

## Manajemen Konflik dalam Pendidikan: Pendekatan Kolaboratif di Sekolah

Zainal Arifin<sup>1</sup>, Nadya Noer Safitri<sup>2</sup>, Ryzma Halyza Zuhro<sup>3</sup>, Alek Alaikal Hasan<sup>4</sup>,  
Mualimin<sup>5</sup>

<sup>1234</sup>Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan,  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

<sup>5</sup>Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
Jember, Indonesia

\*e-mail: [ariefienzx@gmail.com](mailto:ariefienzx@gmail.com)<sup>1</sup>, [nadyanoersafitri@gmail.com](mailto:nadyanoersafitri@gmail.com)<sup>2</sup>, [halyzaryzma@gmail.com](mailto:halyzaryzma@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[alaikalhasan23@gmail.com](mailto:alaikalhasan23@gmail.com)<sup>4</sup>, [mualimin@uinkhas.ac.id](mailto:mualimin@uinkhas.ac.id)<sup>5</sup>

Alamat Kampus: Jl. Mataram No.1, Karang Miuwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember,  
Jawa Timur 68136

Korespondensi penulis: [ariefienzx@gmail.com](mailto:ariefienzx@gmail.com)

**Abstract.** *This study examines the implementation of a collaborative approach to conflict management in educational settings, particularly in schools. Conflicts in schools can stem from substantive factors, such as differing perspectives and policies, or emotional factors, including personality clashes. This research aims to explore collaborative strategies that emphasize open communication, active participation, and shared solutions. The method used is a qualitative literature review, where data is sourced from relevant journals, articles, and previous studies. The findings reveal that the collaborative approach effectively fosters a conducive and harmonious school environment. By involving key stakeholders—teachers, students, parents, and school management—this approach enables constructive conflict resolution and strengthens relationships among the parties involved. The study underscores the importance of improving communication skills, providing conflict management training, and ensuring sufficient resources to support this approach in schools.*

**Keywords:** *conflict management, collaborative approach, educational environment.*

**Abstrak.** Penelitian ini membahas penerapan pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik di lingkungan pendidikan, khususnya di sekolah. Konflik yang muncul di sekolah dapat bersumber dari faktor substantif maupun emosional, seperti perbedaan pandangan, kebijakan, atau permasalahan kepribadian. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen konflik berbasis kolaborasi yang menekankan komunikasi terbuka, partisipasi aktif, dan solusi bersama. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan dari berbagai sumber relevan seperti jurnal, artikel, dan literatur terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif efektif dalam menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis di sekolah. Dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, seperti guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah, pendekatan ini mampu menyelesaikan konflik secara konstruktif dan memperkuat hubungan antar pihak yang terlibat. Implikasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan keterampilan komunikasi dan pelatihan manajemen konflik bagi tenaga kependidikan serta penyediaan sarana yang memadai untuk mendukung penerapan pendekatan ini..

**Kata kunci:** manajemen konflik, pendekatan kolaboratif, lingkungan pendidikan

### 1. LATAR BELAKANG

Manajemen konflik dalam dunia pendidikan merupakan isu yang semakin relevan, terutama mengingat kompleksitas hubungan antara berbagai pemangku kepentingan seperti guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah. Konflik sering kali muncul antara guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah, disebabkan oleh perbedaan persepsi, ekspektasi yang tidak

sesuai, atau komunikasi yang kurang efektif, ketidaksesuaian harapan, hingga tekanan dalam menjalankan proses pendidikan. Situasi ini menuntut adanya pendekatan yang efektif untuk mengelola konflik sehingga tidak mengganggu stabilitas dan keberhasilan pembelajaran. Manajemen konflik dalam dunia pendidikan sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, terutama di sekolah. Pendekatan kolaboratif, yang mengutamakan dialog, partisipasi aktif, dan pencarian solusi bersama, dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengelola konflik ini. Pendekatan ini bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih harmonis antar semua pihak dan mendorong kerja sama yang lebih produktif dalam mencapai tujuan Bersama. Manajemen konflik umumnya terdiri dari tiga tahapan utama. Pertama, perencanaan dan analisis konflik, yaitu proses mengidentifikasi permasalahan, mencari tahu sumber penyebab konflik, serta pihak-pihak yang terlibat. Konflik yang masih berada pada tahap potensi perlu dipicu agar menjadi terbuka dan dapat dikenali. Kedua, penilaian konflik, yang bertujuan untuk mengevaluasi situasi konflik serta solusi yang mungkin diterapkan. Pada tahap ini, penting untuk menentukan apakah konflik sudah mendekati titik kritis yang dapat menghasilkan dampak positif, atau masih tersembunyi dan memerlukan rangsangan agar berkembang menuju titik kritis. Ketiga, pemecahan konflik, yang mencakup langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan konflik. Jika konflik masih tersembunyi, diperlukan upaya untuk membukanya agar dapat ditangani secara efektif.(Murni,2018)

Pendekatan kolaboratif menjadi salah satu strategi manajemen konflik yang menarik perhatian, karena menekankan dialog, partisipasi aktif, dan pencarian solusi yang saling menguntungkan. Pendekatan ini dinilai mampu menciptakan kepercayaan di antara para pihak yang terlibat, serta mendorong kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks pendidikan, pendekatan kolaboratif dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, di mana konflik tidak hanya terselesaikan tetapi juga menjadi peluang untuk membangun hubungan yang lebih baik.

Namun, penerapan pendekatan ini sering kali menemui kesenjangan antara kondisi ideal dan kenyataan di lapangan. Idealnya, manajemen konflik di sekolah memerlukan keterampilan komunikasi yang baik, peran aktif dari semua pihak, serta dukungan yang cukup dalam bentuk sumber daya dan pelatihan. Namun, kenyataannya, banyak sekolah yang menghadapi tantangan dalam hal ini.

Beberapa tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan pendekatan kolaboratif adalah kurangnya pelatihan dalam manajemen konflik untuk guru dan staf sekolah, terbatasnya komunikasi efektif antar pihak terkait, serta kurangnya keterlibatan orang tua dan manajemen sekolah dalam proses penyelesaian konflik. Selain itu, banyak sekolah yang tidak memiliki

sumber daya yang cukup, baik dalam hal anggaran, teknologi, maupun pelatihan, untuk mendukung pendekatan ini secara maksimal.

Di sisi lain, terdapat peluang untuk meningkatkan penerapan pendekatan kolaboratif. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pendidikan. Selain itu, kebijakan pendidikan yang semakin mendukung kolaborasi dan kesadaran yang berkembang tentang pentingnya pengelolaan konflik dapat menjadi faktor pendukung bagi implementasi pendekatan ini. Namun, ancaman tetap ada, seperti perbedaan nilai dan persepsi antara pihak yang terlibat, yang dapat memperburuk konflik yang ada.

Ketimpangan yang terjadi dapat dilihat dari berbagai aspek. seharusnya semua pihak, termasuk guru, siswa, orang tua, dan manajemen, harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu menyelesaikan konflik secara konstruktif. Namun, kenyataannya, keterampilan ini belum dimiliki oleh semua pihak, yang menghambat penyelesaian konflik secara efektif. Selain itu, diharapkan semua pihak terlibat aktif dalam proses penyelesaian konflik, namun keterlibatan beberapa pihak masih terbatas, terutama orang tua dan manajemen sekolah. Terakhir, sekolah juga seharusnya memiliki sarana dan prasarana yang cukup, seperti teknologi dan pelatihan, untuk mendukung pendekatan kolaboratif, namun kenyataannya banyak sekolah yang belum memadai dalam hal ini.

Kesimpulannya, meskipun pendekatan kolaboratif memiliki potensi besar untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis dan produktif, kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas perlu diatasi. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi, memperluas keterlibatan semua pihak, serta menyediakan sumber daya yang memadai, manajemen konflik di sekolah dapat lebih efektif dan mendukung terciptanya suasana belajar yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi sekolah dalam mengelola konflik dengan cara yang lebih kolaboratif dan produktif.

Kajian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik di sekolah. Melalui studi literatur, penelitian ini menganalisis teori, praktik, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pendekatan ini. Hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengelolaan konflik di sekolah, sehingga mendukung terciptanya suasana belajar yang harmonis dan produktif.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Manajemen konflik dalam dunia pendidikan memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Konflik di sekolah dapat bersumber dari faktor

substantif dan emosional.(Eko Suncaka, 2023) Faktor substantif mencakup perbedaan pendapat mengenai kebijakan sekolah, konsep pendidikan, atau pengambilan keputusan yang berkaitan dengan akademik dan non-akademik. Sedangkan konflik emosional dipicu oleh perasaan seperti ketidakpuasan, marah, ketidakpercayaan, dan benturan kepribadian antar individu yang ada di sekolah. Kedua jenis konflik ini dapat menghambat produktivitas jika tidak dikelola dengan baik. beberapa tahapan yang penting dalam penyelesaian konflik, yaitu perencanaan dan analisis konflik, penilaian konflik, dan pemecahan konflik. Tahap perencanaan melibatkan identifikasi masalah, penyebab konflik, serta pihak-pihak yang terlibat. Tahap penilaian berfokus pada evaluasi situasi konflik dan menentukan apakah konflik masih bersifat potensial atau sudah kritis. Sementara itu, tahap pemecahan melibatkan langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan konflik melalui pendekatan yang tepat. Salah satu pendekatan yang efektif dalam manajemen konflik adalah pendekatan kolaboratif, yang menekankan kerja sama, dialog terbuka, dan solusi bersama yang saling menguntungkan.

Pendekatan kolaboratif didasari oleh teori win-win solution, yang bertujuan untuk menghasilkan solusi yang memuaskan semua pihak. Pendekatan ini melibatkan partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan, seperti guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah. Dengan mengutamakan komunikasi yang terbuka dan transparan, pendekatan kolaboratif dapat membangun kepercayaan, memperkuat hubungan, serta meningkatkan pemahaman di antara pihak yang berkonflik. Dalam praktiknya, pendekatan ini juga mendorong penggunaan mediasi oleh pihak ketiga yang netral, seperti kepala sekolah atau konselor, untuk membantu mencapai kesepakatan yang adil dan konstruktif.

Selain itu, pendekatan kolaboratif memiliki relevansi dengan teori restorative practices, yang berfokus pada penyembuhan hubungan dan penguatan komunitas melalui dialog empatik. Model ini memungkinkan pihak yang berkonflik untuk saling mengungkapkan perasaan, memahami perspektif satu sama lain, dan bersama-sama mencari solusi. Dengan demikian, pendekatan kolaboratif tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga memperbaiki hubungan yang rusak dan mencegah konflik serupa terjadi di masa depan.

Dalam konteks pendidikan, penerapan pendekatan kolaboratif seringkali menghadapi tantangan, seperti keterbatasan keterampilan komunikasi, kurangnya dukungan dari manajemen sekolah, dan minimnya keterlibatan orang tua dalam proses penyelesaian konflik. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan dukungan sumber daya yang memadai untuk memastikan pendekatan ini berjalan efektif. Dengan adanya komitmen dari semua pihak serta

kebijakan sekolah yang mendukung, pendekatan kolaboratif dapat menjadi solusi efektif untuk menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis, produktif, dan inklusif.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis berbagai literatur yang relevan terkait model manajemen konflik yang efektif diterapkan di lembaga pendidikan guna meningkatkan kualitas lembaga tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan melalui pencarian literatur dari sumber-sumber terpercaya, seperti perpustakaan digital, jurnal ilmiah, artikel, dan katalog perpustakaan universitas, yang diseleksi secara cermat berdasarkan relevansinya dengan topik penelitian.

Dalam studi ini, analisis dilakukan secara reflektif dan kritis terhadap teori, konsep, serta temuan dari literatur yang dikaji. Proses ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang pendekatan-pendekatan yang tepat dalam menyelesaikan konflik di lembaga pendidikan. Interpretasi hasil analisis dilakukan secara sistematis untuk merumuskan temuan yang mampu menjawab pertanyaan penelitian. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang komprehensif dan praktis terkait strategi manajemen konflik kolaboratif, sehingga dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas lingkungan pendidikan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen konflik merupakan proses penyusunan strategi konflik baik oleh orang yang terlibat dalam konflik maupun orang di luar konflik yang diterapkan dengan cara pengendalian konflik sehingga menghasilkan sebuah resolusi yang berfungsi mencapai tujuan organisasi.(Wirawan dalam Nafa'aini, 2023). Konflik terjadi akibat perselisihan yang timbul karena kebutuhan, dorongan, keinginan, atau tuntutan yang bertentangan.(Yoseph, 2020). Pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik adalah suatu metode yang berfokus pada kerja sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencari solusi yang saling menguntungkan dan membangun hubungan yang lebih baik. Pendekatan ini menekankan pentingnya komunikasi terbuka, pemahaman bersama, dan penghargaan terhadap sudut pandang dan perasaan masing-masing pihak. Pendekatan kolaboratif bertujuan untuk menciptakan solusi win-win, di mana semua pihak merasa puas dengan hasil yang dicapai, dan hubungan mereka dapat diperbaiki atau diperkokoh. Pengelolaan konflik yang efektif

merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang mendukung pertumbuhan siswa sekaligus menjaga keharmonisan di antara anggota komunitas sekolah. Di institusi pendidikan, konflik dapat muncul dari berbagai penyebab, seperti perbedaan pandangan, benturan kepentingan, atau kurangnya pemahaman antara pihak-pihak terkait, termasuk siswa, guru, orang tua, dan pihak manajemen sekolah. Pendekatan kolaboratif dalam pengelolaan konflik bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara konstruktif, mencegah konflik berkembang menjadi lebih besar, dan memperkuat hubungan antar pihak yang terlibat.

Pendekatan ini berbeda dengan pendekatan kompetitif atau menghindar, yang biasanya berfokus pada penyelesaian masalah dengan mengutamakan kemenangan satu pihak atau menghindari konflik tanpa menyelesaikan akar permasalahan. Sebaliknya, pendekatan kolaboratif mencoba mengatasi masalah secara terbuka dan konstruktif. Jika dikelola dengan baik, dapat menjadi peluang untuk pertumbuhan dan pengembangan hubungan. Konflik tidak selalu harus berakhir dengan kerugian, tetapi dapat memberikan kesempatan bagi pihak-pihak yang terlibat untuk memperbaiki komunikasi, meningkatkan pemahaman, dan menyelesaikan masalah yang mungkin sebelumnya tidak disadari.

Konflik memiliki berbagai konsekuensi yang dapat memberikan dampak positif jika dikelola dengan baik. Salah satu konsekuensi positif adalah mendorong kemampuan introspeksi diri. Konflik memungkinkan individu maupun kelompok untuk memahami penyebab terjadinya permasalahan, baik dari sisi mereka sendiri maupun pihak lain yang terlibat. Dengan demikian, konflik dapat menjadi sarana pembelajaran dan perbaikan diri agar kesalahan yang sama tidak terulang di masa depan. Selain itu, konflik juga dapat meningkatkan kinerja seseorang. Adanya konflik seringkali mendorong individu untuk bekerja lebih giat dan membuktikan kemampuannya sebagai respons terhadap tekanan yang dihadapi. Dalam situasi ini, konflik berperan sebagai pemicu semangat untuk menunjukkan bahwa dirinya mampu tampil lebih baik dan sukses. Tidak hanya itu, konflik dapat mendorong individu untuk lebih berhati-hati dalam berinteraksi. Karena sifatnya yang sering muncul secara tiba-tiba dan tidak terduga, konflik menimbulkan kewaspadaan dalam berkomunikasi dan bertindak, sehingga akhirnya mampu membangun hubungan yang lebih baik dan harmonis di antara pihak-pihak yang berselisih. Lebih jauh lagi, konflik dapat memunculkan pendekatan dan solusi alternatif yang lebih kreatif dan efektif. Ketika terjadi perbedaan pandangan, khususnya dalam konteks hierarki antara atasan dan bawahan, konflik memaksa individu untuk berpikir lebih luas dalam mencari penyelesaian yang inovatif, sehingga mendorong kemajuan dalam menghadapi berbagai tantangan.

Meskipun demikian, konflik juga memiliki konsekuensi negatif yang tidak jarang menimbulkan dampak merugikan. Salah satu dampak negatif yang sering muncul adalah pandangan subjektif dan emosional dari pihak-pihak yang terlibat. Ketika konflik terjadi, individu cenderung kehilangan objektivitas dalam melihat permasalahan, sehingga keputusan atau pandangan yang diambil lebih didorong oleh perasaan daripada logika. Jika konflik terus berlanjut, situasi ini dapat berkembang menjadi sikap apriori, di mana pendapat pihak lain selalu dianggap salah tanpa pertimbangan yang adil, sedangkan dirinya merasa paling benar. Sikap ini semakin memperuncing konflik karena menghambat komunikasi yang sehat dan produktif. Lebih buruk lagi, konflik berkepanjangan dapat menimbulkan upaya saling menjatuhkan antara pihak-pihak yang terlibat. Hal ini sering diwujudkan dalam tindakan negatif seperti menyebarkan fitnah, menghambat pekerjaan pihak lain, atau melakukan sabotase demi merusak reputasi lawan. Dampak lanjutan dari konflik yang tidak terselesaikan adalah munculnya stres. Tekanan berkepanjangan dari situasi konflik dapat menimbulkan ketidakseimbangan fisik maupun mental pada individu yang menghadapinya, sehingga berpengaruh buruk terhadap kesehatan dan kinerja mereka. Selain stres, konflik juga dapat berujung pada perasaan frustrasi. Bagi individu yang memiliki ketahanan mental rendah, konflik yang berkepanjangan dapat menyebabkan rasa putus asa dan hilangnya motivasi untuk berusaha, terutama jika mereka merasa tidak mampu menghadapi tekanan yang ada. Dengan demikian, meskipun konflik dapat membawa dampak positif, jika tidak dikelola dengan baik, dampak negatifnya dapat merusak hubungan, kinerja, dan kondisi mental individu atau kelompok yang terlibat (Adri Febri, 2019)

Pemecahan masalah memiliki hubungan yang kuat dengan penyelesaian konflik yang konstruktif serta menghasilkan pengaturan yang efektif. Sebaliknya, memaksakan pandangan atau posisi kepada pihak lain seringkali dikaitkan dengan pengelolaan konflik yang tidak efektif. Studi eksperimental mengungkapkan bahwa jika seseorang memberikan perhatian yang seimbang terhadap hasil akhir bagi dirinya sendiri dan pihak lain, maka akan tercapai hasil bersama yang positif. Namun, jika individu lebih fokus pada keuntungan pribadi tanpa mempertimbangkan kepentingan pihak lain, hal ini cenderung memicu sikap mendominasi dan membujuk. Di sisi lain, perhatian yang rendah terhadap kepentingan diri sendiri tetapi lebih berfokus pada hasil akhir orang lain cenderung mengakibatkan hasil bersama yang kurang memuaskan (Johnson dalam Wildan Zulkarnain, 2015).

Secara umum, permasalahan yang dihadapi tenaga kependidikan berkaitan dengan pembelajaran, kedisiplinan peserta didik, beban mengajar yang berlebihan, kurangnya kerja

sama antar guru, serta persoalan-persoalan pribadi. Masalah-masalah tersebut dapat mengganggu fokus dan kinerja tenaga kependidikan, sehingga kepala sekolah perlu memiliki pemahaman serta kemampuan untuk membantu menyelesaikannya. Sikap empatik dari kepala sekolah dalam memahami dan merasakan permasalahan yang dialami oleh tenaga kependidikan dapat menjadi salah satu alternatif dalam menyelesaikan masalah, menjaga hubungan yang harmonis, serta memberikan contoh yang baik dalam menyelesaikan permasalahan. Sikap ini juga dapat membantu meringankan beban tenaga kependidikan dan meningkatkan kinerja mereka di sekolah.

Selain itu, penting untuk membiasakan pemberian kesempatan dan perlakuan yang adil kepada seluruh tenaga kependidikan tanpa membeda-bedakan berdasarkan reputasi atau predikat sebelumnya. Kepala sekolah perlu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung, sehingga tenaga kependidikan merasa lebih berani untuk mengungkapkan permasalahan yang dihadapi dan berpartisipasi aktif dalam mencari solusinya. Dengan menciptakan lingkungan yang terbuka dan menyenangkan, diharapkan permasalahan dapat diatasi bersama dan kinerja tenaga kependidikan semakin meningkat..(Nurainah,2020) Hakikat pendekatan kolaboratif adalah pendekatan yang menekankan pentingnya kerja sama atau kemitraan di antara peserta didik. Dalam pendekatan ini, peserta didik dibimbing secara intensif untuk menyelesaikan permasalahan secara berkelompok. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa pandangan dan pemikiran banyak individu dalam sebuah kelompok akan lebih kaya dan dapat dipertimbangkan dengan lebih baik dibandingkan pemikiran dari satu individu saja. Kolaborasi ini mendorong peserta didik untuk saling berdiskusi, berbagi ide, serta bekerja sama dalam menemukan solusi yang optimal terhadap masalah yang dihadapi. (Abdul Rasib,2016)

Konflik di lingkungan sekolah dapat muncul dalam berbagai bentuk, baik dari individu maupun antar kelompok. Konflik individu biasanya terjadi ketika seorang guru menghadapi beban tugas yang berlebihan atau memiliki terlalu banyak peran di sekolah. Hal ini menyebabkan stres dan dapat memengaruhi rekan kerja di sekitarnya. Penyelesaiannya harus dimulai dari guru itu sendiri, misalnya dengan mengatur jadwal kerja, berani menyatakan keterbatasan, atau berkolaborasi dengan rekan kerja untuk menyelesaikan tugas bersama. Kepala sekolah juga berperan penting dengan mendengarkan masukan dari para guru dan meninjau kembali regulasi terkait pembagian tugas agar lebih merata dan adil. Sementara itu, konflik antar individu sering kali dipicu oleh perbedaan pendapat atau kepentingan, seperti kebijakan sekolah atau masalah emosional antar guru. Konflik semacam ini dapat diselesaikan



dengan membuka jalur komunikasi yang baik, mendengarkan aspirasi setiap pihak, dan mencari solusi bersama agar kesepakatan dapat tercapai. Komunikasi yang terbuka menjadi kunci utama dalam meredakan ketegangan dan mencegah konflik semakin meluas.

Konflik yang melibatkan antar bagian organisasi biasanya terjadi antara unit-unit kerja dalam sekolah, seperti unit perpustakaan dengan tata usaha. Konflik ini dapat memengaruhi koordinasi dan kinerja sekolah secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan pertemuan atau rapat khusus yang melibatkan semua pihak terkait untuk mendiskusikan sumber masalah dan mencari solusi. Kepala sekolah memainkan peran penting sebagai mediator yang menyatukan pihak-pihak yang berkonflik, mendukung komunikasi yang baik, dan memastikan keputusan yang diambil adil serta dapat diterima oleh semua pihak.

Selanjutnya, konflik antar organisasi adalah bentuk konflik yang lebih luas, melibatkan organisasi di dalam sekolah maupun organisasi di luar sekolah, seperti organisasi masyarakat sekitar. Konflik ini sering muncul akibat ketergantungan antar organisasi yang merasa kepentingannya terganggu. Contohnya adalah konflik antara organisasi pramuka dan paskibra atau antara dewan guru dengan komite sekolah. Untuk menyelesaikan konflik ini, diperlukan dialog terbuka, pembentukan tim kerja yang melibatkan kedua pihak, dan kolaborasi untuk mencapai solusi yang menguntungkan semua pihak. Jika konflik melibatkan masyarakat sekitar sekolah, kepala sekolah harus bertindak sebagai fasilitator dengan mendengarkan keluhan, memahami kekhawatiran, dan menyediakan ruang dialog untuk mencari penyelesaian yang adil dan efektif. Secara keseluruhan, penanganan konflik di sekolah memerlukan pendekatan yang melibatkan komunikasi terbuka, kerjasama yang baik, serta kepemimpinan yang adil dan bijaksana. Dengan cara ini, harmoni dalam lingkungan sekolah dapat dipertahankan dan kinerja seluruh elemen pendidikan dapat terus ditingkatkan. (Defano, dkk, 2023). Konflik di Lembaga Pendidikan dapat terbagi menjadi dua, yakni substantif dan emosional. Konflik yang dipicu oleh faktor substantif dapat muncul karena berbagai hal yang berkaitan dengan aspek akademis maupun non-akademis. Misalnya, perbedaan pandangan mengenai konsep pendidikan, ketidaksepakatan dalam rapat, atau situasi lainnya yang berdampak signifikan terhadap produktivitas kerja para anggota sekolah. Sementara itu, konflik yang bersumber dari faktor emosional biasanya disebabkan oleh perasaan negatif, seperti kemarahan, ketidakpercayaan, ketidaksenangan, rasa takut, sikap penolakan, atau benturan kepribadian antar individu di lingkungan sekolah. (Eko Suncaka, 2023)

#### **Faktor dan Penyebab Konflik di Sekolah**

Konflik di sekolah tidak muncul tanpa alasan. Ada banyak faktor yang dapat memicu terjadinya konflik, baik itu faktor internal maupun eksternal. Faktor internal biasanya berkaitan dengan perbedaan kepribadian atau cara pandang antar individu. Misalnya, perbedaan cara belajar antara siswa yang dapat menimbulkan rasa frustrasi, atau ketidakmampuan untuk mengelola emosi yang dapat memperburuk situasi. Konflik juga bisa muncul akibat ketidaksepakatan dalam hal nilai atau harapan antara guru dan siswa, atau antara siswa dengan siswa lainnya.

Faktor eksternal juga turut berperan dalam mempengaruhi konflik di sekolah. Lingkungan luar yang penuh dengan tekanan, seperti masalah keluarga atau sosial, dapat mengganggu konsentrasi dan perilaku siswa, yang akhirnya berujung pada konflik di dalam sekolah. Selain itu, budaya organisasi di sekolah itu sendiri juga mempengaruhi bagaimana konflik dihadapi. Sekolah yang kurang terbuka dan komunikatif mungkin memiliki lebih banyak masalah dengan konflik yang tidak terselesaikan, karena kurangnya dialog yang terbuka dan jujur.

Komunikasi yang buruk juga merupakan faktor utama penyebab konflik. Ketika pesan tidak disampaikan dengan jelas atau salah tafsir, ketegangan pun bisa terjadi. Misalnya, siswa yang merasa tidak dipahami oleh guru atau sebaliknya, dapat menimbulkan perasaan tidak dihargai dan memicu konflik. Begitu juga dengan kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan di tingkat sekolah, yang membuat pihak-pihak tertentu merasa diabaikan atau tidak dilibatkan.

Stres yang dialami oleh siswa atau guru juga dapat menjadi pemicu konflik. Tekanan akademis yang tinggi, tuntutan orang tua, atau masalah pribadi dapat membuat seseorang merasa terbebani dan lebih mudah terprovokasi. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor penyebab konflik ini agar dapat mencari solusi yang tepat dalam pengelolaannya. Stres adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan ketegangan mental atau emosional seseorang. Seseorang pada akhirnya akan mengalami stres jika mereka tidak mampu menangani ketegangan. Stres memiliki efek pada ide, perbuatan, dan proses fisiologis seseorang. Beberapa tanda-tanda stres termasuk kesulitan tidur, penurunan berat badan, berkeringat, dan kurang konsentrasi di tempat kerja. Ini akan menyebabkan ketidaksepakatan antara pemimpin dan anggota organisasi. (Rachmadonna, dkk, 2023)

Menurut Smith, konflik dalam suatu organisasi pada dasarnya bersumber dari tiga hal. Pertama yaitu adanya distorsi atau kesalahan dalam komunikasi, hal tersebut merujuk pada kesalahan dalam proses komunikasi sehingga informasi yang diterima tidak sesuai dengan kebenarannya. Kedua yaitu struktur dalam organisasi, faktor ini dapat menjadi penyebab

konflik yang serius apabila terdapat bagian dari suatu organisasi yang saling menjatuhkan sehingga menjadi sebuah benturan. Ketiga yaitu faktor manusia, perbedaan kepribadian maupun kepentingan dari setiap individu yang menyebabkan seseorang bersikap mau menang sendiri dapat menjadi awal dari terjadinya konflik di organisasi (Muliati dalam Nadiroh, 2023).

Akhirnya, kurangnya pemahaman tentang pentingnya komunikasi yang efektif dan keterampilan dalam penyelesaian masalah juga dapat memperburuk situasi konflik. Jika pihak-pihak yang terlibat tidak memiliki keterampilan untuk menangani perbedaan, konflik dapat berkembang menjadi lebih kompleks dan sulit diselesaikan. Karena itu, penting untuk memperkenalkan pendekatan yang lebih konstruktif, seperti pendekatan kolaboratif, untuk mengelola dan menyelesaikan konflik di sekolah.

### **Pendekatan dan Praktik Kolaboratif dalam Manajemen Konflik**

Hal yang paling ditekankan dalam Pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik menekankan adalah pentingnya saling bekerja sama dan memecahkan permasalahan secara bersama-sama. Dalam pendekatan ini, setiap stakeholder yang ikut andil dalam konflik adalah sama, yakni sebagai mitra mutual. Semua pihak setara dan harus bekerja sama untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan. Dalam pendekatan ini tujuan utamanya adalah menemukan penyelesaian yang adil dan menguntungkan semua pihak dan tidak ada pihak yang kalah atau menang. Pendekatan ini berfokus pada proses komunikasi yang terbuka dan membangun pemahaman bersama. Strategi manajemen konflik yang efektif melibatkan berbagai pendekatan, mulai dari komunikasi yang terbuka, pelatihan manajemen konflik, hingga mediasi oleh pihak ketiga jika diperlukan. Penggunaan strategi yang tepat harus disesuaikan dengan jenis konflik, karakteristik individu yang terlibat, dan budaya organisasi itu sendiri.()

Dalam menyelesaikan sebuah konflik utamanya di sekolah, maka harus ada komunikasi terbuka stakeholder. Hubungan antar individu, baik itu antar siswa, siswa dan guru, maupun antara guru dan orang tua, komite sekolah yang melibatkan interaksi sosial sehari-hari merupakan hal yang sangat penting karena ini memengaruhi cara seseorang merespons dan mengelola konflik yang terjadi, baik itu konflik dengan orang lain atau dengan dirinya sendiri. Diskusi terbuka ataupun yang disebut komunikasi terbuka terbukti sangat penting dalam penyelesaian konflik, di sekolah hal ini dapat difasilitasi oleh sekolah, dan guru atau kepala sekolah sebagai mediator pihak yang berkonflik. Diskusi ini dilakukan dalam suasana yang terbuka dan bebas dari penilaian, dengan tujuan agar setiap pihak dapat menyampaikan pendapat dan perasaan mereka tanpa rasa takut atau khawatir akan dibuli. Mediator berperan untuk menjaga agar diskusi tetap konstruktif dan tidak berujung pada perdebatan yang

merugikan. Model kolaborasi adalah pendekatan negosiasi yang melibatkan upaya untuk saling memahami permasalahan, belajar dari perbedaan pendapat, serta memanfaatkan kreativitas dan inovasi dari semua pihak yang terlibat. Tujuannya adalah bekerja sama untuk menemukan solusi yang dapat memenuhi kepentingan semua pihak secara adil. (Nihlah Nafa'ani,2023)

Pendekatan kedua adalah dengan dialog dan empati, pendekatan ini disebut dengan model *restorative practices* (praktik restoratif). contoh, siswa yang berkonflik dengan temannya dapat diundang untuk berdialog tentang apa yang terjadi, mengungkapkan perasaan mereka, dan saling meminta maaf jika diperlukan. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga membantu membangun rasa saling menghormati dan kepercayaan antara individu yang terlibat. Selanjutnya, mediasi adalah praktik yang paling umum digunakan dalam penyelesaian konflik di sekolah. Mediasi adalah proses penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, untuk membantu pihak-pihak yang berselisih mencapai kesepakatan bersama. Dalam mediasi, mediator tidak memberikan keputusan, melainkan memfasilitasi komunikasi dan negosiasi agar setiap pihak dapat memahami perspektif satu sama lain. Proses ini dilakukan secara sukarela, rahasia, dan berfokus pada solusi yang saling menguntungkan.

Praktik mediasi umumnya dimulai dengan persiapan, di mana mediator mengenal masalah dan pihak yang terlibat. Setelah itu, dilakukan sesi pembukaan untuk menjelaskan aturan dan tujuan mediasi. Mediator kemudian mengumpulkan informasi dari masing-masing pihak untuk memahami inti konflik dan kebutuhan mereka. Selanjutnya, mediator memfasilitasi diskusi untuk menemukan solusi yang dapat diterima bersama. Setelah kesepakatan tercapai, mediator membantu merumuskan langkah-langkah yang konkret dan memastikan komitmen dari semua pihak. Seorang mediator netral, yang bisa berupa seorang guru atau konselor sekolah, akan membantu pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk menemukan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Mediator akan mendengarkan kedua belah pihak secara adil, mencari titik temu, dan membantu merumuskan solusi yang tidak hanya menyelesaikan konflik tetapi juga mencegah terjadinya masalah serupa di masa depan.

Terakhir, keterlibatan stakeholder dan kepemimpinan transformasional menjadi hal yang sangat penting dalam praktik manajemen konflik yang kolaboratif. Seorang pemimpin memiliki kemampuan untuk mengarahkan seluruh anggota sekolah agar fokus pada tujuan lembaga yang ingin dicapai, sehingga kepentingan pribadi dapat dikesampingkan demi kepentingan bersama. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik merupakan upaya untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan konflik secara efektif sehingga

menciptakan lingkungan belajar yang aman, harmonis, dan produktif bagi siswa, guru, dan staf sekolah. (Eko Suncaka, 2023) Cara kepala sekolah dalam memimpin, terutama dalam menangani konflik, sangat berpengaruh terhadap hasil penyelesaian konflik yang diharapkan. Di sisi lain, peran guru tidak hanya terbatas sebagai pengajar, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu siswa mengelola konflik secara konstruktif. Siswa juga dilibatkan dalam proses ini sebagai subjek aktif, yang turut bertanggung jawab dalam mencari solusi. Selain itu, orang tua juga memiliki peran yang tidak kalah pentingnya. Dengan melibatkan orang tua, sekolah dapat menciptakan satu kesatuan tujuan dalam mendukung penyelesaian konflik, yang pada akhirnya dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis.

### **Evaluasi dan Dampak Pendekatan Kolaboratif**

Pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik di sekolah dapat dievaluasi dengan mengamati perubahan dalam hubungan antar individu yang terlibat dalam konflik. Penyelesaian konflik secara kolaboratif, membuat masing-masing pihak dapat lebih menghargai perbedaan pendapat dan menciptakan hubungan yang lebih baik di masa depan. Pihak yang terlibat merasa lebih dihargai dan lebih terbuka dalam berkomunikasi, sehingga mengurangi ketegangan yang mungkin muncul di kemudian hari. Sikap ini dapat meningkatkan hubungan interpersonal antar siswa, guru, dan orang tua, demikian dengan lingkungan sekolah yang harmonis. Ketika suatu konflik diselesaikan dengan pendekatan yang konstruktif, suasana di sekolah akan menjadi lebih damai dan kondusif untuk proses pembelajaran. Hal ini juga dapat meningkatkan motivasi siswa untuk belajar dan berinteraksi dengan teman-temannya. Lingkungan yang harmonis tidak hanya baik untuk perkembangan akademis siswa, tetapi juga mendukung perkembangan sosial dan emosional mereka.

Penguatan keterampilan sosial juga merupakan dampak yang sangat positif dari penerapan pendekatan kolaboratif. Siswa, guru, dan orang tua akan belajar keterampilan seperti komunikasi efektif, negosiasi, empati, dan pemecahan masalah. Keterampilan ini tidak hanya berguna untuk menyelesaikan konflik, tetapi juga untuk menghadapi tantangan kehidupan lainnya di luar sekolah. Dengan keterampilan ini, individu dapat lebih mudah mengelola perbedaan dan bekerja sama dengan orang lain dalam berbagai situasi.

Dari sisi evaluasi, sekolah juga dapat mengukur efektivitas pendekatan dengan melihat frekuensi dan intensitas konflik yang terjadi sebelum dan sesudah penerapan pendekatan kolaboratif. Jika konflik berkurang dan penyelesaiannya lebih cepat dan damai, maka dapat dikatakan bahwa pendekatan ini efektif. Evaluasi juga dapat dilakukan melalui survei atau wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat untuk mengetahui sejauh mana mereka merasa

puas dengan proses penyelesaian konflik yang dilakukan. Dampak lain dari konflik adalah meningkatnya partisipasi orang tua. Tidak semua konflik antar siswa melibatkan keterlibatan orang tua, namun dalam kasus-kasus tertentu, seperti perundungan, peran orang tua sangat dibutuhkan. Keterlibatan orang tua di sini berfungsi untuk memberikan masukan sehingga kepala sekolah dapat mengambil keputusan yang tepat terkait masalah yang muncul. Oleh karena itu, kerja sama antara pihak sekolah dan orang tua menjadi penting dalam menemukan solusi terbaik agar konflik dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif.

Kesimpulannya, manajemen konflik melalui pendekatan kolaboratif memberikan banyak manfaat, baik dari segi hubungan antar individu di sekolah, suasana yang lebih harmonis, hingga penguatan keterampilan sosial. Dengan pendekatan ini, sekolah dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk perkembangan siswa, baik secara akademik maupun sosial. Bagian hasil penelitian memuat hasil analisis uji hipotesis yang dapat menyertakan tabel, grafik, dan sebagainya.

### **Peran Guru dalam Manajemen Konflik di Sekolah**

Guru memainkan peran penting dalam mengelola konflik di sekolah. Keterampilan utama mereka meliputi:

- Komunikasi yang efektif
- Keterampilan mendengarkan aktif
- Empati
- Kemampuan untuk tetap tenang dan objektif

Guru dapat mencegah konflik dengan menciptakan lingkungan kelas yang positif dan inklusif, menetapkan aturan dan ekspektasi yang jelas, dan mempromosikan komunikasi terbuka. Mereka dapat mengintervensi konflik yang sedang berlangsung dengan memisahkan pihak-pihak yang berkonflik, memfasilitasi diskusi, dan membantu mereka menemukan solusi. Guru juga dapat memfasilitasi resolusi konflik dengan mengatur pertemuan mediasi, membantu siswa mengembangkan keterampilan resolusi konflik, dan bekerja sama dengan orang tua dan staf sekolah lainnya. (Identif, 2024)

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik terbukti mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif dan harmonis di lingkungan sekolah. Dengan menekankan komunikasi

terbuka, kerja sama, serta partisipasi aktif dari semua pihak, konflik dapat diselesaikan secara efektif dan konstruktif. Melalui pendekatan ini, konflik tidak hanya terselesaikan, tetapi juga menjadi peluang untuk membangun pemahaman bersama, meningkatkan keterampilan komunikasi, dan memperkuat hubungan antar individu. Namun, efektivitas penerapan pendekatan ini bergantung pada kesiapan sekolah dalam menyediakan pelatihan keterampilan manajemen konflik, komunikasi yang baik, dan sarana pendukung yang memadai. Oleh karena itu, sekolah perlu mengembangkan kebijakan dan program yang mendukung pendekatan kolaboratif agar tercipta lingkungan pendidikan yang harmonis dan produktif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar lembaga pendidikan lebih memprioritaskan penerapan pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik. Sekolah perlu mengadakan pelatihan keterampilan komunikasi efektif dan resolusi konflik bagi guru, staf, serta siswa. Selain itu, kebijakan sekolah harus lebih mendukung dialog terbuka dan partisipasi aktif dari semua pihak, termasuk orang tua, dalam menyelesaikan konflik yang muncul. Penyediaan sarana pendukung, seperti forum diskusi, program mediasi, dan teknologi komunikasi, juga penting untuk memastikan implementasi pendekatan ini berjalan optimal. Lebih lanjut, penelitian mendalam dengan metode empiris direkomendasikan untuk menilai efektivitas pendekatan kolaboratif di berbagai jenis lembaga pendidikan, sehingga solusi yang lebih spesifik dan aplikatif dapat ditemukan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Anggraeny,Rachmadonna Retno, Muhammad Afif Nurochim,Mardiyah.(2023).MANAJEMEN KONFLIK DI MADRASAH/SEKOLAH. *\_Enggang: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya\_3,(2).530*
- Febri,Adri. (2019).Manajemen Konflik dalam Lembaga Pendidikan.*Sustainability (Switzerland) 11, No. 1: 1–14, File:///C:/Users/Mybook Hype/Downloads/Adri Eferi.Pdf.*
- Hananto,Djoko, dkk.(2024).Strategi Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja dalam Organisasi.SHARING: Journal of Islamic Economics, Management and Business.3, (2).7.
- Holisoh,Farhatus, Nur Azizah Maulidyah.(2023).Implementasi Model Kolaboratif Dalam Mengelola Konflik Antar Siswa Di MTs Negeri 1 Jember. *Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan dan Kebudayaan (JKPPK)*,1(4), 129-138. <https://doi.org/10.59031/jkppk.v1i4.273>.
- Identif.id.(2024). Strategi Mengelola Konflik di Sekolah: Menciptakan Lingkungan Belajar yang Positif.<https://www.identif.id/strategi-mengelola-konflik-di-lingkungan-sekolah/amp/#primary>. Diakses pada 14 Desember 2024
- Nadiroh,Umi, dkk.(2023).(Penerapan Konsep Manajemen Konflik Untuk Membangun Kolaborasi Yang Produktif Di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 1(1). 25-34. <https://doi.org/XX..XXXXX/JPPI>

- Nafa'ani, Nihlah, Siti Aulia Damayanti, Mu'alimin. (2023) Model Pengelolaan Konflik Dan Penerapannya Dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 52-64. <https://doi.org/XX.XXXXX/merdeka>
- Nurainiah, Nurainiah. (2020). Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Islam. *Serambi Tarbawi*, 8, no. 2: 131–146, <https://doi.org/10.32672/tarbawi.v8i2.5071>.
- Mudofir, Siti Aimah, Muhammad Imam Khauldi. (2024). Strategi Manajemen Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik Pendidikan. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 07, (02). 562
- Murni. (2018) Manajemen Konflik Dalam Pendidikan. *Intelektualita : Journal Of Education Sciences And Teacher Training*. Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Ar-Raniry, Banda Aceh. 152.
- Pedhu Yoseph. Gaya manajemen konflik seminaris. (2020). *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 8, (1), 38-47. <https://doi.org/10.29210/141000>
- Rasib Abdul. (2016). Pendekatan Kolaboratif dalam Pembelajaran Tematik Terpadu Di Kelas Iii Sekolah Dasar Negeri 21 Kuala Mandor B. Artikel Penelitian. Program Magister Pendidikan Guru Sekolah Dasar ( Pgsd ), Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Suncaka, Eko. (2023). Manajemen Konflik di Sekolah. *Journal on Education*. 05, (04) 15143-15153
- Tanur, Defano, Marsya Nisa Razita, Ona Rangratu. (2023). Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah. *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa*. 2, (3), 225-237. <https://doi.org/10.58192/insdun.v2i3.1039.233>.
- Zulkarnain, Wildan. (2015). Manajemen Konflik Dalam Pelaksanaan Pendidikan Di Sekolah. Jurusan Administrasi Pendidikan FIP Universitas Negeri Malang.