

KONSELING RESOLUSI KONFLIK UNTUK MENINGKATKAN PERSEPSI POSITIF TERHADAP KONFLIK DAN SIKAP KOLABORATIF PADA SISWA

—
Budi Purwoko
—

Universitas Negeri Surabaya
—

Abstract: *This research examined the effectiveness of conflict resolution counseling to solve student's interpersonal conflict in senior high school. The experimental study used randomized controlled trials design with triple blinding include: client as participants, counselors, and pretest-posttest administrator. Participants were 24 students with destructive interpersonal, divided into 12 students in the experimental group and 12 students in the control group. Participants in the experimental group received conflict resolution counseling and participants in the control group received counseling as usual. Based on anacova statistical test indicated implementing of conflict resolution counseling has improved: (1) positive perceptions of the conflict, (2) collaborative attitude in the face of conflict. It can be concluded that, conflict resolution counseling can help the students of senior high school to solve their interpersonal conflicts. Conflict resolution counseling can be adopted as alternative counseling for interpersonal conflict resolving.*

Keywords: *Conflict resolution counseling, interpersonal conflict, senior high school students*

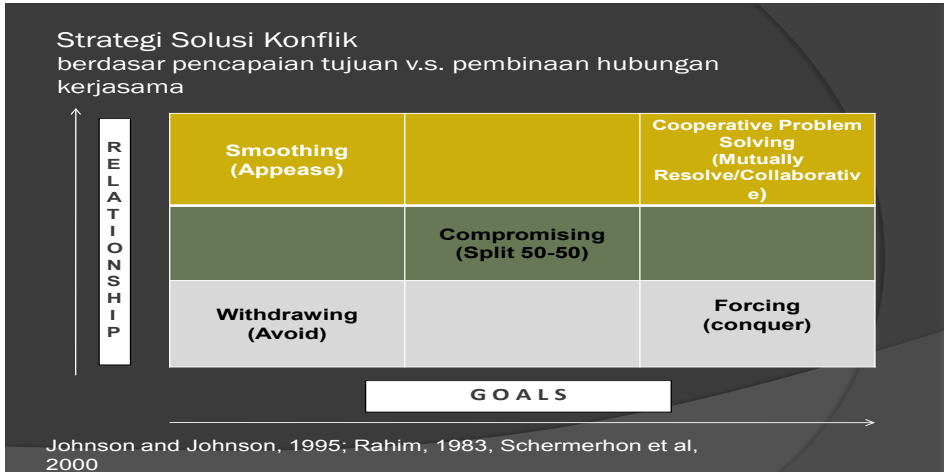
Hasil survei tahun 2006 di beberapa SMA di Surabaya, dari 700 siswa yang mengisi angket, sebanyak 92% siswa pernah mengalami dan sedang mengalami konflik interpersonal berwujud pertentangan ide atau pendapat, perseteruan, maupun permusuhan. Data aspek usaha menyelesaikan konflik, diketahui 65% siswa membiarkan konflik berjalan apa adanya serta 23% menyelesaikan konflik menurut cara mereka sendiri. Usaha penyelesaian konflik itu belum berakhir positif. Hal ini ditandai oleh perasaan masih dendam, tidak menyapa, memusuhi, dan yang lain. Penyebaran angket identifikasi konflik interpersonal pada April 2014, terhadap 368 siswa di

tiga SMA, diperoleh data sebanyak 43,2% siswa sedang mengalami konflik interpersonal. Sebesar 35,05% siswa menyatakan sangat terganggu maupun terganggu dengan konfliknya. Sebesar 30,98% siswa membiarkan ataupun menjauhi konflik agar selesai dengan sendirinya, serta 10,6% melakukan perlawanan. Fakta ini, dalam perspektif Bimbingan dan Konseling, dibutuhkan suatu layanan konseling yang efektif mengentaskan masalah tersebut. Rancangan konseling resolusi konflik, yang diuji keefektifannya dalam penelitian ini, dapat menjadi alternatif bantuan bagi siswa dengan konflik interpersonal tersebut.

Konflik interpersonal disumberi oleh persepsi ketidaksesuaian tujuan hingga dihambatnya pencapaian tujuan oleh pihak lain (Bradley, 2005; Peterson 1983, dalam Zacchilli & Zacchilli, 2009). Deutsch dalam Johnson & Johnson, 1991 menyatakan, jika tindakan seseorang dalam memenuhi kebutuhan ataupun tujuannya telah dipandang menghalangi tindakan orang lain sehingga menjadi tidak efektif, maka terjadilah konflik. Terdapat tiga hal penting yang menandai kelahiran konflik, meliputi: (1) adanya hubungan interrelasional, (2) adanya perbedaan pandangan dan tujuan yang dipersepsikan sangat penting, serta (3) adanya penghalangan pencapaian tujuan (Johnson & Johnson, 1995; McCollum et al. 2009). Konflik yang mulai mengemuka, ditandai oleh sikap maupun tindakan melawan pihak lain, isu-isu ketidakadilan, “*delegitimizing*”, serta “*dehumanizing*” (Stephan, 2008). Para pelaku konflik dilingkupi perasaan emosi ketidakpuasan, antagonisme, kemarahan, ketidakjujuran, ketidakadilan, serta tergerusnya respek (Stephan, 2008).

Menurut Thomas (1976) dalam “*dual-concern model of conflict resolution styles*”, strategi solusi konflik ditentukan oleh dua aspek meliputi “*assertiveness (concern for own needs)*” dan “*cooperativeness (concern for other person’s needs)*” (Buzzanell, 2007; Digirolimo, 2007; Kim-Jo, 2010). Dalam pandangan lain, strategi solusi konflik ditentukan oleh dua aspek meliputi “*concern for others and concern for self*”, yang melahirkan dua pola solusi konflik, berwujud pola “*cooperative*” serta pola “*competitive*” (Tjosvold and Chia 1989, dalam Balay, 2006). Menurut “*the theory originated in Blake and Mouton’s*” (1964), strategi solusi konflik ditentukan oleh tinggi atau rendahnya dua hal yang meliputi: (1) “*achieving desired goals/interests*” dan (2) “*maintaining positive working relationships*” (Stevahn, 2005). Berdasar perpaduan tinggi ataupun rendahnya kedua aspek “*relationship*” serta “*goal*”,

membentuk lima pola strategi solusi konflik meliputi: *avoiding, smoothing, forcing, compromising, and collaborating*” (Skjorshammer 2001; (Stevahn, 2005), Cheung and Chuah 1999, dalam Balay, 2006). Lima strategi solusi konflik yang ditentukan oleh aspek “relationship” serta “goals” tersebut, digambarkan dalam gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Strategi solusi konflik (Sumber: Stevahn. 2005:417)

Merujuk pada gambar 1, strategi *collaborative* merupakan penyelesaian konflik terbaik, yang dipengaruhi oleh aspek “relationship” maupun aspek “goals” yang tinggi. Strategi *collaborative* didasari oleh “cooperativeness” yang lebih tinggi dari “competitiveness”. Dalam strategi *collaborative*, masing-masing pelaku konflik memiliki “concern for other’s need”. Sebagai cara solusi konflik terbaik, strategi *collaborative* diistilahkan juga sebagai “*Integrative Conflict Resolution (ICR)*” (Farland, 1992, Song, 2006). ICR merupakan penyelesaian konflik konstruktif berparadigma “win-win solutions”. Sebaliknya, penyelesaian konflik destruktif dibingkai oleh paradigma “win-lose solutions” maupun “lose-lose solutions”. Prinsip implementasi ICR atau resolusi konflik berdasarkan empat hal yang mencakup: (1) berkerangka kerja solusi kooperatif, (2) solusi masalah berdasar cara integratif, (3) berbasis pada pemahaman minat, keinginan (*interests*) dan kebutuhan (*need*), dan (4) proses dan solusi konflik dilakukan dengan nirkekerasan (Christie, Wagner & Winter, 2001). Penerapan strategi “*collaborative*” sebagai resolusi konflik, ditandai oleh pertukaran informasi secara terbuka, menemukan permasalahan bersama, mencapai saling pemahaman dengan menyatakan

fikiran maupun perasaan, serta mencapai keuntungan bersama (Prein 1984, dalam Song, 2006; Rahim, 1992 dalam Stevahn, 2006).

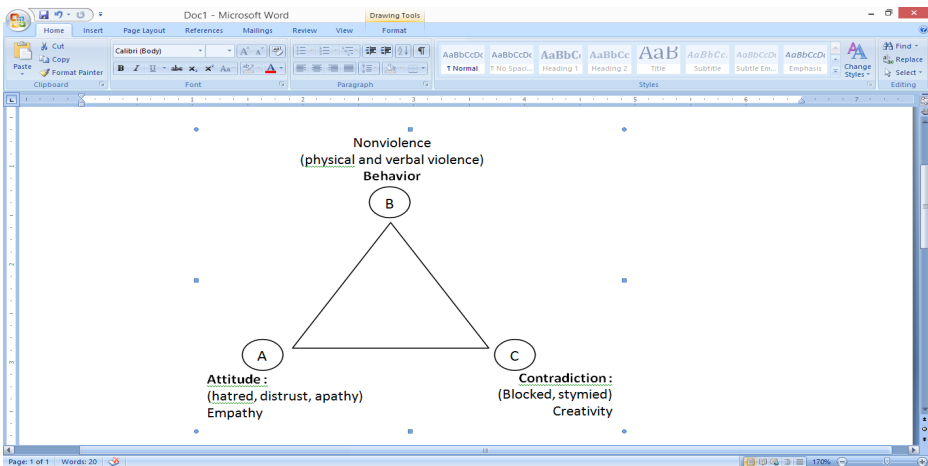
Konseling resolusi konflik yang dikembangkan dalam penelitian ini, bertujuan membantu individu menyelesaikan konflik secara “collaborative” berparadigma “win-win solutions” untuk mencapai hasil penyelesaian konflik yang konstruktif. Konseli yang menyelesaikan konflik secara destruktif berpola competitive dengan paradigma “win-lose serta “lose-lose” dibantu mengubah cara penyelesaiannya secara integrative atau collaborative. Agar dapat membantu konseli mengubah cara penyelesaian konflik dari cara competitive menjadi collaborative, membutuhkan pijakan konsep dinamika psikologis individu dalam menghadapi konflik. Merujuk “*The Triangle of Satisfaction*” serta “*The Dimensions Model*” (Furlong, 2005), konflik terangkai atas unsur-unsur yang meliputi: (1) kontradiksi sebagai kenyataan konflik, (2) persepsi terhadap konflik, (3) sikap menghadapi konflik, dan (4) respon tingkah laku menyelesaikan konflik. Konsep ini selaras dengan “*Galtung’s ABC Triangle*” yang merumuskan $Conflicts = Attitudes (A) + Behavior (B) + Contradiction (C)$ (Galtung, 2000). Berdasar konsep Galtung (2000) serta Furlong (2005), intervensi konseling resolusi konflik fokus pada aspek-aspek yang meliputi: (1) aspek persepsi, fasilitasi perubahan persepsi konflik dari kompetitif menuju kolaboratif, (2) aspek sikap, fasilitasi perubahan sikap menghadapi konflik dari menentang menuju kerjasama integratif, (3) aspek tingkah laku, melatih keterampilan negosiasi kolaboratif sebagai metode resolusi konflik. Peta intervensi konseling resolusi konflik dibagikan dalam gambar 2 sebagai berikut.



Gambar 2. Peta Intervensi Konseling Resolusi Konflik (Purwoko, 2014)

Berdasarkan sasaran intervensi, proses konseling resolusi konflik terangkai dalam lima tahapan yang meliputi: (a) pembinaan hubungan, (b) pemahaman masalah konflik, (c) menguatkan persepsi dan sikap kolaboratif, (d) kepemilikan keterampilan resolusi konflik, (e) penerapan resolusi konflik dan pengakhiran.

Akar konflik adalah pertentangan (*contradiction*) yang disebabkan oleh tujuan-tujuan dan maksud-maksud yang tidak sesuai satu dengan yang lain. Komponen sikap, mewakili cara pihak-pihak berkonflik dalam berfikir dan merasakan kejadian konflik. Sikap (*attitudes*) dibentuk oleh cara memersepsi pihak konflik, cara memersepsi tujuan-tujuan, termasuk cara memersepsi wujud konflik itu sendiri. Komponen perilaku (*behavior*), mewakili cara bertindak menghadapi konflik, apakah berupaya menyepakati pemenuhan kepentingan bersama, atau sebaliknya justru bertikai dan melawan. Komponen pertentangan mewakili masalah aktual yang menunjuk konflik. Menurut (Sutanto, 2005), selanjutnya ketiga sudut segitiga SPP itu dalam prosesnya saling merangsang satu sama lain sehingga pada tataran tertentu mengristal dikutub “kawan/diri” dan bisa jadi di kutub “lawan/yang lain”. Kutub “kawan/diri” merupakan manifes sikap dan tingkah laku positif, sedangkan “lawan/yang lain” sebagai manifes negatif. Gambaran unsur konflik dipolakan seperti berikut ini.



Gambar 3. Komponen Konflik (Sumber: Galtung, 2000:13)

Komponen konflik yang mencakup persepsi, sikap, dan respon tingkah laku merupakan rangkaian linier. Konflik bersifat netral, ia dapat menjadi destruktif-fungsional maupun konstruktif fungsional bergantung pada

hasil penyelesaian konflik. Hasil penyelesaian konflik yang menguntungkan menjadikan konflik yang positif. Sebaliknya hasil penyelesaian konflik yang merugikan menjadikan konflik yang negatif. Bagaimana konflik diselesaikan, apakah secara positif ataupun negatif, hal ini ditentukan oleh persepsi individu terhadap konflik (Purwoko, 2014).

Persepsi terhadap konflik yang negatif ditandai oleh cara pandang kompetitif, diwujudkan dalam usaha untuk memenangkan diri dan mengalahkan pihak lain. Persepsi yang positif dicirikan oleh cara pandang kolaboratif, konflik diselesaikan dengan cara mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Persepsi kompetitif ditandai dengan sikap yang menentang, melawan, menekan, dan penggunaan kekuatan untuk mengalahkan pihak lain. Individu dengan cara pandang kompetitif memiliki emosi marah, benci, tidak percaya terhadap yang lain, bohong, prasangka, tidak menghormati yang lain. Sebaliknya, persepsi kolaboratif membuat individu memiliki sikap berkawan, hormat, menghargai, mengerti yang lain, mencintaim dan empatik (Purwoko, 2014).

Persepsi terhadap konflik mempengaruhi sikap, yang selanjutnya mendorong individu untuk bertindak dalam menyelesaikan konfliknya. Sikap kompetitif membentuk tingkah laku yang diantaranya: melawan, melecehkan, mengejek, menggertak, intimidasi, perkelahian, peperangan serta tindakan kekerasan. Sikap kolaboratif mendorong individu bertingkah laku yang ditandai oleh membangun hubungan yang harmonis dengan pihak lain. Tingkah laku yang positif ini diwujudkan dalam negosiasi yang integratif untuk mencapai kesepakatan yang saling memuaskan.

Pertentangan dan Kontradiksi

Pertentangan merupakan kontradiksi antara individu satu dengan pihak lain. Akar konflik adalah benturan kepentingan dan anggapan tentang dihambatnya pencapaian tujuan oleh pihak lain. Benturan kepentingan ini disebabkan oleh perbedaan pandangan, prinsip-prinsip, nilai-nilai, dan kepentingan. Konflik diawali oleh prasangka bahwa usaha mencapai tujuan, kebutuhan, dan keinginannya dihalangi oleh pihak yang lain. Penghalangan ini menyebabkan kekecewaan dan frustrasi, yang selanjutnya memicu sikap-sikap antagonis dan perilaku melawan. Pada tataran ini, konflik mulai menampak dalam perilaku verbal dan nonverbal saling kontradiktif, menyalahkan, dan mengalahkan yang lain (Purwoko, 2014).

Persepsi Individu Terhadap Konflik

Persepsi individu merupakan cara pandang terhadap suatu obyek peristiwa. Penghayatan individu terhadap obyek konflik, dibentuk oleh realitas obyek peristiwa konflik dan realitas individu pelaku konflik. Realitas obyek peristiwa konflik mencakup siapakah yang terlibat konflik, bagaimana konteks konflik, serta akibat dari konflik. Realitas individu pelaku konflik mencakup pemahaman, pengalaman, dan nilai-nilai diri dalam mengesankan peristiwa konflik. Bagaimana individu memersepsikan realitas obyek konflik, hal ini bersifat unik dan subyektif sesuai cara pandang para pelaku konflik tersebut (Nursalim & Purwoko, 2011).

Dalam memersepsi konflik, ada tiga hal yang menjadi fokus persepsi meliputi: (1) masalah konflik, (2) tujuan-tujuan, dan (3) pelaku konflik (Nursalim & Purwoko, 2011). Persepsi konflik adalah bagaimana individu memaknai hal yang menampak pada konflik, yang dipengaruhi oleh pengalaman unik individu. Konflik menampak pada tingkah laku verbal maupun non verbal yang melawan pada pihak lain. Tindakan itu dapat berwujud mengumpat, memaki, mengolok, acuh tak acuh, menggunjing, memukul, merusak, menarik diri, dan lainnya. Seringkali, para pelaku konflik lebih memfokuskan perhatiannya pada wujud perilaku verbal maupun non verbal konflik, daripada mengenali faktor-faktor apa yang memicu konflik. Ketika para pelaku konflik lebih memperhatikan pada wujud perilaku konflik, maka konflik akan semakin memanas dan meningkat kompleksitas masalahnya.

Persepsi terhadap tujuan adalah, bagaimana individu melihat tujuan-tujuan, keinginan, dan harapan para pelaku konflik. Seringkali pengamatan terhadap tujuan diabaikan, alih-alih berfokus pada perilaku verbal dan non verbal yang mengemuka. Pada umumnya, para pelaku konflik lebih mengutamakan pencapaian tujuannya sendiri, sementara tujuan pihak lain diabaikan. Egosentrisme ini melahirkan sikap subyektif dan membenaran diri. Ketika cara pandang didominasi pihak diri sendiri, yang menganggap hanya dirinya yang paling benar, maka hal ini akan memicu sikap memaksakan dan mengalahkan yang lain.

Persepsi terhadap pelaku konflik, merupakan bagaimana cara dari pelaku berhubungan dengan pihak lain. Ada dua kecenderungan cara untuk melihat pihak lain, yaitu sebagai “lawan” atau “kawan”. “lawan” dipahami sebagai pihak yang harus dikalahkan, sementara sosok “kawan” pihak yang

dihargai, dihormati, dan diperhatikan.

Ketiga ranah fokus persepsi tersebut saling berhubungan dan mengait, mengristal dalam suatu titik sikap individu dalam menghadapi konflik. Secara umum, pengerucutan sikap individu mendarat dalam tiga paradigma penyelesaian konflik yaitu: (1) paradigma kalah-kalah, (2) paradigma kalah-menang/ menang-kalah, dan (3) paradigma menang-menang (Jeong, 2010).

Sikap Individu dalam Menghadapi Konflik

Sikap individu menghadapi konflik, merupakan kecenderungan apa yang dirasakan dan apa yang akan dilakukan dalam menyelesaikan konflik. Sikap ini, linier dengan persepsi terhadap konflik. Persepsi kompetitif melahirkan sikap kompetitif, sedangkan persepsi kolaboratif menghasilkan sikap kolaboratif. Sikap menghadapi konflik mencakup kecenderungan menyikapi: (1) masalah konflik, (2) pihak konflik, (3) tujuan, harapan, kebutuhan, dan (4) cara menghadapi konflik. Gabungan kecenderungan empat aspek membentuk sikap kompetitif dan sikap kolaboratif.

Sikap kompetitif berorientasi pada posisi, kekuatan, dan kedudukan sebagai basis solusi konflik. Sikap kompetitif mengarahkan solusi konflik menang-kalah. Para pihak berkonflik berusaha memenangkan diri dan mengalahkan yang lain. Perasaan pelakunya dilingkupi emosi amarah, benci, dendam, prasangka, takut, gusar, dan ketidakjujuran. Oleh karena itu, sikap kompetitif dimaknai negatif.

Sikap kolaboratif dimaknai positif, dengan fokus solusi pada akar masalah konflik berwujud terhambatnya tujuan. Penyelesaian masalah berpola menang-menang, dilaksanakan melalui dialog empatik dalam mencapai kesepakatan. Pihak lain dipandang sebagai kawan. Sikap kolaboratif menampilkan ekspresi emosi ketenangan diwarnai sikap empatik, penerimaan, penghargaan, penghormatan, keterbukaan, dan kejujuran.

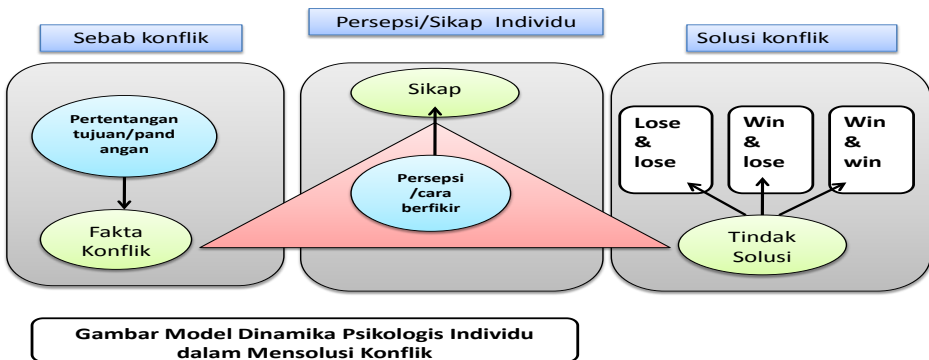
Respon Tingkah Laku dalam Menyelesaikan Konflik

Respon tingkah laku menyelesaikan konflik, menggambarkan cara yang digunakan dalam solusi konflik. Cara ini linier dengan persepsi dan sikap menghadapi konflik. Ketika persepsi dan sikap berarah kompetitif, maka cara yang dilakukan berparadigma menang-kalah ataupun kalah-kalah. Sebaliknya, ketika persepsi dan sikap berarah kolaboratif, maka cara

yang digunakan berparadigma menang-menang.

Cara solusi konflik mempengaruhi hasil solusi konflik. Hasil destruktif-infungsional, merupakan akibat cara solusi menang-kalah ataupun kalah-kalah. Hasil destruktif-infungsional ditandai tujuan yang tidak tercapai secara memuaskan, interaksi memburuk, kemubadziran sumber daya, dan kondisi personal yang sakit. Sebaliknya, hasil konstruktif-fungsional ditandai pencapaian tujuan saling memuaskan, interaksi membaik, penguatan sumber daya, dan tumbuhnya personal positif. Solusi konflik menang-menang berfokus pada tujuan yang terhambat. Sebaliknya pola menang-kalah berfokus pada posisi, kekuatan, dan kedudukan. Perilaku kompetitif diwarnai pertengkaran, pertikaian, penghinaan, sabotase, pembatasan akses, bahkan perkelahian. Perilaku kolaboratif diwarnai perilaku empatik, berkawan, penghargaan, penghormatan, dan kerjasama mencapai kesepakatan tujuan.

Dinamika psikologis individu menghadapi konflik dapat dirangkum sebagai berikut. Cara berfikir membentuk sikap, merangsang motiv bertindak, dan mendorong perilaku solusi konflik. Pola ini berjalan linier mengarah pada tindak solusi konflik. Sikap membenci pihak lain mendorong tingkah laku mengalahkan dengan solusi kalah-menang. Sikap hormat dan berkawan membentuk perilaku kolaboratif dengan solusi menang-menang. Gambaran dinamika psikologis sebagaimana pada gambar 2.



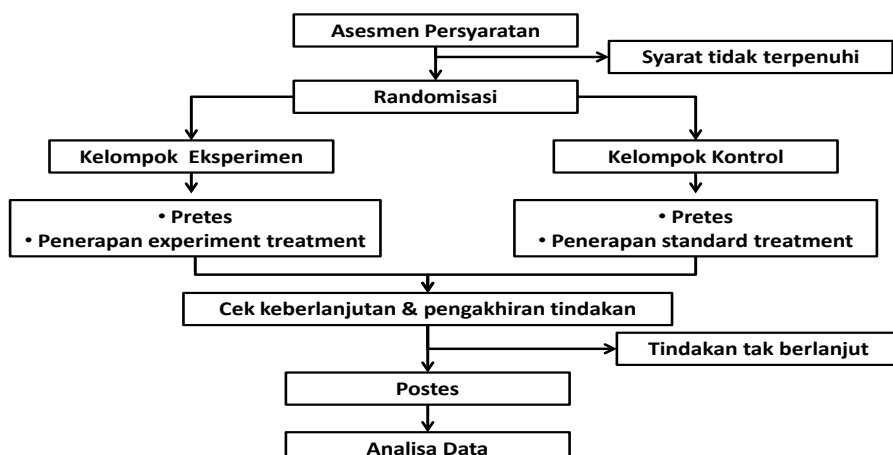
Gambar4. Dinamika Psikologis Individu dalam Konflik (Nursalim & Purwoko, 2011:68)

Secara umum, penelitian ini untuk mengetahui keefektifan penerapan konseling resolusi konflik untuk menyelesaikan konflik interpersonal secara konstruktif. Keefektifannya didasarkan pada peningkatan positif kesatuan empat indikator yang mencakup: persepsi konflik, sikap menghadapi konflik, cara menyelesaikan konflik, serta hasil penyelesaian konflik. Berdasar rumusan masalah umum, maka tujuan penelitian dirinci secara khusus yang meliputi:

1. Mengetahui keefektifan penerapan konseling resolusi konflik untuk meningkatkan persepsi konflik secara positif pada siswa SMA yang mengalami konflik interpersonal.
2. Mengetahui keefektifan penerapan konseling resolusi konflik untuk meningkatkan sikap kolaboratif menghadapi konflik pada siswa SMA yang mengalami konflik interpersonal.

METODE

Jenis penelitian ini adalah eksperimen dengan rancangan *Randomized Control Trials (RCTs): Parallel Design with Triple Blinding* (Stanley, 2013; Jaddad & Muray, 2007). *Randomized* dalam RCTs bermakna bahwa, subyek penelitian memiliki peluang sama untuk ditempatkan secara random pada kelompok tindakan, terpilah dalam kelompok eksperimen serta kelompok kontrol. Istilah *control trials* bermakna bahwa, terdapat tindakan lain sebagai kontrol tindakan eksperimen. Rancangan mekanisme terapan desain RCTs dalam penelitian ini, sebagaimana gambar 3.



Gambar 3. Rancangan Alur Proses Penelitian RCT (Purwoko, 2014)

Penentuan subyek penelitian menggunakan “*purposive quota random sampling*” dengan langkah-langkah yang meliputi: (1) merancang pola sebaran subyek berprinsip “*weel balanced group*”, (2) identifikasi konseli bermasalah konflik interpersonal, (3) “*assessed eligibility*”, sebagai uji persyaratan konseli, (4) randomisasi partisipan, dan (5) penempatan partisipan. Hasil akhir penentuan subyek digambarkan dalam tabel 1.

Tabel 1. Sebaran Subyek Penelitian

Lokasi	SMA “A” Kelas X-XI		SMA “B” Kelas X-XI		SMA “C” Kelas X-XI		Total subyek
Pasangan konflik	perempuan v.s. perempuan		laki-laki v.s. Laki-laki		laki-laki v.s. perempuan		
Pola Konflik	lose- lose	win- lose	lose- lose	win- lose	lose- lose	win- lose	
Subyek Klp. perlakuan	2	2	2	2	2	2	12
Subyek Klp. kontrol	2	2	2	2	2	2	12
Jumlah subyek	4	4	4	4	4	4	24
	8		8		8		

Perlakuan penelitian meliputi penerapan layanan konseling resolusi konflik yang diberikan kepada kelompok eksperimen, serta penerapan konseling sebagaimana biasa yang diberikan kepada kelompok kontrol. Konseling resolusi konflik meliputi langkah-langkah: (a) pembinaan hubungan, (b) pemahaman masalah konflik, (c) menguatkan persepsi dan sikap kolaboratif, (d) kepemilikan keterampilan resolusi konflik, (e) penerapan resolusi konflik dan pengakhiran. Prosedur konseling sebagaimana biasa diterapkan dengan langkah-langkah sesuai anggapan konselor tentang konseling yang diyakininya manjur mengentaskan konflik interpersonal siswa. Para konselor pelaksana konseling resolusi konflik mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum tindakan eksperimen.

Subyek pada kelompok kontrol maupun kelompok eksperimen

diberikan pretes maupun postes yang mencakup: inventory persepsi konflik (IPK) dan skala sikap menghadapi konflik (SSMK). Analisis data menggunakan perhitungan statistik Anakova.

HASIL

1. Keefektifan penerapan konseling resolusi konflik untuk meningkatkan persepsi konflik secara positif pada siswa SMA yang mengalami konflik interpersonal

Hasil uji statistik anakova menunjukkan, bahwa ada perbedaan skor postes yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, dengan mengendalikan skor pra ($F=592,385$; $\text{Sig } (0,000) < \alpha (0,05)$). Hipotesis penelitian ini diterima, bahwa konseling resolusi konflik efektif meningkatkan persepsi positif terhadap konflik. Sumbangan yang diberikan sebesar 96,6%. Konseling resolusi konflik dapat meningkatkan skor rata-rata persepsi terhadap konflik sebesar 101,92 atau sebesar 37,47% berdasarkan prosentase skor maksimal. Capaian ini lebih tinggi dibanding konseling sebagaimana biasa yang hanya mencapai 13,08 atau dengan peningkatan 4,8% terhadap skor maksimal.

2. Keefektifan penerapan konseling resolusi konflik untuk meningkatkan sikap kolaboratif menghadapi konflik pada siswa SMA yang mengalami konflik interpersonal

Berdasarkan uji anakova terhadap sikap menghadapi konflik, dibuktikan ada perbedaan skor postes antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol yang signifikan, dengan mengendalikan skor pra ($F=619,129$; $\text{Sig } (0,000) < \alpha (0,05)$). Kesimpulannya hipotesis diterima, bahwa konseling resolusi konflik efektif meningkatkan sikap kolaboratif siswa dalam menghadapi konflik. Sumbangan konseling resolusi konflik dalam hal ini 96,7%, lebih besar daripada konseling sebagaimana biasa. Konseling resolusi konflik meningkatkan skor sikap menghadapi konflik sebesar 92,25, sedangkan kelompok kontrol meningkat sebesar 9,75. Nilai prosentase peningkatan terhadap skor maksimal, sebesar 42,7% pada kelompok eksperimen dan 4,52% pada kelompok kontrol.

PEMBAHASAN

Cara menyelesaikan konflik merupakan pendekatan solusi konflik. Cara ini terpola dalam cara destruktif serta konstruktif. Cara destruktif berparadigma solusi “kalah-kalah” ataupun “kalah-menang”. Sebaliknya, cara konstruktif berparadigma solusi “menang-menang” (Christie, Wagner, & Winter, 2001). Fokus solusi cara destruktif adalah kemenangan sepihak. Sedangkan fokus solusi cara konstruktif adalah tercapainya kesepakatan yang saling memuaskan. Cara-cara positif menyelesaikan konflik diistilahkan dengan “resolusi konflik”. Resolusi konflik merupakan penyelesaian konflik berparadigma menang-menang, untuk mencapai kesepakatan pemenuhan tujuan dan interelasi yang terjaga (Christie, Wagner, & Winter, 2001).

Resolusi konflik sebagai penyelesaian konflik konstruktif, perwujudannya linier dengan kepemilikan persepsi serta sikap kolaboratif. Sebaliknya, penyelesaian konflik destruktif perwujudannya linier dengan persepsi serta sikap kompetitif (Coleman & Yoshida, 2004). Pada konseling resolusi konflik, penguatan persepsi maupun sikap kolaboratif telah diproses sebelumnya. Tindak lanjut capaian ini, dengan memberikan keterampilan resolusi konflik, berwujud keterampilan negosiasi. Melakukan resolusi konflik memerlukan kemampuan penghargaan pihak lain, pengendalian diri, komunikasi empatik, serta keterampilan negosiasi integratif (Christie, Wagner, & Winter, 2001). Unsur-unsur kecakapan prasyarat itu, secara praktis dilatihkan pada konseli melalui *modeling*, bermain peran, latihan, serta penugasan.

Berdasar kecakapan resolusi konflik yang dimiliki, konseli melaksanakan negosiasi dengan lawan konflik. Konselor memfasilitasi pertemuan di antara keduanya. Konseli sendiri berdialog membangun saling pemahaman serta kesepakatan solusi masalah. Dalam prosesnya, konseli secara terbuka saling memberi maupun menerima informasi. Fokus dialog adalah tujuan/kebutuhan yang dipersepsikan dihambat. Selanjutnya, mereka mencapai kesepakatan bagaimana kebutuhan dapat dipenuhi. Efek pengiring dialog resolusi konflik mendorong normalisasi hubungan kedua belah pihak. Ketika proses negosiasi dijalankan, konselor resolusi konflik berperan sebagai fasilitator, guru, serta konsultan. Pada situasi negosiasi terhambat hingga tidak dapat dilanjutkan, konselor menawarkan mediasi.

Hasil penyelesaian konflik, sebanding dengan cara yang digunakan dalam menghadapi konflik (Song, 2006). Cara destruktif berbasis sikap

kompetitif, memberikan hasil negatif dan infungsional. Sebaliknya, cara konstruktif berbasis sikap kolaboratif memberikan hasil positif dan fungsional (Kim-Jo, 2010). Indikator hasil solusi konflik konstruktif, didasarkan pada aspek yang meliputi: (1) kesepakatan pemenuhan kebutuhan yang saling memuaskan, (2) interelasional kedua belah pihak yang membaik, dan (3) komitmen bersama untuk memenuhi kesepakatan. Dalam resolusi konflik, ketiga indikator tersebut dicapai dengan pola “menang-menang”. Kedua belah pihak berdialog yang dilandasi oleh penghargaan, kejujuran, obyektivitas, serta kerjasama (Christie, Wagner, & Winter, 2001).

Konseling resolusi konflik bertujuan membantu menyelesaikan konflik secara konstruktif. Pencapaian tujuan tersebut, dirintis melalui tahapan konseling yang bermula dari pembentukan persepsi konflik positif, sikap kolaboratif, serta kepemilikan keterampilan resolusi konflik. Ketiga aspek itu, merupakan pijakan solusi. Hasil resolusi konflik positif merupakan rangkaian linier dari persepsi konflik positif, sikap kolaboratif, dan resolusi konflik sebagai cara solusi konstruktif (Coleman & Yoshida, 2004). Rangkaian linier aspek-aspek tersebut, menjadi fokus penting intervensi konseling resolusi konflik. Argumen inilah yang mendasari, mengapa sumbangan konseling resolusi konflik dapat bernilai sangat besar terhadap perolehan hasil solusi.

Sebaliknya, hasil solusi konflik negatif dicirikan oleh, (1) kemenangan pemenuhan kebutuhan secara sepihak, (2) interelasional yang terputuskan ataupun interelasional yang dibingkai dalam perlawanan mengalahkan pihak lain, serta (3) pengabaian komitmen yang diwarnai intrik saling menjatuhkan (Christie, Wagner, & Winter, 2001). Hasil solusi negatif dibentuk oleh cara solusi destruktif. Ia didasari oleh persepsi negatif, sikap kompetitif, serta solusi “menang-kalah”. Dalam kata lain, hasil solusi konflik destruktif sebagai hasil persepsi konflik negatif, sikap kompetitif, serta penyelesaian konflik “menang-kalah” (Song, 2006). Konseling resolusi konflik berperan menegasi rangkaian negatif itu, dengan mengubah pemikiran, keyakinan, serta keterampilan penyelesaian konflik positif.

Berdasar hasil penelitian direkomendasikan bahwa, konseling resolusi konflik dapat diadopsi sebagai alternatif bantuan penyelesaian konflik interpersonal yang memadai daripada konseling sebagaimana biasa yang dilakukan konselor. Nasehat, anjuran, petunjuk normatif sebagai metode dominan konseling sebagaimana biasa, kurang memberi kesempatan belajar siswa dalam menganalisis masalah, menilai masalah, menemukan alternatif,

memilih serta mengaplikasikan solusi konflik. Padahal, aspek-aspek tersebut merupakan keterampilan penting, yang perlu dimiliki siswa.

Penerapan konseling resolusi konflik, memberi kesempatan siswa aktif merefleksikan diri, menganalisa masalah, menilai masalah, menyusun alternatif, menjalankan solusi, sampai menilai hasil resolusi konfliknya. Konseling resolusi konflik tidak sekedar menyelesaikan konflik, namun juga membelajarkan menghadapi konflik secara positif. Kecakapan ini penting, sehubungan dikemudian hari, siswa potensial menghadapi persoalan konflik. Tidak hanya bagi diri siswa, pengalaman resolusi konflik menjadi modal untuk ditularkan secara luas pada individu lain (Hin, 2010). Usaha ini, menjadi kekuatan positif gerakan resolusi konflik di Indonesia, yang masyarakatnya mulai menginternalisasi peniscayaan kekerasan sebagai jalan menyelesaikan konflik.

SIMPULAN dan SARAN

Simpulan

Pertama, konseling resolusi konflik efektif meningkatkan persepsi positif terhadap konflik. Penerapan prosedur konseling resolusi konflik menyumbang 96,6% peningkatan persepsi positif siswa terhadap konflik dengan pengendalian skor pretesnya. Persepsi konflik positif ditandai oleh cara pandang kolaboratif. Sebaliknya, persepsi konflik negatif ditandai oleh cara pandang kompetitif. Cara pandang kompetitif diubah menjadi kolaboratif, bahwa konflik merupakan kenyataan ilmiah yang dapat diselesaikan secara positif, melalui kesepakatan pemenuhan kebutuhan serta membangun interrelasional yang baik. Perubahan ini, difasilitasi dengan cara meningkatkan pemahaman masalah konflik, evaluasi diri, refleksi diri, yang ditempuh melalui dialog rasional antara konselor dengan konseli.

Kedua, konseling resolusi konflik efektif meningkatkan sikap kolaboratif menghadapi konflik. Besar sumbangan konseling resolusi konflik terhadap peningkatan sikap kolaboratif sebesar 96,7% dengan mengendalikan skor pretesnya. Sikap kolaboratif merupakan kecenderungan tindakan solusi konflik berparadigma “menang-menang”. Melalui konseling resolusi konflik, sikap kolaboratif ditumbuhkan seiring peningkatan persepsi positif, yang diperkuat dengan menumbuhkan keyakinan, bahwa konflik dapat diselesaikan dengan konstruktif. Solusi konflik konstruktif merupakan cara yang layak dan tepat, dipilih sebagai cara baru menyelesaikan konflik. Proses

ini difasilitasi melalui dialog rasional, untuk menilai serta merefleksikan respon-respon konflik diri maupun pihak lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan bahwa: (1) konselor sekolah dapat menggunakan KRK sebagai alternatif konseling dalam menyelesaikan konflik interpersonal siswa, (2) sekolah dapat memfasilitasi konselor agar menguasai serta menggunakan KRK sebagai layanan penyelesaian konflik interpersonal, (3) Prodi Bimbingan dan Konseling dapat mengevaluasi, memperbaiki, serta memanfaatkan produk penelitian dalam kajian teoritik maupun praktik yang dapat dimanfaatkan mahasiswa calon konselor, (5) Asosiasi Bimbingan Konseling Indonesia, dapat memanfaatkan KRK dalam kajian isu-isu strategis maupun kebijakan profesi terkait pemanfaatan KRK, (6) rekomendasi peneliti lanjutan diantaranya: perlu menggandeng variabel budaya dalam konteks konflik, memperluas ruang lingkup sasaran konflik dari tataran mikro maupun makro. Dalam hal metode penelitian direkomendasikan bahwa, diperlukan kajian tentang bagaimana proses wawancara KRK dapat mengubah persepsi, sikap, serta kecakapan konseli; diperlukan penelitian yang dapat memodifikasi perlakuan KRK; diperlukan penelitian yang mengendalikan variabel-variabel pengaruh secara ketat; diperlukan perluasan kancah penelitian, penambahan jumlah serta variasi subyek, pengumpulan data maupun analisis data yang lebih bervariasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Balay, R. 2006. Conflict Management Strategies of Administrators and Teachers. *Asian Journal of Management Cases*, (Online), 3 (1): 5-24, (<http://ajc.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Bell, C., & Song, F. 2005. Emotions In The Conflict Process: An Application Of The Cognitive Appraisal Model Of Emotions To Conflict Management. *The Intemational Journal of Conflict Management*, 16 (1): 30-54.
- Boulter, A., Von Bergen, C.W., Miller, M.J., & Wells, D. 2001. Conflict Resolution: An Abbreviated Review of Current Literature With Suggestions for Counselors. *Education*, 116 (1): 93-97.
- Bradley, J.F., & Amaya, L.E.M. 2005. Conflict Resolution: Preparing Preservice Special Educators to Work in Collaborative Settings. *Teacher Education and Special Education*, (Online), 28 (3): 171-184, (<http://tes.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Breunlin, D.C., & Rocco, A.C. 2002. Conflict Resolution Training as an Alternative to Suspension for Violent Behavior. *The Journal of Educational Research*. (Online), 95 (6): 349-357, (<http://jer.sagepub.com>), diakses 13 Oktober 2014.
- Buzzanell, P., & Liu, M. 2007. It's 'Give and Take': Maternity Leave as a Conflict Management Process. *Human Relations*, (Online), 60 (3): 463-494, diakses 14 Oktober 2010.
- Canary, D.J., & Richard, T. S. 2001. A Competence -Based Approach to Examining In-terpersonal Conflict: Test of a Longitudinal Model. *Communication Research*. (Online), 28 (1): 79-104, (<http://crx.segepub.com>), diakses 5 Oktober 2010.
- Campbell, L.A.J., & Graziano, W.G. 2000. Beyond the School Yard: Relationship as Moderators of Daily Interpersonal Conflict. *Personality and Social Psychology Bulletin*. (Online), 26 (8): 923-935, (<http://psp.segepub.com>), diakses 13 Oktober 2010.
- Chen, P.H. 2009. A Counseling Model for Self Relation Coordination for Chinese Clients with Interpersonal Conflicts. *The Counseling Psychologist*, (Online), 37 (7): 987-1009, (<http://tmt.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Christie, D.J., Wagner, R.V., & Winter, D.A. (Eds). 2001. *Peace, Conflict, and*

- Violence: Peace Psychology for 21st Century*, Engliwood Cliffs, New Jersey: Prentice –Hall.
- Coleman, P.T., & Fisher, Y.B. 2004. Conflict Resolution Across the Lifespan: The Work of The ICCCR. *Theory Into Practice*, 43 (1): 31-38.
- Corey, G. 2001. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, USA: Brooks/Cole Thomson Learning.
- Crowford, D., & Bodine, R. 1996. *Conflict Resolution Education a Guide to Implementing Programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Settings*. (Online), (<http://www.ncjrs.gov/txtfiles/160935.txt>), diakses 27 Maret 2006.
- Davidson, J., & Christine, W. 2004. A Conflict Resolution Model. *Theory into Practice*, 43 (1): 3-13.
- Derlaga, V.J., Cukur, C.S., Kuang, J.C.Y., & Forsyth, D.R. Interdependent Construal of Self and the Endorsement of Conflict Resolution Strategies in Interpersonal, Intergroup, and International Disputes, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, (Online), 33 (6): 610-625, (<http://jcc.sagepub.com>), diakses 13 Oktober 2010.
- Deutsch, M., & Coleman, P. (Eds). 2000. *The Handbook of Conflict Resolution*. San Fransisco: Josey Bass.
- Deutsch. M. 2000. A Brief History of Social Psychological Theorizing About Conflict. Dalam. Morthon Deutsch & Peter Coleman (Eds.). *The Handbook of Conflict Resolution* (hlm. 355-365). San Fransisco: Josey Bass.
- Digirolamo, J.A. 2007. *Conflict in Organizations*, (Online), (www.cpp.com), diakses 10 Desember 2010.
- Dobson, S. K. 2001. *Handbook of Cognitive-Behavioral Therapies (2nd Edition)*. New York: The Guildford Press.
- Fetherston, B., & Kelly, R. 2001. Conflict Resolution and Transformative Paedagogy : A Grounded Theory Research Project on Learning in Higher Education. *Journal of Transformative Education*, (Online), 5 (3): 262-285, (<http://jtd.sagepub.com>), diakses 14 Oktober 2010.
- Furlong, G. T. 2005. *The Conflict Resolution Toolbox*: Canada: Tri-Graphic Printing Ltd.
- Galtung, J. 2000. *Conflict Transformation by Peaceful Means (The Transcend Method)*: United Nations Disaster Management Training Programme.

- Galtung, J., & Jacobsen, J.C. 2000. *Searching for Peace*: London: Pluto Press
- Galtung, J. 2004. *Transcend and Transform an Introduction Working to Conflict*: London: Pluto Press.
- Galtung, J., & Charles. W. 2007. *Handbook of Peace and Conflict Studies*. New York: Reutledge.
- Galtung, J. 2010. Peace Studies and Conflict Resolution: The Need for Trans-disciplinarity. *Transcultural Psychiatry*, (Online), 47 (1): 20-31, (<http://tps.sagepub.com>), diakses 14 Oktober 2010.
- Graf, W., Gudrun, K., & Nicolescou, A. 2002. Counseling and Training Conflict Transformation and Peace Building, *The Transcend Approach*. (Online), (<http://uit.no/getfile.php?pageId.131>), diakses 15 Januari 2011.
- Harr, B. F., & Krahe, B. 1999. Strategies for Resolving Interpersonal Conflicts in Adolescence : A German-Indonesian Comparison. *Journal of Cross Cultural Psychology*. (Online), 30(1): 667-683, (<http://jcc.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Heydenberk, R.A., & Heydenberk, W.R. 2005. Increasing Meta-Cognitive Competence through Conflict Resolution. *Education and Urban Society*, (Online), 37 (4): 431-452, (<http://eus.sagepub.com>), diakses 14 Oktober 2010.
- Hin-Toh. S., & Cawagas, F.C. 2010. Peace Education, ESD and the Earth Charter: Interconnections and Synergies. *Journal of Education for Sustainable Development*, (Online), 4 (2): 167-180, (<http://jsd.sagepub.com>), diakses 14 Oktober 2010.
- Hocker, R.G., & Wilmont, W.W. 2001. *Interpersonal Conflict Resolution*. Dubuque: William C.Brown.
- Hutchison, D., & Styles, B.2010. *A Guide to Running Randomized Controlled Trials for Educational Researchers*. Slough: NFER
- Jadad, A.R., & Murray, W.E. 2007. *Randomized Controlled Trials*. USA: Balckwell Publishing.
- Jensen, L.A. C., & Graziano, W.G. 2000. Beyond the School Yard: Relationships as Moderators of Daily Interpersonal Conflict. *Personality and Social Psychology Bulletin*. (Online), 26 (2): 124-137, (<http://psp.sagepub.com>), diakses 13 Oktober 2014.
- Jeong, H.W. 2008. *Understanding Conflict and Conflict Anlysis*: Great Britain: Cromwell Press

- Johnson, D.W., & Johnson, F.P. 1991. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. Allyn and Bacon.
- Johnson, D.W., & Johnson, F.P. 1997. Effects on High School Students of Conflict Resolution Training Integrated into English Literature. *The Journal of Social Psychology*, 137 (3): 302-315.
- Kimjo, T., Verónica, B.M., & Daniel, J.O. 2010. Culture and Interpersonal Conflict Resolution Styles: Role of Acculturation. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, (Online), 41 (2): 264-269, (<http://jcc.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Moller, B. 2003. *Conflict Theory*. Denmark: DIR & Institute for History, International and Social Studies Alborg University.
- Mongrain, M., & Vettese, L.C. 2003. Conflict Over Emotional Expression: Implications for Interpersonal Communication, *Personality and Social Psychology Bulletin*. (Online), 29 (4): 545-554, diakses 13 Oktober (2010).
- Nursalim, M., Purwoko, B. 2011. *Kerangka Proses Konflik dan Solusi Konflik Pada Siswa SMA di Surabaya: DP2M: Laporan Penelitian Fundamental Tahun II*.
- Purwoko, B. 2009. Pengembangan Paket Bimbingan Pelatihan Kecakapan Resolusi Konflik Interpersonal Secara Konstruktif Bagi Siswa SMA. *Thesis*. Malang: PPS UM
- Purwoko, B. 2014. Efektifitas Konseling Resolusi Konflik Interpersonal untuk Memecahkan Masalah Konflik Interpersonal Pada Siswa SMA. *Disertasi*. Malang: PPS UM
- Raider, E., Coleman, S., & Janet, G. 2000. Teaching Conflict Resolution Skills in Workshop. Dalam. Morthon Deutsch & Peter Coleman (Eds). *The Handbook of Conflict Resolution* (hlm. 499-498). San Fransisco: Josey Bass.
- Sandy, S.B., & Deutsch, M. 2000. Personality and Conflict. Dalam. Morthon Deutsch & Peter Coleman (Eds.) *The Handbook of Conflict Resolution* (hlm. 289-315). San Fransisco: Josey Bass.
- Shafii, M.S., & Lee.S. 2001. *School Violence Assessment, Management, Prevention*. Washington D.C: American Psychiatric Publishing.
- Shetach, A. 2009. The Four-Dimensions Model: A Tool for Effective Conflict Management. *Int. Studies of Mgt. & Org.* 39 (3): 82-106.

- Song, M., Barbara, D., & Jeffrey, R.T. 2006. Conflict Management and Innovation Performance: An Integrated Contingency Perspective. *Journal of The Academy of Marketing Science*, (Online), 34 (3): 341: 356, (<http://jam.sagepub.com>), diakses 15 Oktober, 2010.
- Stephan, W.G. 2008. Psychological and Communication Processes Associated with Intergroup Conflict Resolution. *Small Group Research*. (Online), 39(1): 28-41, (<http://sgr.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Stevahn, L., & King, J.A. 2005. Managing Conflict Constructively in Program Evaluation. *Evaluation*, (Online), 11(4): 415-427, (<http://evl.sagepub.com>), diakses 15 Oktober 2010.
- Sutanto, L. 2007. Kemanjuran Konseling Perdamaian: Suatu Randomized Control Trials. *Disertasi*. Malang: PPS UM.
- Weitzman, E.A., & Flynn, P.W. 2000. Problem Solving and Decision Making in Conflict Resolution. Dalam. Morthon Deutsch & Peter Coleman (Eds). *The Handbook of Conflict Resolution* (hlm. 185-210). San Fransisco: Josey Bass.
- Widhiarso, W. 2010. *Aplikasi Analisis Kovarian dalam Psikologi Pendidikan*. Manuskrip Tidak Dipublikasikan. Fakultas Psikologi UGM
- Woody, D. 2001. A Comprehensive School Based Conflict resolution Model. *Children & School*, Vol 23.
- Zacchili, T.L., Hendrick, C., & Hendrick, S. 2009. The Romantic Partner Conflict Scale: A New Scale to Measure Relationship Conflict. *Journal of Social and Personal Relationship* . (Online), 26(8): 1073-1096, (<http://spr.segepub.com>) diakses 15 Oktober 2010.