

Rizal Panggabean

**MANAJEMEN
KONFLIK
untuk
POLISI**



Magister Perdamaian
dan Resolusi Konflik
UNIVERSITAS GADJAH MADA



The Asia
Foundation



YAYASAN
PARAMADINA

MANAJEMEN KONFLIK UNTUK POLISI

Rizal Panggabean



Magister Perdamaian
dan Resolusi Konflik
UNIVERSITAS GADJAH MADA



**The Asia
Foundation**



Yayasan
PARAMADINA

PENGANTAR

Buku ini menghimpun bahan-bahan yang digunakan dalam workshop dengan polisi dan warga masyarakat yang diadakan Magister Perdamaian dan Resolusi Konflik (MPRK), Yayasan Asia, dan Yayasan Paramadina. Ketiga lembaga ini bekerja sama dalam program yang lebih luas, yaitu manajemen konflik agama dan perlindungan kebebasan beragama yang melibatkan polisi dan masyarakat. Dengan kata lain, buku ini adalah modul workshop dan pelatihan. Fokusnya adalah pada konflik dan perdamaian, manajemen konflik, fasilitasi kelompok dan masyarakat, dan keterampilan manajemen konflik bagi anggota polisi. Di setiap topik, ada pedoman bagaimana menyiapkan dan menyajikan sesi, sebagai panduan yang dapat dimodifikasi berdasarkan suasana pelatihan atau workshop. Yang penting diperhatikan adalah perlunya sesi-sesi dilaksanakan secara partisipatif dan kolaboratif sehingga tercipta suasana yang menyenangkan.

Dari beberapa workshop yang pernah diadakan bersama polisi, penulis sangat menghargai semangat peserta dalam belajar dan bermain bersama sehingga suasana workshop menjadi menyenangkan bagi semua yang terlibat. Para peserta secara absolut sepakat bahwa pengetahuan dan keterampilan di bidang manajemen konflik sangat bermanfaat dan relevan bagi kompetensi polisi. Mudah-mudahan pembuatan buku ini memungkinkan lebih banyak anggota polisi yang dapat mengambil manfaat dari pengetahuan manajemen konflik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Budhy Munawar Rahman dari Yayasan Asia, Ihsan Ali-Fauzi dari Yayasan Paramadina, dan Nanang Pamuji Mugasejati dari MPRK, yang banyak membantu mendampingi workshop dan menjadi teman berdiskusi menyiapkan modul ini. Akhirnya, penulis berterima kasih kepada Titik Firawati yang merapikan naskah dan memberikan masukan yang diperlukan, dan Syarafuddin yang menata-letak modul sampai siap naik cetak.

Bulaksumur, di Hari Ulang Tahun Polri ke 63

Rizal Panggabean

DAFTAR ISI

1. Memahami Perdamaian	1
■ Box: Perdamaian dan Kekerasan.....	12
2. Perspektif Gender dan Polisi	13
3. Paradigma Fasilitasi dan Lokakarya	19
■ Box: Dua Paradigma Workshop dan Pelatihan Resolusi Konflik	21
4. Tujuan dan Metode Pelatihan dan Lokakarya	23
5. Tugas dan Fungsi Fasilitator	25
■ Box: Bagaimana Orang Dewasa Belajar?	30
6. Menangani Peserta Bermasalah	31
7. Pengertian Konflik Sosial	37
■ Box: Segitiga Konflik	40
■ Lembar Kerja 1: Dampak Konflik Sosial Terhadap Polisi	41
■ Lembar Kerja 2: Peran Polisi dalam Mengelola Konflik	42
8. Komunikasi Efektif	43
9. Negosiasi	51
10. Permainan Peran Negosiasi	53
11. Lima Peran Penengah dalam Konflik dan Manajemennya	65
■ Form Latihan Menjadi Penengah	70
12. Keterampilan Mediasi	73
13. Pencegahan Konflik	77
14. Panduan Conflict Assessment	83
15. Pemolisian Demokratis	87
16. Mengembangkan Jaringan	91
17. Pemecahan Masalah dalam Community Policing	95
18. Negosiasi Krisis	101
■ Skenario Permainan Peran Negosiasi Krisis	106
19. Pemolisian Protes Keagamaan	109
■ Box: Pedoman Pemolisian Protes dan Konflik Keagamaan	114
20. Mengelola Rumor	115

MEMAHAMI PERDAMAIAAN

TUJUAN

1. Memahami arti perdamaian di berbagai lingkungan sosial, antara lain keluarga, sekolah, dan desa
2. Membedakan konflik dari kekerasan
3. Memahami cara-cara penyelesaian konflik secara damai melalui negosiasi dan mediasi
4. Mengidentifikasi peran-peran polisi dalam penciptaan perdamaian di masyarakat

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon untuk menggambar
3. Kertas gambar

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator mengawali sesi dengan menjelaskan tujuan sesi secara singkat (3 menit). Setelah itu, Fasilitator menyampaikan materi “Memahami Perdamaian” yang diselingi diskusi dengan peserta (45 menit). Di sini, peserta bisa mengomentari poin-poin materi yang telah disampaikan Fasilitator dalam berbagai bentuk respon, misalnya berbagi pengalaman, bertanya, mengklarifikasi, dan

mengkritik, yang relevan dengan topik diskusi saat itu. Kegiatan kelas berikutnya adalah Fasilitator meminta peserta mengerjakan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada di kolom “Tugas” selama 25 menit dan mempresentasikan atau mendiskusikannya selama 15 menit. Fasilitator akhirnya menutup sesi dan memberikan kesimpulan sesi (2 menit).

HANDOUT

Membayangkan Perdamaian

Jika Anda diminta membayangkan “perdamaian,” apakah yang timbul dalam benak Anda? Bila Anda diminta menggambar atau melukis “perdamaian,” apakah yang akan anda gambar atau lukis?

“Kita harus membayangkan perdamaian sebagai sesuatu yang mewakili musik merdu dan melodi alam yang jauh lebih sedap didengar dari pada gemuruh perang.” Martin Luther King, Jr., penggiat perdamaian dan hak asasi manusia dari Amerika Serikat.

Konflik Tidak Serupa Kekerasan

“Konflik” adalah hubungan antara dua pihak atau lebih (baik perseorangan maupun kelompok) yang memiliki (atau merasa memiliki) tujuan dan kepentingan yang tak selaras. Konflik merupakan fakta kehidupan yang tidak dapat dihindari. Malahan, seringkali konflik bersifat konstruktif dan kreatif. Aktivis lingkungan dan hak asasi manusia seringkali membuka dan membeberkan suatu konflik yang tadinya laten dan tertutup sehingga masyarakat luas menyadarinya dan memikirkan jalan keluarnya.

- Berdasarkan pengalaman Anda, tunjukkanlah bagaimana suatu konflik dapat memberikan sumbangan yang positif.
- Berdasarkan pengalaman Anda, tunjukkanlah bagaimana suatu konflik dapat mengubah keadaan.

“Kekerasan” adalah ucapan, tindakan, sikap, struktur, atau sistem yang menyebabkan kerusakan atau korban fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan yang menyebabkan orang tidak dapat mencapai potensi kemanusiaannya secara penuh. Konflik berubah menjadi kekerasan apabila:

1. Konflik tersebut ditindas dan ditutup-tutupi, tidak ditangani dan diselesaikan.
2. Saluran untuk berdialog dan membicarakan perbedaan pendapat tidak ada atau tidak memadai.

3. Keresahan dan kekecewaan yang meluas di masyarakat tidak didengarkan atau ditangani.
4. Ada ketidakadilan, ketidakstabilan, dan rasa takut yang meluas di masyarakat.

Kekerasan di Media

Apakah Anda suka menonton film, baik di bioskop maupun yang ditayangkan di televisi? Film-film seringkali mempertontonkan kekerasan, seperti memukul orang, menembak, membunuh, dan lain-lain. Ada film laga yang menggambarkan seorang jagoan yang membunuh ribuan orang untuk menyelamatkan satu orang manusia. Bodoh, bukan? Kekerasan, keganasan, dan kekejaman yang kita lihat di film mengajarkan kepada kita bahwa penggunaan kekerasan adalah cara yang paling jitu untuk menyelesaikan konflik. Apakah Anda setuju?

Sarana-sarana media, seperti televisi, siaran radio, film, musik, video, dan iklan seharusnya digunakan dengan konstruktif. Maksudnya, media jangan menonjolkan kekerasan, melainkan norma sosial yang nirkekerasan, seperti bekerja sama dan hidup berdampingan secara damai, seperti yang kita alami sehari-hari. Sebagai warga masyarakat, kita perlu menuntut supaya sarana-sarana media:

- Jangang mengagung-agungkan kekerasan
- Menggambarkan konsekuensi kekerasan, seperti penderitaan manusia dan bencana sosial, dengan tepat dan cermat.
- Mendorong saling pengertian dan tanggungjawab terhadap sesama.
- Memperkenalkan keterampilan resolusi konflik dan nirkekerasan.
- Menghindari stereotip, kecurigaan, dan pelecehan terhadap budaya, agama, dan gender.
- Memperbanyak sajian hiburan nirkekerasan terhadap anak-anak dan dewasa.

Apa yang dapat dilakukan orang tua untuk menghadapi dampak negatif dari media? Banyak. Misalnya, orang tua perlu meningkatkan pengetahuan mereka tentang media dan dampaknya terhadap sikap dan perilaku anak-anak. Orang tua juga dapat mendampingi anak-anak memilih siaran yang baik dan bermutu, atau membeli tontonan dan bacaan yang mencerdaskan dan mendidik. Jangan lupa, orang tua juga dapat mengajari anak-anak membiasakan diri mematikan televisi ketika acaranya tidak bermutu!

Apakah Cara-cara Nirkekerasan Realistis?

Apakah cara menyelesaikan konflik secara damai dan tanpa menggunakan kekerasan merupakan cara yang realistis? Banyak orang berpendapat bahwa pendekatan damai dan tanpa kekerasan memang menarik dan baik. Tetapi, sangat sulit diterapkan dalam kehidupan kita. Sebenarnya, pandangan ini lemah. Banyak contoh yang menunjukkan bahwa cara-cara nirkekerasan dapat diterapkan dan efektif. Seperti pernah diutarakan Kenneth Boulding (1977), nirkekerasan sama efektifnya dengan kekerasan.

“Nirkekerasan adalah kekuatan yang paling besar dan aktif di dunia. ... Seorang manusia yang mampu menunjukkan nirkekerasan dalam hidupnya berarti menerapkan kekuatan yang lebih unggul dari seluruh kekuatan umat manusia.” Mohandas K. Gandhi, tokoh nirkekerasan dari India.

Perkelahian Antar Desa

Kita sering menemukan desa atau negeri yang hidup rukun dan damai dengan desa-desa tetangganya. Penduduk desa yang satu mempercayai penduduk desa yang lain, dan bila perlu mereka dapat bergotong-royong menjaga kebersihan lingkungan. Ini desa jenis pertama. Di Yogyakarta dan di kota lain, desa jenis ini jauh lebih banyak jumlahnya.

Tetapi, ada desa jenis lain. Kita juga sering membaca berita tentang perkelahian antardesa. Bahkan, sampai ada korban yang meninggal atau luka-luka karenanya.

Tahukah Anda apa perbedaan antara keduanya? Mengapa ada desa-desa yang hidup berdampingan secara damai dan ada desa-desa yang tawur atau berkelahi?

Desa-desa jenis pertama dapat menyelesaikan pertikaian dan masalah dengan cara-cara yang sehat dan positif. Misalnya, jika terjadi perkelahian antara dua pemuda dari dua desa berbeda, masalah itu dapat diselesaikan dengan segera. Sebaliknya, desa-desa jenis kedua tidak mampu menyelesaikan masalah dan konflik dengan cepat. Malahan, konflik meningkat dan berlarut sehingga terjadi perkelahian yang disertai dengan penggunaan batu dan senjata. Penduduk desa juga terpaksa mengeluarkan uang yang tidak sedikit untuk memperbaiki kerusakan dan mengobati korban yang luka-luka.

- Jenis yang manakah desa Anda? Bagaimana menyelesaikan tawuran antardesa?
- Pemerintah atau polisi seringkali diminta menyelesaikan konflik antardesa. Akan tetapi, yang lebih tepat lagi ialah apabila

penduduk desa-desa tersebut menyelesaikan konflik mereka sendiri dengan cara-cara damai. Mereka perlu duduk bersama dan berembuk, bagaimana menyelesaikan pertikaian supaya tidak terulang lagi. Bagaimana polisi dapat membantu warga desa yang ingin menyelesaikan konflik dengan damai?

Di Balik Kekerasan Fisik Ada “Latar Belakang” dan “Sikap”

Kita sering menganggap bahwa kekerasan itu hanyalah perilaku seperti membunuh, memukul, menyiksa, membakar, menjarah, demonstrasi, dan lain-lain. Dengan kata lain, kekerasan dipahami sebagai kekerasan fisik.

Tetapi, perilaku dan tindak kekerasan seringkali barulah sebagian kecil dari gambaran konflik yang lebih luas. Masih ada bentuk kekerasan lain yang sama bahayanya, sama merusaknya dan boleh jadi lebih sulit ditangani. Misalnya, orang bisa terbunuh karena peluru senapan, dan bisa pula karena kelaparan dan kekurangan gizi. Kelaparan dan kemiskinan termasuk kekerasan dalam pengertian yang struktural. Diskriminasi, baik yang berdasarkan agama, ras, suku, dan gender, adalah contoh kekerasan struktural lainnya.

Bentuk kekerasan lainnya lebih merupakan proses mental seperti perasaan, sikap, dan nilai yang dianut masyarakat. Sikap dan nilai dapat menjadi sumber kekerasan dan dapat pula membenarkan atau memperkenankan tindakan kekerasan. Rasa benci, curiga, dan takut dapat menyebabkan kita membedakan seseorang atau sekelompok orang dari orang atau kelompok lain. Rasisme, intoleransi, dan seksisme adalah contoh sikap mental yang dapat membahayakan ketenangan dan keselamatan orang lain.

Ketika kita menangani konflik sosial dan politik, yang perlu kita tangani bukan hanya tindakan kekerasan semata. Latar belakang struktural konflik juga perlu diperhatikan dan ditangani. Demikian pula sikap dan perasaan yang menyertainya. Polisi dapat bekerja sama dengan unsur lain pemerintah dan masyarakat (termasuk kaum muda) untuk menangani aspek-aspek struktural dan kultural konflik.

Stereotip

Apakah yang dimaksud dengan stereotip? Stereotip adalah pandangan yang sederhana mengenai kelompok masyarakat tertentu. Stereotip yang berbahaya, disebut stereotip negatif, ialah pandangan yang sederhana dan negatif mengenai kelompok masyarakat tertentu.

Misalnya, penganut agama V condong menggunakan kekerasan, suku X suka bersikap kasar; suku Y suka menipu; warga Z bersifat eksklusif, dan lain-lain.

Mengapa stereotip seperti ini berbahaya? Bila kita menggunakan pandangan stereotip mengenai kelompok tertentu, kita menganggap setiap orang dari kelompok tersebut akan bersikap dan berperilaku sama. Padahal, belum tentu demikian. Selain itu, kita juga menilai seseorang berdasarkan kelompok, agama, jenis kelamin, atau sukunya, walaupun kita belum mengenai orang tersebut.

Bangsa Indonesia terdiri dari aneka suku bangsa, agama, ras, dan kemampuan. Dalam keadaan masyarakat yang serba majemuk, kita perlu memperhatikan tiga hal.

1. Menghormati orang lain yang berbeda dari kita dilihat dari latar belakangnya.
2. Merusaha mengenal kebudayaan, suku, agama, dan kelompok lain yang berbeda dari kita.
3. Bergaul dengan orang yang berbeda latar belakang suku, agama, aliran, dan rasnya dengan kita.

Citra Konflik

Di masyarakat kita, konflik seringkali memiliki citra yang kurang baik. Mengapa? Salah satu sebabnya terletak pada kata dan kiasan yang kita gunakan ketika menggambarkan proses konflik. Kata dan metafor yang kita gunakan seringkali negatif.

Perang adalah salah satu kata yang digunakan sebagai metafor konflik. Dua orang yang berbeda pendapat digambarkan dengan “perang” mulut, yang satu sama lain saling “membantai” pendapat dan argumen. Begitu pula, dua kesebelasan sepakbola yang sedang bertanding digambarkan dengan “pertempuran,” dan pihak yang kalah dalam pertandingan olah raga disebut “takluk” atau “menyerah tanpa syarat.”

Dengan menggunakan metafor perang seperti ini, maka dua pihak yang sedang beradu argumentasi menjadi dua musuh yang tengah berlaga, bukan dua pihak yang sedang berada dalam proses mencari kebenaran dan kesepakatan. Gara-gara metafor perang, satu kesebelasan menganggap dirinya sedang berperang melawan musuh. Kapten kesebelasan menjadi “jenderal” atau “komandan,” dan tendangan bola ke arah gawang menjadi “tembakan yang mematikan.” Apakah kita sudah lupa bahwa kedua tim sedang bermain sepakbola dan meraih kemenangan dengan sportif?

Penggunaan kosa kata militer dan perang cenderung mencerminkan masyarakat yang imajinasi atau kehidupannya didominasi penggunaan kekerasan. G. Lakoff dan M. Johnson pernah menantang kita menggunakan metafor lain. Ini, kata mereka, dapat membuka realitas dan imajinasi baru.

“Bayangkanlah suatu kebudayaan yang memandang pertengkaran sebagai tarian, dan pihak-pihaknya dipandang sebagai penari yang bertujuan supaya dapat tampil dengan cara yang seimbang dan penuh seni. Dalam budaya seperti itu, orang akan memandang pertengkaran dengan cara lain, mengalaminya dengan lain, dan melaksanakannya dengan lain, dan membicarakannya dengan lain Mungkin cara yang paling netral menggambarkan perbedaan budaya mereka dari budaya kita adalah dengan mengatakan bahwa kita memiliki wacana yang dibentuk dengan kosa kata pertempuran sedangkan mereka memiliki wacana yang dibentuk dengan kosa kata tarian.” Demikian kata Lakoff dan Johnson.

Apakah Semua Konflik Berbahaya dan Buruk?

Konflik atau ketidakselarasan sudah merupakan salah satu ciri kehidupan masyarakat. Kepentingan, tujuan, dan nilai yang berbeda-beda dapat menjadi penyebab konflik, termasuk di lingkungan rumah tangga. Tidak semua konflik itu negatif dan berbahaya.

Konflik yang negatif dan berbahaya ialah yang terus berlanjut dan meningkat, tidak ditangani atau diselesaikan dengan cara-cara damai sehingga menjurus menjadi tindak kekerasan seperti pemukulan, pengrusakan, dan lain-lain. Akibatnya, pihak-pihak yang terlibat konflik merasa tidak puas dengan hasilnya dan ada pihak yang merasa kalah

Polisi dan pihak-pihak lain yang ingin mengelola konflik sosial perlu memperhatikan sisi negatif dan destruktif konflik sosial, dan berusaha mengelola konflik supaya tidak menjurus kepada perilaku kekerasan yang merugikan pihak-pihak yang berkonflik dan masyarakat luas.

Mencegah Lebih Baik dari Mengobati

Nasihat dokter, yaitu “mencegah lebih baik dari mengobati” juga berlaku di bidang manajemen konflik. Mencegah konflik, khususnya yang mengandung potensi unsur kekerasan dan pengrusakan, adalah tindakan yang bijaksana, dan jauh lebih rendah risikonya dibandingkan dengan tindakan represif yang dilakukan untuk memulihkan keamanan dan ketertiban setelah konflik meningkat menjadi kekerasan. Alasannya ada beberapa:

1. Pengalaman menunjukkan, semakin lekas konflik ditangani, semakin besar pula peluang menanganinya dengan berhasil.

Kekerasan dan kerusakan biasanya sulit dihentikan apabila sudah berlarut dan meluas.

2. Konflik yang mengandung kekerasan dan pengrusakan harta benda menimbulkan kerugian dan penderitaan di masyarakat.
3. Konflik yang mengandung kekerasan dan pengrusakan dalam skala besar dan luas dapat melibatkan unsur pelanggaran hak asasi manusia, baik yang dilakukan warga maupun aparat.
4. Konflik yang mengandung kekerasan dan pengrusakan akan mengganggu ketenteraman masyarakat dan menghambat jalannya roda pemerintahan – orang tak bisa bekerja, pendidikan terganggu, fasilitas publik rusak, dan lain-lain.

Negosiasi dan Mediasi

Kadang-kadang, pihak-pihak yang bertikai dapat menyelesaikan konflik mereka secara langsung tanpa bantuan pihak lain. Dengan semangat duduk sama rendah, berdiri sama tinggi, pihak-pihak yang bertikai bersama-sama mencari jalan keluar terhadap permasalahan mereka. Ini disebut dengan negosiasi atau perundingan. Banyak persoalan atau pertikaian antarpribadi, antarperusahaan, antarkelompok masyarakat, dan antarbangsa yang diselesaikan dengan melalui perundingan. Supaya perdamaian mereka berlanjut, pihak-pihak yang bertikai perlu mematuhi kesepakatan yang mereka capai dengan sukarela.

Ada kalanya pihak-pihak yang bertikai tidak dapat berunding secara langsung. Misalnya karena emosi mereka sedang tinggi, karena sulit berkomunikasi, dan lain-lain. Bila demikian halnya, mereka dapat meminta pihak ketiga membantu dan mendampingi mereka berunding. Ini disebut dengan mediasi. Jadi, mediasi adalah perundingan yang dibantu pihak ketiga. Pihak ketiga menjadi penengah, penghubung, dan pendamping pihak-pihak yang bertikai supaya mereka dapat menyelesaikan konflik dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Serupa negosiasi, banyak pertikaian dan konflik yang diselesaikan dengan cara mediasi. Pernahkah Anda meminta seseorang menengahi konflik Anda dengan orang lain? Apakah polisi dapat memainkan peran sebagai mediator?

Sekolah dan Nirkekerasan

Pernah mendengar anak-anak sekolah yang berkelahi sehingga menimbulkan kematian, mengacaukan lalu lintas, merusak fasilitas umum? Atau anak-anak sekolah yang menggunakan narkoba dan obat-obat terlarang? Orang tua, pejabat pemerintah, dan polisi sering

menyesali kenyataan bahwa sekolah yang seharusnya mencerdaskan generasi muda malah menjadi tempat mempelajari hal-hal yang buruk dan merugikan masa depan mereka.

Apa yang dapat dilakukan supaya lingkungan sekolah menjadi tempat yang aman dan damai untuk meraih cita-cita?

Para pendidik, orang tua, dunia usaha, polisi, dan pejabat pemerintah bisa bekerjasama membangun suasana nirkekerasan di lingkungan sekolah. Cobalah perhatikan cara atau strategi berikut ini:

- Meningkatkan keterlibatan orang tua, kalangan bisnis, polisi, dan pejabat pemerintah daerah di dalam berbagai kegiatan sekolah.
- Melatih anak didik supaya dapat memahami, menganalisis dan mengevaluasi produk dan acara media.
- Mendidik anak-anak tentang tanggung jawab sosial.
- Menyediakan kegiatan dan acara di luar sekolah atau sepulang sekolah yang rekreatif dan positif.
- Memasukkan pendidikan perdamaian dan nirkekerasan ke dalam kurikulum dan kegiatan sekolah.
- Mengadakan kegiatan dan program penanggulangan bahaya narkoba dan obat-obatan terlarang.

Keluarga Nirkekerasan

Keluarga adalah lembaga sosial terpenting dalam masyarakat kita, dan lingkungan keluarga merupakan tempat pertama mengasuh dan mendidik anak-anak, termasuk di bidang nirkekerasan.

Tetapi, banyak kekerasan berlangsung di lingkungan rumah tangga. Pernahkah Anda mendengar suami yang memukul istri, ayah atau ibu memukul anak, kakak-adik yang saling membunuh, atau anak yang menikam ayahnya?.

Keluarga perlu dilindungi dari suasana dan pengaruh buruk, seperti yang bersumber dari kemiskinan, penyalahgunaan obat-obatan dan narkoba, penyakit jasmani dan mental, dan kekerasan di lingkungan perumahan dan perkampungan.

Alangkah baiknya bila masyarakat dan lembaga pendidikan seperti sekolah mendidik anak-anak bagaimana mengelola rasa marah, bagaimana menyelesaikan konflik, dan bagaimana berkomunikasi dengan baik. Tentu saja, orang tua perlu belajar mengelola rasa marah dan menyelesaikan masalah atau konflik dengan cara tanpa menyakiti dan memukul.

Sekarang negara kita sudah menjalankan undang-undang yang mengurus kejahatan di dalam rumah tangga (KDRT). Selaras dengan itu, salah satu tugas polisi adalah menegakkan hukum dan memberikan bimbingan dan penyuluhan mengenai KDRT. Polisi dan masyarakat perlu bekerja sama membina institusi keluarga supaya dapat menghindari KDRT.

Peran Polisi

Polisi adalah bagian dari aparat pemerintah yang amat besar peranannya dalam menciptakan suasana aman di masyarakat. Selain melayani masyarakat, polisi juga bertugas menegakkan hukum dan menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Bila timbul konflik di masyarakat, polisi dapat menjadi penengah di antara pihak-pihak yang bertikai. Oleh sebab itu, masyarakat perlu mendukung polisi dalam menjalankan tugasnya. Selain mendukung polisi, masyarakat juga perlu bekerja sama dengan polisi.

Akan tetapi, seperti sering diberitakan di media massa, polisi kadang-kadang lalai menjalankan tugasnya. Malahan, ada oknum polisi yang terlibat narkoba, terlibat kasus ilegal, atau bahkan terlibat kejahatan. Bila demikian, halnya, berarti kita perlu mengusahakan bagaimana supaya polisi mengubah prilakunya. Ini dapat dilakukan dengan berbagai cara:

- Meningkatkan kerjasama masyarakat (LSM, sekolah, organisasi agama) dan polisi dalam rangka menimbulkan saling pengertian dan kepercayaan (*trust*) timbal balik.
- Wakil-wakil masyarakat mendesak pemerintah dan pimpinan polisi supaya menindak tegas oknum polisi yang bersalah. Sebab, kelakuan buruk sedikit anggota polisi dapat merusak citra polisi secara keseluruhan.
- Tokoh-tokoh masyarakat, wakil rakyat, lembaga swadaya masyarakat, dan universitas membantu polisi meningkatkan pendidikan dan latihan mereka di bidang pencegahan dan penanganan konflik.
- Masyarakat dan Polri bersama-sama meningkatkan kegiatan POLMAS – perpolisian berorientasi masyarakat.

Mulailah dari Diri Sendiri!

Siapa pun Anda, apa pun pekerjaan dan kedudukan Anda, Anda dapat bekerja demi perdamaian dan keadilan. Berangkatlah dari dan dengan diri sendiri; di dalam perjalanan, Anda akan mendapatkan teman dan sekutu!

Tugas

Pertanyaan dan penugasan berikut dapat dipilih dan dikombinasikan untuk dijawab dan didiskusikan.

1. Dengan menggunakan kertas gambar yang tersedia, gambarlah bayangan anda mengenai “pergamaan.”
2. Tentukanlah satu desa di lingkungan kerja anda yang warganya tidak pernah berkelahi dengan warga desa lain. Kemudian, diskusikanlah mengapa kedua desa tersebut dapat menghindari kekerasan kolektif (Apa yang dilakukan masyarakat kedua desa? Bagaimana pemudanya? Apa yang dilakukan lurah atau kepala desa untuk meredakan ketegangan antar desa yang timbul? Apakah polisi berperan mencegah konflik antar desa tersebut, dan lain-lain. Apakah ada norma dan lembaga tradisional-keagamaan yang berperan mencegah dan meredam konflik?)
3. Menurut anda, apa sajakah rintangan bagi kerjasama antara masyarakat dan polisi dalam memelihara perdamaian?
4. Apa saja jenis-jenis KDRT yang paling sering timbul di lingkungan anda? Apakah polisi dan masyarakat pernah bekerja sama menangani masalah KDRT?
5. Buatlah daftar stereotip negatif yang dimiliki warga terhadap polisi; kemudian, buatlah daftar stereotip negatif yang dimiliki polisi terhadap warga masyarakat.
6. Apakah Polres atau Polda anda pernah bekerjasama dengan sekolah? Dalam bidang apa?
7. Sebagai anggota Polri, pernahkah Anda menjadi mediator? Ceritakanlah pengalaman anda!

Sumber

Handout ToT PeaceCamp, Yogyakarta, 2-7 Agustus 2006

Perdamaian dan Kekerasan

Salah satu pengertian mengenai perdamaian dan kekerasan yang populer adalah yang dikembangkan Johan Galtung (l.1930), peneliti perdamaian asal Oslo, Norwegia. Galtung membedakan perdamaian kepada dua jenis:

1. Perdamaian negatif
2. Perdamaian positif

Perdamaian **negatif** adalah ketiadaan perang dan bentuk-bentuk kekerasan langsung. Perdamaian **positif** adalah ketiadaan kekerasan struktural dan kultural.

Pendekatan perdamaian berusaha menyelesaikan konflik dengan hasil yang dapat diterima semua pihak dan dapat bertahan selama mungkin sehingga kekerasan dan perang tidak timbul kembali. Karenanya, pendekatan perdamaian mengisyaratkan kesetaraan.

Selain itu, Galtung membedakan kekerasan kepada tiga jenis yang ia sebut “Segitiga Kekerasan,” yaitu:

1. kekerasan langsung,
2. kekerasan struktural, dan
3. kekerasan budaya.

Kekerasan **langsung** adalah kekerasan yang dilakukan seorang atau suatu kelompok terhadap orang atau kelompok lainnya. Contohnya adalah menempeleng, memukul, menikam, dan menyerang dengan menggunakan senjata baik senjata lama (parang, tombak, panah) maupun senjata moderen (senapan, bom, peluru kendali).

Kekerasan **struktural** ialah kekerasan yang bersumber dari interaksi sosial yang terpolakan yang disebut dengan struktur sosial, baik di tingkat lokal, negara, maupun global. Contohnya adalah kemiskinan, kelaparan, pengangguran, diskriminasi (ras, agama, gender), militerisme, dan patriarki.

Kekerasan **budaya** adalah kekerasan yang tertanam dalam aspek-aspek tertentu kebudayaan suatu masyarakat. Kekerasan budaya ini terutama memiliki fungsi legitimasi, bukan fungsi fisik. Kekerasan budaya melegitimasi dan membenarkan kekerasan langsung atau kekerasan struktural. Agama dan ideologi moderen sering dijadikan sebagai pembenar terhadap kekerasan – baik langsung maupun struktural.

Menurut Galtung, kajian-kajian mengenai kekerasan berhubungan dengan dua masalah, yaitu penggunaan kekerasan dan legitimasi penggunaan kekerasan tersebut.

Tugas:

1. Sebutkanlah contoh-contoh kekerasan langsung yang pernah Anda alami!
2. Sebutkanlah contoh-contoh kekerasan struktural yang pernah Anda alami atau saksikan!
3. Sebutkanlah contoh-contoh kekerasan kultural yang pernah Anda alami atau saksikan!
4. Sebutkan contoh tindakan yang anda lakukan untuk mendapatkan perdamaian negatif!
5. Sebutkan contoh tindakan atau kegiatan yang pernah Anda lakukan untuk mencapai perdamaian positif!

PERSPEKTIF GENDER DAN POLISI

TUJUAN

1. Memahami pokok-pokok pengertian perspektif gender
2. Memahami arti penting kesetaraan gender dalam tugas dan fungsi polisi
3. Memahami peran perspektif gender dalam meningkatkan efektivitas tugas dan fungsi polisi

PERLENGKAPAN

1. Handout untuk setiap peserta
2. Viewer untuk menampilkan slides
3. Kertas flipchart
4. Krayon atau spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 - 100 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Sebagai pembuka, selama 10 menit, fasilitator mengajak peserta memainkan permainan pembuka yang bertemakan gender. Kemudian, selama 30 menit pertama, fasilitator memberikan ceramah yang diambil dari handout di bawah. Kemudian, dalam 30 menit selanjutnya, fasilitator meminta peserta melakukan serangkaian tugas seperti tercantum di bagian akhir handout. Penugasan dapat dilakukan dalam kelompok-kelompok kecil, kecuali

Kuis singkat yang harus dikerjakan secara perseorangan. Dalam 30 menit terakhir, fasilitator dan peserta membahas penugasan yang dilakukan sebelumnya, termasuk mendiskusikan jawaban terhadap kuis.

HANDOUT

Pendahuluan

Topik-topik yang akan dibahas dalam sesi ini adalah:

1. Perbedaan antara gender dan seks
2. Pengertian peran gender
3. Analisis gender
4. Kesetaraan gender
5. Gender dan polisi
6. Instrumen legal dan perundang-undangan

Gender dan Seks

Orang seringkali menganggap gender sama dengan seks atau jenis kelamin. Padahal, kedua istilah ini berbeda. Apakah beda “gender” dari “seks”?

Seks:

- Perbedaan laki-laki dari perempuan dilihat dari sudut biologi
- Dibawa sejak lahir
- Bersifat universal
- Tidak berubah

Ciri-ciri seks laki-laki dan perempuan yang bersifat biologis adalah sebagai berikut:

Perempuan	Laki-laki
Haid Sel telur Hamil Melahirkan Menyusui	Sperma Membuahi

Gender:

- Perbedaan sosial dan hubungan sosial laki-laki dengan perempuan
- Dikonstruksi secara sosial, dapat berubah dan mengalami transformasi
- Berbeda dari satu budaya ke budaya lainnya
- Mencakup pembedaan di berbagai bidang seperti peran, tanggungjawab, kesempatan, kebutuhan, dan kendala yang dihadapi.

Peran Gender

Dalam kehidupan masyarakat, ada serangkaian peran yang terkait dengan gender – disebut peran gender. Peran gender ini terkait dengan berbagai aspek kehidupan di masyarakat:

- Peran gender menentukan apa yang pantas bagi laki-laki dan perempuan di bidang hubungan sosial dan pembagian kerja
- Berhubungan dengan kekuasaan, bagaimana menggunakannya, siapa yang menggunakannya, dan bagaimana kekuasaan itu dibagi.
- Peran gender berbeda dari kelompok sosial dan keagamaan yang satu dengan kelompok lain di dalam suatu masyarakat.
- Suku, status sosial ekonomi, dan agama mempengaruhi peran gender di masyarakat
- Konflik dan perang dapat mengubah peran gender.
- Kekerasan, baik di masyarakat maupun di dalam keluarga, terkait dengan peran gender.
- Lingkungan kerja atau profesi tertentu, seperti Polisi, dapat mempengaruhi peran gender.

Analisis Gender

Analisis gender dapat digunakan mengidentifikasi perbedaan antara laki-laki dan perempuan di berbagai bidang, termasuk:

- Kegiatan
- Kondisi
- Kebutuhan
- Akses
- Kontrol terhadap sumberdaya
- Akses terhadap layanan pemerintah
- Akses terhadap manfaat dan hasil pembangunan
- Peran dan partisipasi dalam pengambilan keputusan

Analisis Gender mempertanyakan:
<ul style="list-style-type: none"> • Siapa melakukan apa? (pembagian kerja menurut gender; peran gender) • Siapa memiliki apa? (akses kepada dan control terhadap sumber daya) • Siapa yang mengambil keputusan? Bagaimana? (akses kepada pengambilan keputusan dan kekuatan politik) • Siapa yang terlibat? (analisis dampak dan manfaat gender) • Siapa yang dirugikan? (analisis dampak dan manfaat gender) <p style="text-align: right;">(Lies Marcoes 2008)</p>

Perhatikan contoh berikut yang membedakan laki-laki dari perempuan di berbagai bidang dan kegiatan sosial:

Laki-laki	Perempuan
Berada di kawasan publik Kegiatan produksi Menjadi kepala keluarga Mengambil keputusan Memimpin Mengatur Pencari nafkah utama Memiliki aset modal Memiliki akses dan kontrol terhadap sumberdaya Kebutuhan laki-laki dipenuhi	Berada di kawasan domestik Kegiatan reproduksi Menjadi ibu rumah tangga Pendidik Dipimpin Diatur Pencari nafkah tambahan Tidak memiliki aset modal Tidak punya akses dan kontrol dalam sumberdaya Kebutuhan perempuan diabaikan

Kesetaraan Gender

Kesetaraan antara laki-laki dan perempuan adalah tujuan yang harus diperjuangkan dan merupakan inti dari hak asasi manusia. Selain itu, kesejahteraan dan pembangunan manusia juga sangat tergantung kepada kesetaraan gender. Seperti tampak dari uraian di atas, usaha mencapai kesetaraan gender mencakup berbagai aspek kehidupan sosial.

Selain itu, kesetaraan gender juga berarti usaha menghapuskan berbagai diskriminasi berbasis gender di bidang kesejahteraan, upah dan penghasilan, pendidikan, peran politik, dan kesehatan.

Dengan demikian, kesetaraan gender bukan berarti membenci laki-laki, melawan laki-laki, menyaingi laki-laki, membunuh karakter laki-laki, atau meremehkan arti penting institusi keluarga.

Gender dan Polisi

Dulu, gender bukanlah topik yang dibicarakan dalam konteks polisi dan pemolisian. Sekarang, perubahan sudah terjadi. Buku teks dan pegangan di bidang polisi dan pemolisian sudah mencakup uraian tentang gender dan peran perspektif gender dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas pokok polisi.

Perspektif gender sangat penting untuk memahami kinerja polisi dan tantangan-tantangannya. Perhatikan beberapa kenyataan berikut yang diambil dari polisi di Indonesia:

- Dari total anggota Polri di Indonesia, hanya tiga persen yang perempuan. Sisanya adalah laki-laki.
- Polisi laki-laki pada umumnya tak suka bertugas di bidang pembinaan dan karenanya perempuan lebih banyak yang bertugas di bidang pembinaan. Polisi laki-laki, sebaliknya, lebih banyak yang bertugas di bidang operasi dibanding polisi wanita. Sebanyak 70 persen polwan bertugas di bidang pembinaan, dan hanya 30 persen yang di bidang operasi. Akibatnya, polwan tidak disiapkan dan dilatih untuk melaksanakan tugas-tugas operasi.
- Pangkat polisi perempuan di Polri juga rendah. Misalnya, pada tahun 2003, hanya ada sepuluh Polwan berpangkat kombes dari total 833 polisi (laki-laki dan perempuan) yang berpangkat kombes. Selain itu, hanya 12 persen dari 1552 polisi dengan pangkat AKBP yang perempuan.
- Setiap kali Magister Perdamaian dan Resolusi Konflik (MPRK UGM) mengadakan workshop di lingkungan Polda di seluruh Indonesia, peserta polwan sangat sedikit. Kalau ditanyakan mengapa, jawaban yang didapat adalah: Sulit mencari polwan yang perwira. Dalam beberapa workshop, tidak ada peserta polwan. Jumlah peserta polwan terbanyak adalah dalam workshop di Polda Banten 2009, ketika delapan dari 30 peserta adalah Polwan.
- Polri, khususnya Desumdamas, sudah merencanakan akan meningkatkan jumlah Polwan dalam jajaran Polri – secara bertahap, misalnya 10 persen dulu. Selain itu, berbagai ketimpangan gender di lingkungan Polri juga akan dikurangi di masa mendatang.

Dokumen

Untuk memahami arti penting perspektif gender dalam kinerja polisi, ada beberapa dokumen penting yang perlu dipelajari lebih lanjut:

- Undang-undang mengenai kejahatan di dalam rumah tangga (KDRT)
- Aturan dan perundang-undangan mengenai trafficking atau perdagangan perempuan dan anak-anak.
- Millennium Development Goals (MDG)
- Berbagai instrumen hak asasi perempuan (seperti Konvensi penghapusan diskriminasi terhadap perempuan atau CEDAW, Perlindungan perempuan dan anak dalam situasi kedaruratan dan konflik bersenjata, Deklarasi penghapusan kekerasan terhadap perempuan, dan lain-lain)

Tugas

1. Sebutkanlah apa saja dampak dari ditetapkannya undang-undang tentang KDRT terhadap organisasi dan peran Polri!
2. Dengan menggunakan analisis gender, tentukanlah beberapa masalah yang anda temukan di lingkungan kerja Anda!
3. Tentukanlah lembaga swadaya masyarakat atau universitas di lingkungan kerja anda yang dapat diajak bekerjasama memberikan pelatihan perspektif gender untuk Polri.
4. Kerjakan kuis di bawah ini. Apakah ini jenis kelamin atau gender?

Pernyataan	Seks?	Jender?
Perempuan melahirkan, laki-laki tidak		
Anak perempuan lembut, anak laki-laki tegar		
Di antara pekerja pertanian bangsa India, perempuan dibayar 40 - 60% dari upah laki-laki		
Perempuan menyusui		
Karena mereka menyusui bayi, maka perempuan harus tinggal di rumah.		
Sebagian besar pekerja bangunan di Inggris adalah laki-laki.		
Suara laki-laki berubah pada masa puber, suara perempuan tidak.		
Kebanyakan polisi di Indonesia adalah laki-laki		
Menurut data statistik PBB, perempuan melakukan 67% pekerjaan di dunia, walaupun begitu penghasilan mereka hanya 10% dari pendapatan dunia dan mereka hanya memiliki 1% dari kekayaan di dunia.		

Sumber

Ida Rosyidah, "Pengantar Kepada Wacana Gender." *Modul Pelatihan Irawati Harsono,"Gender dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Polri"*
Makalah

Lies Marcoes, Gender Analysis. *Modul Pelatihan*
 UNDP Gender Kit

PARADIGMA FASILITASI DAN LOKAKARYA

TUJUAN

1. Memahami perbedaan antara pendekatan preskriptif dan elisitif.
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan pendekatan preskriptif dan elisitif

PERLENGKAPAN

1. Kertas atau lembaran kecil (metaplan)
2. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
3. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Setelah menyampaikan tujuan sesi (3 menit), Fasilitator meminta peserta selama 20 menit membaca handout atau modul yang telah disiapkan. Sambil membaca, peserta diminta menulis komentar atau pertanyaan yang muncul di kertas metaplan. Kemudian, selama 25 menit fasilitator menanggapi komentar dan pertanyaan yang timbul dengan merujuk kepada perbedaan antara paradigma preskriptif dan elisitif. Selama 25 menit selanjutnya, para peserta dalam kelompok-kelompok kecil diminta mendiskusikan dan menuliskan 10 hal yang harus dilakukan fasilitator dan 10 hal yang tidak boleh dilakukan fasilitator supaya workshop berjalan dengan berhasil. Kemudian, dalam 17 menit sisa waktu sesi, fasilitator memberikan feedback kepada pekerjaan kelompok dan menutup sesi.

Pendahuluan

Ketika mengikuti workshop, pelatihan, atau lokakarya, pernahkan anda memperhatikan bagaimana prosesnya berlangsung? Bagaimana fasilitator memimpin sesi? Apakah dia tampil sebagai pakar yang serba tahu (atau mungkin sok tahu) dan peserta diperlakukan sebagai wadah kosong yang siap diisi dengan pengetahuan dan keterampilan sang pakar? Apakah pengetahuan dan pengalaman peserta digali dan digunakan untuk menciptakan pengetahuan dan keterampilan baru?

John Paul Lederach, seorang mediator dan fasilitator berpengalaman, pernah membedakan dua pendekatan atau paradigma dalam proses fasilitasi atau lokakarya. Dalam karyanya, *Preparing For Peace. Conflict Transformation Across Cultures* (Syracuse, NY: Syracuse University Press, 1995), ia menyebut dua paradigma itu dengan “Preskriptif” dan “Elisitif”. Kedua pendekatan diringkas dan dikontraskan dalam Box di bawah (Lederach 1995, 65).

Kedua paradigma tersebut perlu dipelajari supaya anda dapat menjadi fasilitator yang andal dan efektif, khususnya dalam workshop atau pelatihan yang membicarakan konflik sosial dan bagaimana menanganinya.

Dua Paradigma: Prescriptive & Elicitive

Ciri-ciri pendekatan preskriptif adalah:

1. Workshop atau pelatihan dipandang sebagai transfer pengetahuan dan keterampilan dari fasilitator kepada peserta.
2. Sumberdaya utama bagi pengetahuan dan keterampilan adalah pelatih dan pengisi acara workshop dan pelatihan.
3. Pelatihan berorientasi kepada muatan atau materi. Tugas utama peserta adalah menguasai pendekatan atau teknik yang diberikan pemateri.
4. Proses pembelajaran dan pemberdayaan peserta terjadi apila mereka mempelajari cara dan strategi baru menghadapi atau mengelola konflik.
5. Pelatih atau pemateri dipandang sebagai pakar, model, dan fasilitator.
6. Budaya dianggap sebagai sekumpulan teknik yang dapat dipelajari dan dilatih.

Ciri-ciri pendekatan elisitif adalah:

1. Pelatihan dan workshop dipandang sebagai proses menemukan dan menciptakan pengetahuan yang melibatkan fasilitator dan peserta.
2. Sumberdaya utama adalah pengetahuan dan keterampilan yang timbul dalam suasana workshop atau pelatihan, bukan sesuatu yang dimiliki fasilitator.
3. Pelatihan atau workshop bertumpu pada proses. Baik fasilitator maupun peserta bekerjasama dalam menciptakan model penyelesaian dan penanganan konflik yang tepat.
4. Pemberdayaan peserta berlangsung apabila mereka ikut serta dalam proses menemukan dan menyepakati pengetahuan dan keterampilan yang dibangun selama workshop/pelatihan.
5. Pelatih atau fasilitator berperan sebagai katalis atau “pemangkin”
6. Kultur atau budaya dipandang sebagai pijakan, landasan, atau tempat menyemai pengetahuan dan keterampilan di bidang resolusi konflik.

Ada baiknya, proses belajar mengajar dalam lokakarya dirancang sebagai *gabungan* atau *kombinasi* kedua pendekatan preskriptif dan elisitif. Kendati demikian, mengingat pentingnya mengajak dan melibatkan peserta, pendekatan elisitif perlu lebih ditekankan. Pendekatan elisitif juga sangat sesuai untuk menggali dan mengembangkan pengalaman peserta sehingga menjadi pengetahuan baru.

Dua Paradigma Workshop dan Pelatihan Resolusi Konflik

PRESCRIPTIVE	ELICITIVE
<i>Training as transfer</i> (Pelatihan sebagai transfer)	<i>Training as discovery and creation</i> (Pelatihan sebagai proses penemuan dan penciptaan)
<i>Resource: Model and knowledge of trainer</i> (Sumberdaya: Model dan pengetahuan pelatih)	<i>Resource: Within-setting knowledge</i> (Sumberdaya: Pengetahuan dalam konteks)
<i>Training as content oriented:</i> <i>Master approach and technique</i> (Pelatihan berorientasi muatan: Kuasi pendekatan dan teknik)	<i>Training as process oriented:</i> <i>Participate in model creation</i> (Pelatihan berorientasi proses: Ikutserta dalam penciptaan model)
<i>Empowerment as learning new ways and strategies for facing conflict</i> (Pemberdayaan sebagai belajar cara dan strategi baru menghadapi konflik)	<i>Empowerment as validating and building from context</i> (Pemberdayaan sebagai proses validasi dan pembinaan berdasarkan konteks)
<i>Trainer as expert, model, and facilitator</i> (Pelatih sebagai pakar, model dan fasilitator)	<i>Trainer as catalyst and facilitator</i> (Pelatih sebagai katalis dan fasilitator)
<i>Culture as techniques</i> (Kebudayaan sebagai sekumpulan teknik)	<i>Culture as foundation and seedbed</i> (Kebudayaan sebagai landasan dan tempat persemaian)

Tugas

1. Dalam kelompok kecil yang terdiri dari empat sampai lima anggota, diskusikan dan kemudian tuliskanlah 10 hal yang harus dilakukan Fasilitator supaya workshop dan pelatihan efektif dan bermanfaat bagi peserta.
2. Tulislah 10 hal yang tidak boleh dilakukan Fasilitator karena akan mengganggu proses fasilitasi dan pelatihan.
3. Tampilkanlah hasil pekerjaan anda di depan dan diskusikan dari sudut ciri-ciri kedua paradigma elisitif dan preskriptif

Sumber

John Paul Lederach. *Preparing For Peace. Conflict Transformation Across Cultures*. Syracuse, NY: Syracuse University Press, 1995.

TUJUAN DAN METODE PELATIHAN DAN LOKAKARYA

TUJUAN

Memahami tujuan dan metode lokakarya dan pelatihan

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator menjelaskan tujuan sesi selama dua menit. Setelah itu, Fasilitator menyampaikan materi (30 menit) dan diikuti dengan tanya jawab (15 menit). Untuk memahami materi, enam kelompok yang terdiri dari empat orang mengerjakan tugas (10 menit) yang hasilnya akan dipresentasikan sebelum sesi berakhir (masing-masing 5 menit). Sesi ditutup dengan kesimpulan (3 menit).

HANDOUT

Tujuan Umum dan Khusus

Sebelum memulai, fasilitator harus mengetahui tujuan pembicaraan, kuliah, seminar, lokakarya, atau pelatihan. Mengapa Anda mengadakan lokakarya? Mengapa Anda diminta mengisi lokakarya? Materi apa yang ingin Anda sampaikan kepada para peserta?

Beberapa tujuan umum lokakarya:

- Memberikan pengetahuan baru
- Mengubah sikap dan perilaku
- Keterampilan pemecahan masalah
- Menanamkan keterampilan interpersonal
- Menyampaikan informasi
- Memberi motivasi bertindak

Selain tujuan-tujuan umum di atas, Anda perlu merumuskan tujuan-tujuan yang lebih khusus, semacam tujuan instruksional khusus (TIK) yang didasarkan atas materi sesi yang akan diberikan. TIK ini dimulai dengan kata-kata, seperti, *untuk memahami, mengetahui, menyadari*, dll. Jika tujuan sesi adalah mengajarkan keterampilan kongkret, TIK-nya dapat dimulai dengan kata-kata, seperti, *untuk membuat mengidentifikasi, membandingkan, menyelesaikan, mengukur*, dll.

Lokakarya: Tujuan dan Metode

Alternatif Tujuan Lokakarya:

- Mendapatkan pengetahuan baru
- Mengubah sikap
- Memberikan keterampilan pemecahan masalah
- Memberikan keterampilan interpersonal
- Penerimaan peserta
- Menyegarkan pengetahuan lama

Beberapa Metode Lokakarya yang Populer:

- | | |
|-------------------|-------------------------------|
| ■ Studi kasus | ■ Penayangan filem |
| ■ Diskusi | ■ Pelatihan sensitivitas |
| ■ Kuliah | ■ Kuliah menggunakan televisi |
| ■ Permainan peran | ■ Analisis teks/fotografi |
| ■ Simulasi | ■ Kunjungan lapangan |

Tugas

- Rancanglah lokakarya yang akan Anda laksanakan sendiri di lingkungan Anda berdasarkan hal-hal berikut:
 - a. Topik lokakarya
 - b. Tujuan khusus lokakarya
 - c. Metode lokakarya
- Presentasikan hasil kerja kelompok Anda di kelas.

Sumber

Pretty, Guijt, Scoones, Thompson 1995

TUGAS DAN FUNGSI FASILITATOR

TUJUAN

1. Memahami tugas dan fungsi fasilitator
2. Mengetahui beberapa tips memimpin sesi dengan baik dan lancar

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

120 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator menjelaskan tujuan sesi selama tiga menit. Sesudah itu, Fasilitator menjelaskan materi 30 menit dan diikuti dengan tanya jawab 20 menit. Fasilitator memberikan instruksi penugasan selama tujuh menit. Masing-masing peserta berkesempatan menjadi fasilitator dalam simulasi. Fasilitator membagi 25 peserta ke dalam lima kelompok. Semua peserta perlu mempersiapkan materi dan perlengkapan yang dibutuhkan selama simulasi dalam waktu 15 menit. Kemudian, peserta memimpin simulasi enam menit. Co-fasilitator akan mendampingi dan mengevaluasi performa semua peserta dalam setiap kelompok masing-masing dua menit dan ditutup dengan kesimpulan (5 menit).

Pendahuluan

“Fasilitasi” berasal dari kata Latin, *facilis*, yang artinya “mudah.” Fasilitasi artinya memudahkan, melancarkan. Dalam konteks lokakarya, ini berarti memudahkan dan melancarkan proses-proses komunikasi, tukar pikiran, dan belajar dalam lokakarya supaya tujuan tercapai. Fasilitasi pada dasarnya berhubungan dengan proses lokakarya, bukan muatan atau kandungannya. Yang menjadi fokus perhatian adalah bagaimana melakukan sesuatu, bukan apa yang harus dilakukan. **Fasilitator** ialah petugas (-petugas) yang memainkan serangkaian **peran** supaya lokakarya berjalan mulus. Dalam hal ini, peran dipahami sebagai *pola perilaku yang layak dan tepat bagi seorang fasilitator yang sedang bertugas*.

Mengapa persolaan fasilitasi penting? Berdasarkan praktik dan pengalaman penyelenggaraan berbagai lokakarya (dan proses perundingan internasional, dialog antar kelompok yang bertikai, mediasi, dan konsultasi), soal-soal yang menyangkut proses-proses lokakarya tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan materi lokakarya itu sendiri. Selain itu, pelaksanaan lokakarya yang berhasil seringkali tergantung pada keberhasilan menjalin hubungan interpersonal yang baik antara sesama peserta dan pemberi materi, antara peserta dan fasilitator, dan antara peserta dengan panitia pelaksana.

Dengan kata lain, kalau pelaksanaan lokakarya hanya memikirkan soal-soal materi dan substansi lokakarya dan mengabaikan dimensi proses dan hubungan-hubungan interpersonal, maka keberhasilan lokakarya akan terancam. **Materi, proses, dan hubungan-hubungan antar manusia** adalah trio unsur dalam lokakarya yang saling mendukung dan menopang.

Peran Fasilitator

1. Fasilitator berbekal dua peran pokok :
 - a. Peran fasilitatif
 - b. Peran diagnostik

Ia memudahkan proses komunikasi, belajar, dan mengajar dalam lokakarya dan, pada saat yang sama, mendiaognosa keadaan, situasi, dan atmosfir lokakarya dengan cermat sehingga dapat mengambil inisiatif untuk melancarkan pelaksanaan lokakarya atau sesi tertentu dalam lokakarya.

2. Fasilitator mengetahui proses dan pelaksanaan lokakarya secara keseluruhan. Rentetan kejadian dan tata kerja lokakarya ia kuasai.
3. Fasilitator mengetahui proses atau menguasai materi lokakarya, paling tidak pada sesi yang ia pimpin.
4. Fasilitator dapat mengelola, mengatur, dan merangsang interaksi dan komunikasi yang melibatkan peserta dan pemberi materi, sehingga suasana *sharing* informasi dan pengetahuan terbina, dan motivasi bersama dapat dibangkitkan dan dipertahankan selama lokakarya berlangsung.
5. Fasilitator meningkatkan keterbukaan dan akurasi komunikasi dalam lokakarya, baik mengenai isu dan topik yang sedang dibahas maupun mengenai persepsi, perasaan, dan sikap-sikap para peserta. Di bidang ini, peran fasilitator bersifat *nonevaluative*, *noncoercive*, dan *nondirective*.
6. Fasilitator melakukan “intervensi” dalam kondisi-kondisi tertentu. Misalnya: untuk menghidupkan suasana ketika sesi dan diskusi berjalan tersendat-sendat atau macet; untuk mengaitkan topik atau isu pada sesi tersebut dengan sesi sebelumnya dan yang akan datang sehingga para peserta menangkap keterkaitan antarsesi lokakarya; dan untuk mencairkan suasana yang membeku (*breaking the ice*). Jangan lupa intervensi bertujuan memudahkan sesi dan diskusi, bukan untuk menunjukkan betapa pintar dan hebatnya Anda.

Tips Untuk Fasilitator

- Suatu kelompok bisa melakukan lebih banyak dari yang dibayangkan para anggota.
- Percayai dan hargailah sumberdaya yang dimiliki kelompok.
- Hargailah setiap anggota kelompok.
- Ciptakan suasana yang aman dari interupsi dan pengalihan-perhatian.
- Jangan menyimpang dari tujuan kelompok.
- Bersikaplah fleksibel dan mudah menyesuaikan diri terhadap suasana kelompok.
- Ingatlah bahwa permulaan lokakarya sangat penting bagi proses selanjutnya.
- Anggap pentinglah semua yang dikatakan dan dilakukan dalam interaksi kelompok.
- Tangani dan rawatlah konflik kelompok.
- Tetaplah sadar dan penuh konsentrasi.
- Jadilah dirimu sendiri, tetaplah rileks dan penuh ekspresi.
- Perhatikan perbedaan dan nuansa kultural yang peka.

- Berimprovisasilah – fasilitasi ibarat jazz, bukan musik klasik.
- Gunakan humor untuk mengurangi ketegangan.
- Pantaulah tingkat energi kelompok – masih berenergi atau sudah layu.
- Kalau tidak mengetahui sesuatu masalah, akui saja.
- Mintalah masukan dan komentar yang spesifik dari peserta.

Daftar Persiapan Fasilitator

- Apakah Anda sudah mengetahui tujuan umum lokakarya?
- Apa tujuan khusus yang ingin dicapai?
- Apakah sudah tercapai kesepakatan dengan fasilitator lain mengenai pembagian peran, tujuan lokakarya, program, dan gaya pelatihan?
- Apakah ciri-ciri utama para peserta lokakarya?
- Apakah jadwal kegiatan Anda sudah disesuaikan dengan waktu pelaksanaan lokakarya?
- Apakah sesi Anda direncanakan dengan mempertimbangkan waktu pelaksanaannya? ('Sesi Kuburan')
- Apakah sesi sudah dibagi kepada pengantar, bagian utama, dan ringkasan?
- Apakah sesi Anda sudah dikemas dengan menggunakan metode belajar yang bervariasi?
- Apakah Anda mengetahui intisari materi yang hendak disampaikan kepada para peserta?
- Apakah Anda sudah menyadari gaya intonasi, artikulasi, dan pengungkapan?
- Apakah Anda berencana menggunakan beberapa teknik menenangkan diri sendiri sebelum sesi dimulai?
- Apakah Anda menyediakan waktu tanya-jawab?
- Apakah ruangan dan susunan tempat duduk sudah sesuai dengan tujuan sesi Anda?
- Apakah ada rencana mengubah susunan tempat duduk?
- Apakah alat-alat listrik yang akan digunakan sudah diperiksa terlebih dahulu?
- Apakah alat-alat bantu audiovisual yang akan digunakan sudah dipersiapkan dengan baik?
- Apakah Anda sudah merencanakan evaluasi sesi atau lokakarya Anda?

Tugas

- Siapkan materi dan perlengkapan yang diperlukan selama simulasi berlangsung. Untuk memperlancar sesi, peserta dapat memanfaatkan *handouts* Tips untuk Fasilitator dan Daftar Persiapan Fasilitator.
- Pimpin sesi dengan sebaik-baiknya sesuai dengan rencana yang telah disiapkan.

Sumber

Pretty, Guijt, Scoones, Thompson 1995.

Bagaimana Orang Dewasa Belajar?

Bagaimana orang dewasa belajar?

- Dewasa adalah pelajar sukarela. Ia dapat belajar dengan baik setelah memutuskan bersedia mengikuti kegiatan dengan alasan tertentu. Mereka berhak mengetahui mengapa sesi atau topik tertentu penting bagi mereka.
- Dewasa biasanya datang dengan niat belajar. Jika motivasi ini tidak didukung, mereka akan beralih atau tidak datang lagi.
- Orang-orang dewasa memiliki pengalaman dan dapat membantu orang lain belajar. Dengan berbagi pengalaman bersama peserta lain, suasana belajar akan menjadi hidup dan efektif.
- Dewasa dapat belajar dengan baik dalam lingkungan yang mengundang mereka terlibat dan berpartisipasi aktif.
- Dewasa dapat belajar dengan baik jika yang dipelajari relevan dengan tugas dan pekerjaan mereka dan mereka diajari dengan menggunakan pendekatan “dunia nyata” yang tidak abstrak dan terlalu teoretis.

Untuk mendorong semangat belajar, perhatikan hal-hal berikut:

- Pastikan para peserta merasa penting dan dilibatkan dalam proses belajar, supaya motivasi belajar timbul.
- Sampaikan kepada mereka apa yang akan mereka peroleh. Mereka harus yakin pengetahuan dan keterampilan yang akan mereka peroleh relevan dan bermanfaat bagi mereka.
- Perbanyak latihan praktis. Jika mereka mengikuti latihan-latihan tersebut, rasa percaya diri mereka akan meningkat dan mereka akan dapat menerapkan apa yang mereka pelajari di lingkungan mereka.
- Hargai dan dukunglah kekhasan cara belajar mereka sebagai perseorangan. Sebab, gaya dan kecepatan belajar orang berbeda-beda.
- Kaitkan materi baru yang dipelajari dengan informasi dan keterampilan yang telah mereka ketahui.

Sumber: Pretty, Guijt, Scoones, Thompson (1995)

MENANGANI PESERTA BERMASALAH

TUJUAN

1. Mengetahui beberapa jenis “peserta bermasalah” dalam pertemuan atau workshop beserta ciri-cirinya
2. Mengetahui beberapa kiat yang dapat dilakukan fasilitator mengatasi dan menangani peserta bermasalah.

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Setelah menyampaikan tujuan sesi ini (2 menit), Fasilitator selama 15 menit menimba pengalaman peserta yang pernah menghadapi peserta bermasalah. Kemudian, selama 40 menit fasilitator memberikan ceramah mengenai peserta bermasalah dan cara menghadapinya dan tanya jawab dengan peserta. Selama 25 menit kemudian, Fasilitator mengajak peserta bermain peran dan ditutup dengan penyampaian kesimpulan (8 menit).

Pendahuluan

Polisi, baik dalam rangka tugas pemolisian masyarakat atau pelayanan masyarakat, kadang-kadang harus memimpin rapat atau pertemuan yang dihadiri banyak warga masyarakat yang berasal dari berbagai latar belakang. Karenanya, polisi perlu menguasai keterampilan memimpin rapat dan khususnya menangani peserta yang tidak kooperatif dalam pertemuan, rapat, atau workshop tersebut.

Dalam setiap pertemuan atau workshop, lebih-lebih yang pesertanya banyak, selalu ada kemungkinan fasilitator berhadapan dengan para peserta bermasalah, yaitu mereka yang tidak bekerja sama dan tidak berpartisipasi aktif. Oknum semacam ini akan mengancam tugas Anda sebagai fasilitator. Ada peserta yang sungkan, tidak mendengar, gemar mengeluh, kaku, sombong, angkuh, dan seterusnya.

Bagaimana menangani para peserta bermasalah? Berikut ini ada beberapa petunjuk yang mudah-mudahan berguna. Petunjuk apa pun yang digunakan, sebagai fasilitator Anda harus tetap sopan, sabar, murah senyum, dan mengendalikan proses supaya tujuan dialog tercapai.

Di bawah ini beberapa jenis peserta bermasalah dan cara menanganinya supaya pertemuan, workshop, atau pelatihan yang anda pimpin bisa mencapai tujuannya.

Si Pemalu

Yang malu, sungkan, dan pendiam tampak tidak terlalu mengganggu – bukankah ia tidak menimbulkan keributan? Tetapi, dilihat dari sudut pertemuan atau lokakarya yang partisipatif, hal ini mengurangi kesempatan si pemalu untuk menyumbang ide dan informasi kepada kelompok, lebih-lebih kalau Anda tahu si pemalu sebenarnya memiliki pandangan yang penting didengar kelompok. Untuk mengatasi si pemalu, cobalah hal-hal berikut:

- *Minta si pemalu supaya berbicara, misalnya dengan mengatakan: “Saya belum mendengar pendapat Alam mengenai topik ini.” Atau, ajukan pertanyaan sederhana yang mudah ia jawab, tapi bisa anda susul dengan pertanyaan lanjutan supaya si pemalu lebih terlibat lagi.*

- *Gunakan penugasan dalam kelompok duo dan trio, karena seorang pemalu pun akan berpartisipasi dalam kelompok kecil.*
- *Ajukan pertanyaan dan para peserta, termasuk si pemalu, diminta menjawab pertanyaan tersebut secara bergilir.*
- *Bergaul/bercakap-cakaplah dengan si pemalu pada saat rehat supaya dia merasa diperhatikan dan terdorong berpartisipasi.*

Yang Tak Siap Mental

Jika diingat bahwa peserta lokakarya kita sudah diseleksi dan diwawancarai, mereka diperkirakan sudah siap mental mengikuti dialog dan lokakarya. Tetapi, ada kalanya kita dihadapkan kepada peserta yang datang dengan perasaan terpaksa, misalnya karena disuruh atasan atau orang lain. Peserta tipe seperti ini tentu tidak akan dapat memberikan sumbangan berarti bagi proses dan substansi dialog. Apa yang dapat Anda lakukan?

- *Katakan Anda bersimpati kepadanya dan ajak berpartisipasi dan mengambil manfaat sebesar-besarnya dari lokakarya.*
- *Pancing minatnya dengan mengajaknya menemukan kaitan erat antara agenda atau acara pertemuan dengan kehidupan dan pekerjaannya. Dengan demikian, ia akan dapat melihat apa kegunaan dan keuntungan pertemuan baginya.*
- *Yakinkan dia bahwa acara pertemuan tidak akan menjemukan karena banyak permainan dan cara-cara belajar yang interaktif dan partisipatif.*

Si Pemborong

Ada peserta yang banyak omong dan selalu ingin mendapatkan perhatian. Mungkin ada sisi positifnya, yaitu dia adalah peserta yang antusias dan sangat tertarik kepada agenda pertemuan atau lokakarya. Tetapi, sisi negatifnya, dia merebut semua waktu yang tersedia sehingga memonopoli pembicaraan. Akibatnya, hak peserta lain untuk berpartisipasi menjadi terganggu. Untuk menanganinya, cobalah hal-hal berikut:

- *Potong pembicaraannya dengan komentar positif, misalnya dengan mengatakan “Terima kasih!” dan tanyakan kepada kelompok apa komentar mereka terhadap pandangan si pemborong tersebut.*
- *Katakan kepadanya: “Budi, bisakah kita mendengar pendapat orang lain mengenai hal ini? Saya tahu ada banyak peserta yang belum bicara.”*
- *Kadang-kadang, Anda sebagai fasilitator tidak perlu intervensi, karena peserta lain akan menegurnya: “Ah, Riza lagi. Beri kesempatan dong, sama kita!”*

- Kalau si tukang monopoli bernafsu sekali menyampaikan pengalamannya (yang mungkin menarik tetapi menyita waktu dan mengalihkan perhatian dari topik utama), katakan kepadanya: “Yang Debby sampaikan sangat menarik, tetapi kita harus beralih ke pembicaraan selanjutnya.”

Tukang “Ngeyel”

Kadang-kadang, ada saja peserta yang selalu menanti kesempatan untuk berbeda dan mendebat orang lain. Perbedaan pendapat yang sehat tentu bermanfaat. Tetapi, debat kusir dan *eyel-eyelan* akan mengganggu proses dan peserta lain. Untuk menangani si tukang ngeyel, dan supaya tidak terperangkap dalam proses *eyel-eyelan*, cobalah:

- Melibatkan peserta lain dengan bertanya, “Ada yang ingin menanggapi pendapat Eric (si tukang ngeyel) tersebut?”
- Katakan kepadanya, “Kita telah menghabiskan banyak waktu untuk memperdebatkan hal ini. Bisakah kita beralih ke hal lain?”
- Katakan kepada si tukang ngeyel: “Saya mengerti posisi Anda. Bisakah kita sepakat untuk tidak sepakat?”

Si Penentang

Jenis peserta bermasalah lainnya ialah yang gemar menentang ide orang lain, misalnya dengan celetukan, “tidak praktis,” “tidak realistis,” “tidak akan disetujui orang,” dll. Kadang-kadang, kelakuan seperti ini timbul dari rasa iri hati karena orang lain memiliki ide bagus dan berani mengemukakannya. Apapun alasannya, kelakuan serba menolak ini dapat merintangi perkembangan ide dan munculnya gagasan-gagasan baru. Karenanya, si penentang ini harus diurus, misalnya dengan:

- Melibatkan anggota-anggota kelompok selain si penolak. Tanyakan: “Bagaimana pendapat peserta yang lain? Apakah ada sisi lain dari gagasan yang tengah kita bicarakan ini? Siapa bisa mengajukan alasan-alasannya?”
- Minta si penolak supaya menawarkan alternatif ide baru selain yang dia tolak. Kalau dia tidak bisa, katakan: “Baiklah, kalau memang tidak ada ide lain yang lebih baik, mungkin kita perlu meneruskan pembicaraan mengenai ide yang tadi.”

Si Badut

Ada peserta yang cenderung ingin melawak dan melucu, walaupun kadang-kadang tidak “pas,” kebanyakan, atau malah lawakannya “jorok.” Kalau si badut ini merintangi kelancaran proses dialog dan mengganggu peserta lain, tentu dia perlu ditangani.

- *Jangananggapi humornya supaya dia jera. Ajak dia supaya serius berdialog.*
- *Puji dia ketika mengemukakan pandangan dan pendapat yang serius dan bernas*
- *Minta dia supaya mengungkapkan kembali humornya: “Saya tidak paham apa yang Anda maksudkan dengan joke itu. Tolong ungkapkan kembali gagasan Anda secara langsung dan terus terang.”*

Si Tukang Pamer

Ada pula peserta yang ingin memamerkan pengetahuannya kepada siapa saja, kapan saja, di mana saja. Ia suka menggunakan jargon, istilah “ilmiah”, statistik, dan seterusnya. Orang seperti ini dapat ditangani seperti kita menangani si pemborong di atas. Selain itu, biarkan kelompok “mengurus”-nya.

Si Tukang Curhat

Si tukang “curhat”. Kadang-kadang ada peserta yang memiliki masalah atau keluhan khusus dan dia menjadikan pertemuan sebagai tempat menumpahkan segala keluhan dan masalahnya. Akibatnya, agenda pertemuan menjadi terganggu. Apa yang dapat dilakukan menghadapi peserta semacam ini?

- *Titik, apakah kita bisa memusatkan perhatian kepada agenda pertemuan kita kali ini! Kita masih perlu membicarakan agenda selanjutnya.*
- *Yang disampaikan Teguh itu tampaknya perlu kita bicarakan di lain waktu dalam kesempatan terpisah. Sekarang mari kita kembali ke agenda pertemuan hari ini.*

Suka Bicara Sendiri

Ada saja peserta yang membuat pertemuan di dalam pertemuan – mereka berbisik atau ngobrol selama pertemuan sehingga mengganggu acara.

- *Tanyakan kepada mereka yang ngobrol sendiri apakah yang mereka bicarakan itu relevan dengan agenda pertemuan.*
- *Berhentilah berbicara supaya semua peserta mendengar dan melihat siapa yang bicara sendiri sehingga mengganggu pertemuan.*

Yang Tak Mau Berterus-terang

Dalam pertemuan atau workshop kadang-kadang anda menemukan peserta yang tidak berbicara terus terang. Ia tidak mengatakan apa yang sebenarnya ia rasakan atau pikirkan, atau mengepukakan pendapatnya secara tersamar tanpa mengatakan fakta yang sebenarnya. Tentu saja, hal ini akan mengganggu kelancaran pertemuan karena Anda harus menebak-nebak dan menduga-duga.

- *Cobalah menangkap apa sebenarnya pandangan dan perasaan yang berada di balik ungkapan dan pernyataan tersamar dan tidak terus terang tersebut.*
- *Catat dengan baik apa yang dikatakan supaya bisa dirujuk dan dibicarakan lebih khusus, dalam kesempatan terpisah bila perlu, supaya peserta tersebut dapat berterus terang.*

Si Pengacau

Kadang-kadang di dalam suatu pertemuan ada orang yang memang bertujuan memaksakan kehendak mereka termasuk mengacau acara dan mendesakkan keinginan mereka walaupun itu bukan agenda pertemuan. Untuk menanganinya, perhatikan hal-hal berikut:

- *Ambil tindakan tegas dan segera dengan mengingatkan mereka bahwa pertemuan ini memiliki agenda yang sudah disepakati.*
- *Ingatkan para pengacau bahwa yang datang ke pertemuan harus mengikuti tata tertib atau groundrules yang telah disepakati dan ditentukan sebelumnya.*
- *Ajak, imbau, dan libatkan para peserta selain pengacau supaya mendukung Anda demi kelancaran pertemuan.*

Sumber

Julius Eittington, *The Winning Trainer*. Houston, TX: Gulf Publishing, 1996

Colin Rogers, *Leadership Skills in Policing*. London: Oxford, 2008.

PENGERTIAN KONFLIK SOSIAL

TUJUAN

1. Mengetahui beberapa definisi konflik sosial
2. Memahami tiga komponen konflik: situasi, sikap, dan perilaku
3. Menggunakan tiga konsep konflik untuk menganalisis konflik sosial.

PERLENGKAPAN

1. Kliping beberapa berita mengenai konflik sosial, difotokopi sejumlah peserta
2. Lembar kerja 1 (Konflik → Polisi) difotokopi sejumlah peserta
3. Lembar kerja 2 (Polisi → Konflik) difotokopi sejumlah peserta.
4. Kertas flipchart atau manila.

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Selama 15 menit, Fasilitator meminta peserta menyebutkan apa yang muncul dalam pikiran mereka ketika mendengar kata “konflik” dan menuliskan jawaban mereka di kertas flipchart. Kemudian, selama 30 menit, Fasilitator memberikan ceramah mengenai definisi dan segitiga konflik, disusul dengan penugasan selama 30 menit. Penugasan dilakukan dengan menganalisis kliping berita dan/atau mengisi lembar kerja 1 dan lembar kerja 2. Sesi ditutup dengan mengomentari kerja peserta dan memberikan kesimpulan sesi (15 menit).

Konflik: Peluang dan Ancaman

Konflik bisa negatif, bisa positif; Konflik bisa konstruktif, bisa destruktif.

Dalam kehidupan masyarakat, konflik bisa bermanfaat, misalnya mendorong perubahan, mengangkat persoalan di masyarakat dan penanganannya, mengarahkan energi dan perhatian kepada masalah yang penting ditangani.

Faktor yang menentukan apakah konflik tersebut akan negatif atau positif, konstruktif atau destruktif, adalah Manajemen Konflik.

- Apakah manajemen konflik ada atau tidak?
- Apakah manajemen konflik baik atau buruk?

Aspek konflik sosial yang perlu diperhatikan adalah **KEKERASAN** yang timbul dari konflik sosial. Manajemen konflik bertujuan antara lain mencegah bagaimana supaya kekerasan tidak terjadi dan pihak-pihak yang berkonflik dapat menangani dan menyelesaikan konflik mereka tanpa menggunakan cara-cara kekerasan.

Beberapa Definisi

"Social conflict ... will provisionally be taken to mean a struggle over values and claims to scarce status, power and resources in which the aims of the opponents are to neutralize, injure or eliminate their rivals" (Coser 1956:8).

"Conflict may be defined as a situation of competition in which the parties are aware of the incompatibility of potential future positions and in which each party wishes to occupy a position that is incompatible with the wishes of the other" (Boulding 1962:5).

"A social conflict exist when two or more parties believe they have incompatible objectives;" "Social conflict refers to a situation in which parties believe that they have incompatible goals" (Kriesberg 1982:17,18).

"[C]onflict means perceived divergence of interest, or a belief that the parties' current aspirations cannot be achieved simultaneously" (Pruitt & Rubin 1986:4, original italics).

Kata Kunci

Definisi Coser menekankan aspek **perilaku** konflik. Pengertian konflik yang difokuskan pada perilaku cukup populer di kalangan para peneliti konflik dan di kalangan masyarakat pada umumnya.

Definisi Boulding menekankan **situasi** yang melatarbelakangi konflik, seperti ketidakselarasan (*incompatibility*) kepentingan dan tujuan. Ini menunjukkan bahwa kondisi-kondisi konflik adalah fokus penting lainnya dalam studi-studi konflik.

Definisi yang diberikan Kriesberg menekankan **keyakinan** (*belief*), karena konflik terjadi manakala pihak-pihak meyakini bahwa mereka memiliki tujuan yang bertentangan satu sama lain.

Definisi Pruitt & Rubin menegaskan **persepsi** (*perception*) dan keyakinan (*belief*) mengenai ketidakselarasan kepentingan (*values or needs*) dan aspirasi (*goals and standards*).

Kombinasi Kata Kunci: Segitiga Konflik

Masing-masing definisi di atas dapat digunakan karena mengandung kegunaan sendiri-sendiri. Tetapi, definisi-definisi tersebut juga dapat digunakan untuk kepentingan lain. Jika dirangkum, definisi-definisi tersebut menunjukkan beberapa komponen inti konflik yang dapat diperhatikan dan diamati. Tiga komponen konflik yang utama berdasarkan definisi-definisi itu adalah:

1. Kondisi-kondisi yang mendahului konflik
2. Perilaku konflik
3. Aspek-aspek kognitif dan afektif konflik

Ketiga komponen dapat digambarkan dalam bentuk segitiga, sehingga menjadi “segitiga konflik” yang terdiri dari dan merangkai ketiga komponen tersebut.

Situasi Konflik

Situasi apa yang melatari dan mendahului konflik? Bagaimana situasi tersebut terbentuk di masyarakat? Apa saja isu atau pokok yang disengketakan?

Situasi konflik meliputi ketidakselarasan tujuan, kebutuhan, dan kepentingan berbagai pihak, misalnya dua pihak atau lebih menginginkan hal yang sama pada saat yang bersamaan.

Contoh situasi konflik: kelangkaan, kompetisi, perubahan sosial, migrasi, perubahan fungsi lahan,

Sikap Konflik

Sikap dan persepsi apa yang dimiliki pihak-pihak yang berkonflik terhadap lawan atau musuhnya? Bagaimana sikap dan persepsi itu terbentuk dan dipertahankan?

Sikap menyangkut aspek-aspek kognisi (seperti konstruksi “musuh”) dan emosi (seperti rasa benci dan bermusuhan) yang dialami pihak-pihak yang terlibat konflik. Sumber-sumber sikap konflik, a.l. naluri agresif, ketegangan pribadi, frustrasi kelompok.

Contoh sikap konflik: rasa marah, salah paham/ mispersepsi, curiga, dendam, kecewa, stereotip negatif (prasangka buruk), dehumanisasi, dll.

Prilaku

Perilaku konflik apa saja yang ditunjukkan pihak-pihak yang bertikai? Strategi, taktik, atau alat apa yang digunakan dalam konflik?

Perilaku terdiri dari kegiatan, perkataan, dan perilaku aktual yang terpolarisasi dan merusak dari pihak-pihak yang bertikai.

Contoh prilaku konflik: melempar, membakar, membunuh, demonstrasi, memblokir jalan, mengintimidasi, menembak, memukul

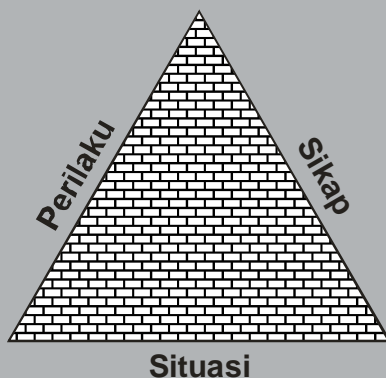
Latihan dan Penugasan

1. Dengan menggunakan lembar kerja 1 (Konflik→Polisi), ceritakanlah pengalaman dan pengamatan anda mengenai bagaimana situasi, sikap, dan prilaku konflik di masyarakat mempengaruhi polisi dan pelaksanaan tugas polisi!
2. Dengan menggunakan lembar kerja 2 (Polisi→Konflik), ceritakanlah pengalaman dan pengamatan anda mengenai bagaimana polisi mempengaruhi dan mengelola konflik pada aspek prilaku, sikap, dan situasi!
3. Bacalah klipng berita konflik sosial yang telah disediakan. Kemudian, tentukanlah prilaku konflik, sikap konflik, dan situasi konflik yang ada dalam berita.

Sumber

- K. Boulding, *Conflict and Defense* (1961)
L. Coser, *The Functions of Social Conflict* (1956)
L. Kriesberg, *Constructive Conflict* (1997)
C.R. Mitchell, *The Structure of International Conflict* (1981).

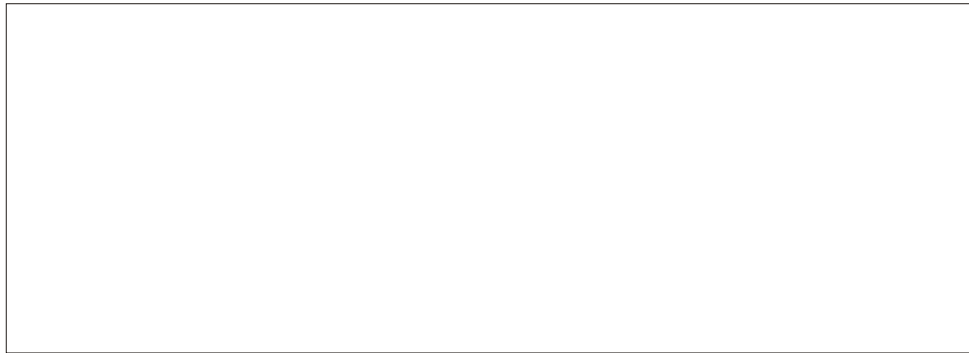
Segitiga Konflik



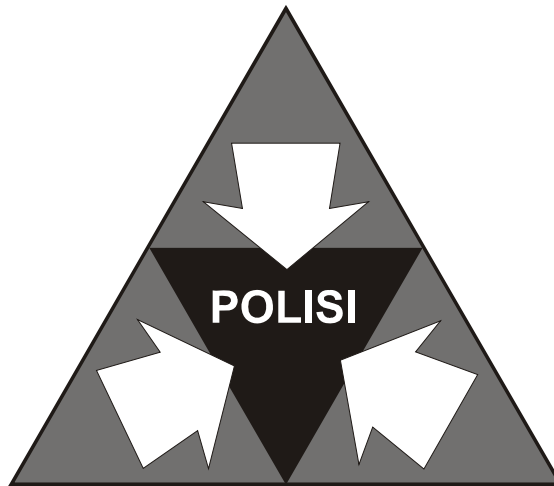
“**Segitiga Konflik**” adalah salah satu cara yang berguna dan populer untuk menggambarkan kompleksitas konflik. Segitiga tersebut terdiri dari situasi konflik, sikap konflik, dan perilaku konflik:

1. **Situasi konflik:** ketidakselarasan tujuan, kebutuhan, dan kepentingan berbagai pihak. Sumber-sumber situasi konflik diantaranya: struktur sosial, nilai sosial, kelnagkaan, kompetisi, perubahan
2. **Sikap:** menyangkut aspek-aspek kognisi (seperti konstruksi “musuh”) dan emosi (seperti rasa bermusuhan) yang dialami pihak-pihak yang terlibat konflik. Sumber-sumber sikap konflik diantaranya: naluri agresif, ketegangan pribadi, frustasi kelompok
3. **Perilaku:** kegiatan, perkataan, dan perilaku aktual yang terpolarisasi dan merusak dari pihak-pihak yang bertikai

Lembar Kerja 1: Dampak Konflik Sosial Terhadap Polisi



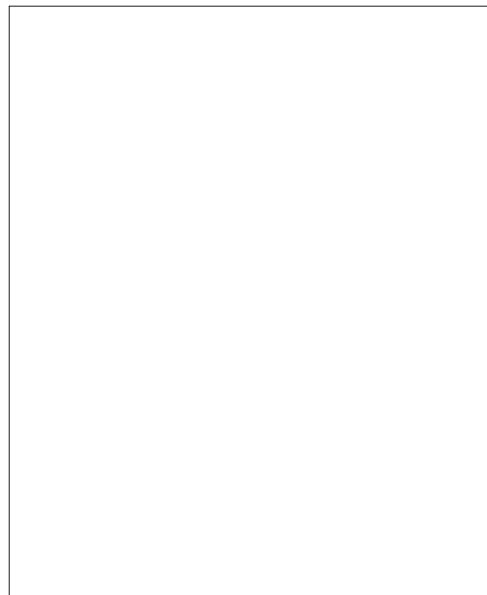
Perilaku



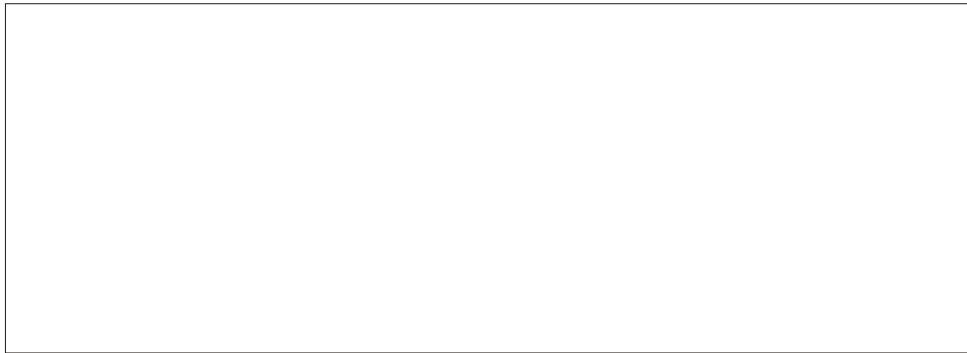
Situasi



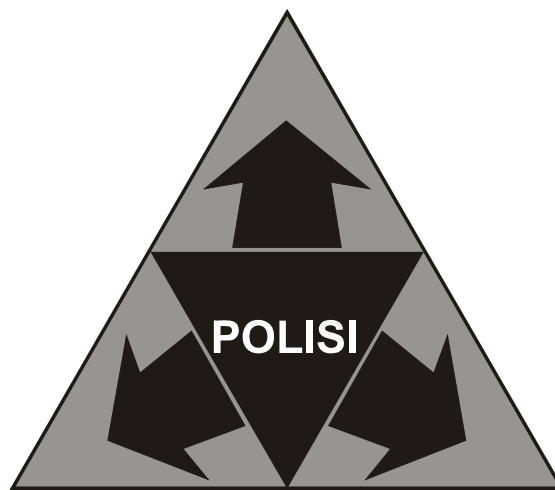
Sikap



Lembar Kerja 2: Peran Polisi dalam Mengelola Konflik



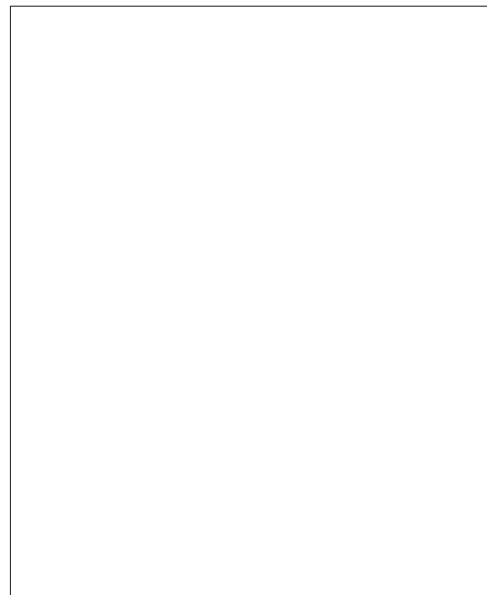
Perilaku



Situasi



Sikap



KOMUNIKASI EFEKTIF

TUJUAN

1. Memahami masalah yang menghambat komunikasi
2. Menguasai keterampilan mengungkapkan dan mendengar

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Setelah Fasilitator menjelaskan tujuan sesi ini (dua menit), Fasilitator menyampaikan materi mengungkapkan dan tanya jawab dengan peserta selama 35 menit. Fasilitator selanjutnya mengajak peserta berpasangan dan masing-masing berperan sebagai pembicara dan pendengar secara bergantian selama enam menit. Lantas fasilitator menyampaikan materi keterampilan mendengar efektif dan diskusi dengan peserta dalam waktu 35 menit. Sesudah peserta menerima dan memahami masalah komunikasi dan keterampilan mengungkapkan dan mendengar efektif, Fasilitator meminta peserta mengulangi permainan peran sebagai pembicara dan pendengar dan menyimpulkan masing-masing enam menit.

Pendahuluan

Tugas polisi dapat terganggu karena komunikasi dengan pihak lain terhambat. Misalnya, polisi terlibat adu mulut dengan anggota masyarakat pada waktu mengawal demonstrasi anti-korupsi. Masyarakat memaksa masuk ke gedung DPR, tapi polisi menghalangi mereka. Bahkan seringkali terjadi aksi saling dorong di antara kedua pihak sehingga situasi ricuh. Bagaimana polisi dan masyarakat berkomunikasi akan menentukan seberapa baik kedua belah pihak menyelesaikan masalah. Semakin efektif komunikasinya, semakin baik masalah dapat diselesaikan, semakin dekat dan hangat pula hubungan polisi dengan pihak lain.

Komunikasi efektif tergantung pada keterampilan berkomunikasi dalam berbagai kesempatan. Dua keterampilan penting yang dapat menciptakan komunikasi efektif, yaitu:

- a. Mengungkapkan
- b. Mendengar

Mengungkapkan

Mengungkapkan membantu seseorang mengekspresikan sesuatu yang dipikirkan dan dirasakannya. Komunikasi gagal karena polisi dan pihak lain tidak mengungkapkan apa yang menjadi perhatiannya dengan jelas. Salah satu penghambatnya adalah prasangka terhadap orang lain sehingga dapat mendistorsi pesan yang hendak disampaikan. Untuk melancarkan komunikasi, seseorang perlu memahami dan menguasai enam prinsip mengungkapkan diri secara efektif: (1) kejelasan, (2) kesegeraan, (3) tidak menilai, (4) konsistensi, (5) keterbukaan, dan (6) kesesuaian.

Kejelasan

Pengertian. Pembicara harus menyampaikan pesan dengan jelas dan spesifik. Tujuannya agar pendengar memahami apa yang dimaksud pembicara dan menghindari pengulangan dan pertanyaan yang tidak perlu.

Cara:

- Ungkapkan apa yang Anda rasakan dan inginkan sejasal mungkin
- Gunakan “I message”

Contoh:

- “Saya ingin kalian datang rapat lebih awal pada hari Senin,” kata Kompol Dewi pada bawahannya (tidak efektif)

- “Saya ingin kalian datang rapat pukul 08.00 pada hari Senin,” kata Kompol Dewi pada bawahannya (efektif)

Kesegeraan

Pengertian: Seseorang belajar dengan baik jika diberi penghargaan dan sanksi edukatif dengan segera. Semakin menundanya, semakin berkurang pengaruh positifnya terhadap perkembangan perilaku orang yang bersangkutan.

Cara:

- Sampaikan apa yang mengganggu pikiran atau perasaan Anda dengan segera
- Gunakan *here-and-now communication*
- Hindari sikap “jaim” karena hanya menunda emosi dan dapat memicu kemarahan sewaktu-waktu

Contoh:

- Polisi hanya melihat dan tersenyum kepada pelanggar lalu lintas. Pelanggar tidak memahami senyuman polisi itu. Berkali-kali dia melanggar hingga pada akhirnya polisi kehilangan kesabaran (tidak efektif)
- Polisi langsung menegur pelanggar lalu lintas, “Anda telah melanggar lalu lintas dan harus membayar denda di tempat atau di pengadilan” (efektif)

Tidak menilai

Pengertian: Perkembangan penghargaan diri seseorang tergantung pada pesan yang Anda sampaikan. Jika pembicara menyampaikan pesan, misalnya “Kamu bodoh,” berulang kali, pada akhirnya akan menciptakan konsep “Aku bodoh” pada lawan bicara.

Cara:

- Hilangkan kata “kamu” ketika menemui masalah
- Berikan informasi yang memadai

Contoh:

- “Kamu membuat onar saja!” (tidak efektif)
- “Jika memaksa masuk ke gedung DPR, rapat akan terganggu. Berdemonstrasilah di tempat yang tidak mengganggu orang lain” (efektif)

Konsistensi

Pengertian: Seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain secara rutin dan terus-menerus, tidak pada saat ingat saja atau hanya sekali, kemudian menghentikan pesan. Pesan yang tidak konsisten akan membingungkan orang lain.

Cara: Sampaikan pesan apa pun dengan konsisten

Contoh:

- Di satu sisi, polisi selalu menegaskan bahwa setiap pelanggar lalu lintas akan dihukum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di lain sisi, polisi membiarkan pelanggaran terus terjadi (tidak efektif)
- “Bagi siapa saja yang melanggar lalu lintas, kami akan menghukumnya,” tegas Kompol Makmur. Keesokan harinya seorang pengendara sepeda motor menerobos lampu merah dan Makmur langsung menilangnya (efektif)

Keterbukaan

Pengertian: Seseorang seringkali tidak mengenal orang lain, begitu pula polisi dan anggota masyarakat. Meski demikian, kedua pihak ingin mengetahui apa yang masing-masing pihak rasakan dan inginkan.

Cara:

- Gunakan “I message” daripada “You message” karena lebih ekspresif, spesifik, dan tidak menimbulkan perlawanan
- “I message” harus kuat dan penuh perasaan
- Membingkai ulang pernyataan yang bernada negatif dan memojokkan menjadi netral atau positif (*reframing*)

Contoh:

- “Kamu tidak mungkin naik pangkat karena bodoh dan malas” (tidak efektif)
- “Saya rasa belajar giat dapat membantu meningkatkan prestasi Anda” (efektif)

Kesesuaian

Pengertian:

- a. Pesan tidak sampai jika isinya tidak sesuai dengan bahasa tubuh, nada suara, atau aksi. Bentuk yang paling berbahaya adalah *the double bind*, artinya pesan yang memberitahukan benar dan salah pada waktu bersamaan. Akibatnya, lawan bicara bisa marah, panik, atau menyendiri.
- b. Yang berpengaruh terbesar dalam komunikasi adalah bahasa tubuh.
 - 7% : verbal
 - 38%: vokal (volume, ritme, nada)
 - 55%: bahasa tubuh, terutama ekspresi wajah

Cara: Gunakan bahasa tubuh, nada suara, atau aksi sesuai dengan isi pesan yang hendak Anda sampaikan

Contoh:

- “Kamu hebat bisa menangkap gembong narkoba yang sudah 10 tahun buron!” tapi atasan mengungkapkannya dengan nada dingin (tidak efektif)
- Dengan senyum lebar dan mata berbinar-binar atasan berseru, “Hebat! Saya senang sekali kamu berhasil menangkap gembong narkoba yang sudah 10 tahun buron!” (efektif)

Mendengar

Komunikasi efektif membutuhkan keterampilan mendengar efektif, bukan mendengar yang pura-pura. Diam ketika orang lain berbicara tidak berarti mendengarkan. Seseorang juga bisa berpura-pura mendengarkan agar disukai, dianggap baik, dan motivasi lain. Sikap ini menyebabkan pendengar tidak mendengar apa yang menjadi kepentingan dan kebutuhan pembicara sehingga merintangi proses komunikasi. Mendengar efektif bertujuan mewujudkan kepercayaan dan hubungan dekat dan hangat antarpihak.

Sikap yang menghambat keterampilan mendengar efektif

1. Menghakimi: memvonis seseorang tanpa bukti
Contoh: “Kamu yang salah!”
2. Menasehati: memberi saran tanpa mendengar seluruh cerita pembicara
Contoh: “Kamu sebaiknya jangan merampok karena Tuhan membencinya”
3. Menenangkan: mengurangi kepanikan pembicara
Contoh: “Tenang, jangan kuatir. Lain kali Anda pasti bisa mengendarai motor dengan baik”
4. Mengalihkan: mengubah topik pembicaraan karena tidak menarik
Contoh: “Apa kita bisa membicarakan topik lain yang lebih menarik?”
5. Membaca pikiran: mengasumsikan apa yang disampaikan pembicara
Contoh: “Kamu bolos karena tidak suka saya kan?”
6. Memerintah: memberi solusi dan cenderung berlagak seperti bos
Contoh: “Pergilah ke kantor dan kerjakakan tugasmu sekarang juga!”
7. Mengancam: membuat keputusan dengan ancaman
Contoh: “Jika kelahi lagi, kamu akan saya pecat!”
8. Bermoral-moral: bersikap merasa paling benar
Contoh: “Polisi seharusnya jujur, berbudi pekerti yang luhur, dan tegas agar masyarakat percaya”

9. Menceramahi: menggurui karena pengalaman atau merasa paling tahu
Contoh: “Mencuri adalah perbuatan yang tidak terpuji. Jadi, kamu jangan menyia-nyiakan hidupmu dengan mencuri. Carilah pekerjaan halal!”
10. Memuji berlebihan: memberi sanjungan tidak sesuai dengan proporsinya untuk menghibur pembicara
Contoh: “Menurutku, tidak ada masalah dengan seragammu. Bagus kok. Kamu tampak keren” [padahal seragamnya kumal]
11. Mengasihani: iba terhadap pembicara
Contoh: “Kasihan kamu ya karena dimarahi atasan”
12. Memalukan: merendahkan pembicara
Contoh: “Kenapa kamu meminta tunjangan lagi? Kamu rakus seperti babi!”
13. Menginterogasi: menyelidiki isi cerita pembicara
Contoh: “Jadi, bagaimana kamu akan menyelesaikan kasus pembunuhan yang sudah lima tahun ini belum terungkap? Kapan? Di mana? Dengan siapa?”
14. Menyangkal: memberi informasi bertolak belakang dari realita
Contoh: “Tindakanmu sudah benar memukul perampok itu agar jera” [padahal salah]

Langkah-langkah mendengar efektif

- a. Mendengar aktif: proses yang membutuhkan partisipasi pendengar. Biasanya ditandai dengan pertanyaan dan umpan balik. Ada tiga cara:
 1. Memparafrase: menyatakan ulang apa yang pembicara katakan dengan bahasa sendiri.
 2. Mengklarifikasi: bertanya hingga memahami masalahnya dengan jelas.
 3. Memberi umpan balik: menandakan pendengar memahami masalah sepenuhnya dan berbagi dengan pembicara.
- b. Mendengar dengan empati: mencermati apa yang dipikirkan pembicara, memahami apa yang dirasakan pembicara, dan membantu meringankan bebannya tanpa pamrih.
- c. Mendengar dengan keterbukaan: mendengarkan semua informasi dari pembicara sebelum mengevaluasinya.
- d. Mendengar dengan kesadaran: proses yang mengandung dua komponen:

1. Membandingkan apa yang baru saja dikatakan pembicara dengan pengetahuan yang ada, orang lain, dan hal-hal lain sebagai mana mestinya. Melakukannya tidak dengan menghakimi, tetapi mencatat apakah komunikasi sesuai dengan fakta atau tidak.
2. Mendengar dan mengamati kesesuaian. Jika pembicara menyampaikan kisah sedihnya dengan tersenyum, pendengar harus segera mengklarifikasi dan memberi umpan balik.

Tugas

1. Keterampilan mengungkapkan: tidak ada tugas
2. Keterampilan mendengar:
 - Bagi pembicara, ceritakan satu pengalaman hidup Anda yang berkesan kepada lawan bicara Anda.
 - Bagi pendengar, dengarkan cerita itu dengan seksama. Anda tidak diperkenankan mencatat selama pembicara bercerita.

Sumber

Matthew McKay, eds. *How to Communicate*. New York: New Harbinger Publications, Inc., 1983.

NEGOSIASI

TUJUAN

1. Memahami pengertian negosiasi sebagai salah satu metode penting manajemen konflik
2. Mengenal dua paradigma utama dalam negosiasi, yaitu integratif dan distributif
3. Menguasai keterampilan-keterampilan pokok negosiasi
4. Mengenal pola-pola komunikasi dalam negosiasi

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol
3. Lembar senario kasus

PERKIRAAN WAKTU

120 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Setelah menjelaskan tujuan sesi (5 menit), Fasilitator menyampaikan materi dan diselingi dengan tanya jawab dengan peserta (55 menit). Sebelum beralih ke simulasi negosiasi, Fasilitator membuka diskusi untuk membahas ulang materi yang belum peserta pahami sepenuhnya (20 menit). Kemudian, Fasilitator menutup sesi dengan simulasi (lihat modul “Permainan Peran Negosiasi”) dan kesimpulan (20-30 menit).

HANDOUT

Pendahuluan

Negosiasi dianggap sebagai cara menyelesaikan masalah yang ideal karena menghindari biaya yang tidak perlu, seperti kematian

dan kerusakan properti, dan mengedepankan kalkulasi strategis. Di samping itu, negosiasi dapat digunakan untuk menangani berbagai jenis masalah mulai dari level keluarga hingga level internasional yang melibatkan negara. Kelebihan-kelebihan utama negosiasi ini tidak dimiliki pendekatan lain, misalnya penyelesaian masalah lewat jalur perang dan hukum. Akan tetapi, salah satu hambatan negosiasi yang hingga kini belum bisa diatasi adalah betapa sulitnya membawa pihak-pihak yang bertikai ke meja perundingan.

Tipe Negosiasi: Distributif dan Integratif

Ada dua tipe negosiasi, yaitu:

1. Negosiasi distributif mengacu pada sesuatu yang dirundingkan dalam jumlah terbatas. Masing-masing yang berunding dengan tipe ini berjuang keras mencapai kepentingan sepihak dan cenderung mengorbankan kepentingan pihak lain (*win-lose solution*). Negosiasi harga antara penjual dan pembeli adalah salah satu contohnya. Penjual menawarkan barang dengan harga setinggi mungkin sedangkan pembeli menginginkan sebaliknya. Dalam situasi seperti ini, perundingan bersifat harga mati bagi keduanya (*fixed pie*). Negosiasi distributif biasanya melibatkan interaksi yang tidak akan berulang di masa depan sehingga hubungan jangka panjang dengan lawan berunding menjadi tidak penting. Tawar-menawar adalah pola komunikasi yang mendominasi proses negosiasi distributif.
2. Negosiasi integratif artinya perundingan yang menggabungkan beberapa bagian menjadi satu kesatuan yang utuh. Berbeda dari negosiasi distributif, tipe integratif mewujudkan kepentingan semua pihak yang terlibat dalam perundingan (*win-win solution*). Di samping itu, tipe integratif mengedepankan arti penting kerjasama sehingga mampu menciptakan kepercayaan dan hubungan baik antara pihak-pihak yang berunding. Kolaborasi dan pemecahan masalah adalah pola komunikasi yang mendominasi proses negosiasi integratif.

Komunikasi dalam Negosiasi: Tawar-menawar dan Pemecahan masalah

Ada dua jenis POLA KOMUNIKASI dalam perundingan, yaitu

1. TAWAR-MENAWAR
2. PEMECAHAN MASALAH

Seorang juru runding dapat menggunakan salah satu dari keduanya atau menggabungkannya dalam suatu perundingan.

TAWAR MENAWAR

Ciri-ciri Komunikasinya:

- Dimulai dengan mengajukan tawaran tinggi
- Tidak mudah memberi konsesi – pelan-pelan dan hati-hati
- Membesar-besarkan nilai konsesi yang diberikan
- Menggunakan argumen “keras” membela posisi dan kepentingan
- Siap adu sabar dengan lawan berunding

Taktik Komunikasi

- perunding berusaha meningkatkan perolehan sebesar mungkin
- dimulai dengan tuntutan pembuka yang tinggi dan lambat membuat konsesi
- menggunakan ancaman, konfrontasi, dan argumentasi
- memanipulasi orang dan proses
- sulit dibujuk dalam soal substansi
- cenderung kepada tujuan-tujuan kuantitatif dan kompetitif

PEMECAHAN MASALAH

Ciri-ciri Komunikasinya:

- perunding berusaha memaksimalkan perolehan termasuk perolehan bersama
- memusatkan perhatian pada kepentingan bersama
- berusaha memahami baik-buruk persoalan seobyektif mungkin
- menggunakan teknik berdebat yang nonkonfrontatif
- terbuka kepada persuasi dalam hal substansi
- berorientasi kepada tujuan-tujuan kualitatif, kesepakatan yang fair/ bijaksana/berdayatahan lama.

Taktik Komunikasi

- memperbesar kue atau sumberdaya yang dirundingkan. Oleh karena konflik dan pertikaian seringkali menyangkut persepsi mengenai kelangkaan sumberdaya, maka memperbanyak sumberdaya dapat merubah struktur konflik.
- kompensasi nonspesifik, yaitu salah satu pihak dibayar atau diberi kompensasi dalam bentuk yang lain dari yang dirundingkan tetapi tetap dinilai berharga oleh pihak-pihak yang berunding.
- balas jasa atau *logrolling*, ini mirip dengan kompensasi nonspesifik, tetapi dalam hal ini salah satu pihak bersedia menukar isu yang menjadi prioritasnya dengan isu yang menjadi prioritas pihak lain. Jika satu pihak menghargai waktu sedangkan yang lain uang, keduanya dapat menyepakati hasil yang memungkinkan masing-masing mendapatkan apa yang menjadi prioritasnya.

- pengurangan biaya, yaitu mengurangi biaya suatu pihak karena mengikuti kemauan pihak lain. Misalnya, anda ingin mengajak teman main pingpong, tetapi dia sedang banyak pekerjaan; anda membantunya mengerjakan pekerjaannya supaya dapat main.
- menjembatani, yaitu menciptakan pilihan baru untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Misalnya, anda ingin mengontrak rumah dan pemiliknya ternyata ingin supaya kondisi rumah diperbaiki; anda meminta harga kontrak yang lebih murah dengan menawarkannya pilihan menarik, yaitu selama beberapa hari anda bersedia memperbaiki genteng atau talang rumah.

Beberapa Prinsip Perundingan

- Pusatkan Perhatian Pada Masalah: Pisahkan Orang dari Masalah. Para perunding menangani masalah, tidak menyerang satu sama lain. Contoh: Seorang mahasiswi yang berteriak kepada teman sekamarnya: “Kenapa kau menyalahkan aku terus?” dapat menggantinya dengan cara yang lebih tepat, seperti: “Apa yang dapat kita lakukan supaya masalah kita tidak memperburuk hubungan kita?”
- Pusatkan Perhatian pada Kepentingan: Pusatkan perhatian pada kepentingan, tidak posisi. Tujuan-tujuan yang ingin dicapai lewat perundingan jangan diungkapkan sebagai posisi, melainkan dalam bentuk kepentingan. Daripada dua mahasiswa satu kamar kos bertengkar mempertahankan posisi masing-masing, yang satu ingin jendela kamar dibuka yang lain ditutup (posisi), lebih baik keduanya memusatkan perhatian kepada kepentingan yang berada di balik posisi tersebut (misalnya udara segar di satu pihak dan menghindari terpaan langsung angin yang masuk lewat jendela di pihak lain). Seorang karyawan yang mengungkapkan posisi: “Saya ingin berhenti;” boleh jadi punya kepentingan yang mendasarinya, misalnya keinginan memperbaiki hubungan dengan rekan kerja atau atasan.
- Perbanyak Pilihan: Perbanyak pilihan sebelum menentukan apa yang akan dilakukan. Kreativitas memperbanyak pilihan jalan keluar sangat diperlukan dalam negosiasi. Tetapi, tekanan konflik dapat mengurangi kreativitas tersebut. Daripada bersikukuh dengan solusi masing-masing, lebih baik meluangkan waktu mencari pilihan baru dan memperbanyaknya. Pilihan yang paling tepat seringkali muncul dari banyak pilihan yang dibuat para perunding.
- Tentukan Tolok Ukur dan Kriteria: Tekankan bahwa hasil yang akan dicapai harus didasarkan atas tolok ukur obyektif tertentu.

Prinsip, tolok ukur, atau standar penilaian dan keadilan perlu digunakan supaya jalan keluar terhadap konflik tidak didasarkan atas kehendak salah satu pihak. Contoh prosedur yang adil: Dua anak kos yang membagi melon. Seorang memotong melon menjadi dua bagian, yang lain diberi kesempatan pertama menentukan bagian mana yang akan dia santap.

Keterampilan Mendengar

Setiap perunding membutuhkan informasi dan perlu memahami sepenuhnya apa yang lawan berunding sampaikan. Keterampilan mendengar adalah kunci utama untuk meningkatkan kemampuan bernegosiasi. Keterampilan ini mempunyai dua fungsi, yaitu menerima pesan dan menginterpretasikan pesan tersebut.

Ada tiga jenis mendengar dalam negosiasi yang perlu diketahui, yaitu:

1. Mendengar pasif

Keterampilan mendengar ini menunjukkan bahwa pendengar hanya menerima informasi dari pembicara tanpa meresponnya. Pendengar tidak terlibat secara aktif dan juga tidak memberi komentar balik dalam percakapan. Jika perunding aktif berbicara, yang perlu lawan berunding lakukan adalah mendengar pasif dan merekam informasi sebanyak mungkin. Informasi ini akan sangat berguna untuk menentukan strategi berunding selanjutnya.

2. *Acknowledgment listening*

Dalam *acknowledgment listening*, pendengar terlibat dalam pembicaraan lebih aktif daripada *passive listening* melalui pesan tersirat. Pendengar tidak hanya diam mendengarkan, tapi juga menanggapi apa yang disampaikan pembicara. Meski demikian, tanggapan itu sebatas respon fisik, misalnya mengernyitkan dahi, menganggukkan dan menggelengkan kepala, atau mengatakan “mm-hmm” atau “Saya mengerti.”

3. Mendengar aktif

Mendengar aktif adalah keterampilan mendengar yang melibatkan respon fisik dan verbal sepenuhnya. Respon tersebut bersifat reflektif terhadap masalah yang sedang dibicarakan. Seorang pendengar menunjukkan sifat ini dengan jalan mengungkapkan kembali apa yang disampaikan pembicara. Pembicara, misalnya, mengatakan “Saya bingung bagaimana menyelesaikan konflik yang ada.” Pendengar merespon “Anda benar-benar terhambat karena masalah itu.” Ekspresi seperti ini menandakan bahwa pendengar terlibat dalam percakapan secara aktif.

Dalam perundingan, kita sering dihadapkan pada situasi sulit menghasilkan keputusan karena tidak punya banyak pilihan. Seorang pembeli, misalnya, menawarkan harga sebuah barang dengan terburu-buru. Penjual melihat gelagat seperti ini sebagai keuntungannya dan dengan mudah memegang kontrol proses perundingan yang sedang berjalan. Bandingkan jika pembeli itu mengumpulkan informasi mengenai harga dari beberapa penjual sebelumnya dan menyiapkan sejumlah opsi kepada penjual yang bersangkutan. Opsi-opsi ini disebut sebagai *Best Alternative to Negotiated Settlement* (BATNA). Dengan BATNA, pembeli dapat memperbanyak pilihannya sehingga mampu mengontrol perundingan, seperti pepatah mengatakan “Jangan meletakkan semua telur Anda ke dalam satu keranjang.”

Bagaimana menentukan BATNA? Untuk menentukan BATNA, para perunding perlu melakukan beberapa langkah, antara lain menganalisis posisi dan kepentingan, membuat sejumlah opsi, dan memilih opsi terbaik. Rangkaian langkah-langkah tersebut diambil tidak hanya dari sudut pandang perunding, tapi juga lawan berunding. Hal-hal yang perlu diperhitungkan sebelum menentukan BATNA adalah:

a. Biaya

Perunding perlu memperhitungkan biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan kesepakatan berdasarkan BATNA. Estimasi biaya membutuhkan perhitungan keuntungan dan kerugian jangka pendek dan panjang.

b. *Feasibility*

Perunding perlu menilai dan mengambil keputusan pilihan mana yang ia anggap realistis.

c. Dampak

Dari sekian banyaknya pilihan yang ada, perunding perlu menentukan pilihan mana yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap kondisinya pada saat itu.

d. Konsekuensi

Perunding harus menyadari konsekuensi dari setiap pilihan yang diambil.

BATNA adalah kekuatan yang menentukan bagi perunding apakah perlu atau tidak membuat kesepakatan. Meski demikian, perunding bisa saja memiliki BATNA yang lemah. Untuk memperkuat BATNA, perunding bisa melakukan beberapa hal di bawah ini:

a. Kreatif dengan jalan membuat pilihan-pilihan yang bisa meningkatkan posisi tawar. Langkah ini membutuhkan

- perencanaan matang yang memperhitungkan kepentingan dan pilihan lawan berunding.
- b. Tingkatkan BATNA Anda dengan cara melibatkan pihak ketiga. Jika kepentingan pihak ketiga selaras dengan kepentingan perunding yang didampingi, upaya ini akan menghasilkan lebih banyak pilihan menarik bagi lawan berunding.
 - c. Libatkan ahli-ahli yang netral karena dengan keahliannya masing-masing bisa membantu memahami masalah dengan perspektif baru dan menarik.

Menyelamatkan muka atau Face-saving

Pihak yang kalah berunding seringkali menghadapi tantangan berat pasca negosiasi. Mereka harus menghadapi konstituen yang tidak siap menerima kekalahan itu. Konstituen menganggap perunding tidak mampu memperjuangkan kepentingan mereka sehingga dapat mengancam kredibilitas atau bahkan keselamatan jiwa perunding tersebut.

Salah satu cara menyelamatkan kredibilitas itu adalah, pihak yang menang berunding menahan diri untuk tidak menyombongkan dan meremehkan pihak yang kalah berunding. Pendekatan ini disebut sebagai *face-saving*. Negosiasi kontrak kerja di perusahaan adalah salah satu contohnya. Dilihat dari berbagai sudut, posisi tawar pekerja lebih rendah daripada tim manajemen perusahaan mengingat mereka memiliki modal dan pengaruh lebih besar ketimbang pekerja. Jika perunding tim manajemen memberikan sedikit ruang bernegosiasi bagi perunding yang mewakili pekerja, perunding yang mewakili pekerja bisa mencurahkan perhatiannya pada proses pembuatan konsesi sehingga menyelamatkan kredibilitas perunding dan nasib pekerja secara keseluruhan.

Dinamika Perundingan

1. Negosiasi dalam penyelesaian konflik sosial seringkali kompleks dalam pengertian ada beberapa perundingan yang berlangsung, bukan hanya satu perundingan. Selain perunding-lawan rundingnya, juga ada perunding-konstituennya. Contoh: Polisi berunding dengan wakil kelompok pengunjuk rasa; polisi tersebut berunding dengan mitra dan atasannya dan wakil pengunjuk rasa jua berunding dengan kelompok yang ia wakili.
2. Hubungan antara perunding dan pihak atau kelompok yang dia wakili (konstituen) perlu diperhatikan karena sangat besar pengaruhnya terhadap proses dan hasil perundingan. Hasil

- perundingan antara Polisi dan wakil pengunjuk rasa di lapangan dipengaruhi oleh konstituen masing-masing.
3. Perbedaan internal di dalam konstituen (garis keras-garis lunak; kompak-tidak kompak) dapat menyulitkan perunding. Perundingan antara polisi dan wakil pengunjuk rasa akan dipengaruhi oleh perbedaan internal di kalangan konstitutuen masing-masing (misalnya sikap atasan atau mitra polisi; dan perbedaan sikap di kalangan kelompok pengunjuk rasa).
 4. Perpecahan internal akan menyulitkan fasilitator atau mediator yang membantu dialog/perundingan. Mediator yang menengahi konflik buruh dengan manajemen akan dihadapkan kepada kesulitan apabila baik pihak buruh maupun manajemen mengalami perpecahan internal.
 5. Mediator, fasilitator, atau aparat polri yang bertugas sebagai mediator perlu menyatukan pandangan dan persepsi di kalangan pihak-pihak yang berkonflik yang sedang ditengahi atau didamaikan.

Sumber

- Roger Fisher and William Ury, eds. *Getting to Yes*. 2nd ed. Penguin Books, 1991.
- Harvard Business Essentials. *Negotiation*. Harvard Business School Press, 2003.
- Max H. Bazerman, Margaret A. Neale. *Negotiating Rationally*. The Free Press - MacMillian, 1992.
- J. Lewicki, A. Litterer, W.Minton, M. Sauders. *Negotiation*. 2nd ed. Irwin, 1994.
- Leigh Thompson. *The Heart and Mind of the Negotiator*. 2nd ed. Prentice Hall Business Publishing, 2001.

PERMAINAN PERAN NEGOSIASI

Pembangunan Gereja HKBP Depok

TUJUAN

1. Mengenal dua tipe negosiasi, yaitu distributif dan integratif
2. Menerapkan pola komunikasi dalam negosiasi, yakni tawar-menawar dan pemecahan masalah
3. Menerapkan keterampilan mendengar pasif, *acknowledgment listening*, dan mendengar aktif beserta prinsip-prinsipnya dalam perundingan
4. Menerapkan BATNA dan *face-saving strategy* ketika berunding

SKENARIO KASUS

Pada tanggal 26 Juni 2009, the Jakarta Post mengabarkan bahwa Walikota Nurmahmudi Ismail mencabut ijin pembangunan Gereja Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) di wilayah Depok yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Nurmahmudi Ismail mengaku bahwa keputusan itu diambil berdasarkan perkembangan di masyarakat yang keberatan terhadap pembangunan gereja HKBP di lingkungan mereka. Keputusan walikota, seperti diberitakan the Jakarta Post, juga mendapatkan dukungan dari Forum Komunikasi Umat Beragama (FKUB) yang seharusnya menengahi konflik pembangunan gereja HKBP yang telah terjadi bertahun-tahun. Merasa tidak berdaya, sekelompok perwakilan dari gereja HKBP datang ke kantor Polres Depok. Mereka meminta Anda menjadi perunding yang mewakili kepentingan mereka untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan FKUB.

PERKIRAAN WAKTU

20-30 menit

STRATEGI DAN KETERAMPILAN NEGOSIASI

- Persiapan apa yang akan anda lakukan untuk berunding?
- Apakah perundingan ini pada dasarnya distributif, integratif, atau kombinasi keduanya? Mengapa?
- Apakah proses perundingannya lebih menekankan tawar menawar atau pemecahan masalah?
- Apakah BATNA anda sebagai perunding dalam kasus ini?
- Apakah menurut anda masalah ini lebih baik dibawa ke forum mediasi?

Parkir Jalan Protokol

TUJUAN

1. Mengenal dua tipe negosiasi, yaitu distributif dan integratif
2. Menerapkan pola komunikasi dalam negosiasi, yakni tawar-menawar dan pemecahan masalah
3. Menerapkan keterampilan mendengar pasif, *acknowledgment listening*, dan mendengar aktif beserta prinsip-prinsipnya dalam perundingan
4. Menerapkan BATNA dan *face-saving strategy* ketika berunding

SKENARIO KASUS

Malioboro adalah pusat bisnis Yogyakarta yang tak pernah sepi pengunjung. Banyaknya pengunjung membuat Malioboro sesak, belum lagi ditambah dengan jumlah sepeda motor yang berjejal di pinggir-pinggir pertokoan. Dengan semakin banyaknya sepeda motor yang diparkir, lahan parkir yang tersedia tidak cukup. Tukang parkir akhirnya memperluas lahan parkirnya hingga memakan seperempat jalan raya dan memacetkan lalu lintas. Melihat situasi ini, polisi menemui dan menertibkan tukang parkir tersebut agar lahan parkirnya tidak menjorok ke jalan raya dan ancaman kecelakaan lalu lintas dapat dikurangi. Polisi menduga bahwa masalah akan cepat selesai; tapi, ternyata, tidak. Para tukang parkir tidak mengindahkan saran polisi karena pendapatan mereka dari jasa parkir akan berkurang dan pengguna sepeda motor yang akan parkir memang banyak sekali. Sebagai polisi, bagaimana Anda merundingkan masalah parkir tersebut?

PERKIRAAN WAKTU

20-30 menit

STRATEGI DAN KETERAMPILAN NEGOSIASI

- Persiapan apa yang akan anda lakukan untuk berunding?
- Apakah perundingan ini pada dasarnya distributif, integratif, atau kombinasi keduanya? Mengapa?
- Apakah proses perundingannya lebih menekankan tawar menawar atau pemecahan masalah?
- Apakah BATNA anda sebagai perunding dalam kasus ini?
- Apakah menurut anda masalah ini lebih baik dibawa ke forum mediasi?

Geng Motor

TUJUAN

1. Mengetahui dua tipe negosiasi, yaitu distributif dan integratif
2. Menerapkan pola komunikasi dalam negosiasi, yakni tawar-menawar dan pemecahan masalah
3. Menerapkan keterampilan mendengar pasif, *acknowledgment listening*, dan mendengar aktif beserta prinsip-prinsipnya dalam perundingan
4. Menerapkan BATNA dan *face-saving strategy* ketika berunding

SKENARIO KASUS

Anak-anak muda di kota ini, berusia antara 14-18 tahun, sering kebut-kebutan di jalan raya khususnya di sore hari sehingga mengganggu keselamatan pengguna jalan lainnya, selain mengancam keselamatan anak-anak muda tersebut. Tampaknya, tak banyak kegiatan produktif atau positif yang menarik hati mereka, dan tidak ada pula tempat yang lapang dan aman untuk menyalurkan hobi kebut-kebutan mereka. Polisi sudah pernah menangkap beberapa anak yang terbukti merusak kendaraan orang yang lewat. Dalam insiden lain, kelompok-kelompok anak muda ini pernah berkelahi sehingga menyebabkan warga sekitar takut. Sebagai polisi, anda diperintahkan atasan untuk bertemu dengan pemimpin kelompok anak muda tersebut.

PERKIRAAN WAKTU

20-30 menit

STRATEGI DAN KETERAMPILAN NEGOSIASI

- Persiapan apa yang akan anda lakukan untuk berunding?
- Apakah perundingan ini pada dasarnya distributif, integratif, atau kombinasi keduanya? Mengapa?
- Apakah proses perundingannya lebih menekankan tawar menawar atau pemecahan masalah?
- Apakah BATNA anda sebagai perunding dalam kasus ini?
- Apakah menurut anda masalah ini lebih baik dibawa ke forum mediasi?

Forum Polmas

TUJUAN

1. Mengetahui dua tipe negosiasi, yaitu distributif dan integratif
2. Menerapkan pola komunikasi dalam negosiasi, yakni tawar-menawar dan pemecahan masalah
3. Menerapkan keterampilan mendengar pasif, *acknowledgment listening*, dan mendengar aktif beserta prinsip-prinsipnya dalam perundingan
4. Menerapkan BATNA dan *face-saving strategy* ketika berunding

SKENARIO KASUS

Dalam rangka mensukseskan program polmas di lingkungan Polres anda, pimpinan menugaskan anda menemui tokoh masyarakat untuk merundingkan pembentukan kelompok kerja polmas dan forum komunikasi polisi-masyarakat. Selama ini, hubungan antara polisi dan masyarakat di lingkungan kerja anda tidak begitu baik. Beberapa tahun sebelumnya, ada konflik antara kelompok warga yang berbeda agama. Ada banyak kecurigaan dan suasana tidak percaya di kedua belah pihak – polisi dan masyarakat. Yang menjadi pertanyaan besar adalah siapa tokoh masyarakat yang akan diajak berunding. Setelah bertanya ke kiri dan ke kanan, akhirnya diputuskan bahwa yang akan diajak berunding mewakili masyarakat adalah seorang tokoh agama yang berpengaruh.

PERKIRAAN WAKTU

20-30 menit

STRATEGI DAN KETERAMPILAN NEGOSIASI

- Persiapan apa yang akan anda lakukan untuk berunding?
- Apakah perundingan ini pada dasarnya distributif, integratif, atau kombinasi keduanya? Mengapa?
- Apakah proses perundingannya lebih menekankan tawar menawar atau pemecahan masalah?
- Apakah BATNA anda sebagai perunding dalam kasus ini?
- Apakah menurut anda masalah ini lebih baik dibawa ke forum mediasi?

Harga Tenda

TUJUAN

1. Mengetahui dua tipe negosiasi, yaitu distributif dan integratif
2. Menerapkan pola komunikasi dalam negosiasi, yakni tawar-menawar dan pemecahan masalah
3. Menerapkan keterampilan mendengar pasif, *acknowledgment listening*, dan mendengar aktif beserta prinsip-prinsipnya dalam perundingan
4. Menerapkan BATNA dan *face-saving strategy* ketika berunding

SKENARIO KASUS

Komandan satuan meminta anda membeli dua tenda yang diperlukan satu regu polisi yang harus menginap di depan kantor bupati menjaga keamanan dan menunggu puluhan pemrotes yang sehari-hari menginap di sana. Komandan memberi anda uang sebesar 6 juta, padahal harga mati dua tenda adalah 8 juta. Anda sudah berada di toko tenda dan berunding dengan pemiliknya.

PERKIRAAN WAKTU

20-30 menit

STRATEGI DAN KETERAMPILAN NEGOSIASI

- Persiapan apa yang akan anda lakukan untuk berunding?
- Apakah perundingan ini pada dasarnya distributif, integratif, atau kombinasi keduanya? Mengapa?

- Apakah proses perundingannya lebih menekankan tawar menawar atau pemecahan masalah?
- Apakah BATNA anda sebagai perunding dalam kasus ini?
- Apakah menurut anda masalah ini lebih baik dibawa ke forum mediasi?

LIMA PERAN PENENGAH DALAM KONFLIK DAN MANAJEMENNYA

TUJUAN

1. Memahami kompleksitas konflik sosial dan penanganan atau penyelesaiannya.
2. Menguasai lima peran penengah atau pihak ketiga yang sering ada dalam konflik sosial dan dapat berperan dalam proses penanganan dan penyelesaiannya.
3. Mengetahui keterampilan yang dimiliki masing-masing peran supaya dapat membantu proses penyelesaian konflik.

PERLENGKAPAN

1. Kliping beberapa berita konflik sosial yang kompleks, disediakan cukup untuk semua peserta
2. Lembar kerja lima peran penengah, disediakan cukup untuk semua peserta
3. Kertas flipchart
4. Krayon

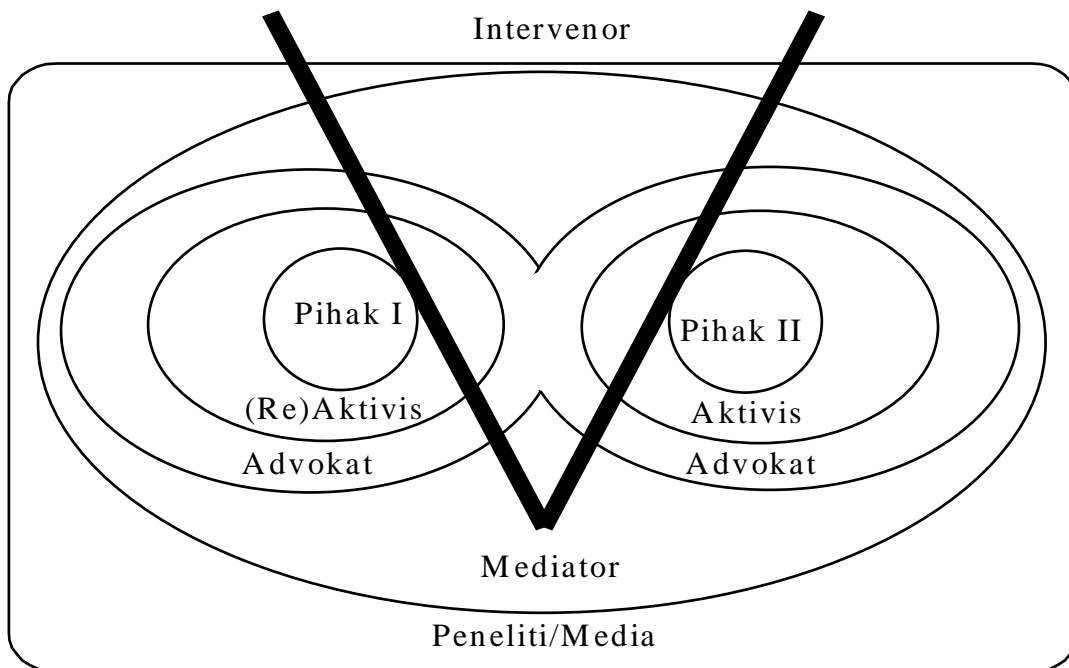
PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Selama 30 menit fasilitator memberikan ceramah tentang lima peran penengah yang dapat membantu menyelesaikan konflik. Ceramah dapat diselingi dengan tanya jawab untuk klarifikasi. Kemudian, selama 30 menit, para peserta membahas kliping berita konflik sosial dan merumuskan apa yang akan mereka lakukan sesuai peran dan keterampilan yang diperlukan untuk rencana tersebut. Akhirnya, selama 30 menit sisanya, fasilitator dan peserta mendiskusikan, mengomentari, dan menyimpulkan sesi.

HANDOUT



Pengantar

Gambar di atas, yang menunjukkan lima peran penengah atau pihak ketiga dalam situasi konflik, diambil dari karya Jim Laue & Cormick, dua peneliti dan praktisi perdamaian dari AS. Di bawah ini akan dijelaskan pengertian masing-masing peran.

Selain itu, di bawah ini juga akan dipaparkan beberapa keterampilan atau *skills* yang terkait dengan peran tersebut. Keterampilan-keterampilan pihak ketiga ini diambil dari tulisan C.R. Mitchell, pakar studi-studi pihak ketiga dari Inggris.

Uraian di berikut ini akan menjelaskan bagaimana peran-peran penengah dan pihak ketiga dapat membantu – dan bekerja sama – dalam proses menangani dan menyelesaikan konflik sosial, bukan menjadi pihak ketiga yang memprovokasi kekerasan, mengompromi pihak-pihak yang berkonflik, atau memancing di air keruh.

I. AKTIVIS

Seorang aktivis biasanya bekerja dekat dengan salah satu pihak yang terlibat konflik, khususnya pihak yang tidak mapan dan tidak berdaya. Misalnya adalah LSM atau kelompok warga yang aktif memperjuangkan kepentingan suatu kelompok masyarakat. Varian

lain peran ini, yaitu **REAKTIVIS**, bisa muncul dan bersekutu dengan pihak yang mapan dan kuat. Posisi aktivis dan reaktivis digambarkan sedemikian rupa untuk menunjukkan adanya kemungkinan identitas mereka sepenuhnya bercampur dan menyatu dengan identitas pihak-pihak yang berkonflik.

Keterampilan-keterampilan yang diperlukan aktivis adalah:

- Berorganisasi, berpidato, merancang strategi, dan menggalang dukungan.
- Penyatu, agregator, konsolidator. Aktivis membenahi perpecahan di dalam tubuh pihak yang lemah sehingga seluruh faksi yang ada dapat menyepakati kepentingan, nilai, dan jalan keluar yang paling tepat bagi mereka.
- Melatih keterampilan dan memberdayakan. Aktivis mengembangkan dan meratakan keterampilan dan kompetensi yang diperlukan supaya pihak yang berkonflik dapat meraih jalan keluar yang optimal.

2. PENDAMPING ATAU ADVOKAT

Advokat bukan unsur atau anggota di dalam pihak yang bertikai, melainkan penasihat atau konsultan mereka. Advokat yang dimaksudkan di sini bukan pengacara. Advokat mendukung tujuan dan kepentingan pihak yang berkonflik dan berusaha menyampaikannya kepada pihak lawan dan masyarakat luas. Keterampilan yang diperlukan advokat serupa dengan yang diperlukan aktivis. Tambahannya adalah:

- Kemampuan menggagas dan merintis usaha-usaha penghentian konflik (bukan “mengompori” atau memperkeruh konflik).
- Mengusahakan hal-hal lain yang sangat diperlukan supaya konflik selesai sesuai dengan kepentingan pihak yang dibantu.
- Menjalin hubungan dan merangkai jaringan bagi penyelesaian konflik.

3. MEDIATOR

Mediator tidak memiliki pijakan di dalam pihak-pihak yang bertikai dan karenanya memiliki pandangan yang lebih umum dan tidak memihak mengenai konflik tersebut. Mediator membantu pihak-pihak yang bertikai mencapai penyelesaian yang memuaskan mereka.

Beberapa keterampilan yang diperlukan mediator adalah:

- Mendorong dan meyakinkan pihak-pihak yang bertikai bahwa pihak lawan tidak sepenuhnya menginginkan kemenangan mutlak. Mediator juga dapat mengajak pihak-pihak yang bertikai menemukan alternatif-alternatif jalan keluar.
- Pemisah. Mediator mengusahakan supaya patron dan pendukung eksternal menarik diri dari keterlibatannya di dalam konflik dan menarik dukungannya dari salah satu pihak yang bertikai. Selain itu, mediator mengajak supaya patron tersebut mendukung dan membela penyelesaian damai.
- Inisiator. Merintis proses perdamaian dengan mengajak dialog, diskusi, dan gencatan senjata. Inisiator juga dapat melakukan berbagai hal supaya pihak-pihak yang bertikai ikut serta dalam proses penyelesaian. Selain itu, ia bertugas meyakinkan pihak-pihak bahwa, jika mereka berusaha, kesepakatan yang memuaskan mereka dapat dicapai; dan bahwa proses mediasi dan keterlibatan penengah diperlukan untuk membantu mencapai kesepakatan tersebut. Inisiator juga dapat bertugas menyiapkan tempat dan dukungan logistik terhadap proses mediasi. Selain itu, ia perlu hadir sebagai pendukung proses. Kadang-kadang, inisiator dapat berperan sebagai fasilitator.
- Fasilitator atau moderator. Beberapa fungsi yang dapat dijalankan mediator dalam pertemuan tatap muka adalah memimpin proses pertemuan, menafsirkan posisi dan respon pihak-pihak yang bertikai, dan lain-lain.
- Legitimator. Membantu pihak-pihak yang bertikai supaya dapat menerima proses dan hasil proses melalui kehadiran dan perannya sebagai mediator.
- Membantu menyediakan sumberdaya tambahan yang diperlukan supaya pihak-pihak yang bertikai dapat mencapai jalan keluar yang diterima bersama.
- Rekonsiliator. Mengambil tindakan jangka panjang supaya sikap, stereotip, dan gambaran negatif yang digunakan selama ini berubah. Mediator juga membangun suasana dan hubungan baru menggantikan perpecahan-perpecahan lama.

4. PENELITIAN & MEDIA

Peneliti bisa jadi ilmuwan sosial, analis kebijakan, wakil media, atau pengamat terlatih yang dapat memberikan evaluasi yang independen mengenai situasi konflik tertentu. Dalam hal ini, peneliti dapat menyediakan data, ide, teori, dan pilihan baru yang dapat dimanfaatkan pihak-pihak yang berkonflik. Peneliti juga dapat mengembangkan cara-pandang dan cara-pikir baru yang

memungkinkan pihak-pihak yang berkonflik menemukan alternatif pilihan dan hasil yang dapat mengarah kepada pemecahan dan jalan keluar (*envisioner*).

Keterampilan yang diperlukan peneliti dan media adalah:

- Membuat database. Peneliti, lembaga riset, dan media membuat database mengenai konflik sosial dan kekerasan kolektif untuk menemukan pola dan kecenderungan dalam insiden konflik.
- Analisis. Peneliti dan media memberikan analisis mengenai sebab-sebab konflik. Selain itu, mereka juga bisa menganalisis dan melaporkan mengapa konflik berhenti dan mengapa masyarakat dapat mencapai tujuan mereka tanpa kekerasan.
- Penggagas. Merumuskan dan menggagas usulan-usulan kebijakan dan rekomendasi penanganan konflik.

5. INTERVENOR atau PENEGAK HUKUM

Intervenor biasanya mewakili kekuasaan menegakkan dan mendesakkan kondisi tertentu kepada para pihak yang bertikai, terlepas dari keinginan mereka. Penegak ini seringkali berupa lembaga kontrol sosial, seperti polisi dan pengadilan, badan penyanggah dana, dan arbitrator. Beberapa keterampilan yang sejalan dengan peran ini adalah:

- Memonitor. Meyakinkan pihak-pihak yang bertikai supaya mematuhi kesepakatan yang dicapai atau menjelaskan kepada mereka mengapa kesepakatan tersebut tidak dapat bertahan.
- Penjamin. Menjamin bahwa pihak-pihak yang bertikai tidak akan menanggung biaya yang besar sekali karena mereka memasuki proses resolusi konflik. Ia juga menjamin bagaimana supaya proses tidak gagal, dan menjamin implementasi kesepakatan penyelesaian yang dicapai.
- Implementor. Memolisii perilaku pascakesepakatan dan menerapkan sanksi bagi yang tidak mematuhi kesepakatan.

Tugas

1. Peserta dibagi ke dalam lima kelompok yang mewakili kelima peran.
2. Peserta membaca kliping berita-berita konflik sosial dengan seksama dan memutuskan apa yang akan mereka lakukan yang sesuai dengan peran yang mereka wakili.
3. Kelompok menulis jawaban mereka mengenai apa yang akan mereka lakukan dan keterampilan yang diperlukan untuk itu. Karya kelompok kemudian dibicarakan dalam pleno.

Latihan: Menjadi Aktivis

Menjadi aktivis adalah salah satu pilihan peran yang dapat Anda pilih ketika dihadapkan kepada suatu konflik sosial. Seorang aktivis biasanya bekerja dekat dengan salah satu pihak yang terlibat konflik, khususnya pihak yang tidak mapan dan tidak berdaya. Karena kedekatan aktivis dengan salah satu pihak yang bertikai, ada kemungkinan identitas si aktivis bercampur atau menyatu dengan identitas pihak yang lemah.

Setelah menganalisis kasus konflik, kelompok Anda diminta memainkan peran aktivis. Di bawah ini, sebutkanlah **APA** yang akan anda lakukan dan **KETERAMPILAN** yang diperlukan untuk menunaikan peran itu.

Yang akan kami lakukan:

Keterampilan yang diperlukan:

Latihan: Menjadi Pendamping/Advokat

Pendamping atau advokat adalah peran lain yang dapat Anda pilih ketika dihadapkan pada situasi konflik. Pendamping bukan unsur atau anggota dalam pihak yang bertikai, melainkan penasihat atau konsultan mereka. Pendamping mendukung tujuan dan kepentingan pihak tersebut dan berusaha menyampaikannya kepada pihak lawan dan masyarakat luas.

Setelah menganalisis kasus konflik, kelompok Anda diminta memainkan peran pendamping. Di bawah ini, sebutkanlah **APA** yang akan anda lakukan dan **KETERAMPILAN** yang diperlukan untuk menunaikan peran itu.

Yang akan kami lakukan:

Keterampilan yang diperlukan:

Latihan: Menjadi Mediator

Menjadi mediator adalah salah satu pilihan peran yang dapat Anda pilih ketika dihadapkan kepada konflik sosial. Mediator, atau dapat juga disebut penengah, tidak memiliki basis di antara pihak-pihak yang bertikai. Karenanya, mediator memiliki pandangan yang lebih umum dan tidak memihak. Mediator membantu pihak-pihak yang bertikai mencapai penyelesaian yang memuaskan mereka.

Setelah menganalisis kasus konflik, kelompok Anda diminta memainkan peran mediator. Di bawah ini, sebutkanlah APA yang akan anda lakukan dan KETERAMPILAN yang diperlukan untuk menunaikan peran Mediator.

Yang akan kami lakukan:

Keterampilan yang diperlukan:

Latihan: Menjadi Peneliti/Media

Menjadi peneliti atau pengamat (juga MEDIA) adalah salah satu peran yang dapat Anda mainkan ketika dihadapkan kepada konflik sosial. Peneliti bisa jadi ilmuwan sosial, analis kebijakan, wakil media, atau pengamat terlatih yang menyediakan evaluasi yang independen mengenai situasi konflik tertentu. Dalam hal ini, peneliti dapat menyediakan data, ide, teori, dan pilihan baru yang dapat dimanfaatkan pihak-pihak yang berkonflik. Peneliti juga dapat mengembangkan cara pandang dan cara pikir baru yang memungkinkan pihak-pihak menemukan alternatif pilihan dan hasil yang dapat mengarah kepada pemecahan dan jalan keluar.

Setelah menganalisis kasus konflik, kelompok Anda diminta memainkan peran peneliti. Di bawah ini, sebutkanlah APA yang akan anda lakukan dan KETERAMPILAN apa yang diperlukan.

Yang akan kami lakukan:

Keterampilan yang diperlukan:

Latihan: Menjadi Intervenor

Intervenor atau Penegak Hukum adalah salah satu peran yang dapat Anda mainkan ketika dihadapkan kepada konflik sosial. Intervenor biasanya berasal dari aparat penegak hukum. Ia mewakili kekuasaan menegakkan dan mendesakkan kondisi tertentu kepada para pihak yang bertikai terlepas dari keinginan mereka. Intervenor ini seringkali berupa lembaga kontrol sosial, seperti polisi dan pengadilan. Kadang-kadang, badan penyanggah dana atau arbitrator dapat pula memainkan peran intervensi ini.

Setelah menganalisis kasus konflik, kelompok Anda diminta memainkan peran pendamping. Di bawah ini, sebutkanlah APA yang akan anda lakukan dan KETERAMPILAN yang diperlukan untuk menunaikan peran itu.

Yang akan kami lakukan:

Keterampilan yang diperlukan:

KETERAMPILAN MEDIASI

TUJUAN

1. Memahami pengertian mediasi sebagai salah satu metode penting manajemen konflik
2. Menguasai fase atau tahapan dalam suatu sesi mediasi
3. Mengetahui beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan mediator

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart
2. Metaplan untuk menulis pertanyaan peserta
3. Krayon/spidol
4. Lembar senario peran untuk pihak-pihak yang bertikai, mediator, dan pengamat. Senario peran mediasi bisa menggunakan bahan permainan peran negosiasi dengan menambah peran mediator dan pengamat. Senario peran mediasi juga bisa diambil dari pengalaman peserta.

PERKIRAAN WAKTU

90-100 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator selama 15 menit meminta peserta membaca modul, sambil mencatat butir atau istilah yang tidak mereka pahami. Kemudian, selama 15 menit fasilitator meminta peserta menyampaikan apa yang tidak mereka pahami dari modul. Selama 30 menit berikutnya, para peserta bermain peran mediator – mereka

dibagi ke dalam kelompok-kelompok kecil yang terdiri dari tiga peran, yaitu dua pihak yang berkonflik dan satu mediator. Selain tiga pihak ini, peran tambahan bisa diberikan, yaitu sebagai pengamat proses mediasi yang mencatat dan nanti melaporkan hasilnya dalam pleno. Dalam 30 menit sisanya, fasilitator memimpin debrief pengalaman kelompok-kelompok melakukan mediasi. Mediator telah menyiapkan senario peran bagi 2 pihak yang bertikai, mediator, dan pengamat.

HANDOUT

Pendahuluan

Pihak-pihak yang terlibat atau mengalami konflik dapat meminta bantuan pihak ketiga yang netral untuk membantu mereka berunding dan mencapai kesepakatan yang dapat mereka terima. Definisi paling singkat mediasi adalah: “perundingan dengan bantuan pihak ketiga”.

Dalam mediasi, pihak-pihak yang bertikailah yang membuat keputusan. Mereka berbagi informasi dan menyampaikan keprihatinan, kepentingan, dan sasaran mereka di depan mediator. Proses mediasi memungkinkan pihak-pihak yang bertikai berkomunikasi tanpa beban emosi yang berat, yang akan mengganggu seandainya mereka berunding langsung tanpa bantuan mediator. Mediasi juga dapat menjadi pijakan bagi perundingan langsung di masa depan.

Mediasi adalah teknik mengelola konflik yang tepat ketika pihak-pihak yang berkonflik memiliki hubungan jangka panjang dan berkelanjutan – bukan kontak atau pertemuan yang hanya berlangsung sekali. Mediasi juga dapat digunakan apabila negosiasi mencapai jalan buntu dan semua atau salah satu pihak yang terlibat konflik merasa terluka dan diabaikan. Patrick Phear, seorang mediator, pernah mengatakan bahwa mediasi tak bisa diandalkan untuk menyelesaikan kesalahan-kesalahan di masa lalu. Tetapi, mediasi sangat bagus sebagai mekanisme merancang keadaan masa depan yang lebih baik bagi pihak-pihak yang telah belajar dari kekeliruan di masa lalu.

Yang berikut ini adalah tahap atau langkah yang dapat dilakukan mediator ketika memimpin sesi atau pertemuan mediasi.

Langkah-langkah Mediasi

1. Pendahuluan dan Penjelasan
 - Perkenalan
 - Menjelaskan apa yang akan terjadi dalam pertemuan mediasi
 - Menjelaskan apa peran mediator
 - Membicarakan aturan yang akan diterapkan
 - Bagaimana mencapai kesepakatan
 - Mediator menyampaikan bahwa mediasi itu bersifat sukarela dan rahasia
2. Storytelling/Berkisah
 - Pihak-pihak yang bertikai bergantian menceritakan kisah mereka
 - Mediator mencatat, mendengar, memperhatikan
 - Mediator menyampaikan kepada pihak yang bertikai apa yang ia pahami dari perkataan dan perasaan mereka.
3. Isu dan Keperluan
 - Mediator membantu pihak-pihak menjelaskan apa keperluan dan kepentingan mereka dan apa yang menjadi isu.
 - Mediator membuat ringkasan
4. Pemecahan Masalah
 - Mediator dan pihak-pihak mengadakan curah pendapat supaya jalan keluar yang menyelesaikan masalah dan dapat diterima pihak-pihak dapat ditemukan
 - Mediator bertanya apa yang dapat dilakukan pihak-pihak supaya persoalan atau masalah dapat diselesaikan
5. Kesepakatan
 - Mediator membantu pihak-pihak yang bertikai mengerjakan rincian kesepakatan supaya dapat dilaksanakan pihak-pihak tersebut
 - Mediator mencatat tawaran jalan keluar yang diajukan
 - Mediator mengajukan pertanyaan “Bagaimana Jika” ketika menanggapi gagasan dan respon pihak-pihak yang ikut mediasi
 - Mediator menekankan sifat rahasia mediasi
 - Jika kesepakatan tidak dapat diterapkan atau dijalankan, para peserta dapat datang kembali ke mediator mencari tahu kenapa.

Keterampilan yang diperlukan mediator

1. Mampu tidak memihak salah satu dari pihak-pihak yang berunding
2. Dapat mengkondisikan pihak-pihak yang bertikai supaya menerima perubahan yang akan terjadi karena mediasi
3. Dapat mendengar dengan penuh kepekaan
4. Dapat mengklarifikasi kekuatiran dan keprihatinan pihak-pihak yang berunding
5. Membantu mengidentifikasi hal-hal yang dapat dibahas/ditangani
6. Mengurangi komunikasi yang negatif atau defensif di antara pihak-pihak yang berunding
7. Memperkenalkan pihak-pihak yang bertikai mengemukakan masalah mereka
8. Kreatif membantu menemukan alternatif-alternatif jalan keluar.
9. Dapat melakukan refleksi dan menempatkan konflik yang dia tengahi dalam konteks sosial dan politik yang lebih luas.

Hal-hal yang perlu dihindari mediator

1. Menyalahkan
2. Bermoral-moral
3. Terperangah/kaget
4. Menasihati
5. Sikap “kebapak-bapakan”
6. Mengikuti pendapat salah satu pihak
7. Mendominasi pembicaraan
8. Memperkenalkan salah satu pihak mendominasi pembicaraan
9. Memaksakan nilai sendiri

Tugas

Dalam kelompok-kelompok kecil yang terdiri dari tiga atau empat peran (dua pihak yang bertikai, mediator, dan pengamat), lakukanlah mediasi selama setengah jam dan sampaikanlah apa yang terjadi dalam sesi mediasi anda kepada pleno (misalnya apakah kesepakatan berhasil dicapai atau tidak dan mengapa, apakah mediator melakukan tugasnya dengan tepat, keterampilan berunding dan mediasi yang digunakan, dan lain-lain).

Sumber

- C. Moore, *The Mediation Process* (2003).
D. Kolb, *When Talk Works* (1994)

PENCEGAHAN KONFLIK

TUJUAN

1. Memahami arti pencegahan konflik
2. Mengetahui pihak-pihak yang melakukan pencegahan konflik
3. Mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pencegahan konflik dan apa saja yang menjadi indikator konflik

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol
3. Kliping berita konflik atau masalah yang terjadi di masyarakat, yang dikuatirkan akan menimbulkan kekerasan kolektif.

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator menjelaskan tujuan sesi (2 menit) dan pendahuluan dan pengertian pencegahan konflik (15 menit). Fasilitator, kemudian, membagi peserta menjadi empat kelompok untuk menjawab beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kasus yang ada. Kasus tersebut bersumber dari media cetak atau elektronik. Setiap kelompok diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman di lapangan (15 menit) dan mempresentasikan hasil diskusi kelompok di kelas (@ 5 menit). Sebagai penutup, Fasilitator menyampaikan sisa materi, yaitu Siapa yang Melakukan Pencegahan Konflik?, Apa yang Dilakukan dalam Rangka Mencegah Konflik?, Petunjuk/Indikator Apa yang Perlu

Diperhatikan?, dan Apa Lagi? sekaligus membicarakan ulang temuan-temuan kelompok selama 38 menit.

HANDOUT

Mengapa Pencegahan Perlu?

Nasihat dokter, yaitu mencegah lebih baik daripada mengobati, juga berlaku sehubungan dengan konflik sosial. Akan tetapi, nasihat ini sering diabaikan. Pencegahan jarang dilakukan; dan respon terhadap konflik seringkali baru muncul setelah konflik meletus menjadi kekerasan terbuka dengan korban dan kerusakan besar.

Pengertian

Yang dimaksud dengan pencegahan konflik atau *conflict prevention* adalah tindakan menghimpun dan menganalisis informasi yang bersumber dari daerah-daerah yang sedang dilanda krisis dengan tujuan

1. mengantisipasi peningkatan atau eskalasi konflik yang keras,
2. mengembangkan respon yang tepat terhadap krisis tersebut, dan
3. penyajian pilihan-pilihan tindakan kepada pihak-pihak yang berkepentingan (di tingkat daerah, nasional, atau, bila perlu, tingkat internasional) dengan tujuan pengambilan keputusan dan tindakan pencegahan.

Siapa yang Melakukan Pencegahan Konflik?

Ada banyak pihak yang dapat dilibatkan dalam usaha pencegahan konflik, seperti pemerintah daerah, organisasi internasional, lembaga swadaya masyarakat, tokoh masyarakat, tokoh agama, polisi dan aparat penegak hukum, atau wakil-wakil dari berbagai kelompok masyarakat yang beraneka ragam latarbelakang agama, etnis, suku, gender, dan kelompok umurnya. Dalam kegiatan pencegahan konflik, berlaku prinsip: Semakin banyak yang terlibat, semakin baik. Polisi dapat menjadi katalis atau pemangkin pencegahan konflik.

Apa yang Dilakukan dalam Rangka Mencegah Konflik?

1. Membangun **visi bersama**. Di masyarakat yang majemuk, sudah tentu timbul pandangan dan persepsi yang berbeda mengenai berbagai macam hal, termasuk mengenai konflik dan perdamaian. Ada yang menekankan dampak perilaku dan kekerasan konflik, seperti korban yang jatuh dan kerusakan yang ditimbulkan, ada pula yang menekankan situasi dan penyebab struktural konflik

seperti ketimpangan sosial dan pelanggaran hak asasi manusia. Ada yang menganggap perdamaian adalah ketiadaan dan penghentian tindakan kekerasan, ada pula yang menganggap perdamaian sebagai terpenuhinya semua kebutuhan pokok masyarakat. Kegiatan membangun visi bersama, misalnya melalui dialog dan lokakarya, sangat perlu supaya pihak-pihak yang terlibat menyepakati respon dan tindakan bersama.

2. Mengidentifikasi **gelagat** atau gejala dini yang menunjukkan bahwa konflik yang mengandung kekerasan dapat terjadi di suatu masyarakat. Bila sejak dini kita memiliki informasi dan pengetahuan mengenai gelagat konflik, berarti ada waktu merumuskan dan menerapkan tanggapan atau tindakan yang dapat dilakukan terhadap gelagat tersebut. Informasi mengenai gelagat konflik juga perlu disosialisasikan supaya masyarakat memiliki kesadaran tentang persoalan yang mereka hadapi. Kesadaran masyarakat luas ini diperlukan supaya tercipta kehendak politik (*political will*) yang akan mengambil tindakan-tindakan preventif.
3. Mengkaji **ciri-ciri** daerah yang diduga akan dilanda konflik. Ketika merencanakan kegiatan pencegahan dan penanggulangan konflik, kita harus memperhatikan keanekaragaman daerah dilihat dari sudut komposisi penduduk, kompleksitas masalah, dan kegawatan situasi yang dihadapi. Yang perlu diperhatikan adalah soal-soal yang menyangkut politik dan kepemimpinan politik, ekonomi dan lingkungan, dan masalah-masalah sosial serta kependudukan. Perkiraan dan analisis terhadap ciri-ciri setempat ini perlu supaya kita dapat merumuskan jalan keluar yang sesuai dengan kondisi dan situasi daerah tersebut.
4. Mengajak dan melibatkan pemerintah, dewan perwakilan rakyat, organisasi, lembaga, kelompok masyarakat, dan pihak-pihak lain yang penting dan berkepentingan dalam prevensi konflik. Untuk itu, ada baiknya para peserta yang diundang relatif **berkepentingan** dengan kegiatan pencegahan konflik dan memiliki potensi yang cukup besar dalam memperluas **dampak** yang akan timbul dari kegiatan tersebut. Juga perlu diperhatikan pihak atau aktor mana yang paling penting dalam usaha mencegah konflik? Kegiatan koordinasi dan membangun dukungan terhadap usaha pencegahan konflik akan lebih mudah dijalankan bila pihak yang terpenting dan penting diikutsertakan di dalam kegiatan.
5. Mendasarkan rencana pencegahan konflik berdasarkan kapasitas dan kemampuan yang dimiliki lembaga, organisasi, atau kelompok yang ikut serta dalam usaha tersebut. Supaya kegiatan pencegahan konflik dapat berjalan berkesinambungan, kegiatan tersebut harus didasarkan atas kapasitas dan **kemampuan setempat**. Pengalaman menunjukkan bahwa kapasitas suatu masyarakat dalam mengelola konflik dapat ditingkatkan melalui

pendidikan dan pelatihan, penerapan hak asasi manusia, dan kerjasama di antara kelompok-kelompok masyarakat yang memiliki latar belakang beraneka ragam. Pihak luar, misalnya polisi, lembaga penelitian universitas, dan LSM, dapat menjadi fasilitator atau pendamping yang menyediakan bantuan pengetahuan dan keterampilan. Tetapi, modal utama dan inisiatif pencegahan konflik harus dilandaskan atas kapasitas setempat.

6. Menjalin suasana saling pengertian dan **kemitraan** dengan pemerintah, aparat keamanan, atau “kelompok-kelompok tertentu.” Di kalangan pemerintah dan aparat keamanan, bisa saja timbul kecurigaan terhadap usaha-usaha perencanaan dan kegiatan pencegahan konflik. Sebab, mereka terbiasa menangani konflik ketika meletus menjadi kekerasan terbuka dan meluas. Perlu diluangkan waktu beraudiensi dengan pemerintah dan pemegang otoritas lainnya. Selain itu, di dalam suatu masyarakat bisa jadi ada “kelompok tertentu” yang dapat mengganggu atau menggagalkan rencana pencegahan sehingga mereka juga perlu “diperhitungkan.”
7. Langkah dan respon yang diambil dalam kegiatan pencegahan konflik sebaiknya dibedakan kepada langkah jangka pendek (misalnya, setahun), jangka menengah (misalnya 2-4 tahun), dan jangka panjang (misalnya 10 tahun). Dengan menyusun **penjangkaan** yang rapih, langkah yang satu akan memperkuat langkah yang lain, sehingga dampak yang timbul juga menjadi lebih langgeng.
8. Langkah dan respon yang diambil dalam kegiatan pencegahan konflik sebaiknya mencakup langkah di berbagai **bidang kehidupan** masyarakat, seperti bidang politik dan pemerintahan, bidang ekonomi, dan bidang sosial-kebudayaan. Perhatian kepada berbagai dimensi kehidupan ini perlu mengingat gelagat konflik yang banyak dan bersumber dari berbagai lapangan kehidupan masyarakat. Ini juga mengisyaratkan perlunya kerjasama dan koordinasi antara berbagai pihak dan lembaga yang terlibat dalam pencegahan konflik.
9. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan atau program pencegahan konflik dalam rangka. Ini diperlukan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan program, dan untuk memungkinkan meningkatnya kapasitas masyarakat dan pemerintah di bidang pencegahan konflik berdasarkan pengalaman pencegahan konflik sebelumnya.

Petunjuk/Indikator Apa yang Perlu Diperhatikan?

Petunjuk, gelagat, atau indikator konflik bervariasi dari satu tempat ke tempat lain. Sebagian dari indikator konflik bersifat umum dan lumrah didapati dalam berbagai kasus. Sebagian lainnya adalah indikator atau gelagat yang khas di suatu tempat. Seringkali, masyarakat di suatu tempat memiliki penginderaan yang lebih

tajam mengenai potensi dan gelagat konflik di lingkungan mereka. Akan tetapi, ada kalanya mereka tidak memiliki mekanisme yang ampuh untuk merumuskan dan menerapkan tindakan dan respon terhadap gelagat tersebut.

Petunjuk atau gelagat tersebut ada yang bersifat politis, ekonomi, sosial budaya.

- Contoh gelagat konflik yang sifatnya **politis** adalah: pelanggaran hak asasi manusia (seperti penangkapan semena-mena, penculikan, pembunuhan politik); peledakan bom, pengungsian, campur tangan militer dalam masalah-masalah politik.
- Contoh gelagat konflik yang sifatnya **ekonomis** adalah: pengangguran, kemiskinan, kesenjangan pendapatan, masalah tanah/lahan, kemerosotan lingkungan hidup, dll.
- Contoh gelagat konflik yang sifatnya **sosial-budaya** adalah: diskriminasi (berdasarkan ras, etnis, agama, dan gender), kurangnya akses ke media massa, ketiadaan pengakuan terhadap identitas budaya suatu kelompok, dll.

Petunjuk atau gelagat konflik juga dapat dibedakan kepada indikator struktural, indikator pemicu, dan indikator akselarator.

- Gelagat yang bersifat **struktural** dan melembaga di dalam masyarakat bermacam-macam bentuknya. Seringkali, gelagat struktural ini dianggap sebagai latarbelakang atau kondisi konflik. Contohnya adalah pengucilan politik secara sistematis terhadap kelompok atau golongan tertentu, ketimpangan ekonomi yang parah, kemerosotan lembaga-lembaga publik, pergeseran demografis, kemerosotan lingkungan dan lahan, dan perubahan sosial yang mendasar.
- Gelagat **pemicu** adalah peristiwa tertentu yang menjadi katalis meletusnya kekerasan. Peristiwanya yang dapat memicu kekerasan amat bervariasi, seperti pembunuhan, perkelahian, penipuan dalam pemilihan, kecelakaan lalu lintas, dan lain-lain.
- Indikator atau gelagat **akselarator**, yaitu peristiwa atau perkembangan tertentu yang dapat meningkatkan suasana tegang dan menonjolkan sisi yang paling rawan di dalam masyarakat. Bentuknya pun bisa beraneka ragam, seperti masuknya pendatang atau migran baru, peralihan fungsi lahan (dari pertanian ke industri), munculnya ketentuan atau peraturan baru dari pemegang otoritas, kenaikan harga-harga sembako, dan lain-lain.

Apa Lagi?

Apabila kita sudah merumuskan rencana aksi dan menerapkannya dalam rangka mencegah dan menanggulangi konflik, persoalan belum selesai. Kita masih perlu memperhatikan beberapa hal lain demi kelangsungan dan kesinambungan kegiatan. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan adalah:

- Perhatikan dan cermati dampak dan konsekuensi yang timbul dari program pencegahan konflik terhadap pihak-pihak yang secara langsung dan tidak langsung terkait dengan program pencegahan tersebut.
- Cermati siapa (atau pihak mana) yang mendukung, menentang, atau netral sehubungan dengan program pencegahan konflik, dan dari kalangan mana mereka (dilihat dari sudut politik, ekonomi, dan sosial-budaya).
- Fleksibilitas dan ketidakterdugaan perlu juga mendapatkan perhatian kita. Dalam kehidupan sosial, lebih-lebih di masa pencaroba seperti sekarang ini, banyak sekali unsur-unsur ketidakpastian dan ketidakterdugaan. Oleh sebab itu, sembari kita merancang rencana pencegahan dan menerapkannya, kita juga perlu terbuka kepada perubahan dan penyesuaian bila dirasa perlu.

Tugas

Bacalah kasus dari kliping koran yang telah disiapkan Fasilitator. Kemudian, analisis dan diskusikan kasus itu bersama kelompok Anda dengan merujuk pada tiga pertanyaan di bawah ini.

1. Siapa saja pihak-pihak yang penting dan berkepentingan dalam melakukan pencegahan konflik?
2. Sebutkan dan jelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam rangka pencegahan konflik!
3. Sebutkan indikator-indikator konflik yang berhasil kelompok Anda identifikasi!

Perlu diingat, jawablah pertanyaan no. 1 sampai 3 berdasar pengalaman dan hasil pengamatan Anda di lapangan. Setelah semua kelompok mempresentasikan hasil diskusinya, Fasilitator akan membicarakan ulang temuan-temuan masing-masing kelompok dengan landasan teori yang ada.

Sumber

Diolah dari berbagai sumber

PANDUAN *CONFLICT* *ASSESSMENT*

TUJUAN

1. Mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat konflik, isu konflik, dan latar belakang konflik
2. Dapat menggunakan panduan conflict assessment terhadap kasus konflik.

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon untuk menggambar

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator menjelaskan tujuan sesi (2 menit) diikuti dengan penjelasan materi (40 menit). Lalu, Fasilitator membagi peserta menjadi empat kelompok. Tiap-tiap kelompok bertugas menganalisis konflik dengan menggunakan Panduan *Conflict Assessment* (20 menit). Setelah selesai, semua kelompok mempresentasikan hasil diskusinya di kelas (20 menit). Menutup sesi dengan kesimpulan (8 menit).

HANDOUT

Pendahuluan

Pekerjaan polisi sebagai penegak keamanan dan pelindung terkait erat dengan konflik yang terjadi di masyarakat. Bentuk-bentuk konflik itu misalnya sengketa tanah, konflik keagamaan, dan konflik berbasis etnis. Polisi seringkali mengalami kesulitan memahami

konflik. Untuk mengurangi kesulitan itu, polisi perlu membekali diri dengan panduan yang jelas bagaimana menganalisis konflik yang sedang terjadi. Analisis ini bisa dilihat dari tiga hal pokok, yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, isu konflik, dan apa yang melatarbelakangi terjadinya konflik tersebut.

Pihak-pihak Yang Terlibat

- A. Siapakah mereka?
 - 1. Siapa yang bertanggungjawab mengambil keputusan?
 - 2. Siapa yang akan terkena dampak dari solusi yang akan diambil?
 - 3. Siapa yang dapat menentang atau mendukung keputusan tertentu?
- B. Siapakah stakeholder utama?
 - 1. Siapakah stakeholder utama? Mengapa?
 - 2. Siapakah stakeholder sekunder?
- C. Bagaimana mereka mengorganisasi diri?
 - 1. Apakah pihak yang terlibat merupakan organisasi?
 - 2. Bagaimana strukturnya – hirarkis? Kolektif?
 - 3. Apakah pimpinan organisasi jelas?
 - 4. Bagaimana hubungan antara pimpinan dan yang lain?
- D. Apa basis kekuasaan dan pengaruh masing-masing pihak?
 - 1. Apakah ada pihak yang dapat memblokir keputusan yang tidak mereka terima?
 - 2. Apakah ada pihak yang memiliki insentif meningkatkan (eskalasi) konflik?
 - 3. Apakah ada pihak yang memerlukan bantuan dan dampingan supaya dapat berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan bersama?
 - 4. Bisakah pihak-pihak membuat dan menerapkan keputusan yang mereka terima?
- E. Bagaimana kekuasaan digunakan dalam konflik?
 - 1. Apakah ada pihak yang menggunakan kekuasaan mereka untuk menghalangi pihak lain mencapai tujuan mereka?
 - 2. Apakah ada pihak yang menggunakan kekuasaan dan pengaruh mereka untuk membantu pihak lain?
- F. Apa yang diinginkan setiap pihak?
 - 1. Apakah posisi yang dinyatakan setiap pihak?
 - 2. Apakah sasaran yang dinyatakan setiap pihak?
 - 3. Apakah kepentingan mendasar setiap pihak?
 - 4. Apakah posisi, sasaran, kepentingan, nilai, dan isu pihak tertentu mengancam identitas pihak lain?
 - 5. Apakah ada kepentingan bersama yang dapat menjadi basis bagi kesepakatan?
- G. Bagaimana hubungan di antara mereka di masa lalu?
 - 1. Apakah ada sejarah hubungan di antara pihak-pihak yang bertikai?
 - 2. Apakah sejarah hubungan tersebut penuh konflik atau produktif?
 - 3. Apakah hubungan tersebut ditandai dengan rasa percaya dan hormat?

4. Apakah ada pihak yang menghindar dari pihak lain karena menganggap sulit berhubungan dengan mereka?
- H. Bagaimana hubungan mereka saat ini?
 1. Apakah hubungan di antara pihak-pihak berubah sepanjang waktu?
 2. Apakah sekarang ada hubungan kerja di antara mereka?
 3. Bagaimana pihak-pihak berkomunikasi satu sama lain?
 4. Jika mereka tidak berkomunikasi secara langsung, apakah ada perantara atau penengah yang dapat dipercaya?
 5. Apakah pihak-pihak yang terlibat saling menerima peran masing-masing dalam mengembangkan keputusan bersama?
- I. Bagaimana keinginan mereka terhadap hubungan di masa yang akan datang?
 1. Apakah di antara pihak-pihak tersebut ada keinginan menjalin hubungan kerja di masa mendatang?
 2. Apakah pihak-pihak yang terlibat harus bekerja sama dalam menerapkan kesepakatan?
 3. Apakah pihak-pihak terpaksa berinteraksi secara reguler karena pekerjaan atau jaringan mereka?

Isu Konflik

- A. Apa sajakah yang menjadi isu konflik?
 1. Bagaimana setiap pihak menggambarkan apa yang menjadi masalah atau isu pokok mereka?
 2. Apakah isunya berbeda bagi mereka yang memiliki otoritas untuk mengambil keputusan dibandingkan mereka yang ingin mempengaruhi keputusan?
 3. Dapatkah masalah yang ada ditangani dalam suatu proses pengambilan keputusan bersama?
 4. Apakah ada isu dan masalah sekunder yang akan mempengaruhi proses atau hasil manajemen konflik?
 5. Apakah ada bingkai yang dapat mempertemukan keprihatinan semua pihak?
- B. Bagaimana isu dibingkai? Integratif? Distributif? Redistributif?
 1. Apakah masalahnya either-or dan zero-sum?
 2. Dapatkah masalah-masalah yang distributif atau redistributif dapat dibingkai secara integratif?
 3. Dapatkah sumberdaya yang dipertikaikan ditingkatkan?
- C. Bagaimana setiap pihak memandang pilihan yang tersedia bagi setiap isu atau masalah?
 1. Apakah opsi dan alternatif telah dikembangkan bagi setiap masalah pokok?
 2. Apakah opsi yang ada didefinisikan secara jelas?
 3. Apakah jalan keluar potensial telah dieksplorasi pihak-pihak yang bertikai?
 4. Apakah ada opsi dan jalan keluar yang memenuhi kebutuhan semua pihak?
 5. Apakah ada pihak yang merasa bahwa tidak ada opsi dan solusi yang memenuhi kebutuhan mereka?
- D. Apa data dan informasi yang diperlukan?

1. Apakah setiap pihak percaya bahwa data yang memadai tersedia?
2. Apakah data yang tersedia dan analisisnya dinilai benar dan dapat dipercaya oleh pihak-pihak yang bertikai?
3. Apakah setiap pihak merasa puas dengan data yang ada?

Konteks dan Latar Belakang

- A. Apakah sejarah situasi konflik?
 1. Apakah ada tahapan-tahapan konflik seperti laten, muncul, berlarut, litigasi?
 2. Apakah ada peristiwa eksternal yang mempengaruhi situasi? Bagaimana? Apakah itu akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan?
- B. Apakah ada parameter eksternal yang harus diikuti?
 1. Apakah ada peraturan dan regulasi yang mengatur situasi yang ada? Apakah ada fleksibilitas di sini?
 2. Apakah ada situasi serupa yang hasilnya akan mempengaruhi apa yang sedang terjadi?
- C. Apakah ada proses formal yang tepat digunakan untuk menyelesaikan isu ini?
 1. Bisakah semua stakeholder menggunakan proses formal yang ada?
 2. Apakah proses formal yang ada bersifat administratif, legislatif, atau konsensus?

Pertanyaan Penting Lainnya

- A. Apakah ada forum yang dapat digunakan menyelesaikan masalah ini?
 1. Apakah ada forum yang di masa lalu pernah digunakan menangani masalah ini? Apakah hasilnya produktif?
 2. Apakah ada isu tertentu yang memerlukan forum tertentu?
- B. Bagaimana setiap pihak melihat alternatif-alternatif penyelesaian masalah?
 1. Bagaimana pihak-pihak yang berkonflik memandang alternatif yang tersedia bila negosiasi gagal? Apakah alternatif terbaik? Apakah alternatif terburuk?
 2. Apakah ada forum yang tidak memiliki kredibilitas menurut sudut pandang pihak tertentu?

Tugas

- Pilih satu konflik yang berhubungan dengan peran Anda sebagai polisi. Kelompok-kelompok dapat memilih kasus yang berbeda.
- Analisis konflik tersebut berdasarkan Panduan *Conflict Assessment* bersama kelompok Anda.
- Presentasikan hasil kerja kelompok Anda di kelas.
- Indikator atau aspek lain apa yang perlu diperhatikan selain yang ada dalam panduan di atas?

Sumber

Institute for Conflict Analysis and Resolution (ICAR) Field Manual

PEMOLISIAN DEMOKRATIS

TUJUAN

1. Mengetahui prinsip-prinsip perpolisian demokratik
2. Mengenal beberapa isu kritis dalam perpolisian demokratik

PERLENGKAPAN

1. Skenario kasus yang sudah disiapkan
2. Kutipan berita
3. Kertas flipchart
4. Krayon

PERKIRAAN WAKTU

90-100 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Setelah memberikan ceramah mengenai negosiasi krisis (20-30 menit), Fasilitator meminta peserta selama 15 menit menceritakan pengalaman mereka mengenai situasi krisis yang pernah mereka alami/amati. Setelah itu, para peserta dalam kelompok kecil menganalisis kasus negosiasi krisis (30 menit) dan mendiskusikan hasilnya (15-20 menit)

Pengertian Pemolisian Demokratis

- Konteks: Indonesia negara paling demokratis di Asia Tenggara dan reformasi polisi di Indonesia
- Mengaitkan studi-studi demokrasi dengan studi-studi perpolisian
- Usaha mengatasi tindakan kriminal dan disorder akan meningkat jika (hanya jika) perpolisian demokratik diterapkan bersama-sama dengan CJS
- Perpolisian demokratik bukan model tunggal, tetapi bervariasi.
- Ada prinsip-prinsip yang universal

Prinsip-prinsip perpolisian demokratis

1. The Rule of Law

- Polisi mengambil tindakan, menyelidiki, menangkap berdasarkan kriteria yang ditentukan undang-undang yang ditetapkan secara demokratis.
- Polisi tidak mengadili dan menghukum, dan bertanggungjawab kepada undang-undang, bukan kepada pemerintah atau rejim yang berkuasa
- Keamanan dan ketertiban dijaga dan dilindungi selaras dengan undang-undang yang ditetapkan secara demokratis
- Polisi melindungi kegiatan warga yang dijamin demokrasi, seperti kebebasan berbicara, kebebasan berkumpul, bebas dari penangkapan sewenang-wenang, tidak pandang bulu dalam menjalankan undang-undang.

2. Legitimasi

- Kelangsungan demokrasi sangat tergantung pada keyakinan sebagian besar warganegara terhadap keabsahan demokrasi tersebut.
- Legitimasi polisi tergantung kepada anggapan dan keyakinan warganegara bahwa polisi bekerja sesuai peraturan dan undang-undang
- Legitimasi diwariskan dari generasi ke generasi dan harus diperbarui dengan praktik, kinerja, dan reformasi perpolisian.
- Beberapa sifat yang perlu ditunjukkan: tegas, tanpa pandang bulu, bersahabat.

3. Transparansi

- Badan pemerintahan yang terbuka terhadap publik. Keterbukaan terhadap warga harus menjadi cita-cita utama perpolisian demokratik.
- Prinsip kerahasiaan dapat berlaku untuk operasi tertentu – seperti penanganan kasus yang sedang berlangsung dan kegiatan intelijen yang berhubungan dengan penyelidikan kasus.
- Mekanisme pengawasan yang berkelanjutan sangat penting, baik pengawasan internal maupun independen
- Menggunakan transparansi sebagai kriteria meninjau operasi dan perencanaan polisi.

4. Akuntabilitas

- Membina sistem kerja yang tanggap terhadap warga, pejabat yang dipilih, media.
- Akuntabilitas dalam rencana dan tindakan mencegah dan menangani kejahatan, dan bertanggungjawab atas pelanggaran atas aturan dan undang-undang
- Beberapa mekanisme akuntabilitas:
 - o Internal – di dalam tubuh Polri
 - o Pemerintah dan negara – terhadap pemerintah, kejaksaan, DPR, pejabat anggaran, lembaga pengawas
 - o Masyarakat – terhadap masyarakat, media, audit eksternal, lembaga riset, pemantau hak asasi manusia
- Sikap dan perilaku polisi sehari-hari dan kontak dengan warga penting dalam membina akuntabilitas

5. Tunduk kepada otoritas sipil

- Melayani kebutuhan dan kepentingan warganegara baik sebagai perseorangan maupun kelompok
- Kekerasan dan ancaman penggunaannya dilakukan untuk membela sasaran dan tujuan yang ditentukan lewat proses yang demokratis.
- Partisipasi publik dalam menentukan sasaran perpolisian dan operasi polisi.
- Tidak terlibat politik kepartaian, tidak pandang bulu, dan dekat dengan masyarakat.

Beberapa Isu Kritis

- Keselamatan polisi (situasi pascakonflik dan periode transisi)
- Perspektif gender sebagai bagian perpolisian demokratis
- Keterwakilan minoritas (etnis, agama, bahasa, dll)

- Tantangan perpolisian demokratik dalam konteks otonomi khusus (seperti di Aceh dan Papua)

Pertanyaan dan Penugasan

- Bacalah newsclip yang anda terima
- Selama 20 menit dan dalam kelompok kecil (3-4 peserta) diskusikanlah berita tersebut dari sudut:
- Prinsip perpolisian demokratik
- Beberapa isu dan tantangan kritis
- Sampaikan hasil diskusi kelompok Anda di depan kelas

MENGEMBANGKAN JARINGAN

TUJUAN

1. Memahami arti penting pengembangan jaringan
2. Menguasai keterampilan mengorganisasi masyarakat dan menggalang dukungan

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Fasilitator meminta peserta membaca handout modul selama 10 menit. Setelah itu, Fasilitator selama setengah jam meminta peserta menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kolom Tugas di bawah. Kemudian, selama 30 menit para peserta menyampaikan hasil kerja kelompok mereka. Dalam 20 menit sisanya, Fasilitator mengajak peserta memikirkan strategi pengembangan jaringan untuk Polri di lingkungan kerja atau satuan mereka dalam rangka meningkatkan kinerja Polmas dan menyelesaikan masalah kamtibmas tertentu.

HANDOUT

Pendahuluan

Mengapa pengembangan jaringan perlu?

- Ingat asumsinya: Yang penting bukan apa yang Anda ketahui, atau apa yang Anda miliki, **tetapi siapa yang Anda kenal.**
- Supaya ada teman dan rekanan yang akan membantu kita
- Ada gagasan baru dari mitra yang dapat meningkatkan kinerja kita
- Berfungsi sebagai bagian penting dari sistem dukungan kita
- Menyediakan bantuan profesional bila diperlukan

Beberapa pertimbangan mengenai pengembangan jaringan:

- Berpijaklah pada kompetensi Anda dan lembaga Anda.
- Binalah hubungan dan jaringan sesegera mungkin.
- Belajarlah memperkenalkan diri kepada orang baru; kesan pertama sungguh penting!
- Siapkan informasi yang diperlukan ketika memperkenalkan diri: siapa diri Anda (nama, pekerjaan, lembaga); jasa atau kompetensi apa yang dapat Anda berikan, dan lain-lain.
- Buatlah sistem *database* lembaga, mitra, dan teman yang perlu dihubungi sewaktu-waktu.
- Hubungi mitra Anda secara reguler, lewat surat, telepon, undangan mengikuti kegiatan yang Anda lakukan, dll.
- Buka hubungan dengan lembaga atau pihak yang dirasa penting walaupun tidak secara langsung terkait dengan apa yang Anda lakukan. Terbukalah kepada siapa saja.
- Jangan hanya berfokus kepada apa yang akan Anda peroleh dari kegiatan membangun jaringan, pikirkan juga apa yang dapat Anda berikan kepada orang lain dan bagaimana Anda dapat membantunya.

Keterampilan Mengorganisasi Aksi Masyarakat

Mengapa diperlukan?

- Anda merasa ada yang tidak beres, dan orang lain sependapat.
- Yang berwenang setuju, tetapi “Kita tidak bisa melakukan apa-apa” karena tidak ada dana dan aturannya.
- Ada masalah sosial yang tidak diselesaikan/ditangani.
- Warganegara yang aktif memerlukan pengorganisasian.

Bagaimana caranya?

- Ungkapkan keprihatinan Anda mengenai suatu masalah dengan cara yang tepat

- Kembangkan jaringan teman dan pendukung
- Perjelas masalah yang dihadapi.
- Pikirkan alternatif-alternatif solusinya.
- Pertimbangkan konsekuensi setiap alternatif solusi
- Sosialisasikan solusi pilihan Anda
- Terapkan keputusan yang diambil.
- Evaluasi penerapan keputusan.

Contoh?

Contohnya adalah peningkatan layanan publik; pemberantasan kemiskinan; taman kota; pemberantasan buta huruf; pembangunan madrasah; pembangunan rumah sakit; pembangunan panti asuhan; pembangunan tempat perlindungan anak jalanan.

Bagi polisi, keterampilan mengorganisasi aksi masyarakat sangat diperlukan untuk perpolisian masyarakat dan meningkatkan kepercayaan dan kerjasama polisi dengan masyarakat. Banyak keberhasilan yang dapat dicapai melalui pengorganisasian aksi.

Mengorganisasi Masyarakat & Menggalang Dukungan

- Prinsip: Lakukan yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan apa yang kau miliki
- Ungkapkan isu/keprihatian tertentu
- Ajak pihak dan kawan yang tertarik & berkepentingan
- Adakan pertemuan
- Rumuskan alternatif-alternatif solusi
- Pilih solusi paling tepat
- Aktifkan aksi

Sisi positif kerja dalam jaringan

Dalam suatu workshop, para peserta diminta apa sisi positif dan negatif bekerja dalam jaringan kemitraan dengan berbagai lembaga. Menurut mereka, sisi positif jaringan atau network adalah:

1. membagi persoalan secara bersama
2. sinergi
3. salingtergantung
4. tenaga lebih kuat
5. mempermudah mencapai sasarannya
6. mempermudah pekerjaan
7. kerja menjadi efisien dan efektif
8. memperluas pelayanan
9. mengurangi persaingan yang tidak sehat
10. saling mengontrol

11. meningkatkan “bargaining position” untuk advokasi
12. memperluas akses ke informasi dan dana
13. memperkuat solidaritas
14. sharing informasi
15. proses belajar terhadap hal baru

Sisi negatif kerja dalam jaringan

Bekerja dalam jaringan tidak selalu mendatangkan keuntungan. Berikut ini beberapa sisi negatif atau tantangan bekerja dalam jaringan:

1. kita menjadi “kurang kreatif”
2. kegiatan menjadi tidak terfokus
3. mudah dimatikan/dipatahkan rezim berkuasa
4. tidak kooperatif, misalnya dengan pihak yang tidak se-jaringan
5. konflik kepentingan karena memperebutkan sumber dana
6. memerlukan tambahan biaya
7. benturan kepentingan dengan lembaga tertentu
8. memungkinkan dominasi kelompok tertentu
9. tidak merata dalam pembagian kerja
10. sosialisasi internal lembaga kurang
11. perbedaan misi
12. kurang fair dalam pelaksanaan program
13. sulit mengadakan koordinasi

Tugas

Diskusikanlah pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Buatlah daftar lembaga dan individu yang selama ini menjadi bagian dari jejaring atau jaringan kerja polisi di lingkungan Polsek atau Polres.
- Tentukanlah mitra jaringan potensial yang belum didekati dan diajak dan untuk tujuan apa.
- Ceritakanlah pengalaman Anda dan/atau unit kerja Polri dalam mengorganisasi aksi masyarakat di bidang peningkatan kamtibmas.
- Berdasarkan pengalaman Anda dan lingkungan kerja Anda, sebutkanlah sisi positif dan negatif dari bekerja dalam jaringan yang melibatkan beberapa lembaga dan individu.
- Jawaban anda atau kelompok anda dapat ditulis dalam kertas besar untuk dipresentasikan dan didiskusikan secara pleno.

Sumber

Eittington 1996

PEMECAHAN MASALAH DALAM *COMMUNITY POLICING*

TUJUAN

1. Mengetahui mekanisme SARA (Scanning, analysis, Response, Assessment) sebagai salah satu metode pemecahan masalah dalam rangka pemolisian masyarakat
2. Dapat menggunakan SARA dalam memecahkan masalah yang sering dihadapi polisi dan masyarakat.

PERLENGKAPAN

Kertas flipchart, krayon, papan tulis atau dinding tempat menempelkan hasil kerja kelompok. Bahan atau handout tentang model SARA disiapkan terlebih dahulu dan diperbanyak supaya dapat dibaca dan digunakan khususnya pada saat tugas kelompok.

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Selama 15 menit Fasilitator mengajak peserta mengidentifikasi masalah yang sering dihadapi polisi sehingga menyita waktu dan perhatian polisi dan menimbulkan gangguan kamtibmas di masyarakat. Kemudian, selama 30 menit Fasilitator memberikan ceramah mengenai model SARA, yang dilanjutkan dengan penugasan kelompok selama 30 menit. Dalam 15 menit terakhir, Fasilitator mengajak peserta melihat hasil pekerjaan kelompok yang ditampilkan di dinding untuk mereka bahas.

HANDOUT

Pengantar

Community Policing, yang diterjemahkan menjadi “perpolisian masyarakat” atau “pemolisian masyarakat” berasal dari dua inovasi utama dalam kajian dan praktik polisi, yaitu:

1. Perpolisian berorientasi masyarakat (Community-oriented policing, COP). Unsur penting perpolisian masyarakat, yaitu kemitraan polisi dengan masyarakat, berasal dari COP.
2. Perpolisian berorientasi masalah (Problem-oriented policing, POP). Unsur pemecahan masalah atau problem-solving dalam community policing berasal dari POP ini.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *community policing* adalah gabungan perpolisian berorientasi masyarakat dan perpolisian berorientasi pemecahan masalah: CP=COP+POP

Definisi Masalah

Yang dimaksud dengan masalah dalam problem solving adalah:

- Sejumlah kejadian yang mirip, berhubungan, dan berulang
- Kejadian tersebut menimbulkan keprihatinan yang meluas di masyarakat
- Penanganan terhadap kejadian tersebut adalah bagian dari tupoksi polisi
- Beberapa insiden yang mirip yang menjadi keprihatinan polisi dan masyarakat.

CHEERS

CHEERS adalah cara mudah dan praktis mengidentifikasi masalah yang akan ditangani dengan menggunakan model SARA. CHEERS adalah singkatan untuk Enam Unsur Masalah

Community - Masyarakat

. Yang menjadi korban atau target adalah masyarakat.

Harmful - Merugikan

Masyarakat dirugikan dengan adanya masalah tersebut.

Expectations - Harapan

Masyarakat berharap polisi akan menangani masalah

Events - Kejadian

Masalah terjadi lebih dari satu kali.

Recurring - Pengulangan

Kejadiannya berulang terus baik dalam jangka pendek (Akut)

maupun jangka panjang (kronis))

Similarity - Kesamaan

Ada kesamaan korban, dugaan pelaku, lokasi, maupun kerugiannya.

Model SARA

SARA adalah metode pemecahan masalah yang sering digunakan polisi untuk menentukan penyebab masalah dan bagaimana polisi menanganinya. Model SARA juga dapat mencegah polisi supaya tidak tergesa-gesa mengambil kesimpulan, apalagi kesimpulan yang keliru. SARA adalah singkatan dari unsur-unsur metode ini, yaitu Scanning, Analisis, Response, dan Assessment.

Scanning

Masalah diidentifikasi melalui berbagai data dan informasi termasuk pengetahuan polisi setempat, intelijen, laporan tindak pidana (yang dimiliki polisi maupun yang bersumber dari masyarakat), dan informasi lain yang dapat membantu analisis pada tahapan selanjutnya. Semua fungsi kepolisian dapat terlibat dalam proses scanning.

Langkah-langkah penting scanning adalah:

- Mengidentifikasi masalah yang berulang kali terjadi dan menjadi keprihatinan publik dan polisi
- Mengidentifikasi konsekuensi masalah tersebut terhadap masyarakat dan polisi
- Menentukan seberapa sering masalah itu terjadi dan sudah berlangsung berapa lama.
- Menentukan skala prioritas: masalah yang perlu mendapat perhatian segera dan yang akan ditangani kemudian.
- Mengembangkan sasaran pemecahan masalah

Analysis

Tahapan analisis secara khusus merinci masalah yang dihadapi – waktu, tanggal, cara, jenis kerusakan, saksi, tersangka pelaku, dan seterusnya. Analisis juga bisa menggunakan informasi yang dimiliki badan atau lembaga yang menjadi mitra polisi – seperti pemerintah daerah, lembaga riset, lembaga swadaya masyarakat, dan lain-lain yang bisa memberikan perspektif lain dan pemahaman yang lebih memadai terhadap masalah tersebut.

Beberapa langkah dan kegiatan analisis adalah:

- Mengidentifikasi apa saja peristiwa dan kondisi yang mendahului dan menyertai suatu masalah.
- Menentukan data apa yang diperlukan dan mengumpulkannya.
- Meneliti dan mengumpulkan informasi tentang apa saja yang diketahui mengenai jenis masalah yang dihadapi tersebut.
- Mengkaji bagaimana masalah tersebut ditangani selama ini, apa kekuatan dan keterbatasan respon yang dilakukan selama ini.
- Mempersempit cakupan masalah supaya jelas dan spesifik.
- Menentukan berbagai sumberdaya yang diperkirakan dapat membantu memahami masalah dengan lebih dalam lagi.
- Mengembangkan perkiraan, dugaan, dan hipotesis tentang mengapa masalah itu terjadi dan terjadi berulang kali.

Response

Yang dimaksud dengan respons adalah tindakan apa saja yang diambil dalam rangka menangani suatu masalah. Respons tersebut bisa sederhana, misalnya ketika polisi memberitahu atau menasihati warga tentang apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan untuk menghindari terjadinya kejahatan atau tindak pidana. Respons juga bisa bersifat kompleks dan melibatkan berbagai pihak, misalnya ketika polisi melibatkan masyarakat dan pemerintah daerah dalam rangka melaksanakan kegiatan atau program menangani kejahatan atau masalah pemuda di suatu tempat.

Beberapa langkah dan kegiatan merumuskan dan menentukan respons adalah:

- Lakukan brainstorming atau curah pendapat untuk menemukan cara-cara baru menangani masalah yang dihadapi.
- Teliti dan bahaslah apa yang dilakukan masyarakat lain yang dihadapkan kepada masalah serupa.
- Diskusikan apa respons dan tindakan yang paling cocok di antara pilihan-pilihan respons yang ada.
- Rumuskan rencana respons termasuk pihak-pihak yang terlibat (dari masyarakat dan pemerintah daerah) beserta tugas masing-masing. Jangan lupa merumuskan apa sasaran dan tujuan rencana respons tersebut, siapa melakukan apa, bagaimana, kapan, dst.
- Laksanakan kegiatan-kegiatan yang terkandung dalam rencana respons yang telah dirumuskan.

Assessment

Sebagai tahap akhir dalam modal SARA, assessment mencakup tindakan meninjau ulang dan mengevaluasi tindakan dan kegiatan

menyelesaikan masalah – kegagalan dan keberhasilannya, serta kelemahan dan kelebihanannya. Apa dampak respons terhadap masalah? Berhasilan? Gagal? Apa yang dapat dilakukan supaya respons tersebut lebih baik lagi?

Kegiatan assessment mencakup:

- Memeriksa apakah rencana respons telah diterapkan dengan benar.
- Mengumpulkan data dan informasi sebelum dan setelah respons diterapkan untuk mengetahui dampak, keberhasilan, dan kegagalan respons tersebut.
- Memastikan apakah sasaran dan tujuan yang telah ditentukan tercapai.
- Menentukan apakah perlu diambil cara atau strategi lain untuk memperbaiki dan melengkapi rencana respons terdahulu.
- Melakukan assessment berkelanjutan supaya respons yang dilakukan tetap efektif dan dapat ditingkatkan.
- Melaporkan hasil assessment kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai bahan pelajaran dan meningkatkan pengalaman dan pengetahuan. Jangan lupa melibatkan media massa juga.

Keberhasilan pendekatan SARA bisa dilihat dari berbagai aspek dan tingkatan.

- Masalah tersebut bisa jadi belum sepenuhnya hilang atau berhenti, akan tetapi volume kerja, tenaga, dan perhatian polisi terhadap masalah tersebut menjadi berkurang. Masalah
- Gangguan kamtibmas yang dialami masyarakat menjadi berkurang walaupun masalah tersebut belum sepenuhnya hilang.
- Jumlah insiden dan gangguan yang timbul dari masalah tersebut menjadi berkurang.
- Masalah tersebut berhenti dan selesai karena intervensi yang dilakukan dengan menggunakan model SARA.

Analisis SI ADI DEMEN BABI

Analisis SI ADI DEMEN BABI yang dikenal di lingkungan Polri dapat berguna untuk menganalisis dan mengkaji suatu masalah.

- Siapa saja yang terlibat (pelaku, korban, pihak ketiga?)
- Bagaimana urutan kejadiannya?
- Dimana kejadiannya (alamat? pojok jalan apa? Blok berapa? Dekat jalan raya? Komplek apa? Dekat sekolah? dekat mal? Di jalan utama? Di sisi jalan sebelah mana?)
- Kapan biasanya kejadiannya? (siang, malam, 24 jam, musim)?

- Kenapa aktivitas selalu terjadi di situ?
- Bagaimana aktivitas tersebut dilakukan?

Seperti tampak dari model SARA, analisis “SI ADI DEMEN BABI” perlu dilengkapi dengan menggunakan model SARA.

Tugas

Buat peringkat kecamatan dilihat dari tingkat kamtibmas: dari tinggi hingga rendah

Buat daftar masalah

Lokasi kejadian

Bentuk kejahatan (perkelahian, kdrt, pencurian, perampokan)

Bentuk gangguan (narkoba, miras, kegiatan gang, pesta/suara berisik)

Siapa pelaku (remaja, dewasa, penduduk setempat, pendatang, pelanggan, dan lain-lain)

Kondisi pendukung bagi masalah tersebut

Identifikasi strategi dan taktik respons yang digunakan

Strategi penerapan rencana respons.

Sumber

Disadur dari berbagai sumber.

NEGOSIASI KRISIS

TUJUAN

1. Mengetahui negosiasi krisis sebagai suatu bentuk negosiasi
2. Mengetahui situasi-situasi yang membutuhkan negosiasi krisis
3. Memahami beberapa strategi dan taktik yang digunakan dalam negosiasi krisis
4. Mengetahui gaya berunding negosiator krisis
5. Mengetahui beberapa tahapan dan/atau alternatif tindakan dalam negosiasi krisis.

PERLENGKAPAN

1. Skenario kasus yang sudah disiapkan
2. Kutipan berita
3. Kertas flipchart
4. Krayon

PERKIRAAN WAKTU

90-100 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Setelah memberikan ceramah mengenai negosiasi krisis (20-30 menit), Fasilitator meminta peserta selama 15 menit menceritakan pengalaman mereka mengenai situasi krisis yang pernah mereka alami/amati. Setelah itu, para peserta dalam kelompok kecil menganalisis kasus negosiasi krisis (30 menit) dan mendiskusikan hasilnya (15-20 menit).

Pengertian Negosiasi Krisis

Negosiasi krisis, berbeda dari negosiasi kontrak atau harga barang dagangan, bertujuan menyelamatkan nyawa atau menghindari kekerasan dalam keadaan genting yang ditandai dengan ketidakterdugaan, ketidakpastian, dan waktu yang sempit.

Negosiasi krisis yang sukses ialah yang berhasil menghindari jatuhnya korban dan timbulnya kekerasan terhadap manusia dan harta benda.

Sebagai contoh, dalam negosiasi penyanderaan, negosiasi berhasil apabila sandera selamat, penyandera menyerah, dan petugas yang menjadi negosiator juga selamat. Dalam negosiasi atap rumah atau tempat tinggi – misalnya ketika polisi berunding dengan seseorang yang stress dan naik ke menara sutet, maka negosiasi berhasil apabila yang naik itu bisa turun atau diturunkan tanpa menimbulkan korban.

Di masa lalu, negosiasi krisis banyak terfokus pada negosiasi penyanderaan atau *hostage negotiation*. Akan tetapi, sekarang negosiasi krisis, seperti tampak dari namanya, mencakup lebih banyak situasi genting lainnya, seperti disebutkan di bagian berikutnya.

Dalam situasi krisis tersebut, ada beberapa ciri yang perlu diperhatikan:

1. Ketidakpastian yang timbul karena ketiadaan dan kekurangan informasi, seperti informasi mengenai pelaku dan latar belakangnya.
2. Ketidakterdugaan mengenai bagaimana situasi selanjutnya akan berkembang dan mengalami dinamika.
3. Ancaman nyata terhadap nyawa manusia dan keselamatan umum.
4. Keadaan darurat, panik dan tidak normal yang menyebabkan mekanisme dan cara penanganan masalah yang normal dan reguler tak bisa digunakan.

Untunglah, negosiasi tetap dimungkinkan dalam situasi krisis tersebut; bahkan, diperlukan. Penyandera selalu ingin berkomunikasi, orang yang putus asa ingin didengar, dan demonstran yang paling galak sekalipun ingin diperhatikan.

Dalam Situasi Apa Digunakan?

- Penyanderaan terhadap seseorang atau beberapa orang, seringkali mencakup tuntutan tebusan.
- Pengambilalihan, misalnya pengambilalihan gedung (contohnya, dua narapidana yang selama 15 hari mengambilalih secara paksa penjara di Arizona pada 2004). Pengambilalihan bisa mencakup penyanderaan tawanan.
- “Situasi atap” dan tempat tinggi lain, ketika seseorang yang sedang depresi berat atau putus asa naik ke atap atau tempat tinggi lainnya dan mengancam akan bunuh diri dengan melompat ke bawah.
- Ketika seseorang menutup diri dari luar rumah atau gedung dengan membentengi dan membuat barikade yang menghalangi orang masuk.
- Demonstrasi protes terhadap kebijakan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang menimbulkan situasi krisis, seperti standoff dan dorong-dorongan antara aparat dan peserta protes.
- Konflik atau kekerasan komunal, ketika kelompok-kelompok masyarakat yang memiliki latar belakang agama, sekte, ras, dan etnis yang berbeda terlibat dalam tindakan kekerasan kolektif sehingga menimbulkan situasi krisis.
- Situasi-situasi genting lain yang menuntut penggunaan persuasi dan bujukan, bukan penindakan dan penegakan hukum.
 - o Evakuasi bencana, ketika warga yang ada di lokasi bencana menolak pindah padahal pemerintah sudah menetapkan mereka harus dievakuasi.
 - o Daerah galian, misalnya galian pasir yang menimbulkan tempat dan tebing berbahaya bagi pemukiman penduduk
 - o Daerah abrasi di tepi pantai atau daerah aliran sungai yang menyebabkan daerah tersebut berbahaya bagi pemukiman penduduk.
- Eksekusi keputusan pengadilan dan kebijakan publik/perda yang menimbulkan situasi gawat antara pihak yang menang dan kalah.

Alternatif Negosiasi Krisis

Seringkali negosiasi krisis menjadi alternatif yang harus dijalankan karena alternatif yang lain tidak bisa atau sulit dilakukan. Alternatif lain itu adalah, antara lain:

- Represi, yaitu menggunakan penindakan tegas, menggunakan kekerasan atau mengancam menggunakan kekerasan (termasuk kekerasan bersenjata) dalam mengatasi krisis.

- Penegakan hukum, seperti menangkap yang dilanjutkan dengan penyelidikan, penyidikan, dan proses gakkum selanjutnya.
- Menyerah, mengalah, dengan memenuhi dan mengakomodasi tuntutan dan keinginan pelaku yang menimbulkan situasi krisis.
- Tidak melakukan apa-apa, membiarkan situasi krisis dengan segala akibatnya, termasuk masyarakat yang akan menuntut aparat karena melakukan “pembiaran.”

Pendekatan dan Strategi Berunding dalam Negosiasi Krisis

- Memulai komunikasi dengan “lawan berunding” dalam negosiasi krisis tersebut, misalnya dengan penyandera atau pengambilalih dan dengan orang yang disandera. Bila perlu, komunikasi perlu dibangun dengan anggota keluarga – misalnya, dalam situasi penyanderaan, anggota keluarga penyandera dan yang disandera. Dalam situasi orang yang mengancam mau bunuh diri dari atap gedung, maka komunikasi perlu dibuka dengannya dan dengan familinya.
- Membangun hubungan/*rapport*, memperlakukan lawan berunding dengan pantas (Jika anda memperlakukan orang dengan hormat, mereka akan menanggapi anda dengan lebih baik, kata seorang perunding krisis, Kip Rustenburg). Kemampuan seorang juru runding krisis dalam mempengaruhi pelaku dan mengubah prilakunya sangat tergantung pada keberhasilan membangun *rapport* ini.
- Mengulur waktu. Karena tekanan waktu sangat besar peranannya dalam menciptakan situasi krisis, maka taktik mengulur waktu dapat digunakan supaya informasi dapat dikumpulkan lebih banyak. Bicara, bicara, dan bicara dapat mengulur waktu.
- Mengalihkan perhatian. Mengalihkan perhatian dan memecahnya dapat mengurangi tingkat krisis dan menciptakan situasi yang lebih fleksibel bagi perundingan selanjutnya. Emosi seringkali tidak bisa berlangsung terus secara konstan. Kelelahan dapat menyebabkan emosi yang tadinya tinggi menjadi menurun.
- Koordinasi. Insiden krisis seringkali melibatkan banyak badan, lembaga, dan satuan – tergantung kepada lokasi dan kasusnya. Semakin lama krisis berlangsung, semakin banyak pihak yang terlibat dan berkepentingan. Karenanya, koordinasi – termasuk menentukan siapa yang berwenang memegang kendali, menjadi penting. Koordinasi juga perlu karena dalam situasi yang berbahaya perunding krisis dibantu tim taktis, termasuk penembak tepat/sniper. Selain itu, perunding krisis biasanya berupa tim yang terdiri dari berbagai perunding dari berbagai instansi.

- Menurunkan emosi yang tinggi dan tegang. Penyandera, pengambilalih, dan demonstran seringkali memiliki emosi yang tinggi bahkan tampak tak terkendali (mengamuk). Karenanya, dalam negosiasi krisis, emosi yang tinggi perlu diturunkan dan dikontrol.
- Mengumpulkan informasi dan intelijen. Situasi krisis seringkali ditandai dengan beredarnya rumor dan berbagai spekulasi. Karenanya, perunding krisis perlu mengumpulkan informasi secepatnya, dengan mewawancarai sumber informasi yang relevan.
- Memilih strategi negosiasi dan intervensi yang tepat sesuai dengan perkembangan situasi.

Gaya dan Keterampilan Perunding Krisis

- Tenang, kalem, tidak gampang emosi dan panik, walaupun berada dalam situasi yang penuh risiko dan yang dihadapi adalah orang atau kelompok orang yang mengalami depresi dan berperilaku agresif.
- Approachable, dapat didekati dan diajak bicara; bisa berhubungan dengan orang lain secara konstruktif.
- Terlatih mendengar aktif dan berdialog dalam rangka memecahkan masalah.
- Penggunaan nada suara yang tidak menimbulkan ketegangan lebih lanjut, tetapi menurunkan ketegangan.

Tahapan dan Alternatif Tindakan:

1. Datang ke lokasi, menciptakan keselamatan, dan menyiagakan dukungan termasuk satuan taktis.
2. Memulai komunikasi
3. Mengumpulkan informasi
4. Menciptakan situasi tenang dan normal
5. Menciptakan rapport dan hubungan
6. Membangun otoritas (yaitu negosiator krisis sebagai wakil dari penyandera/demonstran yang akan berunding dengan pihak yang menjadi sasaran mereka; dan negosiator krisis sebagai wakil pemegang otoritas terhadap penyandera/demonstran)
7. Melanjutkan pembicaraan mengenai tuntutan dan kepentingan
8. Mengelola situasi tegang
9. Mencari pilihan-pilihan solusi/jalan keluar
10. Membebaskan sebagian sandra atau tawanan bila ada.
11. Membuat konsesi atau pertukaran
12. Menyiagakan sergapan atau serbuan, ketika hanya ini yang menjadi pilihan akhir.

Pertanyaan

1. Berdasarkan pengalaman anda, mengapa negosiasi krisis (misalnya dalam kasus eksekusi tanah, pemolisian protes) berhasil?
2. Mengapa negosiasi krisis gagal?
3. Satuan atau fungsi apa dalam Polri yang paling memerlukan keterampilan negosiasi krisis?

Sumber

Disadur dari berbagai sumber

Permainan Peran Negosiasi Krisis

Krisis Rumah Tangga

Tujuan

1. Mengenal situasi-situasi yang membutuhkan negosiasi krisis
2. Menerapkan keterampilan negosiasi krisis
3. Menerapkan keterampilan mendengar aktif
4. Mengenal beberapa tahapan dan/atau alternatif tindakan dalam negosiasi krisis.

Perkiraan Waktu

20-30 Menit

Skenario Kasus

Joko Wawan menculik istri dan putra mereka dari Jawa Timur. Istrinya sudah memegang keputusan pengadilan yang melarang Joko mengunjungi istri dan anaknya. Istrinya sudah berkali-kali menolak ajakan rujuk, dan Joko sudah beberapa kali mengganggu istrinya di masa lalu. Di tengah malam, ia menculik istri dan anaknya dari keluarga mantan mertuanya dan membawanya menuju Jawa Barat. Di tengah jalan yang sepi, ia kehabisan bensin dan tinggal di gubuk tepi hutan yang ada di sekitar tempat mobilnya macet. Aparat mengidentifikasi mobilnya dan mendapatkan Joko menyandera anak dan istrinya di gubuk itu.

"Aku tidak akan memperkenankannya mengambil anakku dan memisahkannya dariku"

"Aku sudah berusaha berkali-kali supaya dia (istrinya) kembali kepadaku"

"Hidupku ini hanya untuk anakku"

"Aku tidak tahan lagi menerima keadaan ini."

Strategi Negosiasi Krisis

Keterampilan Mendengar

Krisis di Tempat Kerja

Tujuan

1. Mengenal situasi-situasi yang membutuhkan negosiasi krisis
2. Menerapkan keterampilan negosiasi krisis
3. Menerapkan keterampilan mendengar aktif
4. Mengenal beberapa tahapan dan/atau alternatif tindakan dalam negosiasi krisis.

Perkiraan Waktu

20-30 Menit

Skenario Kasus

Eric Panga sangat marah karena pabrik tempatnya kerja selama 10 tahun terakhir memecat (PHK) sebagian besar pekerja senior dalam rangka penghematan dan meningkatkan keuntungan. Ia menyalahkan manajer pabrik sebagai pihak yang bertanggungjawab atas hilangnya pekerjaannya. Eric membawa senjata tajam ke kantornya dan mengancam akan membunuh dirinya jika ia tidak mendapatkan kembali pekerjaannya. Ia merasa diperlakukan dengan tidak baik, padahal ia sudah bekerja keras selama 10 tahun.

"Saya sudah memberikan 10 tahun dari umurku untuk pabrik ini"

"Ini kesalahan manajer kurang ajar itu!"

"Mereka tidak berhak melakukan hal ini kepada saya"

"Kalau tidak bekerja, saya tidak dapat menafkahi keluarga saya"

Strategi Negosiasi Krisis

Keterampilan Mendengar

Ancaman Bunuh Diri

Tujuan

1. Mengenal situasi-situasi yang membutuhkan negosiasi krisis
2. Menerapkan keterampilan negosiasi krisis
3. Menerapkan keterampilan mendengar aktif
4. Mengenal beberapa tahapan dan/atau alternatif tindakan dalam negosiasi krisis.

Perkiraan Waktu

20-30 Menit

Skenario Kasus

Alex Sayoga adalah bankir yang sukses, yang menjalani hidup yang makmur. Akan tetapi, belakangan ini investasi dan keputusan finansial yang dia ambil berujung dengan bencana keuangan yang terjadi susul menyusul. Alex merasa malu, dan takut istrinya akan meninggalkannya. Selain itu, ia juga khawatir harta kekayaannya akan disita tidak lama lagi. Ia merasa putus asa dan tak berdaya. Lebih dari itu, Alex percaya bunuh diri adalah satu-satunya jalan keluar. Salah seorang rekannya mengamati bahwa Alex ada di kantornya dengan sepucuk pistol di tangan. Ia menelepon polisi supaya melakukan intervensi.

“Usahaku gagal; hidupku sudah selesai”

“Keluargaku akan menderita malu karena kegagalanku”

“Aku putus asa, aku tidak tahan lagi”

”Membunuh diri adalah jawaban satu-satunya bagiku”

Strategi Negosiasi Krisi

Keterampilan Mendengar

Pendudukan Kantor Pemerintah

Tujuan

1. Mengetahui situasi-situasi yang membutuhkan negosiasi krisis
2. Menerapkan keterampilan negosiasi krisis
3. Menerapkan keterampilan mendengar aktif
4. Mengetahui beberapa tahapan dan/atau alternatif tindakan dalam negosiasi krisis.

Perkiraan Waktu

20-30 Menit

Skenario Kasus

Asosiasi Petani Lahan Pantai di Kabupaten Sabarmati, Sumut, menduduki kantor bupati dan menyandera beberapa karyawan. Mereka menuntut supaya bupati menolak penambangan pasir besi di tepi pantai tempat mereka bertani dan tinggal. Asosiasi ini sudah berbulan-bulan menentang penambangan pasir besi akan tetapi tidak ada yang memperhatikan. Bupati, DPRD, dan bahkan Gubernur tampaknya menyetujui penambangan. Malah, beberapa minggu sebelumnya, sekelompok orang yang diduga suruhan bupati menyerbu posko Asosiasi Petani. Joko Lembah dan seorang temannya akhirnya kalap dan menyandera beberapa karyawan di kantor pemda.

”Tidak ada yang bersedia mendengar jeritan hati kami”

”Kami hanya warga miskin yang ingin bertani dengan aman”

”Penambangan pasir besi akan memiskinkan kami”

”Kami harus mengambil tindakan drastis supaya diperhatikan dan didengarkan”

Strategi Negosiasi Krisi

Keterampilan Mendengar

PEMOLISIAN PROTES KEAGAMAAN

TUJUAN

1. Mengetahui pengertian protes dan protes keagamaan
2. Mengetahui beberapa persepsi masyarakat tentang peran polisi dalam menangani protes dan konflik keagamaan
3. Memahami beberapa strategi dan pendekatan yang dapat digunakan polisi dalam menangani protes keagamaan
4. Memahami beberapa strategi yang digunakan kelompok protes keagamaan

PERLENGKAPAN

1. Kutipan berita
2. Kertas flipchart
3. Krayon atau spidol
3. Laptop
4. Viewer
5. Lakban

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

1. Fasilitator menyampaikan (1) pengertian protes keagamaan, (2) persepsi publik mengenai peran polisi dalam menangani protes keagamaan, (3) peran represi dalam penanganan protes keagamaan, dan (4) pilihan strategi dan pendekatan polisi dalam menghadapi protes dan unjuk rasa keagamaan.

2. Peserta dalam kelompok beranggotakan 4-5 orang merefleksikan pengalaman aktual mereka dalam memolisi protes keagamaan di lingkungan kerja mereka. Refleksi tersebut difokuskan kepada pengertian pengertian protes keagamaan, persepsi publik mengenai peran polisi dalam menangani protes keagamaan, peran represi dalam penanganan protes keagamaan, dan pilihan strategi dan pendekatan polisi dalam menghadapi protes dan unjuk rasa keagamaan. Pekerjaan kelompok ditulis di dalam kertas flipchart dengan huruf besar yang dapat dilihat dari jarak kurang lebih 10 meter.
3. Alternatif: selain pengalaman aktual, kelompok bisa merefleksikan footage video atau kliping berita mengenai polisi yang menangani protes keagamaan

HANDOUT

Pengertian Protes, Demonstrasi

1. Menyampaikan protes dan berdemonstrasi adalah hak warganegara dalam demokrasi, seperti diatur dalam UU Penyampaian pendapat di muka umum dan UU mogok buruh (buruh boleh demonstrasi tanpa memberitahu polisi asalkan dilakukan di dalam kompleks pabrik).
2. Protes adalah ungkapan ketidaksetujuan atau penentangan terhadap sesuatu dalam bentuk pernyataan dan tindakan. Definisi kamus: “the expression of strong disagreement with or opposition to sth; a statement or an action that shows this” p. 1019 dari *Oxford Advanced Learner’s Dictionary. London OUP 2001*.
3. Protes berbeda dari demonstrasi karena demonstrasi bisa mendukung selain menolak atau menentang. Definisi kamus untuk demonstrasi: “a public meeting or march at which people show that they are protesting against or supporting sb/sth” p. 334 *Oxford Advanced Learner’s Dictionary. London OUP 2001*.
4. Protes dan demonstrasi keagamaan ialah protes dan demonstrasi yang mengandung nilai, tuntutan, dan identitas keagamaan atau yang dibingkai dalam ungkapan keagamaan.

Beberapa Persepsi dan Mispersepsi

1. Polisi tidak atau kurang tegas dalam menangani protes, demonstrasi, dan konflik keagamaan.
2. Polisi jarang hadir atau tidak hadir di lokasi protes keagamaan.

3. Kalau polisi hadir dalam insiden protes keagamaan, polisi diam saja, tidak mengambil tindakan, atau terlambat mengambil tindakan.
4. Dalam mengelola protes keagamaan, polisi terkesan ragu-ragu, kekurangan informasi mengenai permasalahannya, dan tidak *pede*.
5. Dalam menangani protes keagamaan, polisi seringkali tunduk terhadap tekanan massa.

Pertimbangan polisi dalam menangani protes

- Ada protap yang mengharuskan polisi harus selalu hadir dalam setiap insiden protes termasuk protes keagamaan. Jika tidak hadir, berarti terjadi pelanggaran protap (pembiaran).
- Polisi harus hadir kalau ada perkiraan ancaman, misalnya kalau protesnya dihadiri banyak orang dan peserta protes (baik berdasarkan informasi intelijen maupun berdasarkan pengalaman) berifat agresif dan menggunakan cara-cara konfrontasional
- Harus hadir kalau protes dan demonstrasi diadakan gerakan sosial-keagamaan tertentu.
- Polisi harus hadir bila protes dilakukan terhadap kebijakan pemerintah pusat; kalau terhadap peraturan daerah, polisi menunggu permintaan dari pihak pemda.
- Untuk jenis protes tertentu (apa saja?), polisi turun tetapi dalam bentuk *covert* dan rahasia, seperti pemantauan *undercover*, operasi disinformasi, atau mengganggu tokoh-tokoh aktivis protes

Pilihan Strategi dan Pendekatan Polisi

Represif	Toleran	Cakupan perilaku dan tindakan yang dilarang
Selektif	Menyebar	Cakupan kelompok yang dihadapi dan direpresi
Preventif	Reaktif	Waktu atau timing intervensi polisi
Keras	Lunak	Tingkatan pasukan yang dilibatkan
Kotor	Bersih	Sejauh mana prosedur legal dan demokrasi dipatuhi

Sumber: Della Porta

Cakupan Prilaku dan Tindakan:

1. Represif

- Cakupan perilaku yang dilarang luas/banyak, bisa mencakup jam malam.
- Ketika protes keagamaan dan demonstrasi yang berbentuk konfrontasi atau benturan antar-kelompok massa

2. Toleran

- Cakupan perilaku yang dilarang sedikit, berupa pengaturan
- Protes dan demonstrasi keagamaan berlangsung dengan damai

Cakupan Kelompok yang ditangani represif:

1. Selektif

- Represi diarahkan kepada kelompok tertentu di antara para peserta protes dan demonstrasi

2. Menyebar

- Represi diarahkan meluas ke banyak kelompok yang ikut protes dan demonstrasi

Waktu/Timing Intervensi:

1. Preventif

- Intervensi polisi bertujuan mencegah insiden protes dan unjuk rasa
- Intervensi polisi bertujuan mencegah kekerasan yang dilakukan kelompok protes dan demonstrasi.

2. Reaktif

- Intervensi polisi dilakukan ketika, atau setelah, unjuk rasa terjadi
- Tujuannya menanggulangi dan mengelola insiden bukan mencegah.

Tingkatan Pasukan yang Dikerahkan:

1. Keras

- Pasukan yang dikerahkan banyak/besar, melibatkan berbagai unit termasuk pemukul.
- Seringkali bertujuan memadamkan protes yang keras dan konfrontatif

2. Lunak

- Pasukan yang dikerahkan kecil/sedikit
- Untuk memelihara keamanan dan ketertiban.

Pertimbangan Legal dan Demokrasi:

1. Bersih

- Intervensi dilakukan sesuai prosedur, legal, dan demokratis, tanpa unsur pelanggaran hak asasi manusia.

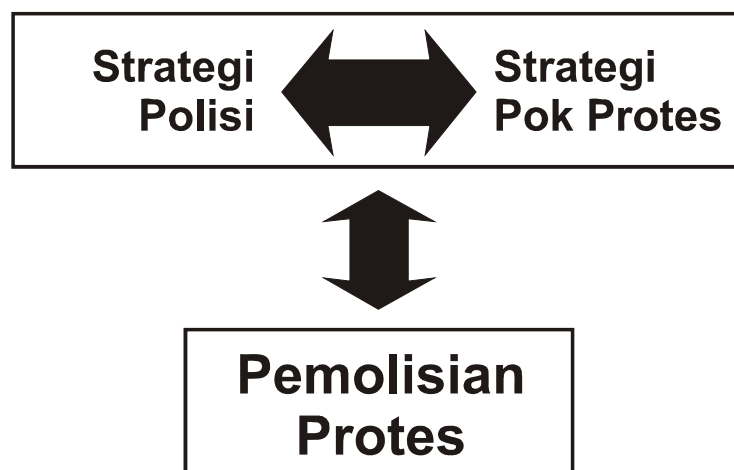
2. Kotor

- Intervensi polisi tidak sesuai prosedur, tidak legal, dan menyalahi prinsip demokrasi

Strategi Peserta Protes dan Konflik

1. Protes damai dan protes disertai kekerasan. Salah satu riset menunjukkan sebagian besar, yaitu 66 persen, insiden konflik keagamaan di Indonesia pada periode 1990-2008 berbentuk aksi damai. Sisanya, 34 persen, mencakup aksi kekerasan. (Ali-Fauzi, Alam, Panggabean 2009, 14).
2. Sebagian besar, yaitu 79 persen, dari total insiden aksi damai tersebut berupa aksi massa, seperti demonstrasi, pawai, pertemuan besar, pengaduan. Sisanya, 21 persen, tidak melibatkan massa, seperti petisi, siaran pers, jumpa pers, gugatan hukum (15-16).
3. Apabila dalam insiden tersebut ada aksi kekerasan, maka bentuknya adalah penyerangan, bentrokan, dan kerusuhan atau amuk massa. Sasaran dan/atau pelaku yang terlibat adalah penyerangan orang/kelompok orang; penyerangan hak milik orang/kelompok orang; penyerangan aparat pemerintah/hak milik pemerintah; penyerangan warga asing/hak milik pemerintah asing; bentrok antara warga/kelompok keagamaan versus aparat keamanan; bentrok antarkelompok warga; dan kerusuhan/amuk massa berdampak pada korban jiwa/kerusakan properti milik kelompok keagamaan.
4. Subjenis kekerasan berupa penyerangan hak milik orang/kelompok orang terkait isu keagamaan merupakan insiden tertinggi, disusul aksi penyerangan orang/kelompok orang terkait isu keagamaan, dan selanjutnya bentrok antarkelompok warga.

Interaksi Strategis dalam Pemolisian Protes



Penugasan Kelompok

Apa terjadiannya? (siadidemenbabi)

Tindakan apa yang diambil polisi?

Taktik dan strategi kelompok protes

Hal-hal penting lain yang terkait dengan pemolisian protes keagamaan.

Pedoman Pemolisian Protes & Konflik Keagamaan

1. Pencegahan. Utamakan pencegahan kekerasan, bukan penanggulangan dan penanganan pasca-kejadian. Mencegah lebih mudah dan murah dari mengobati.
2. Terapkan SARA dalam strategi problem solving (Scanning, Analysis, Response, Assessment).
3. Koordinasi. Gunakan aneka forum, seperti FKUB dan FKPM, secara rutin dan terjadual dalam rangka pencegahan, dan dengan intensif dalam rangka penanganan dan penanggulangan protes dan konflik keagamaan.
4. Respons. Respons terhadap indikator awal dan informasi akurat mengenai konflik harus dilakukan sesegera mungkin, jangan tunggu segel beredar dan demonstrasi terjadi.
5. Rumor. Tangani rumor dengan segera dan dengan mengedepankan fakta dan informasi yang memadai.
6. Strategi polisi. Pelajari pilihan strategi dan pendekatan yang dapat atau harus digunakan polisi dalam mengelola protes dan konflik keagamaan.
7. Strategi kelompok protes. Pelajari strategi kelompok pelaku protes dan perkembangan strategi mereka – misalnya dari cara-cara damai sampai cara-cara yang mengandung kekerasan.
8. Kehadiran dan pengerahan massa dalam protes keagamaan tidak otomatis akan mengandung aksi kekerasan. Sebagian besar insiden protes keagamaan di Indonesia adalah aksi damai.
9. Apabila terjadi aksi kekerasan dalam protes keagamaan, perhatikan bentuk-bentuk kekerasan yang paling penting, yaitu penyerangan, bentrokan, dan kerusuhan atau amuk massa.
10. Kembangkan komunikasi internal di lingkungan organisasi polisi, baik komunikasi antar-fungsi maupun komunikasi bawahan-pimpinan.
11. Sejarah konflik. Kumpulkan dan bahas informasi latar belakang, termasuk situasi konflik, sikap konflik, dan sejarah konflik komunal khususnya untuk konflik yang berulang.

MENGELOLA RUMOR

TUJUAN

1. Memahami arti rumor beserta dampak negatifnya
2. Memahami cara mengelola rumor

PERLENGKAPAN

1. Kertas flipchart untuk mencatat pendapat peserta
2. Krayon/spidol

PERKIRAAN WAKTU

90 menit

RINGKASAN ALUR SESI

Sesudah menyampaikan tujuan sesi kepada peserta (3 menit), Fasilitator dan peserta melakukan permainan “Mengenal Rumor” dan mendiskusikannya (15 menit). Kemudian, Fasilitator menjelaskan materi “Mengelola Rumor” selama 40 menit. Sebelum sesi berakhir, Fasilitator meminta tiap-tiap peserta menjawab sejumlah pertanyaan yang telah Fasilitator siapkan (15 menit). Sebagai penutup sesi, Fasilitator dan peserta membicarakan jawaban-jawaban tersebut (17 menit).

HANDOUT

Pendahuluan

Mengapa rumor perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan dan manajemen kerusuhan? Sebabnya sederhana: Para peneliti

kerusuhan mengatakan **tidak ada kerusuhan yang terjadi tanpa bantuan rumor**. Apa yang dimaksud dengan rumor? Bagaimana mengelolanya?

Pengertian

- Rumor, kabar angin, atau kabar burung, adalah isu yang boleh jadi benar, boleh jadi tidak benar. Kalaupun ada unsur kebenarannya, unsur tersebut selalu diparah-parahkan sehingga melampaui proporsi yang dapat ditopang dengan bukti-bukti empiris di lapangan.
- Rumor umumnya dilatari oleh situasi konflik dan ketiadaan kerjasama sosial. Rumor dan kabar burung juga akan tumbuh subur dalam lingkungan sosial yang ditandai dengan lemah-atau tiadanya sikap saling percaya. Dengan kata lain, jika banyak rumor dan kabar burung beredar di suatu masyarakat, berarti masyarakat tersebut sedang “sakit,” seperti masyarakat yang tidak dapat bekerjasama dan sedang dilanda gejolak dan kerusuhan.
- Rumor pada umumnya mengandung rasa tidak senang dan rasa bermusuhan terhadap pihak lain yang dirumorkan. Karenanya, rumor sering menjadi alasan bagi kebencian dan permusuhan.
- Salah satu proses kemasyarakatan yang perlu mendapat perhatian adalah sebagai berikut:
 1. Masyarakat yang sedang tegang dan resah cenderung mempercayai konspirasi, rumor, dan kabar burung yang dapat membahayakan kehidupan masyarakat tersebut
 2. Rumor dapat memicu kerusuhan. Rumor memang bukan sebab atau kondisi kerusuhan sosial, tetapi pemicu yang mengawali timbulnya kerusuhan.
 3. Dalam situasi kerusuhan atau ketika kerusuhan berlangsung, rumor akan memupuk dan meminyaki kerusuhan. Akibatnya para perusuh yang mempercayai rumor semakin yakin mengenai apa yang dilakukan, yaitu berbuat rusuh.

Intervensi dan Pengelolaan

Apa yang dapat dilakukan menghadapi rumor dan kabar angin yang dapat merusak kohesi, keutuhan, dan kerjasama masyarakat?

Dimensi MANAJEMEN

- Hadapkan rumor dengan fakta; informasi faktual dapat mengalahkan rumor.

- Sebarkan informasi tandingan dengan maksud memecah fokus perhatian massa sehingga kecenderungan mempercayai rumor dapat dikurangi
- Bentuk dan buka “Klinik Humor” yang dapat diakses masyarakat luas melalui telepon, sms, dan medium lain.
- Cara lainnya yang pernah Anda terapkan?

Dimensi PENYELESAIAN MASALAH:

- Menyelesaikan masalah dan konflik yang menjadi penyebab munculnya keyakinan terhadap konspirasi dan rumor. Jika rumor dilatari oleh situasi konflik, maka penyelesaian rumor juga berarti penyelesaian konflik tersebut.

Kalau diperhatikan, salah satu tugas pejabat dan aparat keamanan adalah mendiskreditkan atau membantah kebenaran rumor tertentu. Pejabat menjadi “dokter rumor”. Sering terbaca di koran pejabat atau tokoh masyarakat membantah rumor ini dan itu.

Tetapi, jangan lupa, sering juga pejabat “merumorkan fakta.” Sesuatu peristiwa atau fenomena yang diketahui masyarakat luas dan dapat ditopang dengan bukti-bukti kongkret, dijadikan rumor oleh oknum pejabat. (“Ah, itu hanya isu, rumor, yang tidak perlu ditanggapi”)

Tugas

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan ringkas dan jelas:

1. Apa yang dapat Anda lakukan terhadap rumor-rumor dalam situasi kerusuhan sosial berikut:
 - Kerusuhan Situbondo: “Si Polan yang kita cari-cari disembunyikan di dalam gereja”
 - Kerusuhan Tasikmalaya dan Sampang: “Kiyai Fulan sudah meninggal setelah disiksa polisi”
2. Kadang-kadang, tindakan aparat keamanan secara tidak sengaja menopang atau membenarkan rumor yang beredar di masyarakat. Berikan contoh-contohnya!

Sumber

Diolah dari berbagai sumber

