

## Konflik antar Pribadi dan Strategi Menghadapinya

Tjondro Indrasutanto

*Abstrak. Kehidupan manusia sebagai makhluk bio-sosial dalam kehidupan yang aktif dinamis dalam bernegosiasi antar pribadi tak jarang muncul konflik, konflik antar pribadi ini disebabkan karena seseorang ingin menghalangi, menghambat, atau berseberangan dengan orang lain. Konflik dapat muncul dalam berbagai bentuk: konflik kepentingan, konflik atas harapan yang tak sama, konflik mengenai pencapaian tujuan, secara khusus terdapat beberapa orang yang tergolong sebagai orang yang "conflict prone".*

*Secara umum, konflik tak dapat dihindari, namun perlu diselesaikan. Konflik dituduh sebagai penyebab pertengkaran, perpisahan, perceraian, penyakit jiwa, bahkan sampai tindak kekerasan. Untungnya sudah banyak orang menyadari bahwa kegagalan hubungan yang konflik dengan cara yang konstruktif akan merusak hubungan yang telah harmonis. Namun, dilain pihak konflik akan memiliki manfaat bagi orang yang mengalaminya. Setiap orang dapat memilih cara yang dianggap terbaik untuk tetap menjaga hubungan antar pribadi.*

*Ada tiga tipe kepribadian manusia: compliant, agresif dan menghindari, yang masing - masing memiliki karakteristik yang berbeda. Setiap orang mempunyai kebutuhan serta dapat memilih caranya tersendiri dalam memuaskan kebutuhannya (faktor belajar), sikap dan nilai yang dia kembangkan. Karakteristik pribadi sebagai sumber konflik memiliki beberapa dimensi: personal hubungan antar pribadi umum, dan hubungan formal. Karenanya seleksi atau promosi pegawai tak cukup dilakukan atas dasar kemampuan, kecerdasan, minat dan pengalaman kerja seseorang, tetapi perlu pula dikaji karakteristik pribadinya melalui pengamatan yang cermat mengenai cara dan sikap kerjanya sebagai anggota suatu lingkungan pekerja (apakah ada indikasi neurotic).*

*Sebagai hasil belajar dalam hubungan antar pribadi akan menghasilkan strategi tertentu untuk menghadapi konflik yang melalui dua pertimbangan: Pertimbangan tujuan dan pertimbangan hubungan baik antar pribadi. Beberapa strategi yang perlu diambil dalam penyelesaian suatu konflik adalah: Menarik diri untuk menghindari konflik; Ingin diterima dan disukai orang lain; Berusaha mengalahkan lawan-lawannya dengan memaksakan kehendaknya; Memelihara hubungan baik dengan berlandung pada peraturan; dan Mementingkan tujuan dirinya dan juga orang lain.*

*Kata kunci: Hubungan antar pribadi, conflict prone, neurotic.*

## Pendahuluan

Dalam bernegosiasi, tak jarang muncul konflik antar pribadi yang terlibat dalam bernegosiasi itu. Konflik antar pribadi terjadi bila tawaran atau tindakan seseorang menghalangi, menghambat ataupun menimbulkan gagasan terhadap tercapainya keinginan atau tindakan orang lain. Konflik antar pribadi dapat muncul dalam berbagai bentuk yakni: Konflik mengenai cara mencapai suatu tujuan; Konflik kepentingan; dan konflik antara ekspektasi seseorang terhadap perilaku orang lain dengan realita. Apakah ada orang-orang yang memiliki ciri khas sehingga tergolong orang yang “*conflict prone*”? Pertanyaan ini tak mudah dijawab, namun ada dua hal tentang manusia dan konflik, yakni:

1. Bila : seseorang dikuasai dengan cara tertentu oleh kebutuhan-kebutuhannya,  
Maka : dia akan lebih mudah mengalami konflik interpersonal (karena ada dua kebutuhan yang saling bertentangan hendak dipuaskan pada saat yang sama)
2. Konflik merupakan bagian integral dari kehidupan manusia sebagai makhluk biososial, sehingga akan mengalami konflik temporer. Bila seseorang mengalami konflik temporer yang terpenting adalah usaha untuk dapat mengatasinya secara kreatif dan konstruktif.

Seorang yang memiliki kesehatan mental yang “baik” biasanya mampu mengatasi konflik yang dia hadapi sebagai bagian dari makhluk biososial dalam kehidupan bermasyarakat. Ditinjau dari segi kesehatan mental seseorang, yang penting bukan saja terbebas dari konflik, tetapi ia harus mampu mengatasi konflik yang dialaminya sebaik mungkin. Artinya : konflik yang sedang dialami tidak menjadi hambatan dalam hubungan interpersonalnya.

## Manfaat Konflik

Pada umumnya setiap orang tak dapat menghindari konflik antar pribadi, tetapi setiap orang berpendapat bahwa konflik perlu dihindari agar tak merusak hubungan harmonis yang telah terjadi sebelum konflik. Konflik sering dituduh sebagai penyebab terjadinya pertengkaran, perpisahan, perceraian, penyakit jiwa, kericuhan sosial bahkan tindakan kekerasan. Di lain pihak, tidak adanya konflik menunjukkan pertanda adanya ketidakpedulian dan ketidakterlibatan (pertanda hubungan yang tak sehat). Untunglah bahwa di saat ini banyak orang menyadari bahwa kegagalan dalam menangani konflik itulah yang akan merusak hubungan baik antar pribadi, bukannya adanya konflik itu sendiri. Konflik bila ditangani dengan baik, dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun demi tetap terjalinnya hubungan baik yang telah terjadi sebelum konflik.

Beberapa manfaat konflik dapat disebutkan di sini, yakni:

1. Konflik dapat membuat yang mengalami akan lebih sadar bahwa ada masalah yang perlu diselesaikan dalam hubungan antar pribadi.

- Konflik dapat meningkatkan kesadaran yang mengalami mengenai masalah yang ada, siapa saja yang terlibat dan cara mengatasinya.
2. Konflik dapat mendorong adanya perubahan.
  3. Konflik akan membangkitkan tenaga dan menambah motivasi untuk mengatasinya. Kesadaran adanya konflik dapat merangsang reaksi fisik yang selanjutnya memberikan energi fisik cukup besar serta pemusatan intensitas psikologis. Selanjutnya energi ini akan memotivasi yang bersangkutan untuk menyelesaikannya dengan melaksanakan rencana sebaik-baiknya.
  4. Konflik akan membuat kehidupan lebih menarik. Keberadaan dalam konflik sering menyulut keingintahuan dan minat yang mengalaminya. Diskusi perbedaan pendapat mengenai politik, olah raga, pekerjaan, masalah-masalah sosial dan sebagainya akan membuat hubungan antar pribadi lebih terdorong untuk mencari informasi mengenai hal yang didiskusikan menjadi lebih terbuka.
  5. Konflik yang dibuka serta diselesaikan akan mengurangi kejengkelan dalam hubungan antar pribadi. Permusyawaratan yang baik akan mengurangi ketegangan dalam berinteraksi antar pribadi.
  6. Konflik dapat menyenangkan bila tidak dianggap terlalu serius. Banyak orang mencari konflik lewat kegiatan, misalnya olah raga yang bersaing, film, sandiwara, sinetron bahkan menggoda orang lain. Hal - hal semacam ini dilakukan orang karena menyenangkan situasi konflik.
  7. Konflik menyebabkan yang mengalaminya memahami dirinya sendiri sebagai pribadi. Apa yang membuat diri kita marah, yang menakutkan nilai - nilai yang dianggap penting dan cara menanganinya konflik, semuanya menonjol bila diri kita sedang berkonflik dengan orang lain. Kita dapat belajar banyak tentang diri kita sendiri di saat kita sedang menyelesaikan konflik itu.
  8. Konflik dapat memperdalam dan memperkaya suatu hubungan serta memperkuat keyakinan masing-masing bahwa hubungan tersebut cukup erat dan tangguh untuk menghadapi tekanan.
  9. Konflik dapat menunjukkan rasa tanggung jawab satu pihak yang harus dipertimbangkan oleh pihak lain. Umumnya hal ini akan menyebabkan hubungan menjadi lebih terbatas dari kejengkelan dan keengganan, sehingga perasaan positif lebih dihayati sepenuhnya.

### **Tiga Tipe Kepribadian**

Dalam melaksanakan hubungan interpersonalnya setiap orang sering mempersepsikan dunia sekelilingnya secara khas dan memilih cara yang dianggap terbaik dalam menyelenggarakan hubungan antar pribadi. Ini menunjukkan bahwa setiap pribadi adalah unik (kebutuhan, sikap maupun sistem nilai yang dianutnya). Namun demikian secara hipotesis bila ditinjau dari beberapa kebutuhan dapat dikenal tiga tipe kepribadian.

Berdasarkan kebutuhan - kebutuhan yang khas tersebut, masing-masing tipe kepribadian akan menampilkan cara penyesuaian diri tertentu dalam berhubungan antar pribadi. Sedangkan cara atau strategi penyesuaian diri yang akan dipilih tentu saja telah dipersepsikan sebagai yang terbaik dalam usaha memuaskan kebutuhannya dalam hubungan antar pribadi.

Tiga tipe kepribadian tersebut secara hipotesis adalah:

1. Tipe kepribadian **“compliant”**: karakteristik yang khas ialah adanya dorongan atau kebutuhan kuat untuk senantiasa menyenangkan dan menyesuaikan diri secara menyeluruh pada keinginan lawan pribadinya (seakan-akan menjadi **“keset”** bagi orang lain).
2. Tipe kepribadian **“agresif”**: karakteristik khasnya berkebalikan dari tipe yang pertama. Strategi yang digunakan ditandai dengan sikap menantang lawan pribadinya. Dunia sekelilingnya bagi orang yang bertipe ini dapat dipersepsikan sebagai penuh bahaya, dan hanya dengan cara menentang lawan pribadi, maka sikap dan perilaku lawan pribadi yang membahayakan dapat dieliminasi atau dikurangi.
3. Tipe kepribadian **“menghindar”**: karakteristik khasnya ialah untuk bersikap dan perilaku mengambil jarak terhadap lawan pribadinya. Orang bertipe ini tak ingin terlibat dengan lawan pribadi karena orang lain dipandang sebagai menyusahkan atau terlalu banyak menuntut, oleh karena itu satu-satunya cara yang dapat dipilih ialah menghindar diri atau jaga jarak dari keterlibatannya dengan lawan pribadi.

Setiap individu pada saat-saat tertentu akan memilih salah satu strategi dalam hubungan antar pribadi, sehingga karakteristik orang-orang tersebut hanya akan menimbulkan konflik interpersonal dan intrapersonal bila orang secara kaku dan berlebihan berpaku pada salah satu strategi saja dalam melakukan hubungan antar pribadi. Kekakuan seseorang untuk berpijak pada salah satu strategi saja dalam hubungan antar pribadi dikarenakan adanya keinginan yang bersangkutan demi menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, tetapi pada dasarnya ia merasa kurang mampu, takut dan terisolasi. Biasanya untuk menutupi perasaan-perasaan tersebut, dia secara kaku akan memilih hanya satu strategi penyesuaian diri, strategi yang dipilihnya juga disebabkan karena adanya dorongan pada yang bersangkutan untuk dapat menguasai orang lain dalam berhubungan antar pribadinya.

## **Manusia dan Kebutuhannya**

Setiap orang mempunyai kebutuhan, dan setiap orang akan memilih caranya tersendiri dalam memuaskan kebutuhannya itu. Umumnya cara yang dipilih biasanya didasarkan pada pengalamannya, sikap dan nilai yang telah dikembangkannya. Dalam mengkaji masalah kebutuhan diri pribadi hendaknya jangan dilupakan bahwa perilaku seseorang juga perilaku konflik selalu merupakan hasil perpaduan antara

faktor pribadi (interpersonal) dalam hal ini faktor kebutuhan pribadi dengan lingkungannya (faktor ekstra individual). Bahwa yang lebih ditekankan adalah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang (faktor intrapersonal) didasarkan pada anggapan bahwa dalam kondisi tertentu ada beberapa kebutuhan yang akan lebih mudah merupakan konflik interpersonal dan konflik intrapersonal. Kondisi tersebut ialah: intensitas yang berlebihan dari kebutuhan tertentu (yang tak selalu disadari oleh yang bersangkutan), cara pemuasan kebutuhan tertentu yang diarahkan pada setiap orang lain, kapan dan dimana saja, tanpa mengindahkan realitas, serta kecenderungan untuk menimbulkan antar pribadi yang mendalam pada yang bersangkutan bila kebutuhan tertentu tidak terpuaskan.

Ditinjau secara sosial klinis ada sejumlah kebutuhan yang bila berada dalam kondisi tersebut di atas digolongkan sebagai kebutuhan atau kecenderungan nerotik dan merupakan karakteristik pribadi yang mudah menjadi sumber konflik.

Kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah:

1. Kebutuhan yang berlebihan untuk ingin dicintai (afeksi) dan untuk dapat diterima setiap orang lain dengan siapa ia berhubungan. Dalam keadaan seperti ini, bukan diri sendiri, tetapi setiap orang lain yang menjadi pusat dari pemuasan kebutuhannya.
2. Kebutuhan untuk mempunyai teman hidup (partner) yang bersedia mengambil alih semua keinginan dan sekaligus mengambil alih juga tanggung jawab dari berbagai kejadian dalam kehidupannya yang bersifat buruk, baik dan yang gagal atau sukses. Orang ini memiliki penilaian yang sangat tinggi mengenai cinta dan beranggapan bahwa cinta dapat mengatasi semua masalah dalam kehidupan.
3. Kebutuhan untuk membatasi diri sendiri secara ketat dengan cara tak pernah mau menuntut sesuatu, dan telah merasa senang dengan apapun yang telah diperolehnya. Kebutuhannya tidak mau menonjol dan menganggap potensi diri sendiri kurang penting.

Ketiga kebutuhan (butir 1-3) tersendiri ataupun bersama-sama dianggap menimbulkan karakteristik pribadi sebagai tipe "compliant". Karakteristik pribadi seperti ini mempunyai kebutuhan yang berlebihan untuk disenangi, dicintai, diterima, merasa dibutuhkan atau diperlukan oleh orang lain [khususnya orang tertentu], dan ada keinginan yang kuat untuk dibantu, dilindungi serta dibimbing. Tujuan dari pemuasan kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah agar yang bersangkutan selalu harmonis dengan lingkungannya, dengan cara bersikap menghindari perilaku yang bertentangan dengan keinginan orang lain. Umumnya orang dengan karakteristik tersebut akan menimbulkan konflik antar pribadi bila keinginan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya diterapkan secara merajalela dan secara berlebihan. Hal ini dapat diprediksi demikian karena tidak setiap orang lain dapat memenuhi apa yang selalu diinginkan oleh orang dengan karakteristik pribadi seperti itu. Sedangkan dalam

lingkungan kerja formal orang dengan ciri-ciri kepribadian “**compliant**” dapat menimbulkan berbagai kesulitan karena sesuatu lingkungan kerja biasanya mementingkan efektifitas dan efisiensi kerja. Sehingga meskipun secara teknis orang yang berkepribadian seperti itu bisa saja dinilai teknis trampil dan cakap, tetapi sikap mental yang ditandai oleh ciri-ciri pribadi yang “compliant” diduga akan bisa menimbulkan berbagai ketegangan dalam lingkungan kerjanya.

4. Kebutuhan akan kekuasaan dan otoritas yang mutlak dengan cara mendominasi orang lain, dan kurang mempunyai respek terhadap orang lain. Kebutuhan baginya adalah untuk mengagungkan kekuatan dengan kurang dapat menerima kelemahan. Juga ada kepercayaan yang kuat terhadap faktor nalar dan intelegensi agar selalu dapat merencanakan dan mengadakan prediksi apa yang akan terjadi. Ada juga kecenderungan untuk meniadakan keinginan pribadi dengan menarik diri dari suatu hal karena takut akan kegagalan.
5. Kebutuhan untuk mengeksploitir orang lain. Orang lain senantiasa dinilai berdasarkan apa kegunaannya bagi diri sendiri dan ketakutan bahwa dirinya akan dimanfaatkan oleh orang lain atau dinilai sebagai bodoh atau kurang ada gunanya oleh orang lain.
6. Kebutuhan akan pengharapan, sosial dan prestise. Harga dirinya terutama didasarkan pada cara orang lain menerima dirinya, dan orang lain juga dinilai atas dasar prestise atau status sosialnya.
7. Kebutuhan untuk disanjung-sanjung, bukan atas apa yang dimiliki atau apa yang ditampilkan pada umum, tetapi atas dasar apa yang dianggap ada pada dirinya.
8. Berambisi kuat untuk bisa berprestasi yang terbaik dalam apapun, terutama atas dasar penilaian diri sendiri dengan keinginan agar diperkuat oleh orang lain, sehingga ujung-ujungnya akan menimbulkan frustrasi.

Karakteristik pribadi seseorang dengan kombinasi dari satu atau lebih dari kelima kebutuhan seperti tersebut dalam butir (4) sampai (8), adalah pandangannya bahwa karena saya memiliki kekuasaan, maka tak ada orang yang berani menyakiti atau menentang saya. Orang-orang dengan kebutuhan seperti itu cenderung untuk bersikap agresif dengan cara mengeksploitir orang lain, mendominasi dan menguasai orang lain yang tak memiliki kekuasaan. Harga dirinya diukur atas kesuksesannya dan status sosial yang dimilikinya. Setiap situasi akan selalu dinilai dengan pertanyaan : *keuntungan apa yang saya peroleh bagi diri sendiri.*

Tipe kepribadian agresif ini secara sadar atau kurang sadar, menganggap bahwa setiap orang lain bersikap dan berperilaku seperti dia, sehingga baginya yang penting adalah agar ia dapat melakukannya secara lebih baik dan lebih efisien dari orang lain, tipe orang seperti ini membutuhkan partner yang dapat meningkatkan prestise atau status sosialnya, kekuasaannya ataupun bahkan kekayaannya. Tipe kepribadian

seperti ini merangsang terjadinya konflik lebih besar, terutama dalam lingkungan kerja yang juga ingin menumbuhkan kekeluargaan.

9. Kebutuhan akan kemandirian dalam arti tak pernah membutuhkan orang lain, termasuk juga tak mau dipengaruhi oleh orang lain, bahkan selalu menghindari kedekatan dengan orang lain atas dasar ketakutannya akan dimanfaatkan oleh orang lain.
10. Kebutuhan untuk selalu *perfect*, dan tak pernah puas karena dibayangi ketakutan bahwa sesuatu tidak sempurna. Adanya dorongan serta keinginan untuk selalu sempurna akan mengakibatkan rasa superior yang tinggi terhadap setiap orang lain.

Yang amat menonjol dari orang-orang dengan karakteristik seperti disebut pada butir (9) dan (10) adalah “sikap tidak peduli mengenai segala hal”, mereka cenderung untuk tak mau terlibat secara emosional dengan apa atau siapa saja dan juga karena mereka tak mau merasa sakit hati dalam berhubungan dengan orang lain. Karenanya mereka mempunyai kebutuhan yang kuat akan kemandirian dan perfectionis dalam melakukan sesuatu. Tujuannya adalah agar tak merasa tergantung pada orang lain. Karena tipe seperti ini cenderung untuk “**menjauhkan diri**” terhadap orang lain atau dari hubungan antar pribadi, maka akan berakibat tak seorangpun akan dapat mendekatinya. Tipe pribadi seperti ini sulit untuk dimengerti dan juga dapat menjadi sumber konflik dalam hubungan antar pribadi.

### **Kepribadian dan Konflik**

Berbagai kebutuhan seperti yang telah tersebut di atas ada yang saling tumpang tindih, tetapi secara tersendiri, atau dalam kombinasi dan kondisi tertentu akan menampilkan karakteristik yang akan berpengaruh dalam caranya ia memilih strategi penyesuaian diri dalam hubungan antar pribadi.

Masing-masing kebutuhan yang telah di ulas di atas mempunyai nilai positifnya, karena dengan bersikap mencintai setiap orang lain, seseorang akan menciptakan dunia yang ramah, sedangkan dengan bersikap agresif seseorang mempersenjatai dirinya untuk bertahan dalam lingkungan yang kompetitif, dan dengan cara tidak melibatkan diri secara emosional dengan orang lain seseorang akan mencapai integritas kepribadian tertentu. Sehingga ketiga sikap tidak hanya diinginkan dalam kehidupan sosial, tetapi juga diperlukan dalam hubungan antar pribadi. Karenanya, masing-masing kebutuhan di atas pada dasarnya tidak abnormal bila dimiliki seorang dalam batas yang wajar, namun demikian kebutuhan tersebut akan menimbulkan konflik pribadi maupun antar pribadi bila seseorang dalam usaha memuaskan kebutuhan-kebutuhan tersebut menjadi kaku dan kompulsif. Konflik juga dapat terjadi bila berbagai kebutuhan yang saling bertentangan ingin sekaligus dipuaskan oleh seorang.

Karakteristik pribadi sebagai sumber konflik yang dinilai oleh orang lain juga mengandung dimensi-dimensi tertentu yakni:

1. PERSONAL, artinya: sebagai pribadi mempunyai dorongan kuat untuk berpegangan dan dikuasai oleh kebutuhan-kebutuhan tertentu dengan cara yang kaku. Sebagai pribadi dia juga mengalami kesulitan untuk mengadakan pilihan antara berbagai kebutuhan yang saling bertentangan, baik dalam dirinya maupun dalam hubungan dengan orang lain.
2. HUBUNGAN ANTAR PRIBADI UMUM, artinya: bahwa dalam berhubungan dengan orang lain ia kurang dapat memenuhi harapan orang lain untuk secara fleksibel memilih sikap yang disesuaikan dengan keadaan khusus dimana dia berada, dan dengan siapa dia berhubungan.
3. HUBUNGAN FORMAL, artinya: bahwa cara mengisi peranan dalam struktur formal (dalam suatu organisasi/lingkungan formal), orang yang bersangkutan sukar diharapkan untuk dapat mengisi perannya sesuai dengan apa yang telah ditentukan secara formal. Sikap kerjanya akan dipengaruhi oleh kecenderungan nerotiknya, dimana pengalaman, ketrampilan teknis, dan lain kemampuan yang secara formal objektif sesuai dengan tuntutan tugasnya akan mengurangi efisiensi kerja, atau malahan dapat merupakan hambatan dalam kerja. Perilaku konflik merupakan perpaduan antara karakteristik khusus seseorang [khususnya kebutuhan seseorang dalam kondisi tertentu], dan lingkungan sosial dimana dia berada (tuntutan dan harapan orang lain dengan siapa ia berinteraksi), namun adanya kecenderungan-kecenderungan atau kebutuhan-kebutuhan nerotik pada seseorang akan lebih mudah menyebabkan terjadinya konflik antar pribadi. Bagi suatu lingkungan akan bisa menjadi orang yang merasa tidak senang, frustrasi, memulai percekocokan dan lain hal yang dapat mengganggu kelancaran dan produktifitas kerja.

Penilaian yang dilakukan oleh seseorang selalu terikat pada sistem nilai yang dianutnya dan norma-norma sosial yang berlaku dalam lingkungan dimana dia berada. Karenanya, menilai apakah kebutuhan seseorang telah neurotic atau masih dalam batas wajar, bukanlah sesuatu yang dapat dilakukan atas ukuran yang absolut atau mutlak. Namun demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa makin kompetitif suatu lingkungan kerja, makin mudah terjadi konflik (pribadi ataupun antar pribadi). Karenanya seleksi atau promosi pekerja tidaklah cukup dilakukan atas dasar kemampuan, kecerdasan, minat, dan pengalaman kerja seseorang, tetapi perlu pula dikaji karakteristik pribadinya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengamati dengan cermat mengenai cara dan sikap kerja seseorang serta sikapnya sebagai anggota dari suatu lingkungan kerja khususnya dengan memperhatikan apakah ada indikasi mengenai kecenderungan yang dianggap "*neurotic*". Pengamatan ini tentu saja masih dapat dibantu



atau dilengkapi dengan melibatkan para ahli yang memiliki pengetahuan, profesional dan berpengalaman dalam mengadakan seleksi kepegawaian.

### **Strategi Menghadapi Konflik**

Setiap orang memiliki cara tersendiri sebagai strategi dalam memecahkan konflik, strategi ini umumnya diperoleh sejak masa kecil dan tampaknya akan berfungsi secara otomatis. Biasanya kita sendiri tidak menyadari tindakan-tindakan kita dalam situasi konflik. Tindakan apapun yang kita lakukan dirasakan terjadi sebagai reaksi alami, namun sebenarnya kita juga mempunyai strategi pribadi tertentu, karena strategi ini kebanyakan diperoleh sebagai hasil belajar, kita selalu dapat mengubahnya dengan belajar [cara-cara baru yang lebih efektif dalam mengatasi konflik].

Ada dua hal yang dapat menjadi pertimbangan bila sedang menghadapi konflik, yaitu:

1. Pertimbangan tujuan ; Kita sedang berada dalam kondisi konflik karena kita punya tujuan yang konflik dengan tujuan orang lain. Tujuan ini mungkin sangat penting bagi kita atau tidak terlalu penting.
2. Pertimbangan hubungan baik dengan orang lain ; Apakah kita perlu kerjasama secara efektif dengan orang lain pada saat lain atau pada kemudian hari? Hubungan ini sangat kita butuhkan atau sama sekali tidak kita butuhkan.

Seberapa besar sasaran yang ingin kita capai dan seberapa penting hubungan dengan orang lain ini perlu kita temukan terlebih dahulu.

Strategi-strategi yang dapat diambil untuk penyelesaian konflik adalah:

1. Menarik diri untuk menghindari suatu konflik,
  - ❖ Menghindari masalah-masalah yang sedang dalam konflik, dan menghindari orang yang sedang konflik dengannya,
  - ❖ Tak memperdulikan persoalan-persoalan yang ada, sehingga menunjukkan sikap acuh tak acuh.
2. Ingin diterima dan disukai orang lain,
  - ❖ Berpendapat bahwa konflik perlu dihindari agar kehidupan tetap harmonis,
  - ❖ Berpendapat bahwa konflik tak dapat di diskusikan tanpa mengguncang hubungan baik,
  - ❖ Khawatir bahwa konflik berlanjut, ada orang yang sakit hati, dan hubungan baik akan retak,
  - ❖ Melepaskan tujuan dirinya demi hubungan baik.
3. Berusaha mengalahkan lawan-lawannya dengan memaksakan kehendaknya,
  - ❖ Berusaha mencapai tujuan dengan segala cara,
  - ❖ Tak peduli pada kebutuhan orang lain,
  - ❖ Tak peduli apakah orang lain menerima dirinya atau tidak,
  - ❖ Menganggap tujuan jauh lebih penting daripada hubungan dengan orang lain,

- ❖ Beranggapan bahwa konflik diselesaikan dengan satu menang dan yang lain kalah dan dalam hal ini pihaknya yang harus menang,
  - ❖ Berusaha menang dengan menyerang, mendominasi, mengatasi dan mengintimidasi orang lain.
4. Memelihara hubungan baik dengan berlandung pada peraturan,
- ❖ Mendasarkan keputusan pada aturan yang berlaku,
  - ❖ Memecahkan konflik akan mengacu pada hal-hal di luar otoritasnya,
  - ❖ Berusaha menenangkan konflik dengan berpegang pada sesuatu yang telah diatur sehingga masih terjalin hubungan baik.
5. Mementingkan tujuan dirinya dan juga orang lain.
- ❖ Menganggap konflik sebagai cara meningkatkan hubungan baik dengan orang lain,
  - ❖ Mulai dengan diskusi dan menggarap konflik sebagai masalah,
  - ❖ Menganggap konflik sebagai masalah yang perlu diselesaikan dan mencari penyelesaian yang mengarah pada pencapaian tujuan semua pihak,
  - ❖ Tidak puas sebelum perasaan-perasaan negatif semua pihak terselesaikan,
  - ❖ Tidak puas sebelum ada keputusan yang dapat memuaskan tujuan semua pihak,
  - ❖ Konflik yang terselesaikan diharapkan dapat memelihara hubungan antar pribadi.

### Daftar Pustaka

- E. Atwater; 1983, *Psychology of Adjustment*. Prantice Hall.
- F.Luthans; 1981, *Organizational Behavior*. Mc. Graw Hill.
- J. J Deviler; 1984, *The Psychology of leadership*. New American hibrary.
- Johnson, David W; 1986, *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-actualization*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Johnson, David W; 1987, *Human Relations and your career*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Lickona, Thomas; 1991, *Educating for Character: How our Schools can Teach Respect Responsibility*. Bantam Books.
- R. Townsed; 1984, *Further up the Organization*