

## STUDI KEPUSTAKAAN MENGENAI LANDASAN TEORI DAN PRAKTIK KONSELING RESOLUSI KONFLIK INTERPERSONAL

**Arfiani Yulia Aminati**

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya,  
[arfiani019@gmail.com](mailto:arfiani019@gmail.com)

**Budi Purwoko, S.Pd., M.Pd.**

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun landasan teori dan praktik konseling resolusi konflik interpersonal secara utuh sebagai alternatif pendekatan konseling. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kepustakaan. Langkah-langkah penelitian kepustakaan yang dilakukan meliputi: 1) memiliki ide umum mengenai topik penelitian, 2) mencari informasi yang mendukung topik, 3) pertegas fokus penelitian, 4) mencari dan menemukan bahan bacaan yang diperlukan dan mengklasifikasi bahan bacaan, 5) membaca dan membuat catatan penelitian, 6) mereview dan memperkaya lagi bahan bacaan, dan 7) mengklasifikasi lagi bahan bacaan dan mulai menulis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi. Untuk menjaga kekekalan proses pengkajian dan mencegah serta mengatasi misinformasi dalam analisis data maka dilakukan pengecekan antar pustaka membaca ulang pustaka serta memperhatikan komentar pembimbing. Hasil penelitian ini adalah tersusunnya landasan teori dan praktek konseling resolusi konflik secara utuh yang meliputi: 1) pengertian konseling resolusi konflik interpersonal, 2) landasan historis, 3) landasan sosial budaya, 4) landasan filosofis, 5) landasan psikologis, 6) tujuan konseling, 7) peran dan fungsi konselor, 8) kompetensi dan keterampilan yang perlu dimiliki konselor, dan 9) proses konseling resolusi konflik interpersonal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun landasan teori dan praktik konseling resolusi konflik interpersonal.

**Kata Kunci:** konseling, resolusi konflik, konflik interpersonal

### Abstract

*The purpose of this research was to arrange the basic theory and practice of interpersonal conflict resolution counseling as a whole alternative approach to counseling. The research method of this research was used library research. The steps of library research include: 1) had a general idea of the topic of research, 2) looked for information that supports the topic, 3) affirmed the focus of research, 4) looked for and was to find literature and classified reading material literature, 5) was to read and made research notes, 6) reviewed and enlarge the literature, and 7) classified more literature and wrote. Data collection method used was documentation. Data analysis techniques used in this research was content analysis. To maintained the conservation of the assessment process and was to prevent and overcame misinformation in the data analysis to was checked between literature and re-read the literature and considering the supervisor's comments. Result of this research was arranged a whole the basic theory and practice of interpersonal conflict resolution counseling as alternative approach to conseling, which includes: 1) understanding of interpersonal conflict resolution counseling, 2) historical basic, 3) socio-cultural basic, 4) philosophical basic, 5) psychological basic, 6) the purpose of counseling, 7) the role and function of counselors, 8) competencies and skills that need to be owned counselor, and 9) the process of interpersonal conflict resolution counseling.*

*Keywords: counseling, conflict resolution, interpersonal conflict*

### PENDAHULUAN

Konflik merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan dari kehidupan manusia. McCollum (2009) juga menambahkan bahwa konflik merupakan fakta kehidupan, maka tidak mungkin kita bisa menghindarinya. Konflik

bisa terjadi pada siapapun dan dimanapun termasuk juga siswa di lingkungan sekolah. Campbell R. F, et al (1983) mengemukakan bahwa “*The most common and visible type conflict in schools as well as other organizations is interpersonal conflict*”, artinya konflik yang sering terjadi di sekolah maupun oraganisasi lainnya adalah konflik

interpersonal. Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi dalam hubungan interpersonal dimana tindakan atau tujuan seseorang terganggu, terhambat atau terhalangi orang lain karena adanya pertentangan kepentingan atau kebutuhan.

Konflik interpersonal yang terjadi di sekolah dapat melibatkan siswa, guru, kepala sekolah, dan orang tua. Berikut adalah beberapa bentuk konflik interpersonal yang terjadi di sekolah (Johnson & Johnson, 1995; Stevahn et al, 1996; Heydenberk et al, 2006; Tumuklu et al, 2009; LaRusso & Selman, 2011):

1. Konflik antara siswa dengan guru. konflik ini umumnya disebabkan oleh kekecewaan siswa terhadap metode yang digunakan guru dalam menilai atau mengajar dan pemberian hukuman dalam penegakan disiplin.
2. Konflik antara siswa atau guru dengan kepala sekolah. konflik ini umumnya bersumber dari ketidaksetujuan siswa atau guru terhadap kebijakan yang dibuat kepala sekolah.
3. Konflik antara guru dan orang tua. konflik ini terjadi karena orang tua terlalu banyak mencampuri kurikulum sekolah, orang tua memandang guru tidak mampu meningkatkan prestasi belajar anaknya.
4. Konflik antarsiswa, konflik antara siswa dengan sekelompok siswa, konflik antarkelompok siswa, dan sebagainya. Contoh konflik interpersonal antar siswa yang dialami antara lain: persaingan prestasi belajar, perbedaan atau pertentangan pendapat, siswa yang kuat menekan siswa yang lemah, menjadikan salah satu siswa bahan tertawaan, memanggil nama dengan panggilan yang merendahkan, memperebutkan lawan jenis, persaingan menjadi siswa populer dan yang paling serius adalah perkelahian antar siswa. Konflik yang mereka alami dipicu beberapa sebab, antara lain: karena dihina, membela teman yang mempunyai masalah dengan orang lain, tradisi konflik yang turun temurun, adanya kesenjangan sosial diantara siswa, dan sebagainya.

Konflik interpersonal di sekolah pada umumnya diselesaikan dengan cara menghindari konflik, mendominasi lawan konfliknya, dan melibatkan pihak ketiga. Menghindari konflik merupakan cara penyelesaian konflik yang hasilnya *lose-win solution*, mendominasi lawan merupakan cara penyelesaian konflik yang hasilnya penyelesaian *win-lose solution*, dan keterlibatan pihak ketiga, pada umumnya memberikan penyelesaian konflik keputusan penyelesaian konflik yang merugikan pihak-pihak yang berkonflik (*lose-lose solution*) atau memenangkan salah satu pihak yang berkonflik (*win-lose solution/lose-win solution*).

Hasil penyelesaian konflik tersebut bertentangan dengan hasil penyelesaian konflik yang ideal dan efektif. Dengan demikian, penyelesaian konflik interpersonal di sekolah pada umumnya bersifat destruktif. Dampak dari penyelesaian konflik yang destruktif adalah memburuknya hubungan interpersonal antara pihak-pihak yang berkonflik, bahkan juga dapat menimbulkan kekecewaan bagi pihak yang berkonflik, bila dibiarkan begitu saja rasa kecewa ini akan berkembang menjadi rasa dendam yang sewaktu-waktu dapat memunculkan konflik interpersonal yang cenderung lebih besar lagi.

Untuk menghindari hal itu, salah satu alternatif untuk menyelesaikan konflik interpersonal di sekolah secara ideal, efektif, dan konstruktif adalah dengan melakukan konseling dengan pendekatan resolusi konflik interpersonal. Namun yang menjadi kendala penerapan konseling resolusi konflik interpersonal adalah belum tersusunnya landasan teori maupun praktik mengenai konseling resolusi konflik secara utuh. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian kepustakaan untuk menyusun konsep mengenai konseling resolusi konflik interpersonal yang nantinya dapat dijadikan sebagai pijakan untuk mengembangkan langkah-langkah praktis sebagai alternatif pendekatan konseling.

Adapun hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah tersusunnya komponen-komponen landasan teori dan praktik konseling resolusi konflik yang mengacu pada komponen-komponen teori konseling yang disusun oleh Kroth (1973), Burks & Steffire (1979), Hansen et al (1982), Corey (2008), Sutanto (2005) dan masukan dari dosen pembimbing. Berikut adalah komponen-komponen landasan teori dan praktik konseling resolusi konflik interpersonal: 1) pengertian konseling resolusi konflik interpersonal, 2) landasan filosofis konseling resolusi konflik interpersonal, 3) landasan historis konseling resolusi konflik interpersonal, 4) landasan sosial budaya konseling resolusi konflik interpersonal, 5) landasan psikologis konseling resolusi konflik interpersonal, 6) tujuan konseling resolusi konflik interpersonal, 7) peran dan fungsi konselor, 8) kompetensi dan keterampilan yang perlu dimiliki konselor, dan 9) proses konseling resolusi konflik interpersonal.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan (*Library Reasearch*). Metode penelitian kepustakaan ini digunakan untuk menyusun konsep mengenai konseling resolusi konflik interpersonal yang nantinya dapat dijadikan sebagai pijakan untuk mengembangkan langkah-langkah praktis sebagai alternatif pendekatan konseling. Adapun langkah-langkah penelitian kepustakaan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, meliputi (Zed, 2008): 1)

memiliki ide umum mengenai topik penelitian; 2) mencari informasi yang mendukung topik; 3) pertegas fokus penelitian; 4) mencari dan menemukan bahan bacaan yang diperlukan dan mengklasifikasi bahan bacaan; 5) membaca dan membuat catatan penelitian; 6) mereview dan memperkaya lagi bahan bacaan; dan 7) mengklasifikasi lagi bahan bacaan dan mulai menulis.

Dalam penelitian ini, data yang diperlukan berupa informasi yang relevan dengan fokus kajian. Sumber data penelitian diperoleh dari literatur-literatur yang relevan seperti: buku, makalah atau artikel ilmiah, dan sebagainya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ini adalah metode dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah daftar *check-list* klasifikasi bahan penelitian berdasarkan fokus kajian, skema/peta penulisan, dan format catatan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ini adalah metode analisis isi (*content analysis*). Untuk menjaga kekekalan proses pengkajian dan mencegah serta mengatasi misinformasi (kesalah pengertian manusiawi yang bisa terjadi karena kekurang pengetahuan peneliti atau kekurangan penulis pustaka) maka dilakukan pengecekan antar pustaka dan membaca ulang pustaka serta memperhatikan komentar pembimbing. Laporan penelitian ini disusun atas prinsip kesederhanaan dan kemudahan. Prinsip tersebut dipilih mengingat keterbatasan kemampuan peneliti yang belum mampu melakukan kajian pustaka secara mendalam dan rinci. Selain itu, tujuan dari penggunaan asas kesederhanaan dan kemudahan adalah mempermudah pembaca memahami inti isi kajian awal mengenai konseling resolusi konflik interpersonal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengertian Konseling Resolusi Konflik Interpersonal

Konseling resolusi konflik interpersonal dapat diartikan sebagai proses konseling yang menggunakan kerangka kerja konseling dan resolusi konflik dalam membantu konseli menyelesaikan konflik interpersonalnya. Penggunaan kerangka kerja konseling dan resolusi konflik, didasarkan pada sifat resolusi konflik yang cenderung kuratif maka tidak menutup kemungkinan bahwa resolusi konflik ini digunakan sebagai alternatif pendekatan konseling.

### B. Landasan Historis

Landasan historis dalam suatu pendekatan konseling dimaksudkan untuk menjelaskan alur/sejarah atau asal usul perkembangan suatu pendekatan konseling (Korth, 1973; Burks & Steffler, 1975; Hansen et al, 1982). Dalam landasan

historis konseling resolusi konflik interpersonal, sejarah atau asal usul konseling resolusi konflik interpersonal berkaitan dengan perkembangan kajian mengenai perilaku penyelesaian konflik interpersonal yang dialami individu (Schellenberg, 1996). Pada awal kajian mengenai perilaku penyelesaian konflik interpersonal, perilaku penyelesaian konflik interpersonal didominasi dengan perilaku agresi (Hansen, 2008; Bartos & Wehr, 2002; Schellenberg, 1996; Aurelli & Wall, 2000). Perilaku agresi ini dipandang sebagai oleh hasil bawaan, proses fisiologis, hasil frustrasi, dan belajar sosial.

Perkembangan selanjutnya kajian mengenai perilaku penyelesaian konflik interpersonal merujuk pada tercapainya kesepakatan menyelesaikan konflik bersama. Hal ini didasari oleh pandangan bahwa konflik interpersonal tidak selamanya dipandang sebagai sesuatu yang negatif, namun juga dapat menimbulkan dampak yang positif (Rahim, 2001).

Adam Smith merupakan seorang ahli yang mengawali kajian mengenai resolusi konflik. Adam Smith menyatakan bahwa konflik merupakan hal yang tidak terelakan dari kehidupan manusia. Konflik merupakan hasil dari sebuah persaingan, dan cara penyelesaiannya bisa melalui tawar menawar solusi sampai pada akhirnya mencapai kesepakatan akhir (Rahim, 2001; Bartos & Wehr, 2002).

Berikutnya adalah Park dan Burges, mereka menyatakan bahwa konflik interpersonal dapat diselesaikan dengan cara akomodasi dan asimilasi (Schellenberg, 1996). Akomodasi merupakan bentuk penyesuaian terhadap situasi konflik namun tidak ada penyelesaian konflik yang mendasar. Namun bentuk resolusinya berupa asimilasi, yaitu penyesuaian terhadap situasi konflik dengan adanya peleburan masalah-masalah konflik dan adanya kesepakatan untuk mengakhiri konflik.

Selanjutnya adalah Simmel, Simmel menekankan kerjasama dalam penyelesaian konflik interpersonal sebagai bentuk dari resolusi konflik interpersonal menuju perdamaian (Bartos & Wehr, 2002). Kemudian Anselm Strauss, menawarkan negosiasi sebagai salah satu bentuk resolusi konflik (Schellenberg, 1996). Berikutnya, Morton Deutsch mengkaji mengenai mediasi sebagai bentuk penyelesaian konflik interpersonal, apabila proses negosiasi gagal dilakukan. Dalam mediasi dibutuhkan adanya pihak ketiga yang dapat memfasilitasi terjadinya proses berunding. Apabila proses tersebut juga mengalami jalan buntu maka proses selanjutnya adalah dengan arbitrase. Dengan arbitrase pihak ketiga dapat menggunakan

kewenangannya untuk memutuskan penyelesaian konfliknya (Rahim, 2001).

Sebagai penyempurnaan, Pada tahun 1949, Deutsch menawarkan istilah resolusi konflik sebagai bentuk penyelesaian konflik interpersonal yang utuh secara keseluruhan dengan memahami dinamika konflik interpersonal. dengan ini Morton Deutsch disebut juga bapak resolusi konflik (Deutsch, 1994; Frydenberg, 2005).

### C. Landasan Sosial Budaya

Landasan sosial budaya resolusi konflik interpersonal merupakan landasan yang dapat memberikan pemahaman mengenai pengaruh sosial budaya terhadap konseling resolusi konflik interpersonal. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak pernah hidup seorang diri (Hansen, 2008; Rahim, 2001; Bartos & Wehr, 2002). Manusia senantiasa hidup berkelompok untuk menjamin keselamatan, keamanan dan perkembangan. Dalam hidup berkelompok tentunya ada ketentuan-ketentuan yang dikembangkan untuk mengatur hak dan kewajiban sebagai anggota. Ketentuan-ketentuan tersebut berupa perangkat nilai, norma sosial maupun pandangan hidup yang terpadu dalam sistem budaya yang lebih berfungsi sebagai pegangan hidup manusia yang diwariskan secara turun temurun.

Seluruh unsur-unsur sosial dan budaya yang diwariskan pada individu membentuk unsur-unsur subyektif pada diri individu. Unsur-unsur subyektif itu meliputi konsep dan asosiasi sikap, penilaian, harapan, persepsi, nilai dan sebagainya (Rahim, 2001; Hansen, 2008). Setiap individu memiliki unsur subyektif yang berbeda-beda karena setiap individu hidup di lingkungan atau di kelompok sosial yang berbeda-beda. Apabila perbedaan unsur-unsur subyektif individu yang berbeda-beda ini tidak dijumpai maka akan timbul pertentangan yang berujung pada konflik interpersonal.

Disisi lain, dengan adanya rasa saling memahami unsur-unsur subyektif individu terhadap konflik, maka konflik dapat diminimalisir (Deutsch, 1994; Wallenstein, 2002; Bartos & Wehr, 2002). Dengan demikian dalam menyelesaikan konflik interpersonal, diperlukan wadah untuk memfasilitasi untuk tercapainya saling memahami perbedaan-perbedaan unsur-unsur sosial dan budaya yang ada pada diri individu (Deutsch, 1994). Dalam hal ini, konseling resolusi konflik interpersonal merupakan salah satu alternatif agar pihak-pihak yang berkonflik dapat saling memahami satu sama lain, dan bersepakat menyelesaikan konflik secara bersama-sama.

### D. Landasan Filosofis

Landasan filosofis konseling resolusi konflik interpersonal merupakan landasan yang dapat memberikan arahan dan pemahaman khususnya bagi konselor dalam melaksanakan kegiatan konseling resolusi konflik interpersonal agar bisa dipertanggungjawabkan secara logis dan etis serta dapat memenuhi tuntutan estetika (Korth, 1973; Hansen et al, 1982). Landasan filosofis ini meliputi pandangan ontologis, epistemologis, dan aksiologi.

Pandangan ontologi konseling resolusi konflik interpersonal adalah suatu kajian yang berhubungan dengan perilaku resolusi konflik interpersonal manusia yang ditelusuri dari sifat-sifat dasar manusia atau hakekat manusia terhadap perilaku resolusi konflik interpersonal. Sifat dasar manusia terhadap resolusi konflik interpersonal mengacu pada hakekat manusia sebagai makhluk yang memiliki kebutuhan untuk bertahan hidup (Aurelli & Wall, 2000), memiliki sifat rasional dan bertanggung jawab atas perilakunya (Deutsch, 1994; Hansen, 2008), makhluk yang terampil (*homo faber*), yang pandai bekerjasama, bergaul dengan orang lain dan mengorganisasi diri untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (*zoon politicon*) (Schellenberg, 1996; Bartos & Wehr, 2002).

Manusia sebagai makhluk hidup, sepanjang hidupnya tidak akan pernah terhindar dari konflik. Karena dalam menjalani hidupnya sebagai makhluk sosial, manusia selalu berinteraksi dengan orang lain dan membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Namun dalam memenuhi kebutuhannya manusia sering kali menemukan pertentangan-pertentangan dengan manusia lainnya, hal ini dikarena manusia juga merupakan makhluk yang individualis. Namun, sebagai makhluk yang memiliki sifat rasional dan bertanggung jawab atas perilakunya, manusia dapat memikirkan, dan memahami bagaimana cara menyelesaikan dan memperbaiki hubungan dengan lawan konfliknya. dalam mengelola dan menyelesaikan konflik yang dialaminya. Sebagai makhluk yang terampil, manusia juga bisa terampil dalam mengelola konflik yang merusak menjadi konflik yang lebih banyak memberikan mafaat ke depannya. Sebagai makhluk yang pandai bekerjasama, manusia dapat melakukan kerjasama dengan lawan konfliknya untuk mencari penyelesaian konflik interpersonal secara bersama sehingga antar manusia masih bisa berhubungan dengan baik.

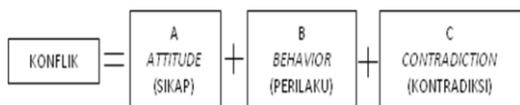
Pandangan epistemologis konseling resolusi konflik interpersonal merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan mengenai kebenaran perilaku konflik interpersonal

manusia. Pendekatan metode yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan mengenai kebenaran perilaku resolusi konflik interpersonal manusia antara lain (Deutsch et al, 2006): 1) *rationalisme*, yang menyatakan bahwa sumber pengetahuan berasal dari rasio (akal) manusia, 2) *empirisme*, yang memiliki pandangan bahwa sumber pengetahuan adalah di dapat dari indera manusia, 3) *kritisisme/transendentalisme*, yaitu pandangan bahwa pengetahuan manusia bersumber dari luar diri manusia, yaitu Tuhan.

Pandangan aksiologi konseling resolusi konflik interpersonal adalah manfaat yang diperoleh dari konseling resolusi konflik interpersonal dan prinsip-prinsip yang ada dalam resolusi konflik. Manfaat dari konseling resolusi konflik interpersonal adalah dapat membantu pihak yang berkonflik untuk memahami, mengelola dan menyelesaikan konflik interpersonal secara konstruktif kolaboratif (Deutsch, 1994; Frydenberg, 2005). Sedangkan prinsip dasar mengenai konseling resolusi konflik interpersonal antara lain (Burton, 1990): 1) Berpikir sebelum bereaksi, 2) mendengarkan dengan aktif, 3) menjamin proses berjalan adil, 4) bidik masalah, 5) terima tanggungjawab, 6) gunakan komunikasi langsung, 7) pahami kepentingan, 8) fokus masa depan dan pilih yang saling menguntungkan.

**E. Landasan Psikologis**

Landasan psikologis dalam konseling resolusi konflik interpersonal memberikan pemahaman tentang dinamika psikologis konflik interpersonal yang menjadi target sasaran resolusi konflik. Dinamika psikologis individu adalah proses psikologi yang dialami oleh individu saat terjadinya konflik. Dinamika psikologis individu dapat memberikan pemahaman tentang kajian psikologis individu dalam menghadapi konflik interpersonal untuk kepentingan konseling resolusi konflik

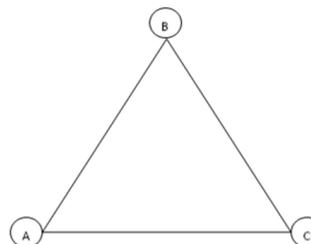


Bagan 4.3 Aspek Dinamika Psikologis Individu dalam Menghadapi Konflik (Galtung, 2000)

interpersonal. Pada dasarnya dinamika psikologis individu dalam konflik (termasuk konflik interpersonal) memiliki beberapa aspek yaitu: A (*Attitude/Sikap*), B (*Behavior/Perilaku*), dan C (*Contradiction/pertentangan*).

Galtung melihat aspek-aspek dinamika psikologis konflik sebagai proses psikologis yang dinamis, dimana aspek-aspek secara konstan berubah dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Oleh karena itu Galtung menawarkan model konflik yang dapat dilihat sebagai sebuah segitiga, dengan *Contradiction/Kontradiksi* (C), *Attitude/Sikap* (A), dan *Behavior/Perilaku* (B) pada puncaknya sebagai wujud bahwa hanya aspek perilaku yang tampak, sedangkan aspek yang lainnya tidak tampak. Lebih lanjut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.4 Segitiga Dinamika Psikologi Individu dalam Menghadapi Konflik (Galtung, 2000)

Segitiga dinamika psikologi individu dalam menghadapi konflik tersebut sering dikenal dengan nama segitiga konflik ABC Galtung. Meskipun dinamakan segitiga ABC, namun Galtung menjelaskan tiap aspek didalamnya diawali dengan aspek C (*Contradiction*). Menurut Liliweri (2005) pemberian nama segitiga konflik ABC Galtung hanya dimaksudkan untuk kemudahan mengingat para pembaca.

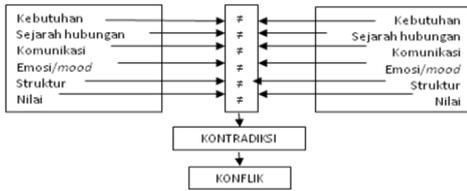
Aspek-aspek dinamika psikologis individu dalam menghadapi konflik interpersonal, memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses terjadinya konflik yang terjadi dalam sisi psikologis individu. Konflik interpersonal bermula dari adanya kontradiksi atau pertentangan sebagai awal munculnya konflik yang terjadi antar individu. Setelah konflik muncul, setiap individu mempersepsi dan menyikapi konflik interpersonal dengan kompetitif atau kooperatif. Dan dari sikap tersebut dapat mengarahkan perilaku individu dalam mengelola dan menyelesaikan konflik interpersonalnya tersebut.

Berikut adalah penjelasan masing-masing aspek dari dinamika psikologis individu dalam konflik interpersonal:

1. *Contradiction* (C)

Kontradiksi/pertentangan merupakan kendala yang menghadang individu atau organisme dalam mencapai tujuannya (Batchelor, 1975; Rappoport, 1965). Kendala ini bisa berupa ketidakcocokan pandangan, prinsip-prinsip, nilai-nilai, serta tujuan yang ada atau yang dirasakan oleh pihak-pihak yang berkonflik. Kontradiksi

merujuk pada dasar situasi konflik, atau dengan kata lain kontradiksi adalah akar/sumber dari konflik. Kontradiksi adalah masalah utama yang menyebabkan sikap terhadap konflik dan kecenderungan perilaku dalam menyelesaikan konflik.



Gambar 4.5 Alur Kontradiksi

2. *Attitude (A)*

Dalam hal ini sikap yang dimaksud adalah sikap terhadap konflik interpersonal. Sikap mewakili cara pihak-pihak yang berkonflik berpikir (dimensi kognitif) dan merasakan (dimensi emosi) konflik (Mayer, 2000; Furlong, 2005). Dalam dimensi kognitif, sikap ditentukan oleh bagaimana individu mempersepsi konflik.

Dalam mempersepsi konflik ada beberapa fokus persepsi, yaitu: 1) masalah konflik itu sendiri, 2) tujuan-tujuan, dan 3) pelaku konflik. Persepsi terhadap konflik itu sendiri adalah bagaimana wujud konflik yang tampak dan teramati serta yang difikirkan oleh individu. Dalam hal ini ada dua kecenderungan individu dalam mempersepsi konflik yaitu, konflik dipersepsikan sebagai hal yang “fungsional” (konflik dimaknai memberikan dampak positif/manfaat sehingga melahirkan sikap yang positif) atau “disfungsional” (konflik dimaknai memberikan efek negatif, merusak, atau merugikan pihak yang berkonflik sehingga melahirkan sikap negatif) (Wood & Bell, 2008).

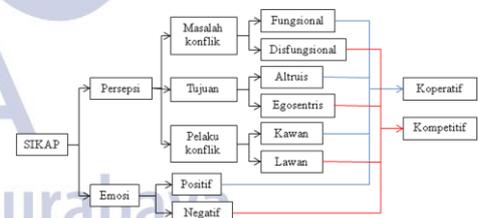
Persepsi terhadap tujuan adalah bagaimana individu melihat tujuan-tujuan, keinginan, dan harapan dari pihak-pihak yang terlibat konflik. Dalam hal ini ada dua kecenderungan individu dalam mempersepsikan tujuan, yaitu kecenderungan “egosentrisme” (mempersepsikan tujuan-tujuan sendiri sehingga melahirkan sikap subyektif dan membenaran diri serta menolak untuk menempatkan diri pada posisi yang lain)

atau “altruisme” (mempersepsikan kepentingan tujuan orang lain sehingga melahirkan sikap obyektif) (Wood & Bell, 2008; Furlong, 2005).

Persepsi terhadap pelaku konflik adalah bagaimana individu menggambarkan sosok dirinya dalam hubungannya dengan sosok lawannya. Ada dua kecenderungan dalam mempersepsi pihak lain, yaitu sebagai sosok “kawan” (Sosok kawan dipahami sebagai pihak yang masih perlu dijaga hubungan relasinya) atau “lawan” (sosok lawan dipahami sebagai pihak yang harus dikalahkan) (Mayer, 2000).

Dalam dimensi emosi, sikap ditentukan oleh reaksi emosional terhadap situasi konflik (Mayer, 2000). Reaksi emosional negatif yang cenderung dirasakan saat merasakan konflik adalah rasa takut, sedih, putus asa, marah, kecewa, dendam, atau campuran dari beberapa persasaan. Sedangkan reaksi emosional positif yang cenderung dirasakan adalah rasa tenang.

Pada akhirnya ada dua kecenderungan individu dalam menyikapi konflik interpersonal, yaitu sikap “kooperatif” atau sikap “kompetitif” (Deutsch, 1994; Deutsch et al 2006). Sikap kooperatif menciptakan perilaku kerjasama dengan respon konflik kompromi atau kolaborasi, sedangkan sikap kompetitif menciptakan perilaku menentang dengan respon konflik mengalahkan pihak lawan konflik.

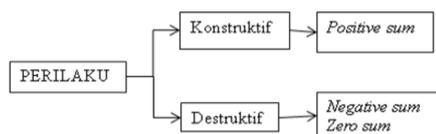


Gambar 4.6 Alur Sikap Terhadap Konflik Interpersonal

3. *Behavior (B)*

Perilaku mengacu pada ekspresi mental yang secara verbal atau fisik yang ditampilkan dalam sebuah konflik interpersonal. Perilaku merupakan kecenderungan cara bertindak ditengah konflik interpersonal, apakah bertindak konstruktif dan kreatif atau justru bertindak destruktif dan menyakiti yang lain. Perilaku konstruktif merujuk pada hasil penyelesaian konflik menang-menang. Sedangkan

perilaku destruktif merujuk pada hasil penyelesaian konflik kalah-kalah atau menang-kalah.



Gambar 4.7 Alur Perilaku Terhadap Konflik

## F. Tujuan Konseling Resolusi Konflik Interpersonal

Tujuan konseling resolusi konflik secara umum adalah membantu konseli menyelesaikan konflik interpersonal dari akar masalahnya secara konstruktif yang berorientasi pada kerjasama kolaboratif dengan mementingkan terpenuhinya kebutuhan yang saling memuaskan dan terbinanya hubungan yang baik dan tahan lama (Hansen, 2008; Rahim, 2001; Shay & McConnon, 2002; Furlong, 2005; Mayer, 2000; Deutsch, 1994).

Sedangkan secara khusus dan implisit tujuan konseling resolusi konflik interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Adanya pemahaman terhadap akar penyebab konflik interpersonal, sehingga mengarah pada peningkatan kontrol rasional terhadap perasaan dan perilaku (Lewis, 2009; Heydenberg et al, 2006; Mayer, 2000)
2. Menjadikan lebih peka terhadap perasaan dan pemikiran diri sendiri dan orang lain (Lewis, 2009; Heydenberg et al, 2006; Eggert & Falzon, 2004)
3. Memodifikasi kognisi atau persepsi yang tidak rasional mengenai konflik interpersonal yang dihadapi (Mayer, 2000; Furlong, 2005)
4. Memodifikasi pola tingkah laku yang maladaptif berkenaan dengan cara penyelesaian konflik interpersonal (LaRusso & Selman, 2011; Turnuklu et al, 2009; Droisy & Gaudron, 2003; McCollum, 2009)
5. Mengembangkan sikap positif terhadap diri, lawan konflik, konflik itu sendiri, dan tujuannya (McCollum, 2009; Furlong, 2005; Mayer, 2000; Deutsch, 1994)
6. Meningkatkan kemampuan konseli dalam membentuk dan mempertahankan hubungan yang bermakna dan memuaskan dengan lawan konfliknya (Pickering, 2000; Shay & McConnon, 2002; Deutsch et al, 2006).
7. Mempelajari dan menguasai kemampuan dan keterampilan menyelesaikan konflik interpersonal, terutama resolusi konflik

secara konstruktif (Pickering, 2000; Shay & McConnon, 2002; Deutsch et al, 2006; Stevahn et al, 1996).

## G. Peran dan Fungsi Konselor

Peran dan fungsi konselor dalam konseling resolusi konflik interpersonal adalah sebagai pihak ketiga yang memfasilitasi konseli untuk menyelesaikan konfliknya. Dan sesuai dengan prinsip resolusi konflik yang menyelesaikan konflik sesuai dinamika konflik, maka peran dan fungsi konselor dalam konseling resolusi konflik interpersonal juga bergantung pada dinamika konflik interpersonal konseli. Berikut adalah peran dan fungsi konselor dalam konseling resolusi konflik interpersonal:

1. **Konselor**  
Dalam hal ini konselor diharapkan dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk menjalankan resolusi konflik interpersonal (Cormier & Cormier, 1985; Hacney & Cormier, 2001).
2. **Mediator (Fasilitator)**  
Sebagai fasilitator atau mediator, konselor memfasilitasi dan membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk bertemu dan melakukan diskusi untuk menyelesaikan konflik interpersonalnya (Slyke & J. Erik, 1999; Mayer, 2000; McCollum, 2009)
3. **Arbiter (Pengambil Keputusan)**  
Sebagai arbiter, konselor memiliki kewenangan untuk mengatur jalannya komunikasi pihak-pihak yang berkonflik, contohnya memutuskan siapa yang berbicara pertama kali, dan selanjutnya juga menjaga mereka agar tetap fokus pada resolusi konflik (Mayer, 2000).
4. **Observer**  
Sebagai pengamat, konselor mengisi peran yang relatif pasif, yaitu mengamati jalannya proses penyelesaian konflik interpersonal dan mengamati bagaimana dinamika konfliknya (Slyke & J. Erik, 1999; Mayer, 2000; McCollum, 2009).
5. **Komunikator (Ahli netral)**  
Peran penting konselor sebagai ahli netral dalam resolusi konflik adalah untuk menyediakan dan memberikan data, fakta, dan informasi yang relevan sehingga dapat membantu para pihak yang berkonflik meningkatkan pemahaman mereka tentang konflik yang dialaminya (Slyke & J. Erik, 1999; Mayer, 2000)
6. **Negosiator (Advokat)**

Sebagai negosiator, konselor diharapkan dapat membantu pihak yang berkonflik mengeksplor dan berdiskusi penyebab konflik, mendiskusikan kesepakatan solusi konflik, dan memastikan bahwa kebutuhan antar pihak yang terlibat terpenuhi secara memadai (Mayer, 2000; McCollum, 2009).

#### **H. Kompetensi dan Keterampilan yang Perlu Dimiliki Konselor**

Untuk menjalankan fungsi dan peran konselor dengan baik, maka konselor perlu memiliki kompetensi dan keterampilan tertentu. Kompetensi dan keterampilan dapat memberikan arahan dalam memahami situasi konflik dan keberhasilan penyelesaian konflik. Berikut adalah kompetensi dan keterampilan yang perlu dimiliki konselor konseling resolusi konflik interpersonal (Deutsch, dalam Frydenberg, 2005):

1. **Pembentukan hubungan**  
Pembentukan Hubungan berarti membangun hubungan kerja yang efektif. Keterampilan yang diinginkan di sini adalah mencairkan suasana, mengurangi ketakutan, ketegangan, dan kecurigaan, serta membentuk sebuah kerangka kerja untuk wacana interaksi, dan mendorong harapan yang realistis dan optimism (Hackney & Cormier, 2001; Cormier & Cormier, 1985).
2. **Keterampilan Resolusi Konflik**  
Keterampilan resolusi konflik dalam proses resolusi konflik meliputi: mengidentifikasi jenis konflik, reframing masalah sehingga konflik yang dipandang sebagai masalah harus diselesaikan secara kooperatif, mendengarkan aktif dan responsif, menghormati pihak-pihak yang terlibat, mengidentifikasi kepentingan bersama, dan tidak menggunakan kekerasan dalam berinteraksi (Johnson & Johnson, 1995; Eggert & Falzon, 2004; Lewis, 1996; Heydenberg et al, 2006; Deutsch, 1994; McCollum, 2009).
3. **Keterampilan mengatur dinamika kelompok dan pengambilan keputusan**  
Keterampilan mengatur dinamika kelompok yang relevan adalah kepemimpinan, diskusi kelompok efektif, pengaturan tujuan, memantau kemajuan menuju tujuan, memunculkan, menjelaskan, mengkoordinasi, merangkum, dan mengintegrasikan kontribusi pihak-pihak yang terlibat, dan kohesi mempertahankan kelompok. Sedangkan keterampilan yang

termasuk dalam keterampilan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan adalah mengidentifikasi dan mendiagnosis masalah, memperoleh informasi diperlukan untuk merancang solusi, menciptakan atau mengidentifikasi beberapa alternatif pemecahan, memilih kriteria untuk mengevaluasi alternatif, memilih alternatif yang mengoptimalkan hasil pada kriteria yang dipilih, dan melaksanakan keputusan (Weitzman & Weitzman, dalam Deutsch et al, 2006).

#### **I. Proses Konseling Resolusi Konflik Interpersonal**

Sebagai alternatif pendekatan konseling dalam menyelesaikan konflik interpersonal, maka proses konseling resolusi konflik interpersonal mengacu pada hasil integrasi proses konseling (Hansen et al, 1982; Cormier & Cormier, 1985; Hackney & Cormier, 2001) dan proses resolusi konflik (Deutsch, 1994; Mayer, 2000; Furlong, 2005; Levine, 2009; Weitzman & Weitzman, dalam Deutsch, 2006; LaRusso & Selman, 2011; Stevahn et al, 1996; Hocker & Wilmot, 1991; McCollum, 2009; Deutsch et al 2006; Eggert & Falzon, 2004). Pada tahap awal proses konseling resolusi konflik interpersonal dilakukan secara individual (belum mempertemukan pihak-pihak yang berkonflik), setelah masing-masing pihak yang berkonflik memahami bahwa mereka harus menyelesaikan konfliknya bersama-sama maka barulah proses konseling resolusi konflik interpersonal dilakukan secara berpasangan (mempertemukan pihak-pihak yang berkonflik). Berdasarkan beberapa literatur mengenai proses konseling dan resolusi konflik interpersonal secara umum proses konseling resolusi konflik interpersonal adalah sebagai berikut:

##### **1. Tahap awal**

Tahap awal dilakukan konselor secara individual dengan masing-masing konseli yang berkonflik. Ada tiga hal yang akan dilakukan konselor yaitu:

##### **a. Pembentukan hubungan**

Pembentukan merupakan suatu prosedur awal untuk menumbuhkan hubungan kondusif dan fasilitatif antara konselor dan konseli demi kelancaran proses penyelesaian konflik dalam konseling (Hansen et al, 1982; Cormier & Cormier, 1985; Hackney & Cormier, 2001; McLeod, 2009). Pembentukan hubungan yang baik dengan konseli dapat dicapai apabila ditandai oleh kesediaan konseli untuk

membuka diri. Konseli akan membuka diri ketika ia merasa aman dan dihargai atau diterima oleh konselor dan serta percaya bahwa konselor dapat membantunya menyelesaikan konfliknya.

b. Melakukan identifikasi dan pemahaman permasalahan konflik

Identifikasi ini dilakukan konselor untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan konflik yang sedang dialami masing-masing konseli yang berkonflik (Hansen et al, 1982; Cormier & Cormier, 1985; Hackney & Cormier, 2001, McLeod, 2009). Data yang perlu dikumpulkan adalah data mengenai akar penyebab konflik, sikap konseli terhadap konflik, dan kecenderungan solusi yang pilih oleh konseli dalam menyelesaikan konflik. Setelah melakukan identifikasi konselor dapat mengajak konseli untuk lebih memahami lebih dalam mengenai konflik yang mereka alami, bahwa konflik yang mereka alami merupakan masalah bersama sehingga harus diselesaikan bersama secara konstruktif sehingga tidak ada yang merasa diperlakukan tidak adil.

c. Mempersiapkan konseli masuk dalam proses resolusi konflik

Untuk menuju penyelesaian bersama, konseli perlu mempersiapkan kondisi psikologis untuk masuk pada pada tahap resolusi konflik. Pada tahap itu konseli akan dipertemukan dengan lawan konfliknya. Karena itu, dalam tahap ini konselor membantu konseli untuk mengurangi ketakutan, ketegangan, dan kecurigaan konseli terhadap lawan konflik, dan membantu konseli untuk belajar mengontrol emosinya (Mayer, 2000; Furlong, 2005; Levine, 2009; LaRusso & Selman, 2011; Stevahn et al, 1996). Selain itu, konseli juga diharapkan untuk terbuka, jujur, saling mendengarkan, tidak saling menyalahkan, dapat menyampaikan kebutuhan atau tujuannya dan harapannya, serta membuat kesepakatan penyelesaian bersama .

2. Tahap resolusi konflik

Pada tahap ini, konselor akan memberi kesempatan pada pihak-pihak yang berkonflik untuk melakukan resolusi konflik, dengan harapan dapat menemukan solusi yang berfokus pada penyelesaian akar masalah, terpenuhinya tujuan atau kebutuhan kedua belah pihak, dan terbina hubungan yang lebih baik diantara pihak yang berkonflik. Yang akan dilakukan konselor pada tahap ini adalah:

1) Mempertemukan konseli-konseli yang berkonflik dan Menjelaskan rasionel resolusi konflik interpersonal

Dalam tahap ini konselor perlu mencairkan suasana, karena bagaimana pun pihak-pihak yang berkonflik bertemu masih dengan egonya masing-masing. Setelah itu, konselor menjelaskan maksud dan tujuan pertemuan, yang tidak lain adalah untuk mencari penyelesaian konflik ini secara bersama-sama (Hocker & Wilmot, 1991; McCollum, 2009; Furlong, 2005; Mayer, 2000; Deutsch et al 2006). Kemudian dilanjut dengan menjelaskan mengenai alasan atau tujuan penggunaan resolusi konflik interpersonal dalam menyelesaikan konflik yang sedang dihadapi konseli dan memberikan *overview* (tinjauan singkat) mengenai prosedur atau proses resolusi konflik yang meliputi: 1) Menceritakan masalah konflik dari kedua belah pihak yang berkonflik, 2) pemahaman terhadap masalah konflik, 3) merumuskan masalah dan tujuan, 4) mengidentifikasi, mengevaluasi dan memilih alternatif solusi (Cormier & Cormier, 1985; Hackney & Cormier, 2001).

2) Menceritakan masalah konflik dari kedua belah pihak yang berkonflik

Dalam tahap ini kedua belah pihak diminta untuk menceritakan proses konflik, latar belakang penyebab konflik, akibat konflik, sikap terhadap konflik dari sudut pandang mereka masing-masing (Levine, 2009; Hocker & Wilmot, 1991; McCollum, 2009; Furlong, 2005). Dalam tahap ini diharapkan konseli dapat mencerikan dengan terbuka dan jujur, dan saling mendengarkan. Dengan demikian, tahap

ini akan membawa konseli dalam proses saling memahami dan menjadi dipahami.

- 3) Meningkatkan pemahaman permasalahan konflik

Setelah menceritakan dan mendengarkan versi konflik dari kedua belah pihak, maka pada tahap ini, konselor akan memberikan pemahaman pada konseli mengenai hubungan proses konflik, latar belakang penyebab konflik, akibat konflik, sikap terhadap konflik, dan penyelesaian konflik dalam pola yang konstruktif (Deutsch, 1994; Mayer, 2000; Furlong, 2005; Levine, 2009). Pada tahap ini diharapkan konseli dapat *me-reframe* sikap dan perilaku konseli terhadap konflik yang dialaminya.

- 4) Mengidentifikasi kepentingan/kebutuhan pihak yang berkonflik

Setelah masing-masing konseli lebih dapat memahami permasalahan konflik yang dihadapinya, maka langkah kongkrit untuk menuju resolusi konflik adalah mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan dari kedua belah pihak (Hocker & Wilmot, 1991; McCollum, 2009; Deutsch et al 2006; Eggert & Falzon, 2004). Setelah itu dilanjut dengan mencari alternatif solusinya.

- 5) Mengidentifikasi, mengevaluasi dan memilih alternatif solusi.

Dalam tahap ini, diharapkan akan menghasilkan solusi alternatif yang mengacu pada terpenuhinya kepentingan/kebutuhan masing-masing pihak dan terbinanya hubungan yang semakin baik antara masing-masing pihak. Salah satu pendekatan untuk mengidentifikasi alternatif solusi yang paling sering dipraktikkan dalam hal ini adalah *brainstorming* (Weitzman & Weitzman, dalam Deutsch et al, 2006). *Brainstorming* disini ditekankan pada banyaknya ide-ide kreatif mungkin dihasilkan. Dan semua pihak yang terlibat dalam konseling resolusi konflik interpersonal diperbolehkan memberikan komentar pada ide-ide solusi yang diusulkan, dengan harapan mendorong pihak lainnya untuk

memikirkan ide sebanyak yang mereka bisa. Treffinger, Isaksen, dan Dorval (Weitzman & Weitzman, dalam Deutsch et al, 2006) merekomendasikan "*checklist ide*" yang dapat digunakan sebagai alat bantu mendaftar alternatif solusi yang dihasilkan. Langkah berikutnya adalah mengevaluasi alternatif solusi yang telah terdaftar. Dengan evaluasi ini, diharapkan dapat menemukan pilihan solusi yang bisa diterapkan bersama. Dengan demikian yang perlu dilakukan adalah menyortir alternatif solusi yang prinsipnya mengacu pada terpenuhinya kebutuhan masing-masing pihak, terbinanya hubungan yang semakin baik untuk masing-masing pihak, dirasakan adil untuk masing-masing pihak, dan hasilnya bermuara pada hasil solusi menang-menang.

3. Tahap akhir

Pada tahap akhir, konselor lebih menekankan pada evaluasi komitmen masing-masing konseli untuk menjalankan apa yang telah menjadi kesepakatan bersama (McLeod, 2009; Furlong, 2005; Mayer, 2000). Wujud komitmen resolusi konflik dapat diwujudkan dalam sesuatu yang bersifat formal, seperti membuat surat pernyataan bersama, atau sesuatu yang bersifat kurang formal, seperti berjabat tangan dan kesepakatan verbal. Apapun wujudnya, mereka yang terlibat dapat menerima bahwa konflik mereka telah teratasi.

## PENUTUP

### Simpulan

Konseling resolusi konflik interpersonal merupakan proses konseling dengan menggunakan pendekatan resolusi konflik untuk menyelesaikan konflik interpersonal. Berdasarkan perkembangan perilaku penyelesaian konflik interpersonal, konseling resolusi konflik interpersonal merupakan salah satu alternatif penyelesaian konflik interpersonal yang menekankan pada memahami konflik sesuai dinamika konflik interpersonal. Bila ditinjau dari sisi sosial budaya, konseling resolusi konflik bisa menjadi salah satu tempat yang dapat memfasilitasi terjadinya proses saling memahami perbedaan-perbedaan unsur-unsur sosial dan budaya yang diyakini pihak-pihak yang berkonflik

Konseling resolusi konflik interpersonal ini dibangun atas sifat dasar manusia yang hakekatnya merupakan makhluk yang memiliki sifat rasional dan bertanggung jawab atas perilakunya, makhluk yang terampil (*homo faber*), dan makhluk yang pandai bekerjasama, bergaul dengan orang lain dan mengorganisasi diri untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (*zoon politicon*). Konseling resolusi konflik interpersonal menitik beratkan pada dinamika psikologis individu dalam konflik interpersonal. dinamika psikologis tersebut meliputi aspek kontradiksi, sikap, dan perilaku.

Tujuan dari konseling resolusi konflik interpersonal adalah membantu konseli untuk menyelesaikan konflik interpersonal dari akar masalahnya, dan berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan yang saling memuaskan serta terbinanya hubungan yang semakin baik. Peran dan fungsi konselor dalam konseling resolusi konflik interpersonal antara lain sebagai konselor, negosiator, mediator, komunikator, arbiter, dan observer. Kompetensi dan keterampilan yang perlu dimiliki konselor dalam konseling resolusi konflik interpersonal adalah pembentukan hubungan, resolusi konflik, dan mengelola dinamika kelompok, dan pengambilan keputusan. Proses konseling resolusi konflik interpersonal terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap awal (pembentukan hubungan, identifikasi dan pemahaman konflik, persiapan resolusi konflik), tahap resolusi konflik (mempertemukan konseli dan rasional resolusi konflik, menceritakan permasalahan, meningkatkan pemahaman konflik, mengidentifikasi kebutuhan, mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memilih solusi) dan tahap akhir yang berisikan evaluasi dan tindak lanjut.

#### Saran

Untuk peneliti studi kepustakaan selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan kesediaan pustaka yang memadai, diharapkan dapat menjaga ketekunan dan kerajinan, ketelatenan dalam membuat catatan-catatan dari setiap informasi-informasi penting, menjaga semangat dan kesabaran serta penambahan contoh perlakuan dalam setiap kajiannya.

Untuk penelitian lanjutannya, hasil penelitian ini hanya berupa kajian awal mengenai landasan teori dan praktik konseling resolusi konflik interpersonal konflik, sehingga perlu adanya tindak lanjut lebih dalam dan perlunya validitas empiris mengenai konseling resolusi konflik interpersonal.

#### DAFTAR PUSTAKA

ABKIN. 2005. *Standar Kompetensi Konselor Indonesia*. Bandung: Pengurus Besar ABKIN

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Atkinson et al. 2010. *Pengantar Psikologi*. Tangerang: Interaksara

Aurelli, F., & Smucny, D. 1998. "New Direction in Conflict Resolution Research". *Evolutionary Anthropology Issues, News, and Reviews* Vol. 6 No. 4 pp 115-119. Wiley Liss, Inc

Aurelli, F., & Wall. 2000. *Natural Conflict Resolution*. London: University of California

Bartos, O. J., & Wehr, P. 2002. *Using Conflict Theory*. Cambridge: Cambridge University Press

Batchelor, T. R. 1975. "An Application of The Variable Perspective Model in Interpersonal Conflict Resolution". *Journal of Experimental Social Psychology* 11, 389-400. Academic Press Inc.

Bunyamin, Maftuh. 2011. "Implementasi Model Pendidikan Resolusi Konflik Melalui Pendidikan Kewarganegaraan". Disertasi diterbitkan (*Online*). Bandung: Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial UPI

Burks, H. M., & Stefflre, B. 1979. *Theories of Counseling. Third Edition*. USA: McGraw-Hill Book Company

Burton, J. 1991. *Conflict: Resolution and Provention*. New York: St. Martin's Press

Corey, G. 2008. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. USA: Brooks/Cole

Cormier, H. L., & Cormier, L. S. 1985. *Interviewing Strategies for Helpers*. Monterey California: Brooks/Cole Publishing

Dayakisini, Tri dan Hudaniyah. 2009. *Psikologi Sosial*. Malang: UMM Press

Deutsch, M., et al (Eds). 2006. *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. Second Edition*. USA: John Wiley & Sons, Inc

Deutsch, Morton. 1994. "Constructive Conflict Resolution: Principle, Training, and Research". *Journal of Social Issues* Vol. 50 No. 1 Pp13-32

Devito, J A. *Komunikasi Antar Manusia*. Edisi kelima.

Droisy, H. R., & Gaudron, C. Z. 2003. "Interpersonal Conflict Resolution Strategies in Children: A Father-Child Co-Construction". *European Journal of*

- Psychology of Education Vol. 18 No. 2 pp 157-169. ISPA
- Eggert, M. A., & Falzon, W. 2004. *The Resolving Conflict Pocketbook*. UK: Management Pocketbooks Ltd
- Flanagan, J. S., & Flanagan. R. S. 2004. *Counseling and Psychotherapy Theories in Context and Practice: Skills, Strategies, and Technique*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Frydenberg, Erica. 2005. *Morton Deutsch: A life and Legacy of mediation and Conflict Resolution*. Brisbane: Australian Academic Press
- Furlong, G. T. 2005. *The Conflict Resolution Toolbox: Models & Maps for Analyzing, Diagnosting, and Resolving Conflict*. Canada: Wiley
- Galtung, J. 2000. *Conflict Transformation by Peaceful Means (The Transcend Method)*. United Nations Disaster Management Training Programme. United Nations
- Hackney, H. L., & Cormier, L. S. 2001. *The Profesional Counselor a Process Guide to Helping*. Boston: Allyn & Bacon
- Hansen, J. C., et al. 1982. *Counseling: Theory and Process. Third Edition*. USA: Allyn & Bacon
- Hansen, Toran. 2008. "Critical Conflict Resolution Theory and Practice". *Conflict Resolution Quarterly* Vol. 25 No. 4. Wiley Periodicals, Inc
- Heydenberk, R. A., et al. 2006. "Conflict Resolution and Bully Prevention: Skill for Success". *Conflict Resolution Quarterly* Vol. 24 No. 1 pp 55-69. Wiley Periodicals, Inc.
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. 1991. *Interpersonal Conflict*. USA: Wm.C.Brown Publishers
- Johnson & Johnson. 1991. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. America: Allyn and Bacon
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. 1995. *Reducing School Violence Through Conflict Resolution*. Alexandria: ASCD
- Kheel, T W. 1999. *The Key to Conflict Resolution: Proven Methods of Settling Disputes Voluntarily*. New York: Four Walls Eight Windows
- Krippendoff, Klaus. 1993. *Analisis Isi: Pengantar teori dan Metodologi*. Jakarta: Citra Niaga Rajawali Press
- Kroth, J. A. 1973. *Counseling Psychology and Guidance: on Overview in Outline*. USA: Charles C Thomas Publisher
- LaRusso, M., & Selman, R. 2011. "Early Adolescent Health Risk Behaviors, Conflict Resolution Strategies, and School Climate". *Journal of Applied Developmental Psychology* 32. Elvisier pp 354-362
- Latipun. 2005. "Penanganan sekolah Terhadap Konflik Antar Remaja". Laporan Penelitian. Malang: UMM
- Lesmana, Jeanette M. 2006. *Dasar-Dasar Konseling*. Jakarta: UI Press
- Levine, Stewart. 2009. *Getting to Resolution: Turning Conflict to Colaboration*. San Francisco: Bernett-Koehler Publishers, Inc
- Lewis, C. C. 1996. "Beyond Conflict Resolution Skills: How Do Children Develop the Will to Solve Conflict at School?". *New Direction for Child Development* No. 73 pp 91-106. Jossey Bass Publisher
- Liliwari, Alo. 2005. *Prasangka dan Konflik Komunikasi*. Yogyakarta: LkiS Pelangi Aksara
- Lubis, Namora Lumongga. 2011. *Memahami Dasar-dasar Konseling: dalam Teoridan Praktik*. Jakarta: Kencana
- Mayer, Benard. 2000. *The Dynamic of Conflict Resolution: a Practitioner's Guide*. San Francisco: Jossey-Bass
- McCollum. S. 2009. *Managing Conflict Resolution. Character Education*. New York: Chelsea House
- McLeod, John. 2009. *An Introduction to Counseling*. Buckingham: Open University Press
- Miall, H., et al. 1999. *Contemporary Conflict Resolution, The Prevention, Management and Transformation of Deadly Conflict*. Cambridge: Polity Press
- Moore, C. 2003. *The Mediation Process. Third Edition*. San Francisco: Jossey Bass
- Myers, David G. 2010. *Psikologi Sosial*. Terjemahan oleh Aliya Tussyani dkk. 2012. Jakarta: Salemba Humanika
- Nursalim, M dan Suradi. 2002. *Layanan Bimbingan dan Konseling*. Surabaya: Unesa Press

- Permendiknas No. 27 tahun 2008 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi konselor
- Pickering, Peg. 2000. *How to Manage Conflict: Turn All Conflict Into Win-win Outcomes*. New Jersey: The Career Press
- Pickering, Peg. 2001. *How Manage Conflict: kiat Menangani Konflik. Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga
- Pohan, Vivi Gusriani R. 2005. "Pemecahan Konflik Interpersonal pada Remaja yang Populer". Paper diterbitkan (Online). Medan: Psikologi USU
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Prayitno & Amti, E. 2004. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Prioliawito, Eko dan Ruqoyah, Siti. 28 September 2012. "Sederet Tawuran Pelajar di Jabodetabek Sejak Awal 2012: Sebanyak 12 kasus menyebabkan kematian, ungkap data KPAI". (Online). (<http://metro.news.viva.co.id/news/read/354946>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2012, pukul 23:19 WIB)
- Purwanti, Metty Indah. 2012. "Implementasi Model Pembelajaran Studi Kasus dalam Mengembangkan Kemampuan Resolusi Konflik Siswa: Studi Deskriptif Kelas XI IPS 3 SMAN 2 Purwakarta". Skripsi diterbitkan (Online). Bandung: Pendidikan Kewarganegaraan UPI
- Purwoko, Budi. 2009. "Pengembangan Paket Bimbingan Kecakapan Menyelesaikan Konflik Interpersonal Secara Konstruktif bagi Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA)". Tesis tidak diterbitkan. Malang: UNM
- Rahim, M. A. 2001. *Managing Conflict in Organizations*. Third Edition. USA: Quorum Books
- Rahyuwinata, Depi. 2011. "Program Pribadi dan Sosial untuk Mengembangkan Kemampuan Pemecahan Konflik Interpersonal Siswa: Disusun Berdasarkan Studi Deskriptif Siswa Kelas IX SMP Pasundan 3 Bandung Tahun Ajaran 2008/2009". Skripsi diterbitkan (Online). Bandung: Bimbingan dan Konseling UPI
- Rappoport, L. H. 1965. "Interpersonal Conflict in Cooperative and Uncertain Situations". *Journal of Experimental Social Psychology* 1 pp 323-333
- Robbins, S. 2002. *Essentials of Organizational Behavior*. 7th Editions. New Jersey: Prentice Hall
- Sabarguna, B.S. 2005. *Analisis Data pada Penelitian Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Saifullah, Moch. 2011. "Resolusi Konflik Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Tuban 2006 melalui Kerangka Konseptual Pendidikan IPS". Tesis diterbitkan (Online). Bandung: Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial UPI
- Saputra, Desy. 25 September 2012. "Konflik sosial di Indonesia semakin meningkat". (Online). (<http://antaranews.com/berita/335047/konflik-sosial-di-indonesia-semakin-meningkat>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2012, pukul 23:29 WIB)
- Schellenberg, J. A. 1996. *Conflict Resolution: Theory, Research, and Practice*. USA: State University of New York Press
- Shay & McConnon, M. 2002. *Resolving Conflict: Establish Trusting and Productive Relationship in The Workplace*. UK: How to Books
- Slyke, V., & J. Erik. 1999. *Listening to Conflict: Finding Constructive Solution to Workplace Dispute*. New york: Amacom
- Stevahn, L., et al. 1996. "Effect on High School Student of Integrating Conflict Resolution and Peer Mediation Training into an Academic Unit". *Mediation Quarterly* Vol. 14 No. 1 pp 21-36. Jossey Bass Publisher
- Sutanto, Limas. 2005. "Teori Konseling dan Psikoterapi Perdamaian". Tesis tidak diterbitkan. Malang: UNM
- Sycara, Katia. 1988. "Utility Theory in Conflict Resolution". *Annals of Operations Research* Vol. 12. Pp 65-84
- Tohirin. 2009. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Turnuklu, A., et al. 2009. "Helping Student Resolve Their Conflict Through Conflict Resolution and Peer Mediation Training". *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1 pp 639-647
- Wahyudi. *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis Bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta
- Wallensteen, Peter. 2002. *Understanding Conflict Resolution: War, Peace, and The Global System*. London: Sage Publication Ltd.

Wijono, Sutarjo. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

Willis, S. 2009. *Konseling Individual: Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta

Wood, V. F., & Bell, P. A. 2008. "Predicting Interpersonal Conflict Resolution Styles from Personality Characteristics". *Personality and Individual Differences* 45 pp 126-131. Elsevier

Yusuf, Syamsu dan Nurihsan. 2009. *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Rosda Karya

Zed, Mestika. 2008. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

