

Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal pada Diri Remaja Setelah Mengikuti *Conflict Resolution Outbound Training*

Hetti Sari Ramadhani

Hetti_ramadhani@yahoo.com

Fakultas Psikologi

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract. *Adolescents development make them prone to conflict. In the juvenile stages happens confusion between the role of adolescents and the demands of the surrounding community, so it make adolescents involved in a conflict in their environment. This condition will be difficult when adolescent do not have the cognitive skills in resolving the conflict. In this study aims to describe how the quality of adolescents in conflict resolution skills after participating in Conflict Resolution Outbound training. The approach used is a qualitative approach with subjects examined were participants in Basecamp Training TSOT Prigen Pasuruan who are following Conflict Resolution Outbound training. Data collection techniques used were interviews and observation. While the tools used are interview, observation and recording devices. Based on the research adolescents who have followed Conflict Resolution Outbound Training demonstrate a constructive attitude in dealing with interpersonal conflicts that they feel has a tremendous spirit (has power and energetic), feel more able to act and act productive, have the ability to describe the strength of himself and others, find it more valuable to himself, feel closer to other people, and have a greater motivation to build relationships with others into a deeper relationship. So Conflict Resolution Outbound Training can improve interpersonal conflict resolution skills for adolescents.*

Keywords : *Outbound Training, Interpersonal Conflict Resolution, Adolescents*

Intisari. Perkembangan remaja dalam masa peralihan membuat remaja rentan konflik. Di tahapan remaja kerap terjadi ketidakpastian dan kebingungan antara peran remaja dan tuntutan masyarakat di sekitarnya, sehingga tidak jarang membuat remaja terlibat konflik dalam lingkungannya. Kondisi ini akan terasa sulit saat remaja tidak memiliki keterampilan kognitif dalam menyelesaikan konflik tersebut. Pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimanakah kualitas remaja dalam kemampuan resolusi konflik setelah mengikuti *Conflict Resolution Outbound training*. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pesertayang telah mengikuti *Conflict Resolution Outbound training* di Basecamp TSOT Prigen Pasuruan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan observasi. Sedangkan alat bantu yang digunakan adalah pedoman wawancara, pedoman observasi dan alat perekam. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, remaja yang telah mengikuti *Conflict Resolution Outbound Training* menunjukkan sikap yang konstruktif dalam menghadapi konflik interpersonal yaitu remaja merasa memiliki semangat yang luar biasa (memiliki kekuatan dan enerjik), merasa lebih mampu bertindak dan melakukan tindakan produktif, memiliki kemampuan untuk menggambarkan kekuatan dirinya dan orang lain, merasa lebih bernilai akan dirinya, merasa lebih dekat dengan orang lain, dan memiliki motivasi lebih besar dalam membangun hubungan dengan orang lain menjadi hubungan yang lebih dalam. Sehingga *Conflict Resolution Outbound Training* dapat meningkatkan kemampuan resolusi konflik interpersonal bagi diri remaja.

Kata kunci : *conflict resolution outbound training, Resolusi Konflik Interpersonal, Remaja*

PENDAHULUAN

Kemampuan resolusi konflik interpersonal merupakan satu upaya untuk menyelesaikan konflik. Keterampilan ini menjadi sangat penting karena seringnya interaksi individu dengan individu lainnya. Kemampuan resolusi konflik ditandai dengan penyelesaian yang terbaik dari masalahnya melalui langkah-langkah yang ia lakukan. Sehingga tidak jarang yang terjadi, konflik malah menjadi hal yang konstruktif dan lebih bermakna bagi perkembangan remaja itu sendiri baik bagi perkembangan kognitif maupun psikososialnya.

Pada beberapa kota besar di Indonesia, kerap mengalami permasalahan remaja yang terlibat konflik. Remaja yang berstatus pelajar juga tidak ketinggalan dalam kasus konflik. Diantaranya pada akhir september 2012 terjadi kasus tawuran pelajar SMA Negeri 70 Jakarta yang menewaskan Alawy Y Putra pelajar SMAN 6 Jakarta (Surya, 28 September 2012). Bahkan saat ditanya tersangka FR mengaku sangat puas telah membunuh lawannya tersebut yang sesama pelajar. Tawuran berikutnya juga terjadi di Pamekasan, parahnya sesama pelajar SMAN 2 Pamekasan di satu sekolah yang sama (Surya, 5 Oktober 2012) hanya karena ketidaksengajaan terserempet motor.

Berdasarkan fakta tersebut menggambarkan bagaimana ketidakmampuan remaja dalam memandang konflik dan menyelesaikannya dengan keterampilan yang tepat. Sehingga kerusuhan, perkelahian dan pembunuhan menjadi hal yang lebih banyak diambil oleh remaja yang penuh dengan konflik dalam dirinya. Kondisi remaja sebagai proses peralihan perkembangan seringkali membuat mereka rentan dengan konflik. Namun dengan kecakapan positif yang terus diasah tidak menutup kemungkinan, remaja menjadi lebih baik dan bisa diandalkan.

Mempersiapkan remaja merupakan langkah tepat dalam kader penerus bangsa. Perkembangan remaja mengalami perubahan fisik, kognitif dan emosional yang tidak jarang menimbulkan kekacauan dalam dirinya dan berdampak pada lingkungannya. Kondisi fisik yang enerjik menuntut kondisi psikis remaja

untuk mencari jati diri di masyarakatnya melalui tingkah laku yang beragam. Namun justru dengan ketidaksiapan serta kebingungan peran remaja membuat diantara mereka masuk pada hal-hal yang negatif dan destruktif.

Kegiatan belajar di kelas bisa menjadi hal yang membosankan jika hanya aspek kognitif yang diperhitungkan. Tugas belajar yang seharusnya menjadi kegiatan utama ternyata masih kurang mampu menyalurkan potensi dari perilaku remaja. Bagi remaja yang tidak mampu mencapai target belajar di sekolah akan perlahan-lahan tersisih dari atmosfer kelas, bahkan ada yang dari awal memutuskan untuk tidak terlibat karena banyaknya pengalaman gagal dalam memahami pelajaran. Dan itu artinya akan terbuka lebar aspek yang lain di luar untuk memenuhi kebutuhan dalam diri remaja tersebut. Akibatnya remaja akan menyalurkan kesenangan mereka sekalipun kegiatan itu tidak terkontrol oleh orang-orang disekitar mereka.

Remaja perlu memiliki bekal sistem penanganan konflik dalam dirinya. Pentingnya kecakapan positif dalam diri remaja adalah karena urgensinya dalam penyesuaian antara diri mereka dan lingkungan yang terjadi. Menurut Weitzman & Patricia (2000) konflik tidak selamanya bermakna destruktif tetapi juga bisa dikelola untuk menjadi konstruktif. Konstruktif tidaknya suatu konflik tergantung pada pemahaman, keterampilan dan kompetensi seseorang dalam membentuk sistem konflik dalam dirinya.

Kemampuan Resolusi Konflik dapat diberikan melalui bentuk pelatihan kepada para remaja. Pelatihan melalui kegiatan *experiential learning* bisa menjadi salah satu media yang menyenangkan untuk membantu remaja menyelesaikan konflik interpersonal dengan stimulasi berpikir kreatif dan menyelesaikan suatu permasalahan tertentu dengan berkelompok secara langsung.

Kegiatan *experiential learning* dapat berupa pelatihan outbound dengan topik tertentu yang menjadi fokus tujuannya. Konsep kegiatan perlu direncanakan dengan matang untuk outcome yang ingin dicapai. Sekolah perlu memiliki beberapa program yang

sebenarnya bisa menjadi jalan pendekatan dengan siswa sehingga perkembangan diri remaja di sekolah menjadi lebih terpantau dan dapat dikendalikan dengan tujuan yang baik.

Kegiatan pelatihan outbound yang mendukung kemampuan resolusi konflik remaja adalah melalui *conflict resolution outbound training*. Kegiatan pelatihan outbound dengan topik *conflict resolution outbound training* ini dinilai mampu memberi kontribusi positif pada pribadi seseorang dan efektif dalam membangun pemahaman terhadap suatu konsep dan membangun perilaku baru yang konstruktif (Asti, 2009). Ada berbagai alasan mengapa metode outbound efektif dalam meningkatkan pemahaman terhadap suatu konsep dan membangun perilaku, antara lain : metode outbound adalah simulasi kehidupan yang kompleks dengan permasalahan yang dibuat menjadi sederhana, metode ini memakai *experiential learning* dan metode ini penuh kegembiraan karena dilakukan dengan permainan (Ancok: 2002).

Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kemampuan resolusi konflik remaja yang terbentuk dari *conflict resolution outbound training*. Sehingga remaja mampu mereduksi hal-hal yang destruktif dari konflik interpersonal menjadi hal yang konstruktif dalam dirinya.

TINJAUAN PUSTAKA

Dean & Jeffrey memaknai konflik dengan menyentuh aspek psikologis di balik konfrontasi fisik yang terjadi, selain konfrontasi fisik itu sendiri. Keduanya berpendapat bahwa konflik berarti persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*). Hocker & William (2001) menjelaskan bahwa :

“Conflict exists whenever incompatible activities occur... an action with another action prevents, obstructs, interferes with, injures, or in some way makes it less likely or less effective”.

Konflik dapat bersifat destruktif, tetapi dapat pula bersifat konstruktif. Konflik destruktif timbul apabila seseorang atau anggota kelompok merasa tidak puas dengan

hasil yang didapat dan arahnya dapat merusak (Deutch, 2000). Konflik yang destruktif juga dapat mengakibatkan kerusakan pada orang-orang yang terperangkap di dalamnya bahkan membawa malapetaka di masyarakat. Kalau konflik dikaitkan dengan kelompok maka dampaknya dapat berupa perkelahian, perusakan, dan tindakan-tindakan lain yang bersifat merusak.

Sedangkan Konflik yang bersifat konstruktif dapat berdampak positif antara lain sebagai persemaian yang subur bagi terjadinya perubahan sosial yang baru, konflik memfasilitasi tercapainya kesepakatan yang integratif sebagai rekonsiliasi berbagai kepentingan, dan yang terpenting konflik mampu menjadi penguat persatuan pihak yang berkonflik. (Dean & Jeffrey, 2009).

Konflik dapat disebabkan oleh banyak hal, menurut Michelle konflik dapat disebabkan karena adanya kesalahpahaman sederhana, persaingan pada suatu kelangkaan sumberdaya, ketertarikan konflik, perasaan ketidakadilan, menolak kebenaran atau kebutuhan dan perjuangan untuk status atau kekuatan. Dan konflik umumnya terjadi lebih dalam dan lebih kompleks sehingga seringkali bersinggungan dengan nilai, kepercayaan, identitas bahkan budaya. Sedangkan resolusi konflik (*conflict resolution*) yakni mengarahkan dan mengelola konflik agar tetap produktif sehingga nantinya kedua belah pihak dapat kembali harmonis.

Perkembangan psikososial remaja rentan dengan konflik. Dalam Hurlock (2000) disebutkan bahwa tahapan tersulit bagi remaja adalah penyesuaian sosialnya. Remaja kerap bingung dengan peran, dan tuntutan harapan masyarakat didekatnya. Dalam perkembangan sosial remaja, mereka cenderung akan menjauhi orang tua sebagai keinginan kebebasan emosional akan dirinya dan lebih dekat teman sebaya akan kesamaan peran dalam diri mereka. Hubungan dalam keluarga akan menentukan remaja membentuk pola pikir sedangkan untuk 40% waktu remaja dihabiskan untuk berkumpul dengan teman sebaya. Remaja berada dalam masa identitas dan kebingungan peran dalam persepsi Erikson sehingga diharapkan terbentuk suatu identitas

diri yang stabil pada akhir remaja sebelum mereka masuk pada masa dewasa.

Hocker & Wilmot (2001) menjelaskan bahwa transformasi dapat terjadi dalam suatu hubungan sebagai hasil konflik yang konstruktif. Dan sikap positif remaja yang mampu melakukan resolusi konflik terlihat dalam lima perilaku yang dapat diamati berikut ini :

- a. Setiap orang merasa memiliki semangat yang luar biasa (memiliki kekuatan dan energi)
- b. setiap orang merasa lebih mampu bertindak dan melakukan tindakan produktif
- c. setiap orang memiliki kemampuan untuk menggambarkan kekuatan dirinya dan orang lain
- d. setiap orang merasa lebih bernilai akan dirinya
- e. setiap orang merasa lebih dekat dengan orang lain, dan memiliki motivasi lebih besar dalam membangun hubungan dengan orang lain menjadi hubungan yang lebih dalam.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengambilan subyek dilakukan melalui purposive sampling yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dalam penelitian. Kriteria yang ditentukan adalah subyek merupakan remaja dengan rentang usia 12-21 tahun, merupakan pelajar aktif dan memiliki kemampuan resolusi konflik interpersonal yang rendah. Hal ini didapatkan berdasarkan studi pendahuluan dari guru selaku *significant others* di sekolah remaja tersebut.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi dengan Teknik Pemantapan Kredibilitas Penulisan Kredibilitas studi kualitatif terletak pada keberhasilannya mencapai maksud untuk mengeksplorasi masalah atau mendeskripsikan setting, proses, kelompok sosial atau pola interaksi yang kompleks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan 3 subyek penelitian yang dipilih dari studi pendahuluan

berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Ketiga subyek sebelum mengikuti *conflict resolution outbound training* memiliki kemampuan resolusi konflik interpersonal yang rendah, dengan sikap yang destruktif dalam memahami konflik interpersonal.

Remaja berada di usia 16-18 tahun, aktif sebagai pelajar kelas X-XII dan sering menunjukkan kebencian dan kemarahan pada orang lain, bersikap melawan, mengurangi interaksi dengan banyak orang, dan mengeluh pada pihak ketiga yang cenderung suka berkelahi dan suka kekerasan. Sehingga ketiga subyek ini dianggap sesuai dengan kriteria yang diminta dalam penelitian.

Peneliti mengambil data setelah ketiga subyek selesai mengikuti *conflict resolution outbound training* di Basecamp TSOT Prigen Pasuruan. Peneliti melakukan 2 kali wawancara dan 2 kali observasi saat subyek di dalam ruangan kelas maupun saat di luar kelas. Selain itu sebagai penunjang, peneliti mengambil data dari *significant other* sebagai narasumber dalam melengkapi data. *Significant other* yang digunakan adalah guru kelas dari ketiga subyek tersebut.

Kemampuan resolusi konflik subyek 1, 2, dan 3 terlihat dari hasil wawancara mengenai pemahaman mereka dalam memandang konflik interpersonal, pemahaman mereka tentang konflik interpersonal, kemampuan mereka menyusun alternatif penyelesaian dan evaluasi alternatif yang dipilih. Ketiga subyek mulai menyadari bagaimana proses perkembangan yang terjadi pada diri remaja dan bagaimana dampak konflik interpersonal jika tidak segera diselesaikan.

Ketiga subyek dalam observasi menunjukkan sikap yang lebih tenang saat menghadapi teman yang tidak sependapat, mereka bersikap lebih dekat dengan orang lain untuk melakukan diskusi dan mampu berpikir positif dan optimis dalam mengartikan masalah yang terjadi.

Kemampuan resolusi konflik interpersonal ketiga subyek juga diakui oleh *significant other* yaitu guru, bahwa dalam kegiatan di sekolah baik diluar kelas maupun di luar kelas ketiga subyek menunjukkan sikap yang adaptif, membaaur dengan teman, bisa

mengendalikan diri walaupun berbeda pendapat dengan teman. Dengan perilaku yang tergambar dari ketiga subyek menunjukkan adanya kemampuan resolusi konflik interpersonal yang lebih baik setelah mengikuti *conflict resolution outbound training*.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kemampuan resolusi konflik interpersonal remaja terbentuk dengan pemahaman mereka dalam memandang konflik, pemahaman mereka tentang konflik, kemampuan mereka menyusun alternatif penyelesaian dan evaluasi alternatif yang dipilih, sehingga mulai terbangun kemampuan yang konstruktif tentang konflik interpersonal yang dihadapi. Bahwa tidak selamanya konflik itu destruktif tetapi juga bisa menjadi hal yang konstruktif pada diri remaja.

SARAN

- a. Saran untuk subyek penelitian
Diharapkan peserta mampu mengontrol konflik melalui persepsi dan analisa yang

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2002. *Outbound Management Training*. Yogyakarta : UII Press
- Andresen, L., Boud, D., and Cohen, R., 2000, *Experience-Based Learning*, in Foley, G., *Understanding Adult Education and Training*, second edition, Allen & Unwin, Sydney.
- Anit Somech. *Managing Conflict in School Teams: The Impact of Task and Goal Interdependence on Conflict Management and Team Effectiveness*. Journal of Educational Administration Quarterly 2008 44: 359
- Anna B. Kayes, D. Christopher Kayes and David A. Kolb. *Developing Teams Using The Kolb Team Learning Experience*. Journal of Simulation and Gaming 2005 36:355
- Alisjahbana, S. T., 1986. *Antropologi Baru*. Jakarta :Penerbit PT Dian Rakyat
- tepat dan remaja lebih mampu mengoptimalkan kemampuan kognitifnya dengan baik untuk kegiatan sehari-hari.
- b. Saran untuk lembaga Pelatihan *Conflict Resolution Outbound Training* adalah satu alternative program yang dapat dijalankan oleh siapapun dan dapat dikembangkan sesuai karakteristik usia dan jenjang pendidikan sehingga peneliti juga mengharapkan pelatihan ini dapat lebih diperkaya dengan inovasi kreatif para provider.
 - c. Saran untuk Orang Tua, dan Guru
Memahami remaja dengan sepenuhnya melalui proses perkembangannya sangat diperlukan, sehingga guru dan orang tua lebih bijaksana dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya.
 - d. Saran untuk Peneliti Selanjutnya
Peneliti lain dapat memodifikasi variabel lain yang disesuaikan dengan karakteristik subyek tertentu dan dapat dilanjutkan dengan penelitian lainnya
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1984. *Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Badiatul Muchlisin, Asti. 2009. *Fun Outbound*. Yogyakarta : Diva Press
- Baron R.A & Donn Byrne. 2005. *Psikologi Sosial*. Jakarta : Erlangga
- Criblin, J. 1982. *Leadership Strategies for Organizations Effectiveness*. New York: Amacom
- Dean & Jeffrey. 2009. *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Desmita. 2007. *Psikologi Perkembangan*. Bandung : Rosda
- Deutsch, M., & Coleman, P. (Eds). 2000. *The Handbook of Conflict Resolution*. San Francisco: Josey Bass.
- Efford, B. T. 2004. *Professional School Counseling*. Texas: CAPS Press.
- Fitrotun. 2006. *Evaluasi Outbound Training dalam Mengembangkan Kompetensi Kepemimpinan Pendidikan di Sekretariat*

- Daerah Propinsi Jawa Timur. Tesis, Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Elisabeth, SS. 2010. *Studi Perbedaan Kemampuan Manajemen Konflik Ditinjau Dari Persepsi Remaja terhadap Pola Komunikasi Orang Tua*. Skripsi. Surabaya : Universitas Airlangga
- Elliot, Dkk. 1998. *Problem Solving Appraisal, Health Complaints and Health –Related Expectancies*.
- Esther, H. 2005. *Kekerasan di Sekolah dan Upaya Penanggulangannya*. Seminar Nasional HUT ABKIN XVII, Desember 2005 di UM Malang.
- Ginanjar, A. 2004. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual (ESQ)*. Jakarta : Arga.
- Halleyda, Nuriah. 2008. *Efektifitas Outbound Training dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial pada Anak yang Mengalami Penolakan Teman Sebaya*. Tesis. Solo : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hardjana, A.M., 1994. *Konflik di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hariastuti, R.T & Rahmasari, D.,____, *Artikel : Pengembangan Paket Pelatihan Menyelesaikan Konflik Interpersonal secara Konstruktif bagi Siswa SMA*. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Hendricks, W. 1992. *Bagaimana Mengelola Konflik*. Diterjemahkan oleh : Arif Santoso. Jakarta Bumi Aksara
- Hurlock, Elizabeth, B. 2000. *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Terjemahan : Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Johnson, D.W., Johnson, F.P. 2000. *Joining Together : Group Theory and Group Skill*. Seventh Edition. Allyn and Bacon, Inc, Tokyo
- Kolb, D. A. (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. New Jersey: Prentice-Hall.
- Leavitt, J. Harold. 1978. *Psikologi Manajemen*. Edisi keempat. Jakarta ; Penerbit Erlangga
- Martini. 2005. *Prosedur dan Prinsip-Prinsip Statistika*. UNESA Press: Surabaya
- Monks, FJ. 2004. *Psikologi Perkembangan*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Muryantinah, dkk. *Efektifitas Outward Bound Training untuk Meningkatkan Harga Diri dan Kemampuan Kerjasama*, Jurnal Penelitian Dinamika Sosial (Online), Vol.2 No.2, (<http://www.journal.unair.ac.id/login/jurnal/filer/J>, diakses 1 Maret 2011)
- Nurhidayah, Siti. 2007. *Pengaruh Pelatihan Keterampilan Manajemen Konflik terhadap Kecerdasan Emosi Remaja dalam Pengambilan Keputusan*. Tesis. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada
- Nurwijayanti, Siti. 2003. *Manajemen Konflik dalam Persaingan antar Saudara Sekandung*. Skripsi. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Nursalim, M & Purwoko, B.,____, *Artikel : Kerangka Proses Konflik dan Solusi Konflik pada Siswa SMA di Surabaya berdasarkan Dinamika Psikologis*. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Putra, Istiokta. 2008. *Manfaat Pelatihan Outbound terhadap Kepercayaan Diri Peserta LDKS*. Skripsi : Universitas Negeri Surabaya
- Ramadhani, Hetti S. 2011. *Efektifitas Outbound Training dalam Meningkatkan Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal Remaja*. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Santrock, J.W. 2003. *Adolencense (Perkembangan Remaja)*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Sciarra, D. T. 2004. *School Counseling: Foundations and Contemporary Issues*. Canada : Thompson Brooks/cole.
- Sternberg, J. Robert. 2008. *Psikologi Kognitif*. Edisi keempat. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Suharnan. 2005. *Psikologi Kognitif*. Surabaya : Penerbit Srikandi
- Sujianto, E. Agus. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta : Prestasi Pustaka
- Supranto. 2005. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tosi, H. L, dkk. 1990. *Managing Organizational Behavior*. (2nd Edition).

- Massachusetts: Adisso-Wesley
Publishing Company
Trihendradi.c. 2009.
Analisis statistik. Yogyakarta :Andi
- Wahyudi. 2008. *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Pontianak Timur :Alfabeta
- Walgito, Bimo. 2007. *PsikologiKelompok*. Yogyakarta :Andi
- Walter J. Wheatley. *Enhancing The Effectiveness and Excitement of Management Education : A Collection of Experiential Exercises Derived from Childrens Games*. Journal of Simulation and Gaming 1999 30:181
- Weitzman, E.A., & Patricia Flynn, W. 2000. *Problem Solving and Decision Making in Conflict Resolution*. Dalam. Morthon Deutsch, (Eds). *The Handbook of Conflict Resolution*. San Fransisco: Josey Bass.
- Winardi. 1990. *Asas-asasManajemen*. Bandung: PenerbitMandarMaju
- William W.Wilmot,PhDand Joyce L. Hocker, PhD. 2001. *Interpersonal Conflict*, 6 th ed. Neww York : McGraw-Hill
- Yusuf, Syamsu. 2009. *Psikologi perkembangan anak dan remaja*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya