 from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK526054/>
- 4. Haddad, L. M., & Geiger, R. A. (2022). *Nursing Ethical Considerations*. StatPearls Publishing. Retrieved September 25, 2023 from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK526054/>
  - 5. Hunter, J., Majd, I., Kowalski, M., & Harnett, J. (2021). *Interprofessional Communication - A call for more education to ensure cultural competency in the context of traditional, complementary, and integrative medicine*. *Global Advances in Health and Me*
  - 6. Jasper, D. (2022). On the relation between decision quality and autonomy in times of patient-centered care: a case study. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 25(4), 629-639. Retrieved September 25, 2023

from <https://doi.org/10.1007/s11019-022-10108-w>

- 7. Ministry of Health of the Republic of Indonesia Regulation No. 40 of 2017 on the Development of Professional Career Paths for Clinical Nurses. Retrieved October 25, 2023 from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/112121/permenkes-no-40-tahun-2017>
- 8. Risse, L. (2015). Interprofessional collaboration as a success factor. Interprofessionalism. Retrieved September 25, 2023 from <https://doi.org/10.1055/s-0035-1554722>
- 9. Schaller, M., & Gatesman-Ammer, A. (2022). Introducing conflict resolution and negotiation training into a biomedical sciences graduate. BMC Medical Education, 22 (1). Retrieved September 25, 2023 from <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5>
- 10. Van Keer, R.-L., Deschepper, R., Francke, A., Huyghens, L., & Bilsen, J. (2015). Conflicts between healthcare professionals and families of a multi-ethnic patient population

				<p>during critical care: an ethnographic study. <i>Critical Care</i>, 19, 441. Retrieve</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 11. Varkey, B. (2021). Principles of Clinical Ethics and Their Application to Practice. <i>Medical Principles of Practice</i>, 30(1), 17-28. Retrieved September 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.1159/000509119">https://doi.org/10.1159/000509119</a></li><li>• 12. Zielke-Nadkarni, A. (2013). Cultural differences in detail. <i>Transcultural Competence</i>, 7(04), 10-15. Retrieved September 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.1055/s-0033-1356742">https://doi.org/10.1055/s-0033-1356742</a></li></ul>
--	--	--	--	---



Nomor : MPI.8

Mata Pelatihan : Merefleksikan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu

Deskripsi Mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang, metode mengkaji gaya penyelesaian konflik, pemicu utama dalam penyelesaian konflik, fakta dan penafsiran selama konflik, langkah- langkah pemecahan masalah

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu Menerapkan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu

Waktu : 3 JPL (T= 3 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Memahami metode mengkaji gaya penyelesaian konflik 2. Mengidentifikasi pemicu utama dalam penyelesaian konflik 3. Memahami membedakan fakta dan penafsiran selama konflik 4. Menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah	1. 1. Pengkajian mandiri terhadap gaya penyelesaian konflik a. Metode menilai gaya b. Pemicu emosional sesuai deskripsi c. Praktik kesadaran penuh  1. 2. Pemicu dan bias pribadi a. Cara mengidentifikasi b. Manfaat membedakan fakta dan penafsiran dalam konflik  2. 3. Strategi pengembangan diri a. Pendekatan sistematis b. Karakteristik negosiasi c.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Learning Station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Bajwa, N., Bochatay, N., Muller-Juge, V., Cullati, S., Blondon, K., Junod Perron, N., . . . Nendaz, M. (2020). Intra versus interprofessional conflicts: implications for conflict management training. <i>Journal of Interprofessional Care</i>, 34(2), 259-268. R</li> <li>• 2. Hunter, J., Majd, I., Kowalski, M., &amp; Harnett, J. (2021). <i>Interprofessional Communication - A call for more education to ensure cultural competency in the context of traditional, complementary, and</i></li> </ul>

Rencana Tindakan individu dalam penyelesaian konflik d. Strategi meningkatkan ketrampilan penyelesaian konflik

- integrative medicine. *Global Advances in Health and Me*
- 3. Piryani, R., & Piryani, S. (2019). Conflict Management in Healthcare. *Journal of Nepal Health Research Council*, 16(41), 481-482. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v16i41.1703>
  - 4. Schaller, M., & Gatesman-Ammer, A. (2022). Introducing conflict resolution and negotiation training into a biomedical sciences graduate. *BMC Medical Education*, 22 (1). Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5>
  - 5. Sexton, M., & Orchard, C. (2016). Understanding healthcare professionals' self-efficacy to resolve interprofessional conflict. *Journal of Interprofessional Care*, 30(3), 316-323. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.3109/13561820.2016.1147>
  - 6. Bajwa, N., Bochatay, N., Muller-Juge, V., Cullati, S., Blondon, K., Junod Perron, N., . . . Nendaz, M. (2020). Intra

versus interprofessional conflicts: implications for conflict management training. *Journal of Interprofessional Care*, 34(2), 259-268. R

- 7. Hunter, J., Majd, I., Kowalski, M., & Harnett, J. (2021). Interprofessional Communication - A call for more education to ensure cultural competency in the context of traditional, complementary, and integrative medicine. *Global Advances in Health and Me*
- 8. Piryani, R., & Piryani, S. (2019). Conflict Management in Healthcare. *Journal of Nepal Health Research Council*, 16(41), 481-482. Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v16i41.1703>
- 9. Schaller, M., & Gatesman-Ammer, A. (2022). Introducing conflict resolution and negotiation training into a biomedical sciences graduate. *BMC Medical Education*, 22 (1). Retrieved October 25, 2023 from <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03494-5>
- 10. Sexton, M., & Orchard, C. (2016). Understanding

				healthcare professionals' self-efficacy to resolve interprofessional conflict. Journal of Interprofessional Care, 30(3), 316-323. Retrieved October 25, 2023 from <a href="https://doi.org/10.3109/13561820.2016.114">https://doi.org/10.3109/13561820.2016.114</a>
--	--	--	--	---

### C. MATERI PELATIHAN PENUNJANG

- Nomor : MPP.1
- Mata Pelatihan : Building Learning Commitment (BLC)
- Deskripsi Mata pelatihan : Mata pelatihan ini merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membuat pelatih dan penyelenggara pelatihan mengenal peserta pelatihan, selain itu juga agar sesama peserta pelatihan dapat saling mengenal. Pada mata pelatihan ini juga merupakan masa pencairan suasana dan menjarung harapan serta kekhawatiran peserta dalam mengikuti pelatihan untuk dapat membangun komitmen dalam mengikuti pelatihan dari awal hingga akhir. Pada mata pelatihan ini juga akan disusun nilai, norma, dan tata tertib yang disepakati oleh seluruh peserta agar pelatihan dapat berjalan dengan kondusif
- Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta pelatihan dapat berinteraksi baik dengan pelatih, penyelenggara pelatihan dan sesama peserta, serta dapat mengikuti seluruh rangkaian pelatihan sesuai dengan nilai, norma dan tata
- Waktu : 1 JPL (T= 1 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Mengenal sesama peserta, pelatih dan penyelenggara 2. Melakukan pencairan (ice breaking) di antara peserta 3. Mengidentifikasi harapan, kekhawatiran dan komitmen terhadap proses selama pelatihan 4. Menyusun kesepakatan nilai, norma dan kontrol kolektif	1. 1. Perkenalan sesama peserta, pelatih dan penyelenggara  1. 2. Identifikasi harapan, kekhawatiran dan komitmen terhadap proses selama pelatihan  2. 4. Menyusun kesepakatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemutaran Video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Depkes RI, Pusdiklat Kesehatan, 2004, Kumpulan Games dan Energizer, Jakarta.</li> <li>• 2. Munir, Baderel, 2001, Dinamika Kelompok, Penerapannya Dalam Laboratorium Ilmu Perilaku, Jakarta</li> </ul>

	organisasi 3. 3. Menyusun nilai- nilai, norma dan kontrol kolektif dalam pelatihan			
--	--	--	--	--

Nomor : MPP.2

Mata Pelatihan : Anti Korupsi

Deskripsi Mata pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang konsep korupsi, tindak pidana korupsi, budaya anti korupsi, upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, serta tata cara pelaporan dugaan pelanggaran Tindak Pidana Korupsi (TPK)

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta pelatihan mampu menjelaskan konsep korupsi dan upaya pemberantasan korupsi

Waktu : 1 JPL (T= 1 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Menjelaskan konsep korupsi 2. Menjelaskan Tindak Pidana Korupsi 3. Menjelaskan budaya anti korupsi 4. Menjelaskan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi 5. Menjelaskan tata cara pelaporan dugaan pelanggaran Tindakan Pidana Korupsi (TPK)	1. 1. Konsep Korupsi  1. 2. Tindak Pidana Korupsi 2. 3. Budaya Anti Korupsi 3. 4. Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi 4. 5. Tata Cara Pelaporan Dugaan Pelanggaran Tindakan Pidana Korupsi (TPK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemutaran Video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang- undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi</li> <li>• 2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2013</li> <li>• 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 232/MENKES/SK/VI/2013 tentang Strategi Komunikasi Pekerjaan dan Budaya Anti Korupsi</li> </ul>

Nomor : MPP.3

Mata Pelatihan : Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Deskripsi Mata pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang penyusunan rencana aplikasi hasil pelatihan yang akan dilakukan oleh peserta pelatihan di tempat kerjanya

Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini peserta dapat menyusun rencana tindak lanjut di tempat kerjanya sebagai implementasi dari diikuti.

Waktu : 1 JPL (T= 1 JPL, P= 0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:				
1. 1. Peserta mampu menjelaskan langkah menyusun rencana tindak lanjut pelatihan 2. Peserta mampu menyusun rencana tindak lanjut di tempat kerjanya 3. sebagai implementasi dari pelatihan yang telah diikuti.	1. 1. Langkah menyusun rencana tindak lanjut pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemutaran Video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Tayang</li> <li>• Modul</li> <li>• Laptop</li> <li>• LCD</li> <li>• 1. Platform E-Learning Modul Manajemen konflik</li> <li>• 2. Video Tutorial penggunaan Platform E-Learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Kemenkes RI Pusdiklat Aparatur Rencana Tindak Lanjut</li> </ul>



## LAMPIRAN 2. MASTER JADWAL PELATIHAN

Hari	Waktu	Alokasi Waktu	JPL	Mata Pelatihan
1	00:00 - 00:00	T	1	Pengantar Pembelajaran Adaptif
1	00:00 - 00:00	T	3	Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan
2	00:00 - 00:00	T	3	Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan
3	00:00 - 00:00	T	3	Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini
4	00:00 - 00:00	T	3	Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik
5	00:00 - 00:00	T	3	Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik
6	00:00 - 00:00	T	3	Mendorong Kolaborasi dan Kerjasama Tim
7	00:00 - 00:00	T	2	Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan
8	00:00 - 00:00	T	2	Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan
9	00:00 - 00:00	T	3	Merefleksikan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu
10	00:00 - 00:00	T	1	Anti Korupsi
10	00:00 - 00:00	T	1	Rencana Tindak Lanjut (RTL)

**LAMPIRAN 3. PANDUAN PENUGASAN**

## LAMPIRAN 4. KETENTUAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN

### 1. Peserta Pelatihan

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:

1. Perawat, bidan, dokter, dan tenaga medis lain yang bekerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
2. Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan yang bekerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

### 2. Jumlah peserta dalam satu kelas maksimal 0 orang

### 3. Pelatih/Fasilitator

No	Materi	Kriteria Fasilitator
<b>A.</b>	<b>MATA PELATIHAN DASAR</b>	
1	Pengantar Pembelajaran Adaptif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan</li><li>• Atau mempunyai sertifikat PEKERTI</li><li>• Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li></ul>
<b>B.</b>	<b>MATA PELATIHAN INTI</b>	
1	Pengantar Penyelesaian Konflik dalam Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan</li><li>• Atau mempunyai sertifikat PEKERTI</li><li>• Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li></ul>
2	Sumber dan Faktor Penyebab konflik dalam Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan</li><li>• Atau mempunyai sertifikat PEKERTI</li><li>• Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li></ul>
3	Komunikasi Efektif untuk Pencegahan Konflik dan Intervensi Dini	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan</li><li>• Atau mempunyai sertifikat PEKERTI</li><li>• Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li></ul>
4	Negosiasi dan Pemecahan Masalah dalam Penyelesaian Konflik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan</li><li>• Atau mempunyai sertifikat PEKERTI</li><li>• Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li></ul>

5	Mengatasi Emosi dan Percakapan yang sulit selama Konflik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>
6	Mendorong Kolaborasi dan Kerjasama Tim	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>
7	Strategi Penyelesaian Konflik dalam Konteks Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>
8	Merefleksikan Gaya dan Strategi penyelesaian konflik Individu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>
<b>C.</b>	<b>MATA PELATIHAN PENUNJANG</b>	
1	Building Learning Commitment (BLC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>
2	Anti Korupsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>
3	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Penyusun kurikulum dan modul Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Atau Pengalaman Bekerja dalam bidang Kesehatan • Atau mempunyai sertifikat PEKERTI • Atau Diutamakan pernah mengikuti pelatihan tentang diklat seperti pelatihan pembimbing klinik, TPK atau Pengalaman Melatih</li> </ul>

#### 4. Ketentuan Penyelenggara

Pelatihan Manajemen Konflik bagi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit diselenggarakan oleh institusi pelatihan bidang kesehatan yang telah terakreditasi oleh Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan (BBPK/Bapelkes) atau instansi lain dengan bekerja sama/pengampuan dari institusi pelatihan bidang

kesehatan yang telah terakreditasi oleh Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan (BBPK/Bapelkes), dengan ketentuan sebagai berikut: a. Penyelenggaraan pelatihan dapat dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan/atau pembelajaran Akses penggunaan Sistem Pembelajaran Adaptif dengan metode E-Learning b. PT Zafyre Pendidikan Klinikal

## **5. Sertifikasi**

Setiap peserta yang telah mengikuti pelatihan sesuai ketentuan melalui LMS dengan melihat metakognisi setiap peserta dengan menyelesaikan setiap mata pelatihan yang diberikan dan ketentuan lainnya yang tercantum dalam Evaluasi Hasil Belajar pada Bab II Dokumen Kurikulum ini, akan mendapatkan sertifikat pelatihan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan RI. Jumlah jam pembelajaran 29 JPL dan akan mendapatkan SKP sesuai dengan peraturan Kemenkes yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan ketua panitia penyelenggara.

## **Tim Penyusun**

Omar Khan Lodhi - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Ati Saraswati Tutuka - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Marina Tarigan - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Siswa Anton Saputra - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Yeni Sulistyowati - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Erliza Nurul Putri - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Keken Agasiwi - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Fadjar Djuned Prayudi - PT Zafyre Pendidikan Klinikal  
Rifa Hafiz Gumilang - PT Zafyre Pendidikan Klinikal

Reviewer : Farhan Yugarpaksi, S.Pd