

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Interaksi sosial

1. Pengertian Interaksi Sosial

Pengertian tentang interaksi sosial sangat bermanfaat di dalam mempelajari berbagai bentuk permasalahan yang ada di masyarakat. Seperti di Indonesia dapat dibahas mengenai bentuk-bentuk interaksi sosial yang *ber-belajar langsung* antara berbagai suku-bangsa, antara golongan-golongan yang disebut mayoritas dan minoritas, dan antara golongan terpelajar dengan golongan agama dan seterusnya.

Interaksi sosial berasal dari Bahasa latin: *Con* atau *Cum* yang berarti bersama-sama, dan *tango* berarti menyentuh, jadi pengertian secara harifah adalah Bersama-sama menyentuh. Interaksi sosial adalah proses dimana antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok berhubungan satu dengan yang lain. Interaksi sosial dinamakan juga dengan proses sosial yang berarti terdapat hubungan timbal balik antara dua orang atau lebih dan masing-masing orang yang terlibat di dalamnya yang memainkan peran secara aktif. Dalam interaksi jugaa lebih dari sekedar terjadi hubungan antara pihak-pihak yang terlibat melainkan terjadi saling mempengaruhi.

Interaksi dilihat sebagai sesuatu yang penting untuk dapat dipertahankan dan dipelihara, dan bisa merubah perilaku, makna dan Bahasa. Dengan kata lain perkataan melalui interaksi dengan cepat dan

mudah seseorang dapat mengetahui tentang sesuatu yang diinginkannya. Inti yang ditarik dari kehidupan sosial adalah interaksi yaitu aksi atau tindakan yang berbalas-balasan. Orang salingmenanggapi tindakan mereka. Masyarakat merupakan jaringan relasi yang timbal balik. Satu berbicara, yang lain dapat mendengar, yang satu bertanya, yang lain menjawab, yang satu memberi perintah, yang lain menaati, yang satu berbuat jahat, yang lainmembalas dendam, yang satu mengundang, yang lain datang. Selalu tampak bahwa orang saling pengaruh mempengaruhi.

Proses interaksi sosial menurut Herbert Blumer adalah pada saat manusia bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna yang dimiliki sesuatu tersebut bagi manusia. Kemudian makna yang dimiliki sesuatu itu berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Dan terakhir adalah makna tidak bersifat tetap namun dapat dirubah, perubahan terhadap makna dapat terjadi melalui proses penafsiran yang dilakukan orang menjumpai sesuatu. Proses tersebut disebut interpretative process.

2. Syarat-Syarat Terjadinya Interaksi Sosial

Suatu interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat (Soerjono Soekanto) yaitu : adanya kontak sosial dan adanya komunikasi.

1. Kontak sosial

Kontak baru terjadi apabila terjadi hubungan badaniah. Sebagai gejala sosial itu tidak perlu berarti suatu hubungan badaniah, karena orang adapat mengadakan hubungan tanpa

harus menyentuhnya, seperti dengan cara berbicara dengan orang bersangkutan. Dengan berkembangnya teknologi dewasa ini, orang-orang dapat berhubungan satu sama lain dengan melalui telepon, telegraf, radio, dan yang lainnya yang tidak perlu memerlukan sentuhan badaniyah.

Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk yaitu sebagai berikut :

a. Antara orang perorangan

Kontak sosial ini adalah apabila anak kecil mempelajari kebiasaan-kebiasaan dalam keluarganya. Proses demikian terjadi melalui komunikasi, yaitu suatu proses dimana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat di mana dia menjadi anggota.

b. Antara orang perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya.

Kontak sosial ini misalnya adalah apabila seseorang merasakan bahwa tindakan-tindakannya berlawanan dengan norma-norma masyarakat.

c. Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya.

Seperti dua partai politik yang bekerja sama untuk mengalahkan partai politik lainnya.

Kontak sosial memiliki beberapa sifat, yaitu kontak sosial positif dan kontak sosial negative. Kontak sosial positif adalah kontak sosial yang mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan kontak sosial negative mengarah kepada suatu pertentangan atau bahkan sama sekali tidak menghasilkan kontak sosial.

Selain itu kontak sosial juga memiliki sifat primer atau sekunder. Kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, sebaliknya kontak yang sekunder memerlukan suatu perantara.

2. Komunikasi

Komunikasi adalah bahwa seseorang yang memberi tafsiran kepada orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak-gerak badaniah atau sikap), perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan. Dengan adanya komunikasi sikap dan perasaan kelompok dapat diketahui oleh kelompok lain atau orang lain. Hal ini merupakan bahan untuk menentukan reaksi apa yang akan dilakukannya.

Dalam komunikasi kemungkinan sekali terjadi berbagai macam penafsiran terhadap tingkah laku orang lain. Dapat ditafsirkan sebagai keramah tamahan, sikap bersahabat atau bahkan sebagai sikap sinis dan sikap ingin menunjukkan kemenangan. Dengan demikian komunikasi memungkinkan kerja sama antar perorangan atau antar kelompok. Tetapi disamping itu juga komunikasi bisa menghasilkan pertikaian yang terjadi karena salah paham yang masing-masing tidak mau mengalah.

3. Bentuk-bentuk interaksi sosial

1. Proses Asosiatif (*Processes of Association*)

a. Kerja sama (*Cooperation*)

Beberapa sosiolog menganggap bahwa kerja sama merupakan bentuk interaksi sosial yang pokok. Sosiolog lain menganggap bahwa kerja sama merupakan proses utama. Golongan terakhir tersebut memahamkan kerja sama untuk menggambarkan seberapa besar bentuk-bentuk interaksi sosial atas dasar bahwa segala macam bentuk interaksi tersebut dapat dikembalikan kepada kerja sama. Kerja sama di sini dimaksudkan sebagai suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama.

Bentuk dan pola-pola kerja sama dapat dijumpai pada semua kelompok manusia. Kebiasaan-kebiasaan dan sikap-sikap demikian dimulai sejak masa kanak-kanak di dalam kehidupan keluarga atau kelompok-kelompok kekerabatan. Bentuk kerja sama tersebut berkembang apabila orang dapat digerakkan untuk mencapai suatu tujuan Bersama dan harus ada kesadaran bahwa tujuan tersebut di kemudian hari mempunyai manfaat bagi semua. Kerjasama timbul karena orientasi orang perorangan terhadap kelompoknya (*in-group-nya*) dan kelompok lainnya (*out-group-nya*). Kerjasama mungkin akan bertambah kuat apabila ada bahaya luar yang mengancam atau tindakan-tindakan luar yang menyinggung kesetiaan yang secara tradisional atau institusional telah tertanam di dalam kelompok, dalam diri seseorang atau segolongan orang. Kerja sama dapat bersifat agresif apabila kelompok dalam jangka waktu yang lama mengalami kekecewaan sebagai akibat perasaan tidak puas, karena keinginan-keinginan pokoknya tak dapat terpenuhi oleh karena adanya rintangan-rintangan yang bersumber dari luar kelompok itu. Sehubungan dengan pelaksanaan kerjasama, ada lima bentuk yaitu :

- 1) Kerukunan yang mencakup gotong-royong dan tolong-menolong

- 2) *Bargaining*, yaitu pelaksanaan perjanjian mengenai pertukaran barang-barang dan jasa-jasa antara dua organisasi atau lebih.
- 3) Ko-optasi (*Co-optation*), yaitu suatu proses penerimaan unsur-unsur baru dalam kepemimpinan atau pelaksanaan politik dalam suatu organisasi, sebagai salah satu cara untuk menghindari terjadinya kegoncangan dalam stabilisasi organisasi yang bersangkutan.
- 4) Koalisi (*Coalition*), yaitu kombinasi antara dua organisasi atau lebih yang mempunyai tujuan-tujuan yang sama. Koalisi dapat menghasilkan keadaan yang tidak stabil untuk sementara waktu, karena dua organisasi atau lebih tersebut kemungkinan mempunyai struktur yang tidak sama antara satu dengan lainnya. Akan tetapi karena maksud utama adalah untuk mencapai satu atau beberapa tujuan Bersama, maka sifatnya kooperatif.
- 5) *Joint-ventrue*, yaitu kerja sama dalam perusahaan proyek-proyek tertentu, misalnya pemboran minyak, pertambangan batu bara, perfilman, perhotelan, dll.

b. Akomodasi (*Accomodation*)

1) Pengertian

Istilah akomodasi dipergunakan dalam dua arti yaitu untuk menunjuk pada suatu keadaan dan untuk menunjuk pada suatu proses. Akomodasi yang menunjuk pada suatu keadaan, berarti adanya suatu keseimbangan (*equilibrium*) dalam interaksi antar orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia dalam kaitannya dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku di dalam masyarakat. Sebagai suatu proses, komodasi menunjuk pada usaha-usaha manusia untuk meredakan suatu pertentangan yaitu usaha-usaha untuk mencapai kestabilan.

2) Bentuk-bentuk Akomodasi

a) *Coercion*, adalah suatu bentuk akomodasi yang prosesnya dilaksanakan oleh karena adanya paksaan. *Coercion* merupakan bentuk akomodasi, dimana salah satu pihak berada dalam keadaan yang lemah bila dibandingkan dengan pihak lawan. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara fisik (lkangsung), maupun psikologi (tidak langsung).

b) *Compromise*, adalah suatu bentuk akomodasi dimana pihak-pihak yang terlibat saling mengurangi tuntutannya, agar tercapai suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada. Sikap dasar untuk dapat melaksanakan *compromise* adalah bahwa salah satu

pihak bersedia untuk merasakan dan memahami keadaan pihaklainnya dan begitu pula sebaliknya.

- c) *Arbitration*, merupakan suatu cara untuk mencapai compromise apabila pihak-pihak yang berhadapan tidak sanggup mencapainya sendiri. Pertentangan diselesaikan oleh pihak ketiga yang dipilih oleh kedua belah pihak atau oleh suatu badan yang berkeududukan lebih tinggi dari pihak-pihak bertentangan.
- d) *Mediation*, hamper menyerupai arbitraton. Pada mediation diundanglah pihak ketiga yang netral dalam soal perselisihan yang ada. Tugas pihak ketiga tersebut adalah mengusahakan suatu penyelesaian secara damai. Kedudukan pihak ketiga hanyalah sebagai penasihat belaka, dia tidak berwenang untuk memberi keputusan-keputusan penyelesaian perselisihan tersebut.
- e) *Conciliation*, adalah suatu usaha untuk mempertemukan keinginan-keinginan dari pihak-pihak yang berselisih demi tercapainya suatu persetujuan Bersama. Conciliation bersifat lebih lunak daripada coercion dan membuka kesempatan bagi pihak-pihak yang bersangkutan untuk mengadakan asimilasi.
- f) *Toleration*, juga sering disebut sebagai tolerant-participaton. Ini merupakan suatu bentuk akomodasi

tanpa persetujuan yang formal bentuknya. Kadang-kadang toleransi timbul secara tidak sadar dan tanpa direncanakan, ini disebabkan karena adanya watak orang perorangan atau kelompok-kelompok manusia untuk sedapat mungkin menghindarkan diri dari suatu perselisihan.

- g) *Stalemate*, merupakan suatu akomodasi, dimana pihak-pihak yang bertentangan karena mempunyai kekuatan yang seimbang berhenti pada suatu titik tertentu dalam melakukan pertentangan. Hal ini disebabkan oleh karena kedua belah pihak sudah tidak ada kemungkinan lagi baik untuk maju maupun mundur.
- h) *Adjudication*, yaitu penyelesaian perkara atau sengketa di pengadilan.

3) Hasil-hasil Akomodasi

- a) Akomodasi dan integrasi masyarakat, telah berbuat banyak untuk menghindari masyarakat dari benih-benih pertentangan latent yang akan melahirkan pertentangan baru.
- b) Menekan oposisi. Seringkali suatu persaingan dilaksanakan demi keuntungan suatu kelompok tertentu demi kerugian pihak lain
- c) Koordinasi berbagai kepribadian yang berbeda

- d) Perubahan Lembaga-lembaga kemasyarakatan agar sesuai dengan keadaan baru atau keadaan yang berubah
- e) Perubahan-perubahan dalam kedudukan
- f) Akomodasi membuka jalan ke arah asimilasi

c. Asimilasi (*Assimilation*)

Asimilasi merupakan proses sosial dalam taraf lanjut. Ia ditandai dengan adanya usaha-usaha mengurangi perbedaan-perbedaan yang terdapat antara orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia dan juga meliputi usaha-usaha untuk mempertinggi kesatuan tindak, sikap dan proses-proses mental dengan memperhatikan kepentingan-kepentingan dan tujuan-tujuan Bersama.

Secara singkat, proses asimilasi ditandai dengan pengembangan sikap-sikap yang sama walaupun kadangkala bersifat emosional dengan tujuan untuk mencapai kesatuan atau paling sedikit mencapai integrasi dalam organisasi, pikiran dan tindakan. Proses asimilasi timbul bila ada :

- 1) Kelompok-kelompok manusia yang berbeda kebudayaannya
- 2) Orang perorangan sebagai warga kelompok tadi saling bergaul secara langsung dan intensif untuk waktu yang lama

- 3) Kebudayaan-kebudayaan dari kelompok-kelompok manusia tersebut masing-masing berubah dan saling menyesuaikan diri.

Faktor-faktor yang dapat mempermudah terjadinya suatu asimilasi adalah

- 1) Toleransi
- 2) Kesempatan-kesempatan yang seimbang
- 3) Sikap menghargai orang asing dan kebudayaannya
- 4) Sikap terbuka dari golongan yang berkuasa dalam masyarakat
- 5) Persamaan dalam unsur-unsur kebudayaan
- 6) Perkawinan campur (*amal gamation*)
- 7) Adanya musuh Bersama di luar

Faktor-faktor umum yang dapat menjadi penghalang terjadinya asimilasi adalah:

- 1) Terisolasi kehidupan suatu golongan tertentu dalam masyarakat
- 2) Kurangnya pengetahuan mengenai kebudayaan yang dihadapi
- 3) Perasaan takut terhadap kekuatan suatu kebudayaan yang dihadapi

- 4) Perasaan bahwa suatu kebudayaan golongan atau kelompok lainnya
- 5) Perbedaan warna kulit atau perbedaan ciri-ciri badaniah
- 6) *In-group feeling* yang kuat
- 7) Golongan minoritas mengalami gangguan-gangguan dari golongan yang berkuasa
- 8) Perbedaan kepentingan dan pertentangan-pertentangan pribadi

2. Proses Disosiatif

Proses disosiatif sering disebut sebagai *oppositional processes*, persis halnya dengan kerja sama, dapat ditemukan pada setiap masyarakat, walaupun bentuk dan arahnya ditentukan oleh kebudayaan dan sistem sosial masyarakat bersangkutan. Oposisi dapat diartikan sebagai cara berjuang melawan seseorang atau sekelompok manusia, untuk mencapai tujuan tertentu. Pola-pola oposisi tersebut juga sebagai perjuangan untuk tetap hidup (*struggle for existence*). Perlu dijelaskan bahwa pengertian *struggle for existence* juga dipakai untuk menunjuk kepada suatu keadaan di mana manusia yang satu tergantung pada kehidupan manusia yang lainnya, keadaan mana menimbulkan kerja sama untuk dapat tetap hidup. Untuk kepentingan analisis ilmu

pengentahuan, oposisi atau proses-proses yang disosiatif dibedakan dalam tiga bentuk, yaitu:

a. Persaingan (*competition*)

Adalah suatu proses, di mana individu atau kelompok-kelompok manusia yang bersaing, mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu menjadi pusat perhatian umum (baik pereorangan maupun kelompok manusia) dengan cara menarik perhatian publik atau mempertajam prasangka yang telah ada, tanpa mempergunakan ancaman atau kekerasan.

Persaingan dalam batas-batas tertentu dapat memiliki beberapa fungsi, antara lain :

- 1) Menyalurkan keinginan-keinginan individu atau kelompok yang bersifat kompetitif
- 2) Sebagai jalan di mana keinginan, kepentingan serta nilai-nilai yang pada suatu masa menjadi pusat perhatian, tersalurkan dengan baik oleh mereka yang bersaing.
- 3) Merupakan alat untuk mengadakan seleksi atas dasar sosial

- 4) Alat untuk menyaring para warga golongan karya (fungsional) yang akhirnya akan menghasilkan pembagian kerja yang efektif.

Hasil suatu persaingan terkait erat dengan berbagai factor, antara lain :

- 1) Kepribadian seseorang
- 2) Kemajuan masyarakat
- 3) Solidaritas kelompok
- 4) Disorganisasi

b. Kontravensi (contravention)

Kontravensi pada hakikatnya merupakan suatu bentuk proses sosial yang berada antara persaingan dan pertentangan atau pertikaian

- 1) Bentukbentuk kontravensi menurut Leopold von Wiese dan Howard Becker, ada 5 yaitu :

- a) Yang umum meliputi perbuatan-perbuatan seperti penolakan, keengganan, perlawanan, perbuatan penghalang-halangi, protes, gangguan-gangguan, perbuatan kekerasan dan mengacaukan rencana pihak lain
- b) Yang sederhana seperti menyangkal pernyataan orang lain di depan umum, memaki melalui selebaran surat, menfitnah, melemparkan

beban pembuktian kepada pihak lain dan sebagainya

- c) Yang intensif mencakup penghasutan, menyebarkan desas-desus, mengecewakan pihak lain
- d) Yang rahasia seperti mengumumkan rahasia pihak lain, perbuatan khianat
- e) Yang taktis, misalnya mengejutkan lawan, mengganggu atau membingungkan pihak lain

2) Tipe-tipe Kontravensi

Kontravensi generasi masyarakat antara generasi muda dengan tua karena perbedaan latar belakang Pendidikan, usia dan pengalaman, kontravensi parlementer (hubungan antara golongan mayoritas dan minoritas dalam masyarakat baik yang menyangkut hubungan mereka di dalam Lembaga-lembaga legislative, keagamaan, Pendidikan dan seterusnya)

Selain tipe-tipe umum tersebut ada pula beberapa kontravensi yang sebenarnya terletak di antara kontravensi dan pertentangan atau pertikaian yang dimasukkan ke dalam kategori kontravensi, yaitu :

- a) Kontravensi antar masyarakat

- b) Antagonisme keagamaan
- c) Kontravensi intelektual
- d) Oposisi moral

Kontravensi, apabila dibandingkan dengan persaingan dan pertentangan bersifat sedikit tertutup atau rahasia

c. Pertentangan atau pertikaian (*conflict*)

Adalah suatu proses sosial di mana individu atau kelompok berusaha memenuhi tujuannya dengan jalan menentang pihak lawan dengan ancaman atau kekerasan.

Penyebab terjadinya pertentangan yaitu :

- 1) Perbedaan individu-individu
- 2) Perbedaan kebudayaan
- 3) Perbedaan kepentingan
- 4) Perbedaan sosial

Pertentangan-pertentangan yang menyangkut suatu tujuan, nilai atau kepentingan, sepanjang tidak berlawanan dengan pola-pola hubungan sosial di dalam struktur sosial tertentu, maka pertentangan-pertentangan tersebut bersifat positif.

Masyarakat biasanya mempunyai alat-alat tertentu untuk menyalurkan benih-benih permusuhan, alat tersebut dalam ilmu sosiologi dinamakan safety-valve institutions yang menyediakan objek-objek tertentu yang dapat mengalihkan perhatian pihak-pihak yang bertikai kearah lain.

Bentuk-bentuk pertentangan antar lain :

- 1) Pertentangan pribadi
- 2) Peretntangan rasial
- 3) Pertentangan antara kelas-kelas sosial, umumnya disebabkan oleh karena adanya perbedaan-perbedaan kepentingan.
- 4) Pertentangan politik
- 5) Pertentangan yang bersifat internasional

Akibat dari bentuk-bentuk pertentangan adalah sebagai berikut :

- 1) Bertambahnya solidaritas “in-group” atau malah sebaliknya yaitu terjadi goyah bdan retaknya persatuan kelompok
- 2) Perubahan kepribadian
- 3) Akomodasi, dominasi dan takluknya satu pihak tertentu

4. Jenis-jenis Interaksi Sosial

Ada tiga jenis interaksi sosial yaitu :

1. Interaksi antara individu dan individu, pada saat dua individu bertemu, interaksi sosial sudah mulai terjadi. Walaupun kedua individu itu tidak melakukan kegiatan apa-apa, namun sebenarnya interaksi sosial telah terjadi apabila masing-masing pihak sadar akan adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan dalam diri masing-masing.
2. Interaksi antara kelompok dengan kelompok. Interaksi jenis ini terjadi pada kelompok sebagai satu kesatuan bukan sebagai pribadi-pribadi anggota kelompok yang bersangkutan
3. Interaksi antar individu dan kelompok. Bentuk interaksi di sini berbeda-beda sesuai dengan keadaan. Interaksi tersebut lebih mencolok manakala terjadi perbenturan antara kepentingan perorangan dan kepentingan kelompok.

5. Ciri-ciri Interaksi sosial

Interaksi sosial mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Ada pelaku dengan jumlah lebih dari satu orang
2. Ada komunikasi antar pelaku dengan menggunakan simbol-simbol
3. Ada dimensi waktu yang menentukan sifat aksi yang sedang berlangsung
4. Ada tujuan-tujuan tertentu, terlepas dari sama tidaknya tujuan tersebut dengan diperkirakan oleh pengamat.

Tidak semua tindakan merupakan interaksi. Hakikat interaksi terletak pada keadaran mengarahkan tindakan pada orang lain. Harus ada orientasi timbal-balik antara pihak-pihak yang bersangkutan, tanpa menghiraukan isi perbuatannya.

6. Faktor-faktor Interaksi Sosial

Kelangsungan interaksi sosial, sekalipun dalam bentuknya yang sederhana, ternyata merupakan proses yang kompleks, tetapi padanya dapat kita beda-bedakan beberapa factor yang mendasarinya, baik secara tunggal maupun bergabung :

1. Faktor Imitasi

Gabriel Tarde beranggapan bahwa seluruh kehidupan sosial sebenarnya berdasarkan factor imitasi. Walaupun pendapat ini ternyata berat sebelah, peranan imitasi dalam interaksi sosial itu tidak kecil. Misalnya bagaimana seorang anak belajar berbicara. Mula-mula ia mengimitasi kata-kata orang lain. Ia mengartikan kata-kata juga karena mendengarnya dan mengimitasi penggunaannya dari orang lain. Selain itu, adanya proses imitasi dalam interaksi sosial dapat menimbulkan kebiasaan di mana orang mengimitasi sesuatu tanpa kritik, seperti yang berlangsung juga pada faktor sugesti. Dengan kata lain, adanya peranan imitasi dalam interaksi sosial dapat memajukan gejala-gejala kebiasaan malas berpikir kritis pada individu manusia yang mendangkalkan kehidupannya. Adanya

imitasi dalam interaksi sosial dapat menimbulkan kebiasaan di mana orang mengimitasi sesuatu tanpa kritik, seperti yang berlangsung juga pada factor sugesti.

2. Faktor Sugesti

Arti sugesti dan imitasi dalam hubungannya dengan interaksi sosial hampir sama. Bedanya bahwa dalam imitasi itu orang yang satu mengikuti sesuatu di luar dirinya, sedangkan pada sugesti, seseorang memberikan pandangan atau sikap dari dirinya yang lain diterima oleh orang lain di luarnya. Sugesti dalam ilmu jiwa sosial dapat dirumuskan sebagai suatu proses di mana seorang individu menerima suatu cara penglihatan atau pedoman-pedoman tingkah laku dari orang lain tanpa kritik terlebih dahulu. Secara garis besar, terdapat beberapa keadaan tertentu serta syarat-syarat yang memudahkan sugesti terjadi yaitu :

a. Sugesti karena hambatan berpikir

Dalam proses sugesti terjadi gejala bahwa orang yang dikenainya mengambil alih pandangan-pandangan dari orang lain tanpa memberinya pertimbangan-pertimbangan kritik terlebih dahulu. Orang yang terkena sugesti itu menelan apa saja yang dianjurkan orang lain. Hal ini tentu lebih mudah terjadi apabila ia

terkena sugesti berada dalam keadaan ketika cara-cara berpikir kritis itu sudah terkendala.

- b. Sugesti karena keadaan pikiran terpecah-pecah (disosiasi)

Selain dari keadaan ketika pikiran kita dihambat karena kelelahan atau karena rangsangan emosional, sugesti itu pun mudah terjadi pada diri seseorang apabila ia mengalami disosiasi dalam pikirannya, yaitu apabila pemikiran orang itu mengalami keadaan terpecah belah.

- c. Sugesti karena otoritas atau prestise

Dalam hal ini, orang cenderung menerima pandangan-pandangan atau sikap-sikap tertentu apabila pandangan atau sikap tersebut dimiliki oleh para ahli dalam bidangnya sehingga dianggap otoritas pada bidang tersebut atau memiliki prestise sosial yang tinggi.

- d. Sugesti karena mayoritas

Dalam hal ini, orang lebih cenderung akan menerima suatu pandangan atau ucapan apabila ucapan itu didukung oleh mayoritas, olehs sebagian besar dari golongannya, kelompoknya atau masyarakatnya.

- e. Sugesti karena "*will to believe*"

Terdapat pendapat bahwa sugesti justru membuat sadar akan adanya sikap-sikap dan pandangan-pandangan tertentu pada orang-orang. Dengan demikian yang terjadi dalam sugesti ini adalah diterimanya suatu sikap-pandangan tertentu karena sikap-pandangan itu sebenarnya sudah tersapat padanya tetapi dalam keadaan terpendam.

3. Faktor Identifikasi

Identifikasi adalah sebuah istilah dari psikologi Sigmund Freud. Istilah identifikasi timbul dalam uraian Freud mengenai cara-cara seorang anak belajar norma-norma sosial dari orang tuannya. Manusia ketika ia kekurangan norma-norma, sikap-sikap, cita-cita atau pedoman-pedoman tingkah laku dalam bermacam-macam situasi dalam kehidupannya, akan melakukan identifikasi kepada orang-orang yang dianggap tokoh pada lapangan kehidupan tempat ia masih kurang pegangan.

4. Faktor Simpati

Simpati dapat dirumuskan sebagai perasaan tertariknya seseorang terhadap orang lain. Simpati timbul tidak atas dasar logis rasional, tetapi berdasarkan penilaian perasaan sebagaimana proses identifikasi. Akan tetapi, berbeda dengan identifikasi, timbulnya simpati itu merupakan proses yang

sadar bagi manusia yang merasa simpati terhadap orang lain. Peranan simpati cukup nyata dalam hubungan persahabatan antara dua orang atau lebih.

B. Toleransi

1. Pengertian Toleransi

Secara etimologi, toleransi berasal dari bahasa Inggris yaitu *toleration* yang berasal dari *toleransi*. Secara terminologis, toleransi ialah membolehkan orang lain dalam melakukan sesuatu yang sesuai dengan kepentingan masing-masing. Dalam konteks sosial budaya dan agama, toleransi merupakan sikap dan perbuatan yang melarang adanya diskriminasi terhadap pihak yang berbeda dalam suatu masyarakat.

Dalam kehidupan nyata, konflik menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan dan sifatnya kreatif. Konflik sendiri dapat diselesaikan tanpa alur kekerasan dan perlu adanya keterlibatan dari masing-masing pihak. Konflik juga dapat berguna untuk membangun kerukunan. Konflik dibutuhkan untuk membuat kesadaran adanya masalah, mendorong ke arah perubahan yang lebih baik dan diperlukan, memperbaiki solusi, sehingga terdapat kepekaan sosial. Dalam kehidupan bermasyarakat, toleransi diperlukan karena berguna untuk membangun kerukunan. Toleransi menjadi salah satu bentuk untuk saling menghormati sesama dan tidak memaksakan kehendak. Manusia yang menganggap dirinya lebih tinggi, baik, dan benar justru cenderung akan menimbulkan sikap yang anti toleran.

Hakikat toleransi intinya yaitu usaha dalam hal kebaikan, khususnya pada kemajemukan agama yang memiliki tujuan tercapainya kerukunan baik intern agama maupun antar agama. Tujuan dari kerukunan antar umat beragama di bagi menjadi 4, yaitu:

- a. Meningkatkan keimanan dan ketakwaan terhadap masing-masing agama.
- b. Mewujudkan stabilitas nasional yang baik.
- c. Menjunjung dan mensukseskan pembangunan.
- d. Memelihara dan mempererat rasa persaudaraan antar umat beragama.

2. Faktor -faktor yang mempengaruhi toleransi

Dalam pelaksanaan toleransi, tidak semua orang dapat bertolerans dengan baik dan benar. Ada beberapa hal yang mempengaruhi seseorang dalam toleransi diantaranya :

- a. Kultur – teologis

Teori kultural yang cukup populer ialah teori modernisasi. Dimana teori, menambahkan variable penjelas lain kedalam model : tingkat pembangunan sosial ekonomi di masyarakat. Menurut teori ini sejauh mana masyarakat berkembang secara ekonomi yang mempengaruhi adanya nilai-nilai yang di percayai atau di yakini oleh umat beragama. Jika suatu ekonomi masyarakat mengalami perkembangan maka akan semakin besar pula rasa syukur suatu masyarakat terhadap kebebasan dan nilai-nilai akan toleransi. Jadi lemahnya toleransi di suatu negara-negara muslim berkaitan dengan rendahnya pembangunan sosial ekonomi di negara tersebut.

b. Intitusalional

Pengaruh agama yang berlebihan atas institusi negara mengancam suatu kapasitas negara untuk berlaku dan bersikap adil terhadap kelompok minoritas agama ataupun non agama. Negara yang secara aktif mencampuri urusan agama, di sisi lain juga tidak bermanfaat untuk toleransi. Literatur ekonomi agama beranggapan bahwa kehidupan beragama akan paling sehat jika negara tidak melindungi ataupun mendiskriminasi agama tertentu. Dengan adanya hal tersebut agama bersaing untuk menyebarkan agama dan berinteraksi dengan bebas antara satu dengan yang lain. Suatu negara harus bersifat netral dan tidak boleh memihak mihak manapun.

c. Psikologis

Psikologis merupakan suatu faktor yang mempengaruhi terjadinya toleransi. Faktor psikologis mempunyai 3 variabel yang mempengaruhi toleransi. Variable pertama berkaitan dengan kapasitas kognitif seperti Pendidikan dan kecerdasan politik. Semakin tinggi Pendidikan dan kecerdasan politik seseorang maka akan semakin toleran terhadap perbedaan yang ada. Variable kedua yaitu persepsi ancaman alasannya karena intoleransi dapat dianggap sebaga bentuk pertahanan diri sendiri ataupun kelompok dari ancaman yang ditimbulkan dari kelompok lain. Variable ketiga yaitu berkaitan dengan predisposisi kepribadian. Seseorang dengan predisposisi cenderung menyesuaikan

diri dengan rumah sosial dan menolak adanya pandangan dan menolak adanya pandangan yang tidak lazim atau bertentangan.

3. Toleransi Antar Umat Beragama

Toleransi beragama adalah toleransi yang mencakup masalah-masalah yang keyakinan dalam diri manusia yang berhubungan dengan akidah atau ketuhanan yang diyakini umat beragama. Setiap orang harus diberi kebebasan untuk meyakini dan memeluk agama yang dipilihnya serta memberkan penghormatan atas pelaksanaan ajaran-ajaran yang dianut atau di yakini. Toleransi beraga merupakan bentuk akomodasi dalam interaksi sosial. Manusia beragama secara sosial tidak bisa menafikan bahwa mereka harus bergaul bukan hanya dengan kelompoknya sendiri tetapi dengan kelompok yang berbeda agama. Umat yang beragama harus berupaya untuk memunculkan toleransi agar terjaga kestabilan sosial sehingga tidak terjadi benturan-benturan ideologi dan fisik diantara umat yang berbeda agama. Dalam toleransi beragama ada dua tipe toleransi beragama: pertama toleransi beragama pasif yaitu sikap menerima perbedaan sebagai sesuatu yang bersifat faktual.

C. Kerukunan Umat Beragama

1. Pengertian Kerukunan Umat Beragama

Kerukunan dalam bahasa Inggris bersepadan dengan kata *harmonius* atau *concord*. Atas dasar itu, kerukunan bermakna kondisi social yang menandakan keselarasan , kecocokan atau

ketidak berselisihan (*harmony, concordance*). Apabila ditelisik dalam literatur kaji ilmu social, kerukunan diartikan dengan istilah integrasi sinonimitas dari kata disintegrasi yang berarti *the creation and maintenance of diversified patterns of interactions among outnomous units*. Satu kondisi, proses tercipta dan terpeliharanya pola-pola interaksi yang beragam di antara unit-unit (unsur/sub system) yang otonom. Wujud kulminasi dari kerukunan tersebut tidak lain mencerminkan hubungan timbal balik yang menyaratkan adanya sikap kesalingan dalam hal ; menerima, mempercayai, menghormati, menghargai, dan memaknai arti kebersamaan.¹

Kerukunan menurut Paulus Wirutomo yaitu upaya mempersatukan makhluk social dengan memberikan rasa kenyamanan dan ketentraman baik individu maupun kelompok dengan menggunakan konsep-konsep tertentu agar tercipta integrasi sosial dalam masyarakat.² Sedangkan menurut Durkheim berpendapat bahwa kerukunan merupakan proses intraksi antar umat beragama, yang membentuk ikatan sosial dan tidak individualis untuk menciptakan sebuah keutuhan dalam masyarakat yang berada dibawah peran tokoh masyarakat, tokoh agama ataupun masyarakat itu sendiri yang memiliki peran tersendiri dalam lingkungan tersebut. Durkheim

¹ Ridwan Lubis, *Cetak Biru Peran Agama*, (Jakarta: Puslitbang, 2005), 7-8.

² Paulus Wirutomo, *Dkk, Sistem Sosial Indonesia*, (Jakarta: UI-Press, 2012), 58.

menyimpulkan untuk mewujudkan kerukunan maka harus menghapus diskriminasi dengan cara adanya pengakuan dan penghormatan atas dasar pluralisme.³

Kerukunan menurut Franz Magnis Suseno yaitu berada dalam keselarasan, tanpa perselisihan, tentram yang bermaksud untuk saling membantu. Keadaan yang harmonis dalam masyarakat merupakan tujuan dari konsep kerukunan. Dalam hal ini yang dimaksud keadaan harmonis yaitu Ketika semua umat berada dalam kondisi yang damai antara satu dengan yang lainnya, saling menerima, saling bekerja sama, dan dalam kondisi yang tenang. Konsep kerukunan diharapkan dapat diwujudkan dalam interaksi social terutama dalam kehidupan masyarakat.⁴

Kerukunan antarumat beragama merupakan bentuk hubungan yang harmonis dalam dinamika kehidupan sosial masyarakat yang saling menguatkan dan saling diikat melalui adanya sikap pengendalian dalam hidup yang meliputi ; saling menghormati kebebasan menjalankan ibadah sesuai dengan agama yang dianutnya, saling bekerjasama dalam intern pemeluk agama, antar berbagai golongan agama dan umat beragama dengan pemerintah yang sama-sama memiliki tanggung jawab membangun bangsa dan negara, serta saling

³ Musahadi Ham, *Mediasi Dan Konflik Di Indonesia*, (Semarang: Wmc 2007), 57.

⁴ Frans Magnis Suseno, *Etika Jawa Sebuah Analisa Falsafah Tentang Kebijakanan Hidup*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama , 1996), 39.

tanggung rasa dan toleransi dengan tidak memaksakan suatu doktrin agama kepada orang lain. Berdasarkan definisi secara umum maka kerukunan adalah suatu sikap seseorang untuk menghargai kebebasan orang lain dan memberikan kebenaran atas keberagaman untuk mendapatkan pengakuan HAM yang bersifat harmonis dan damai meskipun mereka berbeda secara budaya, suku, agama, ras dan golongan.

2. Triogi Kerukunan

Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 dan 9 tahun 2006 tentang kerukunan umat beragama secara eksplisit hendak menegaskan bahwa konsep kerukunan antarumat beragama dalam pandangan pemerintah selalu terjemahkan dalam trilogi kerukunan, yaitu :

- a. Kerukunan Intern masing-masing umat dalam suatu agama

Kerukunan yang dimaksud dalam kategori ini ialah kerukunan yang terjadi aliran-aliran, sekte atau paham madzhab yang ada dalam suatu komunitas atau umat agama. Seperti halnya dalam Islam terdapat Muhammadiyah, Nahdlatul Ulama, Lembaga Dakwah Islam Indonesia (LDII), Persis dan lain sebagainya.

- b. Kerukunan di antara umat (komunitas) agama berbeda-beda.

Kerukunan dalam konteks ini ialah kerukunan (bersatunya) di antara pemeluk agama yang berbeda, yakni kerukunan yang terjalin antara pemeluk agama Islam dengan Kristen Protestan, Hindu, Budha, Kong Hu Cu dan aliran-aliran kepercayaan yang ada di Indonesia.

- c. Kerukunan antar umat (komunitas) agama dengan pemerintah.

Sementara dalam makna kerukunan yang terakhir ini lebih cenderung pada adanya upaya yang bersifat massif dilakukan untuk menyelaraskan dan membentuk keserasian di antara pemeluk agama atau pejabat agama dengan para pejabat pemerintah melalui saling menghormatib dan menghargai tugas masing-masing dalam mewujudkan dan mengkontruksi masyarakat bangsa Indonesia yang beragama.⁵

D. Manajemen Konflik

1. Pengertian Manajemen Konflik

Manajemen secara etimologi berarti kepemimpinan, proses pengaturan, menjamin kelancaran jalannya pekerjaan dala mencapai tujuan dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Atau dengan kata lain manajemen secara singkat berarti pengelolaan. Menurut Mary Parker

⁵ Depag Ri, *Bingkai Teologi Kerukunan Hidup Umat Beragama Di Indonesia*, (Jakarta: Badan Penelitian Dan Pengembangan Agama Proyek Peningkatan Kerukunan Umat Beragama Di Indonesia, 1997), 9-10.

Vollett, manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Namun lebih dari itu, manajemen mempunyai pengertian sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya.⁶

Sedangkan konflik berasal dari kata kerja latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologi, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial di antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.⁷ Konflik dapat berarti perjuangan mental yang disebabkan tindakan-tindakan atau cita-cita yang berlawanan. Konflik juga merupakan proses interaksi antara dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih yang bertentangan dalam berpendapat dan tujuannya. Menurut para ahli konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola pikir dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik.⁸

Jadi Manajemen Konflik adalah cara yang dapat digunakan dari pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga untuk menghadapi perselisihan antara dua orang atau lebih atau dua kelompok atau lebih

⁶ Hani Handoko, *Manajemen Modern; Konsep Dan Aplikasi*, (Bandung: Sinar Baru, 1990), 3.

⁷ Pupus Sofiyati, *Konflik Dan Stress: Makalah Pengembangan Dan Perilaku Organisasi* (Malang: Universitas Brawijaya, 2011), 2.

⁸ Siswanto, *Manajemen Konflik*. (Bumi Aksara, Jakarta, 2011), 92.

supaya menemukan titik terang atas permasalahan tersebut. Manajemen konflik juga bisa diartikan sebagai seni mengatur dan mengelola konflik yang ada pada organisasi agar menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan efektivitas dan prestasi organisasi.⁹

2. Penyebab Adanya Konflik

Setiap konflik, dapat dipastikan muncul dengan dilatarbelakangi oleh kondisi tertentu atau kejadian tertentu. Kondisi tersebut dapat disebut dengan sumber terjadinya konflik. Ada beberapa hal yang dapat menjadi sumber terjadinya konflik, diantaranya adalah sebagai berikut ini :¹⁰

1) Komunikasi

Komunikasi yang buruk antar individu, dalam arti perbedaan persepsi atau pandangan terhadap suatu hal, ide, maupun gagasan dalam organisasi, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan pertukaran informasi yang tidak cukup dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi terciptanya konflik.

2) Struktur

Struktur dalam konteks yang akan dibahas mencakup struktur dalam keluarga dan social masyarakat, kejelasan dalam

⁹ Mulyono, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media 2009), 17.

¹⁰ Pupus Sofiyati, *Konflik Dan Stress: Makalah Pengembangan Dan Perilaku Organisasi* (Malang: Universitas Brawijaya, 2011), 2.

pembagian tugas seorang individu di dalam keluarga, ketidakcocokan antara tujuan individu dengan tujuan kelompok organisasi, ketidakcocokan individu dengan masyarakat. Hal-hal di atas dapat menjadi penyebab timbulnya sebuah konflik, model social masyarakat dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik.

3) Variabel Pribadi

Penyebab konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi : sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan dan berbeda dengan individu yang lain. Hal-hal di atas berbeda dalam tiap diri individu, sehingga akan cenderung menyebabkan terjadinya sebuah konflik dalam organisasi khususnya dalam keluarga.¹¹

Dari faktor penyebab terjadinya konflik di atas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya komunikasi, struktur dan faktor pribadi merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan konflik itu terjadi dalam sebuah rumah tangga, terkhusus dalam penelitian pasangan beda organisasi keagamaan ini. Komunikasi yang buruk antar personal dan tidak ada rasa saling memahami antara suami istri beda organisasi keagamaan dapat mempercepat terjadinya konflik dalam rumah

¹¹ Pupus Sofiyati, *Konflik Dan Stress: Makalah Pengembangan Dan Perilaku Organisasi* (Malang: Universitas Brawijaya, 2011), 2.

tangga, begitu juga dalam struktur rumah tangga, tanpa adanya persamaan dari suami istri, maka akan terjadi hal-hal yang berpotensi mengarah kepada konflik yang muncul. Struktur sosial kemasyarakatan juga sangat berpengaruh dalam kehidupan pasangan beda organisasi keagamaan, yang berasal dari luar atau faktor eksternal, sedangkan variabel pribadi lebih cenderung kepada faktor internal dari para pasangan tersebut yang berupa pemahaman atau prinsip dari masing-masing pribadi.

3. Jenis-Jenis Konflik

Berikut ini adalah jenis-jenis konflik yang mungkin terjadi dan pernah dialami oleh berbagai pihak :¹²

1) Konflik Dalam Diri Individu

Konflik ini terjadi apabila seorang individu dituntut untuk melaksanakan hal-hal yang melebihi kemampuannya.

2) Konflik Antar Individu Dalam Organisasi Yang Sama.

Terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan dalam kepribadian. Sering kali konflik-konflik demikian muncul karena tekanan-tekanan yang berkaitan dengan peranan atau dari cara orang mempersonalifikasi konflik antar kelompok-kelompok.

3) Konflik Antar Individu Dengan Kelompok

¹² Hani Handoko, *Manajemen Modern; Konsep Dan Aplikasi*, (Bandung : Sinar Baru, 1990), 3.

Dianggap hal yang konflik antara individu-individu dan kelompok-kelompok sering kali berhubungan dengan cara para individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai mereka.

4) Konflik Antar Kelompok Dengan Organisasi Yang Sama

Konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi, karena tiap kelompok dalam organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan yang berbeda dan antar kelompok sendiri menginginkan segala kepentingan dan tujuannya dapat tercapai dengan baik walaupun harus berbenturan dengan kelompok lainnya.

4. Menyelesaikan Konflik

Menyelesaikan konflik merupakan tindakan yang dilakukan pimpinan organisasi dalam menghadapi pihak-pihak yang sedang konflik. Wahyudi menerangkan bahwa untuk mengatasi konflik dapat dilakukan pendekatan sebagai berikut :

1) Konfrontasi

Pemecahan masalah untuk mengurangi ketegangan melalui pertemuan tatap muka antar kelompok. Dengan tujuan pertemuan adalah untuk mengenalkan permasalahan dan menyelesaikan. Kelompok-kelompok yang sedang konflik diberi kesempatan berdebat terbuka mengenai berbagai topik dan membahas semua masalah yang relevan sampai keputusan tercapai.

2) Negoisasi dan Twar menawar

Perundingan mempertemukan dua pihak dengan kepentingan yang berbeda untuk mencapai sebuah persetujuan. Masing-masing menurunkan tuntutan optimalnya sehingga mencapai titik temu. Dalam perundingan, tidak ada yang dikalahkan, semua pihak menghindari perasaan telah memenangkan tuntutan.

3) Penyerapan

Cara mengelola konflik organisasi antara kelompok besar dengan kelompok kecil. Kelompok kecil mendapatkan Sebagian yang diinginkannya tetapi sebagai konsekuensinya harus ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaannya. Konflik yang dikelola secara positif dan konstruktif dapat mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian pendekatan dalam pengelolaan konflik menjadi suatu hal yang penting.¹³

5. Metode Penyelesaian Konflik

Menurut para ahli, terdapat 3 metode yang paling banyak digunakan untuk menyelesaikan konflik, diantara metode yang paling banyak digunakan adalah metode dominasi, kompromis dan pemecahan *problem intergrative* :

1) Dominasi

¹³ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Erlangga, Surabaya : 2007), 238.

Berusaha menekan konflik dan bukan menyelesaikannya. Dengan cara memaksakan, konflik diharapkan reda dengan sendirinya. Ada empat cara yang dapat ditempuh melalui metode dominasi :

- Dengan memaksa pihak lain
- Membujuk secara sepihak untuk mengikuti keinginannya
- Menghindari konflik atau menolak untuk menghadapi konflik
- Melalui pemungutan suara atau berdasarkan keinginan mayoritas

2) Kompromis

Penyelesaian konflik dengan jalan menghimbau pihak yang terlibat konflik untuk mengorbankan tujuan masing-masing kelompok guna mencapai sasaran yang lebih penting bagi kelangsungan organisasi. Penyelesaian konflik dengan metode kompromis dapat dilakukan dengan cara :

- Memisahkan pihak-pihak yang konflik hingga dicapai suatu pemecahan.
- Melalui arbitrase yaitu campur tangan pihak ketiga
- Menggunakan imbalan, yaitu salah satu pihak menerima imbalan untuk mengakhiri konflik.

3) Pemecahan *problem intergrative*

Dengan menyelesaikan konflik secara integrative, konflik antar kelompok diubah menjadi situasi pemecahan persoalan Bersama yang bisa dipecahkan dengan bantuan teknik-teknik pemecahan masalah. Pihak-pihak yang bertentangan bersama-sama mencoba memecahkan masalahnya dan bukan hanya mencoba menekan konflik atau berkompromi.