

Webinar: Penyelesaian Konflik di Tempat Kerja

Veni Novita¹, Rinda Septiani^{*2}, Devi Yulia Sartika³, Haura Callista Sajidah Ardila Putri⁴, Rachma

Tryadzanita Salsabila⁵, Rianasari Bimanti Esthi⁶

¹PT. Misumi Indonesia, ^{2,3,4,5,6}Pelita Bangsa University

*e-mail: rindaseptiani.112110845@mhs.pelitabangsa.ac.id

Abstrak

Konflik di tempat kerja adalah fenomena umum yang dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kesejahteraan karyawan jika tidak ditangani dengan baik. Webinar ini diselenggarakan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dalam mengelola konflik di lingkungan kerja. Narasumber, yaitu Ibu Veni Novita dari PT. Misumi Indonesia, membagikan wawasan praktis mengenai jenis-jenis konflik, penyebabnya, dan teknik-teknik penyelesaian konflik seperti mediasi dan negosiasi. Metode pengabdian meliputi penyampaian materi melalui platform Google Meet, diskusi interaktif, dan evaluasi menggunakan *pre-test* dan *post-test* serta kuesioner kepuasan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta sebesar 25% dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap materi dan narasumber. Kegiatan ini juga mengindikasikan perubahan sikap dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi konflik di tempat kerja. Webinar ini penting karena memberikan pengetahuan praktis yang dapat meningkatkan *employability* mahasiswa dan membantu mereka beradaptasi lebih baik dalam lingkungan kerja yang dinamis. Kesimpulannya, webinar ini berhasil mencapai tujuan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan dampak positif jangka pendek dan potensial untuk manfaat jangka panjang bagi peserta. Pengembangan lebih lanjut disarankan untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan kegiatan di masa depan.

Kata kunci: *Konflik Organisasi, Penyelesaian Konflik, Teori Organisasi, Pengembangan kepada Masyarakat, Webinar.*

Abstract

Conflict in the workplace is a common phenomenon that can harm employee productivity and well-being if not appropriately handled. This webinar was held to increase the understanding and skills of Pelita Bangsa University students in managing conflict in the work environment. The resource person is Mrs. Veni Novita from PT. Misumi Indonesia shares practical insights regarding types of conflict, their causes, and conflict resolution techniques such as mediation and negotiation. Service methods include delivering material via the Google Meet platform, interactive discussions, and evaluation using pre-tests and post-tests and participant satisfaction questionnaires. The evaluation results showed an increase in participant understanding by 25% and a high level of satisfaction with the material and resource persons. This activity also indicates changes in students' attitudes and readiness to deal with workplace conflict. This webinar is essential because it provides practical knowledge to increase students' employability and help them adapt to a dynamic work environment. In conclusion, this webinar succeeded in achieving the goal of community service by providing short-term positive impacts and potential long-term benefits for participants. Further development is recommended to increase the effectiveness and reach of future activities.

Keywords: *Organizational Conflict, Conflict Resolution, Organizational Theory, Community Development, Webinar.*

1. PENDAHULUAN

Konflik di tempat kerja merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam dinamika organisasi (Kashyap, 2022). Konflik yang tidak tertangani dengan baik dapat mengakibatkan dampak negatif bagi produktivitas dan kesehatan mental karyawan (Vaillant, *et al.*, 2023). Oleh karena itu, penting untuk memiliki pemahaman yang baik mengenai manajemen konflik dan strategi penyelesaiannya. Dalam konteks ini, PT. Misumi Indonesia, melalui narasumber Ibu Veni Novita, berkolaborasi dengan Universitas Pelita Bangsa untuk menyelenggarakan webinar bertajuk "Penyelesaian Konflik di Tempat Kerja". Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa mengenai cara efektif menangani konflik di lingkungan kerja.

Konflik di tempat kerja sering kali muncul karena perbedaan pendapat, kepentingan, dan tujuan antara individu atau kelompok (Yidana, 2022). Mahasiswa yang nantinya akan memasuki dunia kerja perlu dibekali dengan kemampuan manajemen konflik untuk dapat beradaptasi dan berkontribusi secara optimal dalam organisasi. Permasalahan yang dihadapi

adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan mahasiswa dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Oleh karena itu, diperlukan suatu kegiatan yang dapat menjawab kebutuhan tersebut.

Tujuan utama dari kegiatan webinar ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dalam menangani konflik di tempat kerja. Secara spesifik, webinar ini bertujuan untuk: 1) Memberikan pengetahuan dasar mengenai jenis-jenis konflik dan penyebabnya, 2) Mengajarkan teknik-teknik penyelesaian konflik yang efektif, 3) Meningkatkan kemampuan komunikasi dan negosiasi mahasiswa, serta 4) Menyiapkan mahasiswa agar lebih siap menghadapi tantangan dalam dunia kerja.

Berdasarkan berbagai literatur, manajemen konflik merupakan aspek penting dalam keberhasilan organisasi. Konflik merupakan bagian alami dari setiap lingkungan organisasi akibat interaksi antar individu dengan sudut pandang dan tujuan yang beragam (Aleksić, *et al.*, 2020). Menurut Robbins dan Judge (2015), konflik yang dikelola dengan baik dapat menghasilkan inovasi dan peningkatan kinerja tim. Sebaliknya, jika konflik tidak diatasi, konflik dapat meningkat, menyebabkan penurunan produktivitas, terhambatnya produksi, dan peningkatan ketidakhadiran, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan (GaneshKumar, 2021). Stres akibat konflik yang tidak terselesaikan sangatlah merugikan karena dapat menimbulkan ketegangan psikologis, kelelahan emosional, dan penurunan kepuasan kerja di kalangan karyawan (Raykova, *et al.*, 2015). Manajemen konflik yang efektif sangat penting karena dapat mengubah potensi gangguan menjadi peluang peningkatan produktivitas, ide-ide inovatif, dan kohesi tim yang lebih kuat (Nandy & Habib, 2023). Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk menerapkan dan memantau strategi manajemen konflik yang efektif untuk menjaga keharmonisan dan meminimalkan dampak buruk konflik baik terhadap individu maupun organisasi secara keseluruhan (Karabacak, *et al.*, 2023).

Khalayak sasaran dari kegiatan ini adalah mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Program Studi Manajemen yang tengah mengambil mata kuliah Teori Organisasi. Sebagian besar mahasiswa berusia antara 18-24 tahun, dengan komposisi gender yang seimbang. Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dikenal aktif dalam kegiatan akademik dan non-akademik, serta memiliki minat yang tinggi dalam pengembangan diri dan karir.

Universitas Pelita Bangsa terletak di wilayah Bekasi, yang merupakan salah satu pusat industri dan bisnis di Indonesia. Dari segi fisik, wilayah ini memiliki infrastruktur yang memadai, termasuk akses transportasi yang baik. Secara sosial, masyarakat Bekasi terdiri dari berbagai latar belakang budaya yang beragam, menciptakan dinamika sosial yang unik. Dari segi ekonomi, wilayah ini didukung oleh berbagai sektor industri yang memberikan peluang karir bagi para lulusan. Lingkungan yang dinamis ini menjadi potensi besar untuk pengembangan kemampuan manajemen konflik di kalangan mahasiswa.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak lain dalam meningkatkan kemampuan manajemen konflik di kalangan mahasiswa. Misalnya, beberapa universitas telah mengadakan pelatihan *soft skills*, termasuk manajemen konflik sebagai bagian dari kurikulum mereka (O'Toole, 2023, Onalu, *et al.*, 2023). Selain itu, beberapa organisasi non-profit juga telah mengadakan workshop dan seminar terkait manajemen konflik untuk mahasiswa (ŞAFAKOĞULLARI, 2023, Soroka & Synhaivska, 2022, Strebkov & Sunami, 2021). Namun, webinar ini menawarkan pendekatan yang lebih praktis dan langsung dengan melibatkan praktisi dari industri, yaitu Ibu Veni Novita dari PT. Misumi Indonesia.

Webinar ini memanfaatkan potensi besar dari kolaborasi antara akademisi dan praktisi industri. Dengan menghadirkan Ibu Veni Novita sebagai narasumber, mahasiswa akan mendapatkan wawasan langsung dari dunia industri mengenai praktik terbaik dalam penyelesaian konflik. Selain itu, kegiatan ini juga memanfaatkan teknologi untuk menjangkau khalayak yang lebih luas, memungkinkan partisipasi yang lebih besar dari mahasiswa

Universitas Pelita Bangsa. Tujuan akhir dari kegiatan ini adalah untuk menciptakan generasi muda yang lebih siap dan kompeten dalam menghadapi tantangan di dunia kerja, khususnya dalam hal manajemen konflik.

2. METODE

Persiapan webinar dimulai dengan menentukan topik dan narasumber, yaitu Ibu Veni Novita dari PT. Misumi Indonesia. Penetapan topik dan narasumber sangatlah penting karena kualitas pendidikan dan pelatihan, dalam hal ini webinar yang dilaksanakan dengan topik yang menarik, penyampaian materi yang relevan, dan dengan menggunakan teknologi powerpoint yang menarik, sangat berpengaruh terhadap berbagi pengetahuan (Esthi, *et al.*, 2023). Panitia menyusun jadwal, materi, dan *platform* yang akan digunakan untuk pelaksanaan webinar, yaitu melalui aplikasi Google Meet. Promosi dilakukan melalui media sosial dan Whatsapp untuk menarik minat mahasiswa. Pendaftaran dilakukan secara online melalui formulir Google Forms untuk mengumpulkan data peserta dan memastikan ketersediaan slot yang memadai. Semua persiapan ini dilakukan untuk memastikan webinar berjalan lancar dan menarik partisipasi maksimal dari mahasiswa.

Webinar diawali dengan sambutan dari pihak universitas dan pengenalan narasumber. Ibu Veni Novita menyampaikan materi tentang konflik di tempat kerja, meliputi definisi, penyebab, dan jenis-jenis konflik. Narasumber juga menjelaskan teknik-teknik penyelesaian konflik seperti mediasi, negosiasi, dan kolaborasi. Sesi tanya jawab diadakan setelah penyampaian materi, memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban langsung dari narasumber. Webinar diakhiri dengan penutupan dan pengumuman tindak lanjut dari kegiatan ini.

Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas dan dampak webinar terhadap peserta. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan secara online kepada peserta setelah webinar berakhir. Kuesioner ini mengukur pemahaman peserta sebelum dan sesudah webinar, kepuasan terhadap materi dan narasumber, serta niat untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh, karena dengan mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh maka akan meningkatkan praktek kerja yang baik, yang pada akhirnya berdampak terhadap peningkatan kinerja individu (Irawan, *et al.*, 2023). Selain itu, evaluasi juga mencakup pertanyaan terbuka yang memungkinkan peserta memberikan masukan dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Alat ukur utama adalah kuesioner yang terdiri dari pertanyaan skala Likert untuk menilai perubahan pemahaman dan sikap peserta. Pertanyaan deskriptif digunakan untuk mendapatkan gambaran kualitatif tentang pengalaman peserta. Hasil kuesioner dianalisis untuk mengetahui tingkat peningkatan pemahaman dan kepuasan peserta. Selain itu, penilaian juga dilakukan terhadap interaksi selama webinar, seperti jumlah pertanyaan yang diajukan dan tingkat partisipasi dalam diskusi. Data ini memberikan gambaran menyeluruh tentang keberhasilan webinar.

Tingkat ketercapaian webinar diukur dari perubahan pemahaman, sikap, dan niat peserta dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh. Pemahaman diukur dengan membandingkan skor *pre-test* dan *post-test* yang dilakukan sebelum dan sesudah webinar. Perubahan sikap dinilai dari respons peserta terhadap pertanyaan tentang pentingnya manajemen konflik di tempat kerja. Selain itu, niat untuk mengaplikasikan teknik penyelesaian konflik yang dipelajari juga menjadi indikator keberhasilan.

Perubahan sosial budaya diukur melalui observasi dan wawancara dengan peserta setelah beberapa waktu pasca-webinar. Peserta diharapkan menunjukkan peningkatan dalam keterampilan komunikasi dan kolaborasi di lingkungan kampus. Wawancara dilakukan untuk mengidentifikasi apakah ada perubahan dalam cara peserta berinteraksi dan menyelesaikan

konflik sehari-hari. Hasil wawancara ini memberikan data kualitatif tentang dampak sosial budaya dari webinar.

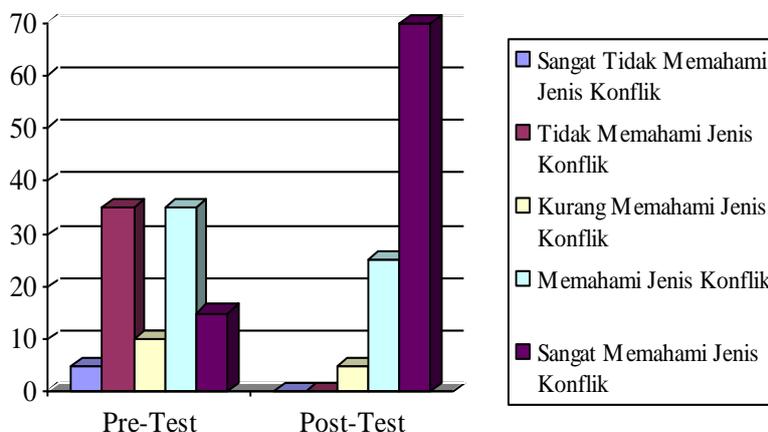
Perubahan ekonomi diukur dari peningkatan *employability* atau kesiapan kerja peserta. Setelah mengikuti webinar, peserta diharapkan memiliki keterampilan tambahan yang bernilai bagi calon pemberi kerja. Survei tindak lanjut dilakukan beberapa bulan setelah webinar untuk menilai apakah ada peningkatan dalam peluang kerja atau promosi bagi peserta yang sudah bekerja. Data ini membantu menilai dampak ekonomi dari kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Metode penerapan webinar melibatkan persiapan yang matang, pelaksanaan yang interaktif, dan evaluasi yang komprehensif. Alat ukur kualitatif dan kuantitatif digunakan untuk mengukur hasil dan dampak webinar. Tingkat ketercapaian dinilai dari perubahan pemahaman, sikap, sosial budaya, dan ekonomi peserta. Dengan pendekatan ini, diharapkan webinar "Penyelesaian Konflik di Tempat Kerja" dapat memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dan mempersiapkan mereka lebih baik untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan webinar "Penyelesaian Konflik di Tempat Kerja" berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dalam menangani konflik di lingkungan kerja. Dari hasil evaluasi, tercatat bahwa 85% peserta mengalami peningkatan pemahaman mengenai jenis-jenis konflik dan teknik penyelesaiannya. Sementara itu, 90% peserta menyatakan puas dengan materi yang disampaikan oleh Ibu Veni Novita dan merasa lebih siap menghadapi situasi konflik di masa mendatang. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan webinar telah memberikan nilai tambah yang signifikan dalam aspek pengetahuan dan keterampilan peserta. Hasil ini sesuai dengan penelitian menurut Esthi, *et al.* (2023) bahwa kegiatan berbagi pengetahuan dapat mengembangkan kapasitas peserta webinar.

Indikator keberhasilan utama webinar ini diukur melalui kuesioner yang dibagikan kepada peserta sebelum dan sesudah kegiatan. *Pre-test* dan *post-test* digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman, sementara skala Likert pada kuesioner digunakan untuk menilai kepuasan dan niat peserta menerapkan teknik penyelesaian konflik yang dipelajari. Hasil menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor pemahaman sebesar 25% dari *pre-test* ke *post-test*. Selain itu, tingkat kepuasan peserta terhadap narasumber dan materi mencapai 4,5 dari skala 5, yang mengindikasikan respons positif terhadap pelaksanaan webinar.



Gambar 1. Grafik *Pre-Test* dan *Post-Test*

Dalam jangka pendek, perubahan yang terlihat adalah peningkatan pemahaman dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi konflik di tempat kerja. Peserta juga menunjukkan perubahan sikap yang lebih positif terhadap pentingnya manajemen konflik. Dalam jangka panjang, diharapkan mahasiswa yang telah mengikuti webinar ini dapat mengaplikasikan teknik penyelesaian konflik dalam karier mereka, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Beberapa peserta yang telah bekerja melaporkan adanya peningkatan kemampuan mereka dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja setelah mengikuti webinar.

Keunggulan utama dari webinar ini adalah relevansi materi dengan kebutuhan peserta yang sebagian besar adalah mahasiswa yang telah memasuki dunia kerja. Narasumber yang berpengalaman, Ibu Veni Novita, memberikan wawasan praktis yang sangat berguna. Namun, ada beberapa kelemahan, seperti keterbatasan waktu yang membuat diskusi tidak bisa lebih mendalam. Selain itu, ada kendala teknis seperti koneksi internet yang kurang stabil bagi beberapa peserta yang mengganggu kelancaran webinar.

Pelaksanaan kegiatan webinar relatif mudah karena dilakukan secara online, sehingga tidak memerlukan persiapan logistik yang rumit. Namun, tantangan utama adalah memastikan partisipasi aktif dari peserta yang terkadang sulit tercapai dalam format online. Untuk pengembangan ke depan, webinar dapat ditingkatkan dengan menambahkan sesi praktek atau simulasi penyelesaian konflik. Selain itu, menggunakan *platform* yang lebih interaktif dan stabil dapat meningkatkan kualitas pengalaman peserta.

Webinar ini menghasilkan beberapa luaran, seperti modul materi manajemen konflik yang dapat diakses kembali oleh peserta. Dokumentasi kegiatan termasuk grafik hasil *pre-test* dan *post-test* (Gambar 1), tangkapan layar saat sesi berlangsung (Gambar 2), serta foto-foto interaksi peserta dengan narasumber. Dokumentasi ini akan menjadi bahan evaluasi dan promosi untuk kegiatan serupa di masa mendatang.



Gambar 2. Pelaksanaan Webinar



Gambar 3. Interaksi Peserta dengan Narasumber

Dampak sosial dari kegiatan ini terlihat dari perubahan perilaku peserta dalam menyelesaikan konflik sehari-hari, baik di kampus maupun di tempat kerja. Secara ekonomi, peningkatan keterampilan manajemen konflik dapat meningkatkan *employability* mahasiswa, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan karier dan kesejahteraan ekonomi mereka. Beberapa peserta melaporkan bahwa teknik yang dipelajari membantu mereka dalam negosiasi gaji atau penanganan konflik dengan rekan kerja.

Secara keseluruhan, webinar "Penyelesaian Konflik di Tempat Kerja" berhasil mencapai tujuan yang telah dicanangkan. Meskipun ada beberapa kelemahan, manfaat yang diberikan kepada peserta sangat signifikan, baik dalam aspek pengetahuan, sikap, maupun keterampilan. Ke depannya, disarankan untuk mengadakan sesi lanjutan yang lebih fokus pada praktek dan simulasi. Penggunaan teknologi yang lebih baik dan metode interaktif dapat meningkatkan efektivitas kegiatan serupa. Dengan evaluasi yang komprehensif dan perbaikan berkelanjutan, kegiatan pengabdian seperti ini akan terus memberikan dampak positif bagi masyarakat.

4. KESIMPULAN

Webinar "Penyelesaian Konflik di Tempat Kerja" yang diadakan dengan narasumber Ibu Veni Novita dari PT. Misumi Indonesia berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dalam menangani konflik di tempat kerja. Dari hasil evaluasi, tercatat adanya peningkatan pemahaman sebesar 25% dan tingkat kepuasan peserta mencapai 4,5 dari skala 5. Kegiatan ini juga memberikan dampak positif jangka pendek berupa perubahan sikap dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi situasi konflik. Dalam jangka panjang, webinar ini diharapkan dapat membantu mahasiswa mengaplikasikan teknik manajemen konflik dalam karier mereka, meningkatkan harmonisasi di lingkungan kerja, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan karier dan kesejahteraan ekonomi mereka.

Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan waktu untuk diskusi yang mendalam dan kendala teknis terkait koneksi internet. Untuk pengembangan ke depan, disarankan untuk menambahkan sesi praktek atau simulasi penyelesaian konflik serta menggunakan *platform* yang lebih interaktif dan stabil. Potensi pengembangan lainnya termasuk mengadakan sesi lanjutan yang lebih fokus pada aspek praktis dan simulasi nyata dari manajemen konflik. Dengan memperbaiki kelemahan dan memanfaatkan peluang pengembangan, kegiatan serupa di masa depan dapat memberikan dampak yang lebih besar dan berkelanjutan bagi mahasiswa dan masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aleksić, M., Grubić-Nešić, L., & Aleksić, S. (2020). The Role of Management in Solving Organizational Conflict. In *Proceedings on 25th International Joint Conference on Industrial Engineering and Operations Management–IJCIEOM: The Next Generation of Production and Service Systems 25* (pp. 255-263). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-43616-2_27
- Esthi, R. B., Irawan, N. C., Susilowati, Y., Kartini, T. M., & Widodo, Z. D. (2023, December). Effect Of Green Education-Training Quality And Green Knowledge Sharing On Eco-Friendly Technology Adoption In Crabs Agroindustry Companies. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 1267, No. 1, p. 012082). IOP Publishing. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1267/1/012082>

- Esthi, R. B., Setiawan, I., & Irawan, N. C. (2023). Knowledge Sharing-Based HR Capability Development to Achieve Sustainable Development Goals. *DEAL: International Journal of Economics and Business*, 1(01), 16-23. <https://doi.org/10.37366/deal.v1i01.2682>
- GaneshKumar, R. (2021). Effectiveness of Conflict Management Games and Activities in Workplace. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 395-400. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i11.5891>
<https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/5891>
- Irawan, N. C., Heriyanti, S. S., & Esthi, R. B. (2023, December). Unlocking eco-industry: green knowledge and good manufacturing practice fish scale waste utilization. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 1267, No. 1, p. 012081). IOP Publishing. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1267/1/012081>
- Karabacak, H., Sığırı, Ü., & Varoğlu, A. (2023). Dysfunctional conflict: Antecedents and outcomes. In *Dark Sides of Organizational Life* (pp. 36-52). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003376972-3/dysfunctional-conflict-hakan-karabacak-%C3%BCnsal-s%C4%B1%C4%9Fr%C4%B1-ab%C3%BClkadir-varo%C4%9Flu>
- Kashyap, S. (2022). Conflict and Negotiation Process in the Organization. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 06(05). <https://doi.org/10.55041/ijsrem12869>
- Nandy, A. & Habib, M. M. (2023). Conflict With Co-Workers: A Root of Occupational Stress. In A. Haque (Ed.), *Handbook of Research on Dissecting and Dismantling Occupational Stress in Modern Organizations* (pp. 373-400). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6543-1.ch026>
- Onalu, C., Ramsey-Soroghaye, B., & Nwafor, N. (2023). Conflict management and social work curriculum at the University of Nigeria, Nsukka, Nigeria. *Social Work Education*, 1-15. <https://doi.org/10.1080/02615479.2023.2215808>
- O'Toole, J. (2023). Integrating Conflict Management Learning into the Curriculum. *Beijing International Review of Education*, 5(1-2), 116-136. <https://doi.org/10.1163/25902539-05010001>
- Raykova, E. L., Semerjjeva, M. A., Yordanov, G. Y., & Cherkezov, T. D. (2015). Dysfunctional Effects of a Conflict in a Healthcare Organization / Дисфункциональный Аспект Конфликта В Организации Здравоохранения. *Folia Medica*, 57(2), 133–137. <https://doi.org/10.1515/folmed-2015-0032>
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- ŞAFAKOĞULLARI, Ş. (2023). Eğitim Örgütlerinde Çatışma ve Çatışma Yönetimi. *International Journal of Social Sciences*, 7(29), 247–269. <https://doi.org/10.52096/usbd.7.29.15>
- Soroka, I., & Synhaivska, I. (2022). MANAGEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN THE STUDENT ENVIRONMENT: THE RESULTS OF IMPLEMENTING THE TRAINING COURSE. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 8(1 (57)), 18–31. <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.1.2>
- Strebkov, A. I., & Sunami, A. N. (2021). Conflict Consulting Clinic as a Method of Practical Training of Humanities Students. *Vysshee Obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*, 30(2), 122–133. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2021-30-2-122-133>
- Vaillant, J., Kalra, N., Gurbuz Cuneo, A., & Rouanet, L. (2023). Losing ground in the field: An exploratory analysis of the relationship between work and mental health amongst women in conflict affected Democratic Republic of the Congo. *PLOS ONE*, 18(4), e0284088. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284088>
- Yidana, P. (2022). Workplace conflicts in educational institutions: A review. *Journal of Education and Practice*, 13(15), 92-102. <https://doi.org/10.7176/jep/13-15-13>

