

**Wardah Sahrani**  
**Sibarani<sup>1</sup>**  
**Elsa Elitia Hasibuan<sup>2</sup>**  
**Suhada Aulia Fahra**  
**Harahap<sup>3</sup>**  
**Yusuf Ali Ahmad<sup>4</sup>**  
**Aswaruddin<sup>5</sup>**

## KONFLIK DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

### Abstrak

Artikel ini membahas Konflik dalam Komunikasi Interpersonal, serta peran pentingnya dalam kehidupan sehari-hari. Konflik dalam komunikasi interpersonal merupakan fenomena yang sering terjadi ketika individu-individu berinteraksi dan memiliki tujuan atau nilai yang bertentangan. Konflik ini dapat muncul dari berbagai sumber, termasuk kesalahpahaman, perbedaan persepsi, dan tujuan yang dianggap tidak sepadan. Perbedaan latar belakang, tujuan yang tidak sejalan, dan ego individu juga berkontribusi terhadap munculnya konflik. Untuk menyelesaikan konflik interpersonal, beberapa strategi dapat diterapkan. Teknik negosiasi menjadi salah satu metode yang efektif, di mana pihak-pihak yang berkonflik berusaha mencapai kesepakatan melalui dialog terbuka dan saling mendengarkan. Negosiasi ini dapat mencakup identifikasi kebutuhan masing-masing pihak dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, mediasi juga merupakan pendekatan yang berguna, di mana seorang mediator netral membantu kedua belah pihak untuk menemukan titik temu dan menyelesaikan perselisihan tanpa memperburuk hubungan interpersonal. Pentingnya keterampilan komunikasi dalam proses penyelesaian konflik tidak dapat diabaikan. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, mengekspresikan perasaan dengan jelas tanpa menyalahkan pihak lain, dan mengelola emosi selama interaksi. Dengan menerapkan strategi penyelesaian konflik yang tepat dan teknik negosiasi serta mediasi yang efektif, individu dapat mengurangi ketegangan dan membangun kembali hubungan yang positif dalam konteks komunikasi interpersonal.

**Kata Kunci:** Penyebab, Strategi, Mediasi, Negosiasi.

### Abstract

This article discusses conflict in interpersonal communication, as well as its important role in everyday life. Conflict in interpersonal communication is a phenomenon that often occurs when individuals interact and have conflicting goals or values. This conflict can arise from various sources, including misunderstandings, differences in perception, and goals that are considered incompatible. Differences in background, incompatible goals, and individual egos also contribute to the emergence of conflict. To resolve interpersonal conflicts, several strategies can be applied. Negotiation techniques are an effective method, where the parties in conflict try to reach an agreement through open dialogue and listening to each other. These negotiations may include identifying each party's needs and seeking mutually beneficial solutions. Additionally, mediation is also a useful approach, where a neutral mediator helps both parties to find common ground and resolve disputes without worsening interpersonal relationships. The importance of communication skills in the conflict resolution process cannot be ignored. These skills include the ability to listen actively, express feelings clearly without blaming the other party, and manage emotions during interactions. By applying appropriate conflict resolution strategies and effective negotiation and mediation techniques, individuals can reduce tension and rebuild positive relationships in the context of interpersonal communication.

**Keywords:** Causes, Strategy, Mediation, Negotiation.

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
 Email : wardahsahrani@gmail.com

## PENDAHULUAN

Secara sederhana konflik merujuk pada adanya dua hal atau lebih yang berseberangan, tidak selaras, dan bertentangan (Ahmadi, 2009). Banyak pengertian tentang konflik yang dapat diberikan oleh para ahli untuk merumuskan suatu teori tentang konflik itu sendiri. Menurut Gillin dan Gillin (dalam Ahmadi, 2009) melihat konflik sebagai bagian dari proses interaksi sosial manusia yang saling berlawanan (oppositional process). Artinya, konflik adalah bagian dari sebuah proses interaksi sosial yang terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan baik fisik, emosi kebudayaan, dan perilaku. Gibson (1985) menyatakan bahwa konflik interpersonal merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan oleh perbedaan komunikasi, tujuan dan sikap. Pendapat senada dikemukakan oleh Tommy (2010) bahwa konflik interpersonal adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantungan aktivitas kerja. Luthans (1985) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antar nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain.

Konflik interpersonal menurut Stoner (1985) adalah perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda. Kemudian Hardjana (dalam Wahyudi, 2011) menyatakan bahwa konflik interpersonal adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, status, sikap, penilaian, atau pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Bagaimana individu atau kelompok memandang sebuah konflik dapat membantu individu ataupun kelompok untuk menentukan cara penyelesaian konflik.

Pada pandangan tradisional terhadap konflik, Konflik dipandang sebagai hasil dari disfungsional yang terjadi akibat adanya komunikasi yang buruk antar individu maupun kelompok, kurangnya saling keterbukaan dan kepercayaan antar orang-orang yang ada di dalam kelompok, dan kegagalan dari manajer untuk merespon kebutuhan dan aspirasi karyawan. Pada pandangan hubungan manusia, konflik yang terjadi tidak dapat dihindari oleh individu ataupun kelompok, "aliran yang memiliki pandangan hubungan manusia menganjurkan untuk menerima konflik" (Robbins, 2009:519). pandangan hubungan manusia menerima adanya sebuah konflik dan tidak bisa dihilangkan, karena pada titik tertentu konflik dapat bermanfaat bagi kinerja kelompok. Sedangkan menurut pandangan interaksionis, pandangan ini cenderung menginginkan timbulnya konflik untuk menciptakan individu atau kelompok yang dapat kritis terhadap diri sendiri dan mampu menciptakan sebuah kreatifitas, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam menyelesaikan sebuah permasalahan.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. "Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati Problem dan mencari jawaban" (Mulyana, 2008: 145). Dalam penulisan ini, penulis klasifikasikan sebagai penulisan lapangan. Penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penulisan deskriptif merupakan bentuk penulisan yang paling dasar. Ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia. Dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2008: 150). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah teknik Studi Literatur atau yang biasanya kita kenal dengan studi kepustakaan merupakan salah satu metode pengumpulan data sekunder yang paling populer. Studi kepustakaan juga dilakukan dengan metode tinjauan pustaka yang pengumpulan materi-materinya dari artikel-artikel yang

dijadikan sebagai referensi-referensi yang relevan dengan penelitian atau riset. Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penyebab Konflik dalam Komunikasi Interpersonal**

Konflik yang terjadi di dalam sebuah organisasi dapat berasal dari beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya konflik tersebut. Oleh karena itu, dalam mengendalikan sebuah konflik perlu diketahui sumber penyebab terjadinya konflik tersebut, sehingga dapat menentukan langkah – langkah selanjutnya yang harus di ambil untuk mengendalikan konflik tersebut agar menjadi sebuah konflik fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Sejumlah faktor yang beragam dapat menimbulkan terjadinya berbagai konflik di dalam organisasi.

Beberapa sumber menurut Luthans (2005:391) yang dapat menimbulkan terjadinya konflik dalam organisasi yaitu:

1. Perbedaan pribadi

Setiap individu memiliki banyak perbedaan latar belakang baik keluarga, pendidikan, dan nilai – nilai, sehingga perbedaan tersebut dapat menjadi sumber utama dalam konflik.

2. Kesalahan informasi

Sumber konflik ini merupakan hasil dari adanya gangguan komunikasi di dalam organisasi. Hal ini bisa terjadi ketika dua orang yang terlibat konflik menggunakan informasi yang berbeda atau salah satu pihak ataupun keduanya memiliki informasi yang salah.

3. Ketidaksesuaian peran

Jenis konflik interpersonal menggambarkan dari kedua konflik yaitu konflik intraindividual dan konflik antarkelompok.

4. Tekanan lingkungan

Dalam lingkungan yang ditandai dengan langka atau menyusutnya sumber daya, perampingan, tekanan persaingan, atau Tingkat ketidakpastian distribusi yang tinggi, penyebab konflik dari semua ini akan lebih mungkin terjadi.

Sedangkan menurut Hasibuan (2007:200) menyebutkan sumber – sumber penyebab konflik adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai akan merangsang timbulnya persaingan dan konflik di antara individu atau kelompok. Setiap individu atau kelompok selalu berjuang untuk mencapai pengakuan yang lebih baik dari orang lain.

2. Ego manusia

Ego manusia yang selalu menginginkan lebih berhasil dari manusia lainnya akan menimbulkan konflik.

3. Kebutuhan

Kebutuhan material dan non material yang terbatas akan menyebabkan timbulnya persaingan atau konflik. pada dasarnya setiap orang ingin memenuhi kebutuhan material dan nonmaterial yang lebih baik dari orang lain sehingga timbulah persaingan atau konflik.

4. Perbedaan pendapat

Perbedaan pendapat akan menimbulkan persaingan atau konflik karena orang atau kelompok terlalu mempertahankan bahwa pendapatnya yang paling tepat. Bila perbedaan pendapat ini tidak terselesaikan maka akan menimbulkan ketegangan atau kecemasan yang akan mengakibatkan perpecahan.

5. Salah Paham

Salah paham merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. salah paham terjadi ketika satu pihak melakukan kegiatan yang memiliki tujuan yang baik, tetapi bagi pihak lain kegiatan tersebut dianggap merugikan. Salah paham sering terjadi di antara orang – orang yang bekerja sama. Karena salah paham (salah persepsi) ini timbulah konflik di antara individu karyawan atau kelompok.

6. Satu atau kedua pihak yang merasa dirugikan

Tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak yang mungkin dianggap merasa merugikan bagi pihak lainnya dapat memicu terjadinya konflik. Setiap orang yang tidak dapat

menerima kerugian dari perbuatan orang lain. Oleh karena itu, perbuatan yang merugikan orang lain hendaknya dicegah supaya tidak timbul konflik. jika terjadi konflik pasti akan merugikan kedua belah pihak, bahkan akan merusak hubungan keduanya.

#### 7. Perasaan sensitif

Perasaan sensitif atau mudah tersinggung yang terdapat di dalam individu dapat menjadi penyebab terjadinya konflik. Perilaku atau sikap seseorang dapat menyinggung perasaan orang lain yang dapat menimbulkan konflik. konflik terjadi karena harga dirinya tersinggung walaupun menurut orang lain tidak ada maksud jelek. Akan tetapi karena perasaan sensitif seseorang hal itu dianggap menghina.

#### Strategi Penyelesaian Konflik

Jika konflik dikonfrontasikan dengan strategi-strategi yang produktif, konflik akan dapat diselesaikan, dan suatu hubungan akan menjadi lebih kuat dan sehat. Namun bagaimanapun, penggunaan strategi yang destruktif dan tidak produktif akan membuat hubungan selanjutnya menjadi lebih buruk. Hal ini sejalan dengan pendapat Myers dan Myers (1992) yang menyatakan bahwa konflik bisa bernilai karena mencegah stagnasi dan konformitas tanpa pemikiran, dan hal itu bisa menstimulasi pengeksplorasi ide-ide dan prosedur-prosedur baru, hubungan yang baru, penerimaan yang sehat, dan penyesuaian dalam perubahan. Selanjutnya dikemukakan bahwa konflik dan berbagai perbedaan yang ada bisa membuat masalah-masalah dibuka, didiskusikan, dan dipecahkan. Wirawan (2010) mengemukakan strategi pemecahan konflik interpersonal adalah pola perilaku seseorang dalam menghadapi situasi konflik. Sedangkan Winardi (2007) berpendapat bahwa strategi manajemen pemecahan konflik interpersonal merupakan pendekatan yang dilakukan seseorang dalam menghadapi suatu situasi konflik yang berhubungan dengan cooperativeness dan assertiveness. Seperti dikemukakan sebelumnya konflik dapat menunjang atau mengancam suatu hubungan tergantung dari cara penyelesaiannya. Konflik dapat membantu seseorang untuk memperjelas dan mengubah harapannya terhadap suatu hubungan serta konsepsi tentang dirinya dan pihak lainnya. Di lain pihak, konflik dengan pengambilan keputusan yang tidak membangun akan membuat suasana semakin panas, saling mencela, dan keadaan ini tentu mengancam kelangsungan suatu hubungan (Sears, Freedman, Peplau, 1985). Konflik bisa menyakitkan ketika konflik dihadapi dengan defensi, keras kepala, dan menarik diri dari interaksi (Gottman dan Krokof, 1989) dalam Taylor, Peplau dan Sears (1994).

Setiap konflik selalu melibatkan adanya tindakan atau cara tertentu untuk mengatasinya. Pruitt dan Rubin (2009) menggolongkan lima kelompok strategi utama pemecahan konflik interpersonal, yaitu:

1. Contending (bertanding), yaitu mencoba menerapkan solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak dapat berbentuk tindakan fisik ataupun contentious (pertengkar).
2. Yielding (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kurang dari sebetulnya diinginkan.
3. Problem solving (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan aspirasi kedua belah pihak dengan cara berkompromi dan solusi integratif (rekonsiliasi kreatif atas kepentingan-kepentingan mendasar masing-masing pihak).
4. Withdrawing (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi konflik, baik secara fisik maupun psikologis.
5. Inaction (diam), yaitu tidak melakukan apapun.

Devito (1995) memaparkan mengenai strategi-strategi manajemen konflik sebagai berikut:

- a. Penghindaran dan melawan secara aktif

Penghindaran berkaitan dengan menghindar secara fisik yang nyata, misal meninggalkan ruangan. Dari pada menghindar dari pokok persoalan, berperan aktiflah pada konflik interpersonal yang dihadapi. Jadilah pembicara dan pendengar yang aktif dan bertanggung jawab terhadap setiap pemikiran dan perasaanmu.

- b. Memaksa dan berbicara

Kebanyakan orang tidak menghadapi pada pokok persoalan melainkan memaksakan posisinya pada orang lain, baik secara fisik maupun emosional. Alternatif yang nyata adalah berbicara dan mendengar. Keterbukaan, empati dan sikap yang positif merupakan awal yang tepat.

## c. Menyalahkan dan empati

Ketika kita menyalahkan seseorang, ada niat tertentu pada orang tersebut. Bukan perlakunya yang dipermasalahkan tapi menyalahkan orangnya. Hal ini tidak akan menyelesaikan masalah. Cobalah berempati. Merasakan apa yang dirasakan orang lain dan berusaha melihat situasi seperti orang tersebut. Pahamilah mengapa orang lain menilai situasi tersebut secara berbeda.

## d. Mendiamkan dan memfasilitasi ekspresi secara terbuka

Mendiamkan disini merupakan teknik dalam menghadapi konflik dengan mendiamkan orang lain, terkadang sambil menangis. Cara ini tidak akan menjelaskan dan menyelesaikan konflik. Pastikan bahwa setiap orang diijinkan untuk mengekspresikan dirinya secara bebas dan terbuka, tanpa ada yang merasa lebih rendah ataupun lebih tinggi.

## e. Gunnysucking dan fokus masa sekarang

Gunnysucking merupakan istilah yang berarti menyimpan keluhan-keluhan yang ada sehingga bisa muncul pada saat lainnya. Jika hal ini dilakukan, masalah tidak dapat dituntaskan, akan muncul dendam dan perasaan bermusuhan. Fokuskan konflik disini dan sekarang dan fokuskan konflik pada orang yang dimaksud, bukan pada ibunya atau temannya.

## f. Manipulasi dan spontan

Manipulasi berarti individu menghindari konflik terbuka dan berusaha menyembunyikan konflik dengan tetap berperilaku menyenangkan. Sebaliknya, ekspresikan perasaan secara spontan. Konflik interpersonal bukan mencari siapa yang menang dan yang kalah, namun pemahaman dari kedua belah pihak.

## g. Penolakan dan penerimaan pribadi

Pada penolakan pribadi digunakan cinta dan afeksi. Seseorang akan berperilaku dingin dan tidak perduli sehingga pihak lain akan merasa bersalah. Sebaliknya, ekspresikan perasaan positif pada orang lain. Konflik apapun dihadapi bukan untuk disesali dengan tidak mengatakan apa yang ingin dikatakan karena kita mencintai orang tersebut.

## h. Melawan "di bawah dan diatas ikat pinggang"

Melawan dari bawah (dari belakang) hanya akan menambah masalah. Bawalah konflik pada area dimana lawan bisa memahami dan mengatasinya. Ingatlah, konflik interpersonal bukan mencari siapa yang menang dan yang kalah, tapi untuk mengatasi masalah dan memperkuat hubungan

## i. Argumentatif dan agresif verbal

Agresif verbal adalah suatu cara untuk memenangkan argument dengan memberikan rasa kesakitan secara psikologis dengan menyerang konsep diri orang lain, misal latar belakang, penampilan fisik dan lain-lain. Argumentatif adalah kesediaan untuk berdebat mengenai suatu sudut pandan, mengatakan pemikiran dari suatu sudut pandang.

Selama konflik interpersonal kita hampir tidak mungkin menahan diri sejenak, menganalisis situasi, dan mengevaluasi prinsip efektivitas yang mungkin paling relevan

### **Teknik Mediasi dan Negosiasi dalam Mengelola Konflik**

Negosiasi berkaitan dengan suatu organisasi atau bentuk melaksanakan rencana melalui beberapa norma yang dapat diterima secara sosial dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya atau mencapai tingkat yang signifikan atau tinggi dari langkah yang diambil atau tindakan yang diambil melalui dialog. Negosiasi adalah komunikasi bolak-balik yang dirancang untuk mencapai kesepakatan ketika Anda dan pihak lain memiliki beberapa kepentingan yang dibagikan dan yang lain menentang. Seperti yang dikemukakan Akinnawonu (Akinnawonu, 2006), dialog harus dilakukan secara konstruktif dalam situasi perselisihan atau konflik untuk memberikan dampak positif pada penyelesaian konflik secara damai. Dia lebih lanjut menegaskan klaim ini dengan mengatakan bahwa: "Karena supremasi hukum menjamin perdamaian daripada kekerasan di negara ini, dan mengetahui bahwa dialog adalah jalan yang diperlukan untuk perdamaian, itu berarti bahwa dialog adalah faktor mendasar dalam memastikan supremasi hukum. . Dalam kasus-kasus di mana tidak ada konflik yang sangat radikal dari prinsip-prinsip esensial, perasaan tidak enak biasanya dapat direduksikan dengan diskusi di muka-muka. "Banyak orang percaya bahwa kurangnya kesempatan untuk penjelasan bertanggung jawab atas kesalahpahaman dan kecurigaan antara pihak-pihak dalam konflik. Komunikasi yang efektif, oleh karena itu, adalah sentral dalam negosiasi yang merupakan proses dialog dan diskusi langsung yang terjadi antara dua pihak yang dihadapkan

pada situasi konflik atau perselisihan. University for Peace melihat negosiasi sebagai: "komunikasi, biasanya diatur oleh prosedur yang telah ditetapkan, antara perwakilan pihak yang terlibat dalam konflik atau perselisihan".

Mediasi adalah metode penyelesaian sengketa yang berbasis pada prinsip keterlibatan aktif dan kerjasama antara para pihak yang bersengketa. Tujuan utama dari mediasi adalah untuk menemukan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat.

Mediasi merupakan teknik untuk menyelesaikan perselisihan yang melibatkan seorang pihak ketiga yang netral, dikenal sebagai mediator, yang mendukung para pihak yang berkonflik untuk mencapai kesepakatan bersama tanpa memaksakan suatu keputusan tertentu.

#### **Prinsip-Prinsip Mediasi:**

1. Sukarela: Keterlibatan dalam mediasi dilakukan atas dasar keinginan tanpa paksaan dari seluruh pihak yang terlibat.
2. Kerahasiaan: Proses mediasi bersifat pribadi, menjamin bahwa informasi yang dibicarakan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan dari semua pihak.
3. Netralitas Mediator: Mediator harus bersikap adil dan tidak memiliki kepentingan dalam hasil akhir mediasi. Kendali oleh Para Pihak: Keputusan akhir sepenuhnya ditentukan oleh pihak-pihak yang berselisih, dengan mediator hanya berperan sebagai penghubung.

#### **Tahapan Proses Mediasi:**

- a) Persiapan: Semua pihak memilih mediator serta menyepakati waktu dan tempat untuk pertemuan.
- b) Pembukaan: Mediator menjelaskan ketentuan dan tujuan dari mediasi, memastikan setiap pihak mengerti proses yang akan diikuti.
- c) Pemaparan Masalah: Setiap pihak mengungkapkan pandangan dan kepentingan mereka terkait dengan konflik yang ada.
- d) Negosiasi dan Diskusi: Dengan arahan mediator, para pihak berunding untuk mencari solusi yang dapat disetujui bersama.
- e) Kesepakatan: Bila kesepakatan sudah dicapai, hasilnya akan ditulis dan ditandatangani oleh semua pihak.

#### **Peran Mediator dalam mengelola konflik**

Mediator bertindak sebagai penghubung yang memfasilitasi interaksi antara semua pihak, memperkuat pemahaman yang saling menguntungkan, serta membantu dalam menciptakan solusi yang diterima bersama.

#### **Jenis-Jenis Mediasi:**

- a) Mediasi Fasilitatif: Dalam jenis ini, mediator membantu pihak-pihak untuk berkomunikasi dan saling mengenali kepentingan mereka tanpa memberikan rekomendasi atau penilaian.
- b) Mediasi Evaluatif: Di sini, mediator memberikan analisis atau rekomendasi tentang masalah yang sedang dibahas, membantu pihak-pihak untuk melihat kekuatan dan kelemahan dari posisi mereka.
- c) Mediasi Transformatif: Penekanan dalam pendekatan ini adalah pada peningkatan hubungan dan komunikasi antara pihak-pihak, dengan tujuan untuk mengubah interaksi mereka menjadi lebih positif.

#### **Proses Mediasi**

Proses mediasi umumnya terdiri dari beberapa tahap yang dirancang untuk mencapai resolusi yang efektif. Tahap pertama adalah pertemuan awal, di mana mediator menjelaskan peran mereka dan menetapkan aturan dasar untuk mediasi. Pada tahap ini, mediator juga mengidentifikasi tujuan mediasi dan memastikan bahwa semua pihak setuju untuk terlibat secara konstruktif.

Setelah pertemuan awal, mediator akan memfasilitasi diskusi antara para pihak. Proses ini melibatkan pertukaran informasi, klarifikasi masalah, dan eksplorasi solusi potensial. Mediator membantu memastikan bahwa komunikasi berlangsung secara produktif dan bahwa setiap pihak memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pandangan dan kekhawatiran mereka.

Tahap selanjutnya adalah identifikasi dan evaluasi opsi. Mediator akan membantu para pihak dalam brainstorming berbagai solusi yang mungkin dan menilai kelayakan serta

keuntungan dari setiap opsi. Diskusi ini berfokus pada menemukan solusi yang memenuhi kepentingan dan kebutuhan semua pihak, bukan hanya menyelesaikan perbedaan di permukaan.

Terakhir, mediator akan membantu para pihak merumuskan kesepakatan yang jelas dan terperinci. Kesepakatan ini mencakup langkah-langkah konkret yang harus diambil oleh masing-masing pihak dan mekanisme untuk memantau pelaksanaan kesepakatan. Proses mediasi berakhir ketika semua pihak menandatangani kesepakatan atau memutuskan untuk menghentikan mediasi jika tidak ada kemajuan yang dicapai.

## SIMPULAN

Konflik dalam komunikasi interpersonal dapat disebabkan oleh perbedaan pribadi, kesalahan informasi, dan ketidaksesuaian peran. Faktor lain termasuk komunikasi yang tidak efektif dan bentrok nilai. Strategi penyelesaian konflik meliputi strategi menang-menang, penghindaran, dan kompromi. Teknik seperti mediasi dan negosiasi juga penting, di mana mediasi membantu pihak yang berkonflik mencapai kesepakatan, sementara negosiasi fokus pada pencapaian hasil yang saling menguntungkan. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan perselisihan dengan cara yang konstruktif. Sementara itu, negosiasi adalah proses di mana pihak-pihak yang berkonflik berusaha mencapai kesepakatan melalui diskusi langsung. Kedua teknik ini bertujuan untuk meredakan ketegangan dan membangun kembali hubungan interpersonal yang positif. Dengan memahami penyebab dan menerapkan strategi serta teknik penyelesaian yang tepat, konflik dalam komunikasi interpersonal dapat dikelola secara efektif, menciptakan lingkungan yang lebih harmonis baik dalam konteks personal maupun profesional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu, Ahmadi. 2009. Psikologi Umum. Jakarta: Rieka Cipta.
- Gibson, L. James, John M. Ivancevich, and James H. Donnelly, Jr., 1985, Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, PT Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Tommy, Y.D. 2010. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Burnout pada pegawai Bagian Produksi UD. Abadi Lestari Bojonegoro. Skripsi UM (tidak dipublikasikan)
- Luthans, Fred, (1985) Organizational Behavior, 5th ed, Singapore, Mc Graw-Hill Book Co
- Stoner, James A.F. (1982) Manajemen. Prentice/Hall Int, Inc, Erlangga.
- Stephen P.Robbins, 2009. Manajemen, Jilid 1. Edisi Kesepuluh. Penerbit Erlangga.
- Mulyana, Deddy. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Myers, E. G., & Myers, M. T. (1992). The dynamic of human communication. New York: Mc Graw Hills.
- Wirawan. (2010). Konflik dan manajemen konflik (Teori, aplikasi, dan penelitian). Jakarta: Salemba Humanika.
- Winardi, 2007, Manajemen Perilaku Organisasi , Edisi Revisi, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Sears, D.O., Freedman, J.L & Peplau, L.A. 1985. Psikologi Sosial. Jilid 2, (judul asli: Social Psychology). Jakarta: Erlangga.
- Pruitt, Dean G dan Jeffrey Z. Rubin. 2009. Teori Konflik Sosial. PustakaPelajar: Yogyakarta
- Devito, A, J. 1995. The Interpersonal Communication Book, Seventh edition, New York: Harper Collins College Publishers
- Akinnawonu, BM. 2006. The Methods of Conflict Resolution in Peace and Conflict Studies: An Introductory Text. Akure: Stebak..