Konselor Multibudaya Dalam Menyelesaikan Konflik Masyarakat

(Multicultural Counselor in Addressing Community Conflicts)

Nur Zahratun Sa'adah^{1)*}, Mohammad Salehudin²⁾

¹Bimbingan Konseling Islam, Institut Agama Islam Negeri Samarinda, Jl. KH Abul Hasan No. 03, Samarinda, Indonesia.

Diterima: 27 April 2021

Direvisi: 26 Mei 2021

Disetujui: 31 Mei 2021

Abstrak

Konflik yang terjadi di masyarakat disebabkan oleh perbedaan yang pada dasarnya semua individu memiliki perbedaan satu sama lain, namun bisa saja ketika mereka sadar akan perbedaan itu timbul rasa tidak nyaman atau tidak suka dan menyebabkan sebuah konflik. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan proses konselor multibudaya dalam menyelesaikan konflik di masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yang artinya bahan atau data yang diambil dan diperlukan untuk menyelesaikan penelitian sumbernya dari perpustakaan. Tahapan dalam penelitian ini adalah: (a) pemilihan topik, (b) eksplorasi informasi, (c) menentukan fokus penelitian, (d) pengumpulan sumber data, (e) persiapan penyajian data, dan (f) penyusunan laporan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa proses konseling yang dilakukan oleh seorang konselor multibudaya dalam menghadapi berbagai konflik di masyarakat harus memiliki potensi dalam banyak hal yang meliputi kompetensi kemampuan kesadaran akan nilai-nilai budaya, memiliki peran penting bagi konselor dalam melakukan konseling multibudaya, memiliki pandangan pada dunia klien, dan strategi intervensi, kecerdasan intelektual, kearifan dan kepekaan agar proses konseling kemudian akan berjalan lancar tanpa adanya hambatan.

Kata kunci: konflik masyarakat, konselor, multibudaya.

Abstract

Conflicts that occur in society are caused by differences that basically all individuals have differences with each other, but it can be when they are aware of the differences arise uncomfortable or dislike and cause a conflict. The purpose of this research is to describe the multicultural counseling process in resolving conflicts in the community. This research method uses qualitative approach with a type of library research which means materials or data taken and needed to complete the source research from the library. The stages in this study are: (a) topic selection, (b) information exploration, (c) determining the focus of research, (d) data source collection, (e) preparation of data presentation, and (f) preparation of reports. Based on the results of this study, it can be concluded that the counseling process conducted by a multicultural counsellor in the face of various conflicts in society must have potential in many ways including competency of awareness ability of cultural values, have an important role for counsellors in conducting multicultural counseling, have a view on the client's world, and intervention strategies, intellectual intelligence, wisdom and sensitivity so that the counseling process will then be smoothly without any obstacles.

Keywords: *community conflicts, counselors, multiculturalism.*

*Korespondensi Penulis. E-mail: nurzahratunsaadah.2.3@gmail.com

PENDAHULUAN

Kehidupan seseorang tidak terlepas dari bantuan orang lain, saling terikat karena pengalaman pernah bertemu dan tinggal di suatu tempat yang sama menjadikan hubungan individu antar individu semakin erat dan biasanya timbul rasa kekeluargaan. Arti lain dari istilah ini adalah masyarakat. Masyarakat tinggal di satu tempat tertentu dan saling berinteraksi dalam waktu yang cukup lama. Hasil interaksi ini adalah suatu kebiasaan atau aturan-aturan yang dibuat dengan sebuah sistem dan lambat laun menjadi sebuah kebudayaan. Selain menghasilkan suatu aturan dan kebiasaan, masyarakat sendiri diistilahkan sebagai sistem sosial yang terdapat beberapa komponen struktur sosial yakni keluarga, ekonomi, pemerintahan, agama, pendidikan dan strata sosial, bekerja secara sama-sama saling berinteraksi dan bergantung satu sama lain (Cahyono, 2016).

Pada dasarnya kehidupan bermasyarakat memang terlihat kokoh, antara individu dengan individu lainnya saling menaati aturan yang telah dibuat, bergotong royong, dan saling bergantung. Namun, tidak selamanya hubungan yang baik akan tetap terjaga keharmonisannya meski di suatu masyarakat saling terbuka dan saling memahami satu sama lain. Kembali di ingat bahwasanya Indonesia adalah masyarakat majemuk terdiri dari lebih 500 suku bangsa berbeda dan beragam (Suparlan, 2006). Satu kata kunci yang menjadi dasar mengapa sebuah perpecahan di suatu masyarakat bisa terjadi yakni karena sebuah perbedaan. Hal ini yang menjadi pemicu terjadinya sebuah konflik pada suatu masyarakat.

Konflik akan selalu ada dan sulit atau bahkan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sosial. Gambaran dari sebuah konflik yang sering terjadi pada suatu masyarakat adalah tentang perselisihan, perpecahan, ketegangan atau bahkan pertentangan karena suatu perbedaan. Perbedaan ini dibagi menjadi dua yakni perbedaan yang bersifat individual, dan perbedaan yang bersifat kelompok. Perbedaan yang dimaksud adalah perbedaan pendapat, pemahaman satu dengan yang lain, dan penafsiran yang berbeda. Selain itu, ada pula perbedaan yang dikategorikan lebih luas dan umum antara lain agama, ras, suku, bangsa, bahasa, pekerjaan, golongan politik dan lainnya (Irwandi & Chotim, 2017). Menjadi dasar masalah pada setiap konflik adalah terjadinya pertarungan menang kalah antara kelompok atau perorangan yang berbeda kepentingannya satu sama lain dalam sebuah organisasi. Walaupun ada penelitian lainnya yang menemukan bahwa konflik adalah hal yang wajar dan pasti terjadi di setiap masyarakat namun hal ini bisa menjadi masalah besar dan bisa menyebabkan perpecahan atau kebalikannya malah semakin kuat (Rosana, 2015).

Penelitian sebelumnya tentang konflik oleh (Irwandi & Chotim, 2017) yang menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi latar belakang mengapa konflik muncul, kemunculan konflik ini tidak datang tiba-tiba dalam beberapa skala pada konflik, dari konflik antar individu, konflik antar kelompok, konflik antar kelompok dengan negara, dan terakhir konflik antar Negara yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Konflik dalam masyarakat bisa menimbulkan perpecahan namun bisa juga memperkuat hubungan atau sebagai bentuk proses sosial yang memiliki fungsi positif dan negatif. Konflik yang terjadi di tengah masyarakat tidak mungkin dibiarkan begitu saja. Jika dibiarkan akan menimbulkan banyak kekacauan yang tidak bisa di kontrol.

Pada suatu masyarakat jika sebuah konflik yang muncul bisa diatasi dengan baik oleh masyarakat maka akan berdampak baik dan memajukan perubahan masyarakat begitupun sebaliknya, jika suatu konflik tidak bisa diatasi dengan baik maka akan berdampak buruk bagi masyarakat yang akan menimbulkan ketidaknyamanan, ketidakamanan, kerusakan yang bisa terjadi di mana saja, bahkan adanya korban jiwa. Penanganan dalam berbagai konflik salah satunya bisa diatasi dengan konseling multibudaya. Proses konseling yang dilakukan oleh konselor terhadap konseli diharapkan bisa memberikan kenyamanan, ketentraman, dan harapan baru bagi *klien* agar bisa menyelesaikan konflik yang dialaminya. Menanamkan sikap profesionalitas pada diri sebagai konselor adalah hal penting dari merasakan empati,

penghargaan dan menghargai perasaan, kejujuran, serta menjamin kerahasiaan *klien*. Selain itu penguasaan teknik konseling dan wawasan perlu dikuasai dan dipahami oleh konselor (Sanyata, 2006). Dalam memahami konflik kaitannya dengan konseling multibudaya setiap individu memiliki sifat dan sikap yang beragam maka dari itu seorang konselor harus memiliki keterampilan dalam memahami keunikan sikap dan sifat yang dibawa oleh *klien* saat proses konseling berlangsung. Seorang konselor akan dituntut untuk mengetahui multibudaya yang ada di Indonesia (Rohiman & Pamuji, 2017).

Penyelesaian konflik menggunakan konseling multibudaya yang dilakukan hasilnya tidak boleh terganggu oleh perbedaan budaya antar konselor. Saat proses konseling berlangsung tidak menutup kemungkinan antar konseli dan klien pada awalnya ingin mempertahankan kebudayaan masing-masing saling bersikukuh pada pendapat masing-masing bisa mengacaukan proses konseling nanti. Itu sebabnya seorang konselor mempunyai pengetahuan dan keterampilan multibudaya. Dalam arti konsep kompetensi multibudaya didefinisikan sebagai pengetahuan, kesadaran, dan keterampilan, yang mana akan digunakan konselor dalam bekerja pada keberagaman yang ada pada *klien* atau konseli (Latif, 2017).

Demi proses konseling multi budaya atau proses konseling berbasis konseling multi budaya yang dilakukan berhasil, seorang konselor sadar akan istilah dari “multi” yang artinya banyak, atau banyaknya keberagaman yang ada di Indonesia itu sendiri dari hal ini konselor bisa merasakan keunikan pada diri sendiri ketika berada di antara banyaknya dan latar belakang yang ada disekitarnya. Konselor harus memiliki kompetensi dalam memecahkan konflik di masyarakat yang berbasis keagamaan atau konflik masalah teroris dalam negara dengan memberikan pembekalan pada para remaja pendekatan konseling multi budaya (Annajih, Lorientina, & Ilmiyana, 2017) dengan memiliki kemampuan multi budaya maka konselor akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik bagi konselor (Mufrihah, 2014). Konselor akan menyadari jika banyak karakteristik tradisional proses konseling utama antara lain keterbukaan, ekspresi emosi, berbagai perasaan terdalam yang mana bisa menjadi hambatan efektifitas menangani *klien* dengan budaya lain. Poin penting dari hal ini adalah klien-klien multi budaya bisa merasakan jika konselor sadar dan peka terhadap keunikan yang mereka miliki (Deliani, 2018).

Tujuan pada penelitian ini diharapkan bisa menggambarkan proses konselor multi budaya dalam menyelesaikan konflik di masyarakat. Selain itu, bisa menjadi bahan literasi konflik menggunakan konseling multibudaya. Pertanyaan kunci hanya pada bagaimana konselor multibudaya bisa menyelesaikan konflik yang terjadi di masyarakat? Sehingga penelitian ini menarik untuk meneliti tentang “Konselor multibudaya dalam menyelesaikan konflik masyarakat”.

METODE PENELITIAN

Menurut Strauss & Corbin (dalam Nugrahani 2014) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah yang hasil temuannya tidak diperoleh dari data hitungan atau statistik. Hal ini mengandung makna bahwa data-data yang diambil berpatokan pada non-sistematis atau bukan statistika. Tujuan penelitian ini untuk memahami kondisi pada konteks pendeskripsian lebih dalam, rinci, dan detail tentang potret kondisi suatu keadaan yang alami tentang apa yang terjadi sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) (Sugiono, 2010). Bahan atau data yang diambil dan diperlukan adalah 10 tahun kebelakang yang sumbernya dari perpustakaan baik buku, artikel pada jurnal, dokumen, majalah dan sebagainya (Harahap, 2014). Artikel jurnal penelitian ini didapatkan dari penelusuran di *google scholar*. Dalam penelitian ini, ada 6 langkah menurut Kuhlthau (dalam Sari & Asmendri, 2020) antara lain: (a) pemilihan topik, (b) eksplorasi informasi, (c)

menentukan fokus penelitian (d) pengumpulan sumber data, (e) persiapan penyajian data, dan (f) penyusunan laporan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat dikatakan sebagai sistem dari kebiasaan dan tata cara yang bersumber dari wewenang dan kerja sama antar kelompok, golongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan individu (Retnaningsih, 2015). Terbentuknya hubungan sosial adalah dari individu ke individu lain yang mana berhubungan dengan masyarakat itu sendiri atau jalinan hubungan sosial (Cahyono, 2016). Sebuah hubungan dan masyarakat bisa berubah-ubah karena banyak hal. Masyarakat adalah kelompok yang tinggal dan hidup bersama cukup lama dan ini mengakibatkan mereka bisa mengatur diri sendiri juga menganggap bahwa mereka adalah suatu kesatuan sosial yang mana di batasi oleh rumus-rumus yang jelas. Penjelasan di atas bisa disimpulkan bahwa masyarakat adalah segolongan atau sekelompok manusia yang tinggal bersama dan menghasilkan suatu kebiasaan dan membentuk sistem untuk mereka sendiri.

Merasakan kehidupan yang damai dan tentram tanpa konflik di dalam masyarakat adalah sebuah impian yang sangat diinginkan (Nadya, Malihah, & Wilodati, 2020). Terlahirnya masyarakat kultural karena Indonesia adalah salah satu negara multi kultural terbesar. Realitanya kondisi sosiokultural sampai geografis sangat beragam (Sudarmono 2019). Keberagaman yang terjadi di Indonesia ini tidak mungkin terjadi jika tidak terjadi sebuah konflik. Banyak persoalan yang muncul dari permasalahan kecil sampai besar yang berkaitan dengan ekonomi, pemerintahan, budaya, agama, dan sosial adanya persoalan hilang rasa kemanusiaan untuk menghargai hak orang adalah bentuk nyata dari multikulturalisme. Semua keberagaman di atas bisa menyebabkan sebuah konflik di masyarakat itu sendiri.

Mengutip dari penelitian (Arisal, Agustang, & Syukur 2020), konflik akan terjadi kapanpun dan setiap tahun pasti menyebabkan banyak hal seperti kerusakan pada fasilitas, terjadinya perubahan kepribadian seseorang, adanya dominasi kelompok, retaknya hubungan antara individu dan kelompok, serta yang lebih parah adanya korban jiwa. Bisa dikatakan konflik merupakan gejala sosial yang kapan saja bisa terjadi tidak mengenal waktu dan tempat dan seiring berjalannya waktu konflik di masyarakat mengalami perkembangan juga. Semua orang pasti pernah mengalami konflik tidak ada yang tidak pernah mengalami konflik baik itu sesama anggotanya, individu dengan individu, dan kelompok dengan kelompok.

Konflik sendiri berasal dari kata kerja latin *configere* artinya saling memukul. Konflik juga diartikan sebagai proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) yang dimana ada penyingkiran salah satu pihak dengan cara menghancurkan atau membuat orang atau kelompok tidak berdaya (Muspawi, 2014). Menurut (Ekawarna, 2018) konflik itu sebuah perjuangan yang disampaikan oleh setidaknya dua kelompok yang saling bergantung satu sama lain, merasa tujuan mereka tidak sesuai, penghargaan yang langka didapat, dan adanya konfrontasi dari pihak lain ketika ingin mencapai suatu tujuan. Bisa dikatakan bahwa konflik adalah pertentangan seorang individu maupun kelompok yang mana keinginan mereka tidak tercapai lalu minimnya toleransi soal perbedaan yang ada, keberagaman yang menjadikan konflik itu suatu hal yang memang lumrah terjadi. Dalam konflik sosial jika seseorang mengalami konflik ia tidak lagi memegang identitas diri namun membawa nama organisasi atau kelompok dimana ia berada, dengan begitu jika terjadi konflik sosial bukan lagi perosalan antara diri sendiri dengan jati diri masing-masing namun antara orang perorang yang mewakili jati diri golongan atau kelompok (Suparlan, 2006).

Adapun konflik dibagi menjadi beberapa jenis mengutip dari penelitian (Muspawi, 2014) diantaranya adalah: (a) konflik intrapersonal, konflik ini dikenal sebagai konflik yang identik dengan diri sendiri. Terjadinya konflik ini jika pada waktu yang sama ada dua orang

yang memiliki keinginan namun tidak bisa dipenuhi; (b) konflik intrapersonal, pada konflik ini terjadi pertentangan antara seseorang dengan orang lain disebabkan karena pertentangan dalam hal keinginan atau pertentangan keinginan. Biasanya terjadi pada dua orang yang memiliki status berbeda, bidang jabatan, bidang kerja dan lain sebagainya. Konflik ini menciptakan dinamika penting bagi sebuah organisasi karena konflik yang seperti ini akan melibatkan orang-orang yang ada di dalam organisasi atau tempat kerja tersebut dan beberapa dari mereka tidak bisa akan mempengaruhi proses dari pencapaian tujuan organisasi tersebut; (c) konflik antar individu-individu dan kelompok-kelompok, konflik ini berkaitan dengan cara si individu dalam menghadapi banyak tekanan agar bisa mencapai sebuah yang namanya konformitas yang mana ini ditekankan pada kelompok kerja mereka. Contohnya bisa dilihat pada sebuah komunitas, seorang individu tidak menyelesaikan tugas atau norma-norma produktivitas kelompok di mana ia berada individu itu bisa saja mendapatkan tekanan, sanksi dan hukuman; (d) konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama, pemberian nama konflik ini sesuai dengan apa yang terjadi, konflik ini banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Misalnya konflik antar pekerja dengan pekerja, lini dengan staff, dan pekerja dengan manajemen, merupakan contoh konflik dalam dua bidang di organisasi atau dunia kerja; dan (e) konflik antar organisasi contohnya adalah dalam bidang ekonomi. Konflik ini bisa disebut juga persaingan. Berdasarkan pada pengalaman konflik ini menyebabkan munculnya produk-produk-produk baru, teknologi, harga yang rendah, juga pemanfaatan sumber daya secara efisien.

Konflik itu tidak dilahirkan dari sesuatu yang hampa namun karena sebuah perbedaan kepentingan yang ada. Menurut Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin kepentingan ini ditandai dengan perasaan apa yang sebenarnya diinginkan seorang individu tersebut. Ada 3 macam kepentingan yang dibagi oleh (Najib, 2019) antara lain: kepentingan yang bersifat universal (contohnya membutuhkan rasa aman, identitas, restu sosial, kebahagiaan, kejelasan dan lain sebagainya), kepentingan yang bersifat spesifik bagi para pelakunya (contohnya keinginan bangsa agar bisa merdeka dari penjajahan), dan kepentingan yang bersifat lebih penting dari lainnya.

Masyarakat multikultural adalah masyarakat yang negaranya, bangsa, daerah, sampai lokasi geografis terbatas seperti ibukota atau sekolah, terdiri dari individu yang memiliki kebudayaan berbeda. Terbagi dalam macam-macam suku yang memiliki kultur budaya sendiri-sendiri. Masyarakat multikultural bersifat heterogen yang artinya pola hubungan individunya harus saling toleran dan menerima realita sesungguhnya bahwa harus berdampingan hidup secara damai antara satu dengan yang lain dengan perbedaan yang sudah terlabeli pada entitas sosial juga politik masing-masing (Gunawan & Rante, 2011). Ciri dari masyarakat multikultural ini sudah pasti memiliki keanekaragaman dan perbedaan seperti ras, suku, agama termasuk pada keragaman dan perbedaan dari fisik individu atau kelompoknya seperti postur tubuh, warna rambut, muka, dan lain-lainnya. Indonesia sebagai masyarakat multikultural ini pun memang sudah tidak bisa ditangkis lagi kebenarannya, ini menyebabkan dampak yang besar dari sebuah keberagaman dan perbedaan yang ada di Indonesia itu sendiri. Konflik pun sering terjadi dalam hal ini karena banyak persoalan di atas yang seharusnya menjadi penguat satu sama lain namun malah terjadi konflik sosial.

Penyebutan konselor adalah sebagai orang yang membantu individu dalam menyelesaikan permasalahan dengan proses konseling di dalamnya. Pengertian dari konseling sendiri adalah proses pemberian bantuan dilakukan melalui beberapa tahap dengan wawancara bersama seorang ahli (konselor). Tujuannya adalah membantu individu untuk bisa mengubah perilaku yang menyimpang dalam hal penyesuaian diri, membuat keputusan, dan pencegahan timbul masalah. Sementara pengertian budaya adalah seperangkat sikap, nilai, keyakinan, dan perilaku yang dimiliki oleh sekelompok orang dan yang membedakan adalah tentang derajat perbedaan di setiap individu (Hidayat, 2018).

Setiap tahun selalu kebudayaan dan keberagaman yang ada di Indonesia meningkat pesat dari gender, suku, agama, dan latar belakang pendidikan (Harsasi, 2008). Konflik memang bisa dengan sendirinya hilang atau meredam di tengah masyarakat, namun ada juga apa yang diciptakan dari sebuah konflik menimbulkan ketegangan yang bahkan terjadi masih sampai sekarang. Itu sebabnya penanganan konflik sesegera mungkin bisa dikatakan cara tepat namun haruslah tahu juga bagaimana cara penanganan yang bisa dilakukan untuk meredam konflik itu. Kaitannya dengan konselor multibudaya, pengertian multibudaya sendiri yakni “banyak” yang secara jelas mengartikan bahwa multibudaya ialah banyaknya beragam kebudayaan yang ada di suatu negara atau bangsa. Sementara konseling multibudaya menurut Falicov dalam McLoide bisa dikatakan sebagai salah satu proses bantuan kepada individu yang berbeda budayanya dengan lingkungannya maupun si keconselor. Kegiatan ini adalah kegiatan konseling yang memperlihatkan kesensitifannya terhadap fungsi budaya lain dan interaksi, serta kepedulian tentang budaya orang lain (Erlamsyah, 2017).

Penjelasan (Herdi, 2012) dikemukakan bahwa seorang konselor yang memiliki kompetensi keterampilan multikultural ditandai oleh: (1) kemampuan menggunakan teknik mengajar dan belajar dari budaya lain; (2) memiliki relevansi dengan karakteristik gaya mengajar dan belajar individu dalam budaya lain; (3) kemampuan membangun hubungan yang empatik dengan konseli dari budaya lain; (4) kemampuan menganalisis umpan balik dalam konteks budaya lain secara akurat; (5) kemampuan mengembangkan gagasan baru dalam konteks budaya lain; (6) menambah akses terhadap agen dan sumber layanan yang cocok; (7) *coping* terhadap stress dalam konteks budaya baru; (8) mengantisipasi konsekuensi dari peristiwa yang terjadi dalam budaya lain; (9) kemampuan memfungsikan budaya baru secara tepat; dan (10) menyetujui pandangan budaya lain tanpa kehilangan integritas terhadap budaya sendiri. Berikut gambar kompetensi konselor multibudaya:

(Ramadhoni & Bulantika, 2020)

Gambar 1. Kompetensi Konselor Multibudaya

Kompetensi konselor multibudaya hasil penelitian di atas bahwa kesadaran akan nilai-nilai budaya memiliki peran penting bagi konselor dalam melakukan konseling multibudaya. Kompetensi tersebut didukung penelitian (Herdi, 2012) bahwa calon konselor multibudaya banyak yang belum memiliki pengetahuan yang memadai tentang sejarah budaya sendiri dan sejarah budaya orang lain (konseli). Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting kompetensi kesadaran konselor terhadap nilai-nilai budaya dan bias ini bagi konselor multibudaya. Selain kompetensi tersebut, kompetensi lainnya adalah memiliki pandangan pada dunia *klien* dan strategi intervensi. kedua aspek kompetensi ini harus dimiliki para konselor multi budaya terutama dalam menyelesaikan konflik masyarakat.

Memiliki kompetensi yang baik serta kearifan ini juga berhubungan dengan kepekaan konselor dalam menghadapi *klien* nantinya. Berhubungan dengan beragamnya budaya dari individu atau kelompok yang akan dihadapi dalam menyelesaikan masalah seorang konselor harus memiliki kompetensi yang menunjukkan integritas dan stabil dalam kepribadiannya dengan diiringi kepekaan, rasa empati, dan menghormati keragaman dan perubahan yang ada. Lebih jauh soal proses konseling, seorang konselor memiliki kepekaan multibudaya itu

sangatlah penting dan akan sangat berguna ketika proses konseling nanti karena bisa menghadapi perbedaan budaya terutama dalam kondisi dimana antara konselor dan konseli/*klien* memiliki latar budaya berbeda. *Klien*/ konseli memiliki karakteristik yang unik dan beragam maka perlu seorang konselor menyadari keberagaman tersebut, dapat menggunakan pendekatan pengetahuan psikologi perkembangan remaja, jika *klien* adalah remaja tapi mereka diberikan pendekatan multibudaya (Annajih, Lorantina, & Ilmiyana, 2017). Sebelum memiliki kepekaan seorang konselor dituntut untuk memiliki pemahaman yang beragam serta kaya akan kebudayaan sendiri juga budaya di luar darinya. Penjelasan ini berarti konselor haruslah mampu memahami dirinya dan konseli/*klien* secara keseluruhan dari fisiologis serta psikologisnya yang merupakan atribut proses konseling. Dengan hal ini pemahaman karakteristik diri dan konseli/*klien* yang dilakukan bisa berdampak pada proses konseling agar bisa mengembangkan pendekatan-pendekatan konseling berdasarkan pemahaman budaya antara konseli dan konselor (Nugraha & Sulistiana, 2017).

Seorang konselor haruslah memiliki banyak pengetahuan juga kompetensi serta kesadaran atas apa yang akan dihadapi. Di dalam konseling multibudaya komponen penting yang harus dimiliki adalah kearifan, kualitas fundamental kepribadian, dan kompetensi konselor multibudaya yang efektif. Konselor multibudaya tidak hanya memiliki kecerdasan intelektual saja namun kearifan pun harus dimiliki agar tidak membahayakan proses konseling. Partisipan masyarakat awam memfokuskan pandangan kognitif dan integratif membuahkan 9 faktor yang bisa mempengaruhi kearifan diantaranya adalah: (1) pengalaman positif dan negatif, (2) mendapatkan pembelajaran dari orang yang arif, (3) pengalaman dari peristiwa negatif, (4) belajar filsafat, (5) mengkonfrontasi kematian, (6) mengkonfrontasikan ketidakpastian, (7) bertambah usia, (8) pengalaman religius, (9) mengikuti bimbingan spiritual secara bertahap. Sedangkan upaya konseling dapat dilakukan dengan model hipotetik yang membantu dalam memecahkan masalah untuk menjalankan proses konseling yang dilakukan oleh konselor multibudaya dengan model berikut ini:

Gambar 2. Model Hipotetik Layanan Konsultasi-Kolaborasi

Menggunakan model ini para konselor multibudaya akan dengan efektif menggunakan kekuatan-kekuatan yang ada di lapangan, baik persamaan yang dimiliki dalam budaya masyarakat maupun perbedaan yang terjadi di masyarakat itu sendiri. Dengan memperhatikan pada tiga pendekatan yang efektif dikemukakan oleh Palmer and Laugngani (dalam Widayanti, 2019) yaitu: (1) pendekatan universal yang menekankan keuniversalan dalam komunitas anak jalanan tersebut; (2) pendekatan emik (kekhususan budaya), dimana konselor fokus pada karakteristik khas dan kebutuhan-kebutuhan komunitas anak jalanan tersebut; dan (3) pendekatan inklusif, dengan menekankan keaktifan dalam proses konseling.

Model konselor multikultural dapat mengadopsi tiga model konseling multikultural, yakni: (1) model berpusat pada budaya (*culture centred model*), adalah budaya barat yang menekankan individualisme, kognitivisme, bebas, dan materialisme, sedangkan budaya timur menekankan komunalisme, emosionalisme, determinisme, dan spiritualisme. Fokus utama model ini adalah pemahaman yang tepat atas nilai-nilai budaya yang telah menjadi keyakinan dan menjadi pola perilaku individu. Dalam konseling anak jalanan diharapkan adanya pemahaman konselor terhadap akar budaya mereka sehingga mereka dapat mengevaluasi diri masing-masing untuk pemahaman identitas dan keunikan cara pandang masing-masing; (2) model integratif (*integrative model*), menurutnya yang menjadi kunci keberhasilan konseling adalah asesmen yang tepat terhadap pengalaman yang menjembatani individu berkembang, baik yang disadari atau pun yang tidak disadari; dan (3) model etnomedikal (*ethnomedical model*), konseling model ini berorientasi pada pandangan tentang memfasilitasi dialog terapeutik dan peningkatan sensitivitas *transcultural* (Widayanti, 2019).

KESIMPULAN DAN SARAN

Konselor multibudaya harus memiliki kemampuan menggunakan teknik mengajar dan belajar dari budaya lain; memiliki relevansi dengan karakteristik gaya mengajar dan belajar individu dalam budaya lain; kemampuan membangun hubungan yang empatik dengan konseli dari budaya lain; kemampuan menganalisis umpan balik dalam konteks budaya lain secara akurat; kemampuan mengembangkan gagasan baru dalam konteks budaya lain. Proses konselor multibudaya dalam menyelesaikan konflik di masyarakat menggunakan pendekatan keterampilan dan model-model konseling yang cocok dengan multibudaya diantaranya dengan model hipotetik layanan konsultasi-kolaborasi. Sedangkan kompetensi yang dimiliki adalah pada tiga aspek penting yakni kemampuan kesadaran akan nilai-nilai budaya memiliki peran penting bagi konselor dalam melakukan konseling multibudaya; memiliki pandangan pada dunia klien; dan strategi intervensi. Kemudian menyarankan beberapa hal yakni: dalam penyelesaian konflik di masyarakat diharapkan agar konselor pun mudah dalam mengatasi berbagai konflik yang ada di tengah masyarakat tanpa terkendala perbedaan yang memang tidak bisa dipungkiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Annajih, M. Z. H., Lorantina, K., & Ilmiyana, H. (2017). Konseling Multibudaya dalam Penanggulangan Radikalisme Remaja. *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling*, 280-291.
- Arisal, A., Agustang, A., & Syukur, M. (2020). Diskriminasi Sosial Anak Penderita Kusta di Kota Makassar. *Phinisi Integration Review*, 3(2), 297-304.
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Publiciana*, 9(1), 140-157.

- Deliani, N. (2018). Bimbingan Konseling Pada Masyarakat Multikultural. *TATHWIR: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 1(1), 11-27.
- Ekawarna, H. (2018). *Manajemen Konflik dan Stres*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Erlamsyah. (2017). Konseling Multibudaya Di Sekolah. *Prosiding Semarak 50 Tahun Jurusan BK FIP UNP*, 94–100.
- Gunawan, K., & Rante, Y. (2011). Manajemen Konflik Atasi Dampak Masyarakat Multikultural di Indonesia. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 212-224.
- Harahap, N. (2014). Penelitian Kepustakaan. *Jurnal Iqra*, 8(1), 68-73.
- Harsasi, M. (2008). Organisasi Multibudaya Dan Pelatihan Tentang Keberagaman. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 4(1), 1-9.
- Herdi, H. (2012). Model Pelatihan Untuk Meningkatkan Kompetensi Calon Konselor Multikultural. *Jurnal Ilmiah Visi*, 7(2), 106-116.
- Hidayat, F. (2018). Perspektif Bimbingan Dan Konseling Sensitif Budaya. *Konseling KomprehensiF*, 5(2), 31-41.
- Irwandi, I., & Chotim, E. R. (2017). Analisis Konflik Antara Masyarakat, Pemerintah Dan Swasta. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2), 24-42.
- Latif, S. (2017). Kecerdasan Budaya Mahasiswa Calon Konselor. *JOMSIGN: Journal of Multicultural Studies in Guidance and Counseling*, 1(2), 139-148.
- Muspawi, M. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), 41-46.
- Mufrihah, A. (2014). Implikasi Prinsip Bimbingan Dan Konseling Terhadap Kompetensi Multikultural Konselor. *Jurnal Pelopor Pendidikan*, 7(1), 73-85.
- Nadya, F., Malihah, E., & Wilodati, W. (2020). Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya pada Siswa. *SOSIETAS*, 10(1), 775-790.
- Najib, M. (2019). Konflik Sosial dan Pemecahannya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 17(1), 80-93.
- Nugraha, A., & Sulistiana, D. (2017). Kepekaan Multibudaya Bagi Konselor Dalam Layanan Konseling. *Journal of Innovative Counseling: Theory, Practice, and Research*, 1(01), 9-18.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Ramadhoni, S. R., & Bulantika, S. Z. (2020). Kompetensi Multikultural Bagi Konselor Sekolah. *Journal of Guidance and Counseling Inspiration (JGCI)*, 1(1), 19-30.
- Retnaningsih, H. (2015). Ujaran Kebencian Di Tengah Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Info Singkat Kesejahteraan Sosial. Sekretariat Jenderal DPR RI*, 7(21), 9-12.
- Rohiman, I., & Pamuji, R. (2017). Pengembangan Kesadaran Multibudaya bagi Calon Konselor di Era Globalisasi. *Seminar Nasional Bimbingan Konseling Universitas Ahmad Dahlan*, 109-116.
- Rosana, E. (2015). Konflik Pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori Dan Penyelesaian Konflik Pada Masyarakat Modern). *Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama*, 10(2), 216-230.

- Sanyata, S. (2006). Perspektif Nilai Dalam Konseling: Membangun Interaksi Efektif Antara Konselor-Klien. *Paradigma*, 2(1), 75-84.
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41-53.
- Sudarmono, A. (2019). Transformasi Pendidikan Untuk Mengatasi Konflik Masyarakat Dalam Perspektif Multikultural. *Transformasi: Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam*, 2(2), 64-80.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. cetakan ke IV. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suparlan, P. (2006). Konflik Sosial dan Alternatif Pemecahannya. *Antropologi Indonesia*, 30(2), 138-150.
- Widayanti, W. (2019). Kompetensi Konselor Multikultural Dalam Mengatasi Masalah Sosial Anak Jalanan. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling*, 42-48.