

Bimbingan dan Konseling Sosial

Situasi Sosial

- Situasi yang menggambarkan adanya interaksi antar individu, yang didalamnya terdapat sikap saling mempengaruhi.
- Situasi dalam keanekaragaman.

Konflik

- Kata konflik dalam bahasa Yunani : *configere, conflictum* berarti saling berbenturan.
- Arti kata ini menunjukkan pada semua bentuk benturan, tabrakan, ketidaksesuaian, ketidakserasian, pertentangan, perkelahian, oposisi, dan interaksi-interaksi yang antagonis bertentangan.
- Dapat diartikan pula bahwa konflik merupakan relasi-relasi psikologis yang antagonis, berkaitan dengan tujuan-tujuan yang tidak bisa disesuaikan, interes-interes eksklusif yang tidak bisa dipertemukan, sikap emosional yang bermusuhan, dan struktur-struktur nilai yang berbeda.

Pengertian Konflik

Menurut Nardjana (1994)

Konflik adalah akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara satu dengan yang lain, sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.

Menurut Killman dan Thomas (1978)

Konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja (Wijono, 1993, p.4)

lanjutan

1. Persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain.
2. Keadaan atau perilaku yang bertentangan (Pickering, 2001).

Makna Konflik (Kartini Kartono)

- Dalam pengertian negatif, konflik diartikan sebagai: sifat-sifat animalistik, kebuasaan, kekerasan, destruksi/pengrusakan, penghancuran, irrasionalisme, tanpa kontrol emosional, huru-hara, pemogokan, perang, dsb.

lanjutan makna konflik

- Dalam pengertian positif, konflik dihubungkan dengan peristiwa: petualangan, hal-hal baru, inovasi, pembersihan, pemurnian, pembaharuan, penerangan batin, kreasi, pertumbuhan, perkembangan, rasionalitas yang dialektis, mawas-diri, perubahan, dan seterusnya.

lanjutan makna konflik

- Dalam pengertian netral, konflik diartikan sebagai: akibat biasa dari keanekaragaman individu manusia dengan sifat-sifat yang berbeda, dan tujuan hidup yang sama pula.

Situasi Konflik

(Fisher dkk, 2001:7)

- * Pencegahan Konflik, bertujuan untuk mencegah timbulnya konflik yang keras.
- * Penyelesaian Konflik, bertujuan untuk mengakhiri perilaku kekerasan melalui persetujuan damai.
- * Pengelolaan Konflik, bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku positif bagi pihak-pihak yang terlibat.
- * Resolusi Konflik, menangani sebab-sebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru dan yang bisa tahan lama diantara kelompok-kelompok yang bermusuhan.
- * Transformasi Konflik, mengatasi sumber-sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas dan berusaha mengubah kekuatan negatif dari peperangan menjadi kekuatan sosial dan politik yang positif.

Strategi Manajemen Konflik

- Dalam strategi menang–kalah, salah satu pihak menang dan salah satu pihak kalah, termasuk di dalamnya menggunakan wewenang atau kekuasaan untuk menekan salah satu pihak.
- Bisa jadi pihak yang kalah akan berperilaku non–produktif, kurang aktif, dan tidak mengidentifikasi dirinya dengan dengan tujuan organisasi.

lanjutan strategi

- Dalam strategi kalah-kalah, berarti semua pihak yang berkonflik menjadi kalah. strategi ini dapat berupa kompromi (keduanya sama-sama berkorban atas kepentingan), dan arbitrase (menggunakan pihak ke tiga).

lanjutan strategi

- Strategi menang-menang yaitu konflik dipecahkan melalui metode *problem solving* (pemecahan masalah).
- Penelitian Scmuk (1976) menunjukkan bahwa:
 - 1) metode pemecahan masalah mempunyai hubungan positif dengan manajemen konflik,
 - 2) pemecahan masalah banyak dipergunakan oleh pihak-pihak yang memiliki kekuasaan, tetapi lebih menyukai bekerja sama.

Ciri-ciri Konflik

(Wijono, 1993: 37)

- ❖ Setidak-tidaknya ada dua pihak secara perseorangan maupun kelompok yang terlibat dalam suatu interaksi yang saling bertentangan.
- ❖ Muncul pertentangan antara dua pihak secara perseorangan maupun kelompok dalam mencapai tujuan, memainkan peran dan ambigius atau adanya nilai-nilai atau norma yang saling berlawanan.

lanjutan

- ❖ Munculnya interaksi yang seringkali ditandai oleh gejala-gejala perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, dan menekan terhadap pihak lain agar dapat memperoleh keuntungan.
- ❖ Munculnya tindakan yang saling berhadap-hadapan sebagai akibat pertentangan yang berlarut-larut.
- ❖ Munculnya ketidakseimbangan akibat dari usaha masing-masing pihak yang terkait dengan kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, prestise dan sebagainya.

Arbitrasi dan Mediasi

a. Arbitrasi (Arbitration)

Arbitrasi merupakan prosedur di mana pihak ketiga mendengarkan kedua belah pihak yang berselisih, pihak ketiga bertindak sebagai hakim dan penengah dalam menentukan penyelesaian konflik melalui suatu perjanjian yang mengikat.

b. Mediasi (Mediation)

Mediasi dipergunakan oleh Mediator untuk menyelesaikan konflik tidak seperti yang diselesaikan oleh abriator, karena seorang mediator tidak mempunyai wewenang secara langsung terhadap pihak-pihak yang bertikai dan rekomendasi yang diberikan tidak mengikat.

Resolusi Konflik

- Resolusi konflik (*dispute resolution*) merupakan seluruh metoda, praktek, dan teknik, resmi ataupun tidak, melalui atau di luar pengadilan, yang digunakan untuk menyelesaikan konflik (Miall, dkk, 1993).
- Secara luas, resolusi konflik dimaksudkan sebagai reduksi nyata dari suatu konflik sosial. Resolusi konflik ini bisa terjadi melalui usaha atas kesadaran sendiri (*self-conscious efforts*) untuk mencapai kesepakatan, atau bisa juga terjadi akibat berbagai penyebab lain, seperti perubahan lingkungan, pengaruh pihak ketiga, kemenangan salah satu pihak, dan sebagainya. Sedangkan secara lebih spesifik, resolusi konflik didefinisikan sebagai reduksi nyata dari suatu konflik sosial dalam rangka membangun kesadaran (*conscious settlement*) dari permasalahan pertikaian (*issues in dispute*).

Ianjutan

- *Lumping it*, terkait dengan kegagalan salah satu pihak yang bersengketa untuk menekankan tuntutananya. Dengan kata lain isu yang dilontarkan diabaikan (*simply ignored*) dan hubungan dengan pihak lawan terus berjalan. Prosedur ini dilakukan karena penuntut (*claimants*) kekurangan informasi atau akses terhadap hukum dan peraturan yang berlaku dan menganggap keberhasilan tuntutan akan rendah dan/atau biaya yang dikeluarkan untuk itu terlalu besar atau tidak sebanding dengan pencapaian hasilnya.
- *Avoidance* atau *exit*, yaitu mengakhiri hubungan dengan meninggalkannya. Berbeda dengan *lumping it* yang tetap memelihara hubungan dan mengabaikan konflik. Di sini dasar pertimbangannya adalah pada keterbatasan kekuatan yang dimiliki (*powerlessness*) salah satu pihak ataupun alasan-alasan biaya sosial, ekonomi, atau psikologi.
- *Coercion*, yaitu suatu pihak yang bersengketa menerapkan hasrat pada pihak yang lain. Bisa saja penerapannya dilakukan dengan ancaman atau paksaan, sebagaimana banyak terjadi di masyarakat.

lanjutan

- *Negotiation*, yaitu kedua belah pihak menyelesaikan konflik secara bersama-sama (*mutual settlement*) tanpa melibatkan pihak ketiga. Kedua belah pihak tersebut tidak mencari solusi masalah sesuai peraturan yang berlaku, melainkan menciptakan peraturan diantara mereka sendiri. Pemahaman ini mencakup pemecahan masalah kolaboratif (*collaborative problem solving*) dan negosiasi.
- *Conciliation*, yaitu mengajak kedua belah pihak yang bersengketa untuk bersama-sama melihat konflik dengan tujuan untuk menyelesaikan persengketaan. Konsiliator (*conciliator*) tidak selalu berperan aktif dalam negosiasi selanjutnya, meskipun yang bersangkutan dapat saja bertindak demikian dalam kapasitas tertentu atas permintaan pihak-pihak yang bertikai. Konsiliator seringkali memberikan konteks negosiasi, seperti tempat, fasilitas pendukung dan akan bertindak sebagai perantara (*as a go-between*).

lanjutan

- *Mediation*, adalah pihak ketiga yang mengintervensi suatu pertikaian untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Mediator bisa ditunjuk oleh pihak-pihak yang bersengketa atau mewakili otoritas di luar pihak yang bertikai. Pihak-pihak yang bersengketa menyetujui intervensi mediator tersebut. Praktek ini dikenal luas di masyarakat.
- *Arbitration*, bilamana kedua belah pihak yang bersengketa menyetujui intervensi pihak ketiga dan kedua belah pihak sudah harus menyetujui sebelumnya untuk menerima setiap keputusan pihak ketiga.
- *Adjudication*, apabila terdapat intervensi dari pihak ketiga yang memiliki otoritas untuk mengintervensi persengketaan dan membuat serta menerapkan keputusan yang diambil, baik yang diharapkan ataupun tidak oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Sistem pengadilan merupakan contoh terbaik dari adjudikasi

Konformitas

- Konformitas adalah suatu jenis pengaruh sosial saat individu mengubah sikap dan tingkah laku mereka agar sesuai dengan norma sosial yang ada.

Sikap Sosial

- Sikap = attitude
- Pertama kali digunakan oleh Herberth Spencer, menunjuk pada status mental seseorang.
- Sikap menentukan sifat, hakikat perbuatan dan tingkah laku.
- Suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan terjadi dalam keg sosial (W.J Thomas).

Aspek Sikap

- Kognitif

Gejala mengenal pikiran.

Berwujud pengolahan pengalaman dan keyakinan individu thd objek tertentu.

- Afektif

Menyangkut perasaan.

- Konatif

Tendensi/kecenderungan untuk berbuat sesuatu.

Pembentukan & Perubahan Sikap

Faktor-faktor Penyebab Perubahan Sikap

- Internal

Daya pilih individu untuk menerima dan mengolah pengaruh-pengaruh yang datang dari luar.

- Eksternal

interaksi sosial di luar kelompok.

Hubungan sikap dan TL

- Postulat keajegan (*consistency*); sikap verbal merupakan alat yang masuk akal untuk menduga apa yang akan dilakukan.
- Postulat ketidakajegan (*inconsistency*); membantah hubungan yang konsisten antara sikap dan tingkah laku.

Dampak Asertif