

Akademika 87(2), Ogos 2017:77-87

<http://doi.org/10.17576/akad-2017-8702-06>

Gaya Pengurusan Konflik dan Kesannya Terhadap Institusi Kekeluargaan dalam Novel *Saga*

(Conflict Management Styles and Its Impact on Family Institution in Novel Saga)

NORAZLINA MOHD KIRAM, RAJA MASITTAH RAJA ARIFFIN & JAMA'YAH ZAKARIA

ABSTRAK

Dalam budaya konteks tinggi, penjagaan 'air muka' sangat penting kerana berkait rapat dengan maruah dan harga diri yang menjadi asas kepada berlakunya konflik. Konflik berlaku akibat daripada perbezaan matlamat, nilai dan persepsi individu. Dalam institusi kekeluargaan, konflik tidak dapat dielakkan namun boleh ditangani dengan menggunakan gaya pengurusan konflik yang sesuai. Gaya pengurusan konflik bergantung pada persepsi seseorang itu terhadap konflik yang wujud dengan melihatnya sebagai sesuatu yang negatif, positif atau peluang untuk menjadi lebih kreatif. Objektif kajian ini ialah untuk mengenal pasti gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap institusi kekeluargaan serta merumuskan gaya pengurusan konflik yang dapat mengelakkan berlakunya perpecahan dalam keluarga. Data diambil daripada sembilan peristiwa dalam novel, SAGA karya Abdul Talib Mohd. Hassan dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kaedah analisis kandungan. Kajian ini menggunakan Teori Pengurusan Air Muka Ting-Toomey dengan menumpukan kepada gaya pengurusan konflik. Terdapat lima gaya pengurusan konflik, iaitu mengelak, obligasi, kompromi, dominasi dan integrasi. Dapatan kajian menunjukkan bahawa konflik berlaku disebabkan perasaan aib dan malu yang menjejaskan 'air muka' individu dan keluarga. Setiap gaya pengurusan konflik yang dipilih akan memberikan kesan sama ada positif atau negatif terhadap hubungan kekeluargaan. Kajian juga mendapati, personaliti individu mempengaruhi gaya pengurusan konflik dan memberi kesan terhadap keharmonian keluarga.

Kata kunci: Konflik; gaya pengurusan konflik; 'air muka'; budaya konteks tinggi; institusi kekeluargaan

ABSTRACT

In high context culture, maintenance of 'face' is very important as it is closely linked with the person's dignity and self-respect which is fundamental to conflict existence. Conflict occurs due to differences in goals, values and individual perceptions. Conflict in the family institution is inevitable, nevertheless it can be dealt by using appropriate conflict management styles. Conflict management style employed depends on the person's perception towards the particular conflict as to whether it is seen as negative, positive, or an opportunity to be more creative. The objective of this study is to examine the conflict management styles used and its impact towards family institution and to formulate conflict management styles which could evade disintegration in family unity. Data is taken from nine events in the novel SAGA written by Abdul Talib Mohd. Hassan and analyse using qualitative approach and content analysis. This study uses Management Theory of Face developed by Ting-Toomey which focuses on Conflict Management Styles. There are five conflict management styles; obliging, compromy, domination, and integration. The findings show that conflicts happened due to shame and disgrace which may affect individual and family 'face'. Every conflict management style chosen may affect family relationships positively or negatively. Individual personality influences conflict management style and affect the harmony in a family.

Keywords: Conflict; conflict management style; 'face'; high context culture; family institution

PENGENALAN

Manusia dan konflik saling berkait kerana konflik merupakan suatu sifat semulajadi yang berkembang secara dinamik seiring dengan perkembangan manusia. Elsayed-Ekhouly dan Buda (1996) telah memetik pandangan Rahim yang mengatakan bahawa konflik merupakan proses interaktif yang bercirikan ketidaksesuaian, ketidaksefahaman atau percanggahan antara individu mahupun organisasi. Hal ini selari dengan pandangan Deutsch (1990) yang menyatakan, konflik timbul akibat ketidaksetujuan dan ketidaksesuaian tingkah laku. Hal ini disebabkan pertentangan dan tiada persetujuan antara kedua-dua belah pihak atau lebih. Dengan kata lain, konflik berlaku akibat daripada perbezaan matlamat, nilai dan persepsi sehingga memberikan kesan negatif. Dalam percakapan, konflik dijangkakan berlaku apabila kanak-kanak, remaja atau orang dewasa bertentangan pendapat antara satu sama lain (Jensen-Campbell, Gleason & Malcolm 2003).

Pada asasnya, konflik sering dipandang negatif dan dikaitkan dengan pergaduhan, pertelingkahan, keganasan dan kehancuran. Oleh itu, ramai yang menolak konflik dan sebahagiannya pula menafikan bahawa mereka sedang mengalami konflik. Dalam komunikasi, konflik boleh menyebabkan jurang interaksi menjadi lebih besar dan akhirnya kegagalan komunikasi. Ini disebabkan setiap individu mempunyai sikap, kedudukan, persepsi dan kepercayaan yang berbeza. Justeru, pentafsiran mesej juga tidak sama. Lazimnya, individu yang merasakan air mukanya telah terjejas secara tidak langsung akan mengalami konflik. Walau bagaimanapun, konflik yang berlaku tidak semuanya membawa keburukan. Menurut Conrad (1985), konflik juga boleh membawa kebaikan seperti meningkatkan semangat individu dan membawa peluang untuk menguji serta membangunkan kemahiran individu. Kesan positif juga boleh dihasilkan jika konflik yang berlaku diselesaikan dengan penuh kebijaksanaan dan kematangan.

Menurut Mohd. Foad (2005:2-6), terdapat tiga persepsi yang berkaitan dengan kewujudan konflik. Persepsi pertama dicetuskan oleh ahli fikir tradisi yang menganggap bahawa konflik ialah sesuatu yang negatif dan boleh mendatangkan mudarat. Hal ini berlaku akibat daripada kurang berinteraksi, tahap kepercayaan yang rendah dan tidak mengamalkan sikap terbuka. Persepsi kedua, melihat konflik sebagai sesuatu keadaan semula jadi yang wujud dalam sesuatu kumpulan dan masyarakat, iaitu tidak boleh dielakkan dan perlu ditangani dengan bijak supaya mendatangkan kepuasan kepada pihak yang terlibat. Dengan

kata lain, konflik perlu dilihat dari perspektif positif dan sebagai pendorong bagi meningkatkan interaksi sesebuah kumpulan atau organisasi. Manakala, persepsi ketiga pula percaya bahawa konflik bukan sahaja memberikan unsur yang positif kepada individu, kumpulan, organisasi dan masyarakat malah mampu menjadikan individu atau kumpulan tersebut lebih kreatif, inovatif dan imaginatif. Berasaskan tiga persepsi tersebut, konflik boleh dibahagikan kepada dua jenis sifat, iaitu konstruktif dan destruktif. Konflik konstruktif bersifat membina, iaitu cuba mewujudkan suasana yang harmoni, mengelakkan permusuhan dan memberikan kerjasama dengan pihak yang terbabit. Manakala, konflik destruktif pula bersifat membinasa. Pihak yang terlibat sentiasa tidak berpuas hati dan beranggapan bahawa keputusan penyelesaian terhadap sesuatu masalah itu tidak adil pada dirinya. Oleh itu, terdapat unsur protes baik secara langsung mahupun tidak langsung.

Dalam institusi kekeluargaan pula, hubungan akrab sesama anggota keluarga sangat penting kerana keluarga merupakan tulang belakang dan pendorong utama kejayaan. Secara asasnya, keluarga yang stabil adalah keluarga yang wujud atas landasan yang kuat, iaitu bertonggak kepada agama dan adat (Yaacob 2001:440). Menurut Aizan Sofia, Jamiah dan Noremy (2016:23), sistem penjagaan afektif dalam keluarga menekankan kepada perhubungan keluarga yang berteraskan kasih sayang, penjagaan dan penyatuan. Namun, konflik dalam keluarga juga merupakan sesuatu yang tidak dapat dielakkan (Straus 1979). Hal ini turut dinyatakan oleh Indirawati (2012) bahawa walaupun telah wujud hubungan 'sedarah', tetapi kefahaman diri setiap individu itu sebenarnya berada di luar jangkauan kita sebagai manusia yang serba kekurangan. Akan tetapi, pergeseran dan konflik tersebut tidak sampai menjejaskan hubungan darah, iaitu hubungan semula jadi yang sedia wujud. Ini diibaratkan oleh orang Melayu sebagai, "carik-carik bulu ayam, lambat laun bertangkup semula", "cincang air tidak akan putus" dan "biduk lalu, kiambang bertaut" (Yaacob 2001:441). Menurut Nur Afiah dan Nor Hashimah (2015:112), leksikal *baik*, *budi bahasa*, dan *lembut* selalu digunakan untuk memuji seseorang dan apabila ujian ini dilontarkan pasti orang tersebut sangat elok peribadinya serta manis pada pandangan orang lain. Dari sini jelas bahawa perkataan yang manis keluar daripada pertuturan seseorang itu dapat menggambarkan tingkah laku yang positif. Dalam konteks kajian, tutur kata yang positif dapat menghindari konflik dan tekanan dalam perhubungan keluarga.

Sebagai unit asas dalam masyarakat, hubungan antara anggota dalam keluarga perlu sentiasa

kukuh supaya dapat membawa kepada kestabilan masyarakat. Oleh itu, apa pun konflik yang berlaku dalam keluarga perlulah ditangani dengan berhati-hati, teliti, rasional, bijaksana dan berhemah demi menjaga kepentingan semua pihak. Ibarat kata pepatah, “menarik rambut dalam tepung, rambut jangan putus, tepung jangan berserak”. Ini bermakna kita berusaha mencari jalan penyelesaian terbaik sekali gus dapat memberi manafaat kepada semua pihak tanpa menyinggung perasaan mana-mana pihak.

OBJEKTIF KAJIAN

Artikel ini hendak mencapai objektif yang berikut:

1. Mengetahui pasti gaya pengurusan konflik yang terdapat dalam novel *SAGA* berdasarkan peristiwa yang dipaparkan.
2. Menganalisis gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap institusi kekeluargaan.
3. Merumuskan gaya pengurusan konflik yang dapat mengelakkan berlakunya perpecahan dalam keluarga.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kaedah analisis kandungan. Data diambil daripada sembilan peristiwa konflik yang dipaparkan dalam novel *SAGA* karya Abdul Talib Mohd. Hassan (2004). Seterusnya, data dianalisis berdasarkan gaya pengurusan konflik yang terdapat dalam teori Pengurusan Air Muka Ting-Toomey (1988). Lima gaya tersebut ialah mengelak, obligasi, kompromi, dominasi dan integrasi. Melalui kaedah analisis kandungan, data diteliti secara tersurat dan tersirat bagi memahami isi cerita dan konflik yang terdapat dalam peristiwa tersebut. Pendekatan kualitatif pula dapat dilihat melalui huraian dan perbincangan terhadap gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap emosi keluarga.

AIR MUKA DAN KONFLIK

Konflik berpunca daripada keupayaan kognitif yang berbeza-beza dalam kalangan individu yang terlibat. Perbezaan yang berlaku disebabkan oleh latar belakang yang berlainan dari segi sosiobudaya, pendidikan, kepercayaan (termasuk kepercayaan keagamaan), ideologi dan sebagainya yang mempengaruhi cara seseorang itu berfikir sekali gus menjadi faktor utama termeterainya sesuatu keputusan. Salah faham mungkin timbul akibat daripada perbezaan tersebut

namun suasana perundingan tetap harmoni jika faktor sosiolinguistik dan pragmatik dapat diterapkan. Faktor sosiolinguistik yang wujud dalam perundingan melibatkan sikap hormat-menghormati, termasuklah tutur kata yang sopan dan menjaga air muka seseorang ketika dalam perundingan.

Air muka merupakan imej sendiri yang ditonjolkan kepada umum, selain memberikan gambaran imej dalaman tentang diri seseorang, dan berkait rapat dengan konsep seperti harga diri, status dan maruah. Walau bagaimanapun, air muka yang ditonjolkan oleh setiap individu berbeza mengikut situasi tertentu. Dalam hubungan ini, ‘air muka negatif’ dikaitkan dengan budaya konteks rendah, iaitu keperluan kepada ruang peribadi dan pendirian untuk tidak campur tangan dalam urusan orang lain. ‘Air muka positif’ pula dikaitkan dengan budaya konteks tinggi, iaitu keperluan untuk lebih dihormati, dihargai dan diterima sebagai anggota kumpulan dalam masyarakat. Lazimnya, individu yang telah terjejas air mukanya akan turut mengalami konflik dalam dirinya. Konflik juga berlaku apabila wujudnya perbezaan dalam keperluan, minat, matlamat dan sebagainya.

Saadah, Narimah dan Mohd. Yusof (2003:126-131) pula menyatakan, budaya konteks tinggi merupakan budaya yang kebanyakan maklumat dikomunikasikan terletak dalam konteks fizikal atau di dalam diri individu dan sedikit sahaja dalam bentuk kod yang jelas. Ia merupakan sebahagian daripada mesej yang merangkumi komunikasi dalam bentuk tersurat (*verbal*) dan tersirat (*non-verbal*). Budaya konteks tinggi mentafsirkan maksud yang tidak hanya berasaskan verbal, tetapi juga memahami mesej bukan verbal. Budaya konteks tinggi ini dikatakan lahir dalam kalangan masyarakat Timur, manakala budaya konteks rendah merujuk kepada budaya yang semua maklumat dalam komunikasi dinyatakan dengan jelas dalam bentuk kod verbal. Misalnya, masyarakat Barat mengutamakan mesej yang dinyatakan dengan jelas, iaitu secara verbal. Sehubungan itu, setiap individu perlu memahami jenis budaya di tempat komunikasi itu berlaku supaya tutur kata dan tingkah laku kita tidak menyinggung perasaan anggota masyarakat tersebut.

Dalam budaya rumpun Melayu, menjaga harga diri atau air muka amat penting kerana ‘air muka’ membawa pengertian mendalam yang meliputi didikan individu yang terlibat dan diperolehi daripada ibu bapa, guru dan kaum keluarga (Asmah 1996:101-102). Muka bagi masyarakat Melayu pula adalah sangat luas dan mempunyai perkaitannya dengan Allah. Setelah menjaga mukanya dengan Allah, barulah manusia mampu menjaga mukanya dengan manusia lain. Ini

bermakna, setiap perlakuan manusia yang santun adalah ibadah (Sanat 1998:116). Dalam hubungan ini, kesantunan bahasa diperlukan sebagai agen membentuk keperibadian diri dan keharmonian hidup bermasyarakat. Seterusnya, ia dapat mengelakkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar. Justeru, orang Melayu sangat berpegang kepada peribahasa, “*terlangsung perahu boleh balik, terlangsung cakap tidak boleh balik*” yang mengingatkan kita supaya berfikir dahulu sebelum mengeluarkan kata-kata. Jika sudah terlanjur, ia tidak dapat ditarik semula (Ainon & Abdullah 2006:186). Namun, pengungkapan kata “maaf” oleh pihak yang melakukan kesalahan merupakan sebahagian daripada budaya masyarakat timur yang sangat dituntut. Lakukan maaf yang dilafazkan itu, sama ada disertai dengan niat yang ikhlas atau sebaliknya tidak menjadi persoalan. Apa yang penting ialah kesedaran individu tersebut untuk bersantun dengan melafazkan kata maaf bagi “melangsaikan” kesalahan yang dilakukan terhadap pendengar (Maslida 2012:264). Atas kesedaran inilah, maka orang Melayu mengambil sikap keras di dalam lembut sebagai cara mendidik apabila berhadapan dengan konflik dalam masyarakat. Berikutan itu, muncullah bahasa kiasan seperti peribahasa, bidalan dan pepatah yang memainkan peranan penting dalam sistem komunikasi orang Melayu. Melalui bahasa kiasan, air muka dan perasaan individu lain lebih diutamakan berbanding hasrat yang ingin disampaikan (Maniyamin 1998:388).

Bagi Jamaliah (1999:610-611), ketakterusan berbahasa dalam komunikasi orang Melayu telah memberikan gambaran tentang cara orang Melayu berdiplomasi. Ketakterusan komunikasi muncul dalam pelbagai bentuk termasuklah penggunaan citra seperti pantun, sindiran, camdik, perli dan penggunaannya orang ketiga, terutamanya dalam adat peminangan. Penggunaan bahasa tak terus dalam komunikasi berlaku kerana orang Melayu ingin mengelak daripada berlakunya konflik yang boleh menjatuhkan maruah, menghilangkan kepercayaan, merosakkan nilai, mewujudkan sentimen dan menggugat institusi kemasyarakatan. Ungkapan “*budi bahasa*” yang diwarisi melalui khazanah bahasa yang diturunkan oleh nenek moyang kita adalah hasil daripada pemerhatian mereka terhadap cara manusia berbahasa dan bertingkah laku. Dalam konteks percakapan, budi itu ialah kebijaksanaan, iaitu cara yang paling bijak ketika bercakap. Maknanya, kalau cara itu memerlukan penutur menggunakan kata-kata tertentu dan meletakkannya pada tempat yang betul dalam ujaran, maka itulah yang dikatakan gaya berbudi bahasa (Arbak 2006:10-11). Justeru, peraturan percakapan ini harus dipatuhi untuk

memelihara hubungan baik anggota masyarakat sesuai dengan amalan budaya masyarakat Melayu sekali gus dapat mengelakkan konflik.

GAYA PENGURUSAN KONFLIK TING-TOOMEY

Dengan berdasarkan keutamaan dalam keperluan air muka dan kebimbangan air muka, Griffin (2012:407-420) telah merujuk gaya pengurusan konflik Ting-Toomey yang mengkategorikan lima jenis gaya pengurusan konflik. Teori tersebut membandingkan budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah, iaitu gaya mengelak, obligasi, kompromi, dominasi dan integrasi. Perbincangan lanjut tentang kelima-lima gaya pengurusan konflik tersebut adalah seperti di bawah:

Gaya mengelak merujuk kepada individu yang membuat keputusan untuk tidak membincangkan secara terbuka mengenai perbezaan pendapat yang wujud dalam kumpulannya. Ia bertujuan untuk menghindari pergeseran dan salah faham dalam perhubungan. Pada asasnya, individu yang berhadapan dengan konflik tersebut akan bertindak pasif dan cuba mengabaikan perhatian terhadap isu yang timbul dengan membiarkan sahaja masalah yang berlaku. Pemilihan gaya ini mungkin atas pertimbangan bahawa isu yang mencetuskan konflik itu bersifat remeh atau kecil dan tidak memberikan kerosakan besar kepada mana-mana pihak. Gaya mengelak adalah gaya yang ketara dalam budaya konteks tinggi kerana lebih mementingkan kumpulan (orang lain) berbanding individu.

Gaya obligasi memperlihatkan individu yang mempunyai konflik dalam kumpulan berusaha mengikut keputusan orang lain. Keadaan ini merupakan satu sikap dan kelakuan individu, yang memilih untuk lebih prihatin terhadap air muka orang lain berbanding air mukanya sendiri. Gaya pengurusan obligasi adalah gaya yang ketara dalam budaya konteks tinggi, iaitu orang Timur yang sangat mementingkan perasaan orang lain berbanding perasaan sendiri.

Gaya kompromi mengetengahkan konsep tolak ansur dalam menyelesaikan konflik supaya masalah yang berlaku tidak berpanjangan dan keputusan dapat dibuat. Pada asasnya, gaya pengurusan konflik ini merupakan pendekatan tradisional yang kerap digunakan untuk menyelesaikan isu kompleks dan kritikal dalam kumpulan. Gaya kompromi ketara digunakan dalam budaya konteks tinggi. Dalam konteks kajian, pemilihan gaya kompromi dapat menjaga ‘air muka’ kedua-dua pihak yang berkonflik. Dalam hal ini, sifat hormat

menghormati dan berkerjasama dijadikan amalan dengan hasrat untuk mengekalkan keharmonian kumpulan.

Gaya dominasi memperlihatkan individu yang terlibat dengan konflik tetap dengan keputusan yang dibuat dan tidak berganjak daripada keputusannya. Mereka mempunyai karakter yang tegas, kental, berani dan tidak mudah mengalah demi mencapai matlamat. Ini bermakna, individu tersebut lebih mengutamakan 'air muka'nya sendiri berbanding orang lain. Gaya pengurusan dominasi sering digunakan dalam budaya konteks rendah. Ini mungkin disebabkan budaya konteks rendah dibentuk berasaskan keperluan dan matlamat individu. Oleh itu, individu tersebut mengutamakan dirinya dalam kebanyakan perkara berbanding orang lain.

Gaya integrasi dipilih dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang berlaku antara kedua-dua pihak yang berkonflik. Pihak yang memilih gaya tersebut akan mengumpul pelbagai pendapat dan maklumat daripada orang lain serta mengenal pasti perbezaan dalam mencapai kesepakatan. Dalam hubungan ini, sikap keterbukaan untuk menyelesaikan masalah merupakan asas penting yang dapat membawa kepada perdamaian. Gaya integrasi biasanya digunakan dalam budaya konteks rendah bagi mencapai persetujuan dan persefahaman dalam kalangan anggota masyarakatnya. Bagi budaya konteks tinggi pula, gaya integrasi dilihat sebagai suatu kaedah penyelesaian yang sangat berkesan dan terbaik. Ini kerana adanya perbincangan bersama dan keputusan dibuat setelah mengambil kira pendapat daripada pelbagai pihak. Dalam konteks kajian, orang Melayu sering mengamalkan muafakat dalam apa jua perkara supaya keputusan yang dicapai memberi manfaat kepada semua pihak.

ANALISIS DAN PERBINCANGAN

Novel *SAGA* memperlihatkan konflik keluarga berlaku akibat rasa cemburu, iri hati dan dendam yang tidak berkesudahan. Konflik tersebut kemudiannya diurus dengan pelbagai gaya, sama ada 'mengelak', 'obligasi', 'kompromi', 'dominasi' mahupun 'integrasi'. Terdapat juga peristiwa yang mempunyai dua gaya pengurusan konflik, iaitu kombinasi 'obligasi-kompromi' dan 'dominasi-integrasi'. Manakala, peristiwa yang melibatkan tiga gaya pengurusan konflik, ialah kombinasi 'mengelak-obligasi-kompromi'. Semua gaya pengurusan konflik yang dipilih secara tidak langsung bertujuan untuk mencari

jalan penyelesaian sama ada untuk diri sendiri, ahli keluarga mahu pun masyarakat. Walau bagaimanapun, gaya pengurusan konflik yang dipilih banyak bergantung kepada kebijaksanaan, kematangan dan pengalaman individu tersebut.

Kajian mendapati individu yang memilih gaya 'dominasi' mempunyai perwatakan yang tegas, pemaarah dan keras hati sehingga sukar menerima pendapat orang lain. Selain itu, individu tersebut juga berstatus tinggi dan mempunyai kuasa dalam keluarga. Oleh itu, gaya 'dominasi' digunakan untuk memaksa pihak lain menerima cadangan penyelesaian melalui ugutan atau ancaman terhadap pihak yang berkonflik. Hal ini dapat diperhatikan dalam petikan di bawah:

"Abang itulah. Menangkan orang luar daripada anak sendiri," ibu Jalil bersuara keras. "Aku tidak menangkan sesiapa. Kalaupun kau nak menangkan Jalil, itu bermakna aku menyalahkan Rahmat. Rahmat juga anakku," tegas ayah Rahmat. "Sudahlah. Abang tengoklah nanti. Si Munirah itulah nanti akan memalukan keluarga kita. Saya benci dengannya. Benci!" sela ibu Jalil. Dia kedengaran bangun dan bergerak. Ribut sekali kedengaran perjalanannya. Mungkin Jalil juga bersama dengannya.

(hlm. 71)

Peristiwa di atas memaparkan konflik yang berlaku dalam keluarga Rahmat, iaitu di antara Saerah dengan suaminya sendiri. Hakikatnya, Saerah masih menganggap menantunya Munirah sebagai orang luar sehingga tidak dapat melihat kebenaran di sebalik peristiwa aib yang dilakukan oleh anaknya Jalil terhadap Munirah. Saerah cuba menggunakan kedudukannya sebagai mertua untuk menyalahkan Munirah atas apa yang berlaku. Ungkapan, "Sudahlah. Abang tengoklah nanti. Si Munirah itulah nanti akan memalukan keluarga kita..." menunjukkan Saerah tidak berganjak daripada pendiriannya bahawa Munirahlah yang harus dipersalahkan dan bukannya Jalil. Suaminya pula dilihat cuba meredakan ketegangan tetapi masih tidak dapat menguasai fikiran Saerah. Hal ini menunjukkan bahawa suara Saerah lebih berkuasa sehingga berupaya menguasai perbincangan. Gaya 'dominasi' yang dipilih oleh Saerah ini secara tidak langsung menutup segala perbincangan dan membawa konflik tersebut ke arah penyelesaian buat seketika. Walau bagaimanapun, gaya ini hanya berkesan untuk jangka masa pendek kerana konflik tersebut akan muncul semula apabila ditentang kembali oleh pihak yang tewas. Dengan kata lain, pelaksanaan gaya 'dominasi' tidak memberi keadilan kepada kedua-dua pihak dan ini boleh memberikan lebih tekanan kepada keluarga. Sikap Saerah yang meninggikan suara terhadap suami sendiri amatlah memalukan kerana sebagai isteri

dia sepatutnya menunjukkan rasa hormat yang tinggi terhadap suaminya walaupun bercanggah pendapat. Ini kerana suaminya mempunyai kedudukan tertinggi dalam keluarga dan wajar dihormati. Oleh itu, pengungkapan bahasa yang digunakan hendaklah sopan, sekurang-kurangnya tidak mempunyai kata kesat, mencarut, caci maki, keji-mengeji dan sebagainya (Che Ibrahim & Siti Zainab 2011:187). Hal ini selari dengan firman Allah SWT menerusi surah An-Nisa' ayat 148 yang bermaksud bahawa, "Allah tidak suka kepada perkataan buruk yang dikatakan dengan berterus-terang (untuk mendedahkan kejahatan orang), kecuali bagi orang yang dianiayakan. Dan (ingatlah) Allah sentiasa mendengar, lagi Maha Mengetahui". Berdasarkan terjemahan ayat al-Quran tersebut menunjukkan bahawa gagasan mempamerkan keluhuran pekerti diri manusia untuk menjadi individu yang tunduk dan patuh kepada kebenaran Ilahi seharusnya memiliki sifat suci meliputi dalaman dan luaran personaliti (Kamariah et al. 2011:279). Dalam hubungan ini, Saerah gagal memberi contoh tauladan yang baik kepada anak dan menantunya apabila mempamerkan keperibadian yang keras, kasar dan ego. Pemilihan gaya 'dominasi' juga secara tidak langsung menunjukkan bahawa Saerah lebih mementingkan air muka sendiri daripada air muka keluarga.

Pemilihan gaya 'dominasi' juga turut dipengaruhi oleh keinginan kuat seseorang itu untuk mempertahankan maruah dan harga diri. Dalam masyarakat Melayu tradisional, perbuatan mempersenda dan memandang rendah terhadap kemampuan orang lain dianggap sebagai tidak beradab. Orang Melayu boleh berlembut dalam banyak perkara tetapi bukan dalam hal yang melibatkan harga diri, status dan maruah. Dengan kata lain, mereka sanggup bertindak agresif demi mempertahankan diri daripada mendapat aib. Hal ini dapat diperhatikan dalam peristiwa di bawah:

"Kau tahu Syam, Pak Ngah Baki tu pendekar besar. Rauf juga samseng besar. Tentulah mereka tidak membiarkan anak saudara mereka diganggu. Kau terpaksa menerima risiko yang mungkin, Syam." "Sekurang-kurangnya kita mesti berjumpa dengan Pak Ngah Baki dulu. Kita adukan hal itu kepadanya," pujuk Rahmat. "Kaulah yang berjumpa dengannya. Aku lain, Mat. Aku akan lemah macam lilin kepanasan apabila orang berlembut dengan jalan yang lurus. Tetapi, kalau orang cuba berkeras, biar putih tulang. Kau tahu, keturunanku? Moyangku adalah pengikut yang setia Datuk Paduka Maharaja Lela," kataku angkuh.

(hlm. 151-152)

Konflik peribadi berlaku di antara Rahmat dengan Hisyam apabila kedua-duanya mempunyai

pandangan yang berbeza dalam menangani perbuatan Jalil yang sering mengganggu Hisyam. Rahmat cuba memujuk Hisyam supaya menceritakan semua perbuatan buruk Jalil itu kepada Pak Ngah Baki, iaitu ayah Jalil. Walau bagaimanapun, Hisyam tidak bersetuju dengan pandangan Rahmat itu kerana baginya tindakan Jalil itu sudah keterlaluan dan dia tidak dapat bersabar lagi. Ungkapan, "Kaulah yang berjumpa dengannya. Aku lain, Mat. Aku akan lemah macam lilin kepanasan apabila orang berlembut dengan jalan yang lurus. Tetapi, kalau orang cuba berkeras, biar putih tulang..." menunjukkan bahawa Hisyam telah pun memutuskan pendiriannya. Pendirian Hisyam ini bolehlah dikaitkan dengan harga diri dan maruah keluarga serta prinsip orang Melayu yang pantang dicabar. Pemilihan gaya 'dominasi' oleh Hisyam ini berkemungkinan besar dipengaruhi oleh perasaan bangga terhadap latar belakang keluarganya yang berketurunan pahlawan. Oleh itu, Hisyam tidak gentar berhadapan dengan pihak lawan apatah lagi dia tidak bersalah. Hal ini menunjukkan bahawa Hisyam memiliki peribadi yang tegas, berani dan mempunyai prinsip hidup. Dalam konteks persahabatan, Hisyam seharusnya menangani konflik yang berlaku antara dia dan Rahmat secara berhemah dan bukannya dengan gaya 'dominasi' yang boleh menyebabkan hubungan mereka tercalar.

Individu yang memilih gaya 'obligasi' pula menunjukkan sikap ingin bekerjasama, tidak mahu menimbulkan masalah dan mementingkan komuniti. Melalui gaya 'obligasi' konflik yang timbul dapat diselesaikan dalam masa yang singkat dan dapat menjernihkan kembali hubungan yang keruh. Hal ini jelas ditunjukkan dalam peristiwa di bawah:

... Masam muka bidan tua itu ketika melihatkan Munirah sudah menolong Fatimah bersalin dengan selamat dan berjaya. Mulanya dia hampir merajuk dan hendak pulang sahaja, tetapi setelah diberi alasan yang logik, dia sanggup menunggu dan terus membuat kerja-kerja yang lazim. Masakan kain-kain darah serta mengurus setiap pagi selama sepuluh pagi itu dapat dibuat orang lain melainkan oleh bidan tua itu. Pun kerana *segan* atau hormatnya dengan ayah Rahmat sebagai ketua kampung dia sanggup memberi pertolongan. Sungguhpun secara kasarnya pertolongan itu tidak berapa diperlukan, demi untuk menjaga kebiasaan, terpaksa prinsip-prinsip bidan tua itu direlakan. Masakan Munirah dapat membantah kerja bidan tua yang pada pandangannya tidak perlu atau tidak sesuai...

(hlm. 115)

Berdasarkan peristiwa di atas, konflik berlaku di antara bidan tua dengan keluarga Fatimah. Semuanya bermula apabila Munirah menjadi

orang yang paling awal menyambut kelahiran bayi Fatimah. Kebiasaannya, bidan tua lah yang ditugaskan menyambut kelahiran bayi di kampung tersebut. Hal ini menyebabkan bidan tua terasa hati dan merasakan khidmatnya tidak lagi diperlukan. Oleh itu, dia tidak mahu menguruskan diri Fatimah. Walau bagaimanapun, bidan tua berubah pendirian apabila dipujuk oleh keluarga Fatimah untuk mengambil alih kerja-kerja lazim yang biasa dilakukannya. Keluarga Fatimah tidak mahu bidan tua itu merasa tersinggung dengan apa yang berlaku dan berusaha untuk mengambil hatinya yang telah banyak berjasa kepada masyarakat kampung. Gaya pengurusan konflik ‘obligasi’ dapat diperhatikan apabila bidan tua akhirnya memberikan persetujuan untuk menguruskan Fatimah yang baru bersalin. Kerjasama yang diberikan oleh bidan tua ini sebenarnya banyak dipengaruhi oleh rasa segan dan hormat beliau terhadap ayah Fatimah yang merupakan ketua masyarakat di kampungnya. Dengan kata lain, bidan tua lebih mengutamakan ‘air muka’ pihak lain berbanding ‘air muka’ sendiri. Peristiwa ini juga menunjukkan bahawa gaya pengurusan konflik turut dipengaruhi oleh status, kuasa dan kedudukan seseorang itu dalam masyarakat.

Hasrat untuk menyelesaikan atau menamatkan konflik juga merupakan salah satu faktor mengapa seseorang itu memilih gaya ‘kompromi’. Dalam hal ini, individu yang berkonflik akan bertolak ansur dan bersetuju dengan tindakan yang diambil oleh kumpulan demi kebaikan semua pihak. Ungkapan “Aku tak akan menentang, malahan aku sungguh-sungguh, bersetuju dan berterima kasih” yang diucapkan oleh Pak Ngah Baki terhadap Rahmat membuktikan bahawa dia benar-benar ikhlas untuk memulihkan hubungan dengan anak saudaranya itu dan menamatkan konflik berkaitan tanah jalan. Selain itu, Pak Ngah Baki juga memilih gaya ‘kompromi’ kerana dia sedar bahawa perubahan yang dibawa oleh Rahmat akan membawa kebaikan kepada masyarakat kampung keseluruhannya. Oleh itu, dia tidak mahu niat murni Rahmat itu terhalang hanya kerana kedegilannya sendiri sehingga menyusahkan orang lain. Pemilihan gaya ‘kompromi’ membolehkan Pak Ngah Baki memperbaiki perhubungannya dengan Rahmat yang tercalar sebelum ini. Ibarat kata pepatah, “buang yang keruh ambil yang jernih”. Tindakan Pak Ngah Baki yang sanggup berkompromi dengan Rahmat menunjukkan bahawa tidak salah yang tua beralah kepada orang muda demi kepentingan sejagat. Kesannya, Pak Ngah Baki lebih dihormati dan dihargai oleh masyarakat kampung. Hal ini dapat diperhatikan dalam peristiwa di bawah:

“Pendekkan ceritalah, kau buatlah sebagaimana yang pernah kau rancangkan dulu. Aku tak ada apa-apa

bantahan. Tetapi, kalau kau nak mengubah hala jalan itu, terserahlah. Kalau kau masih menyimpan dendam denganku, apa nak buat. Aku tak boleh kata apa. Aku tahu dengan jalan kaulah ni, jalan itu dibuat. Tetapi kalau kau fikir baik pula melalui tanah aku. Aku tak akan menentang, malahan aku sungguh-sungguh, bersetuju dan berterima kasih,” ujar Pak Ngah Baki panjang lebar.

“Sejak petang tadi aku dah fikirkan. Mungkin kerana kedegilan aku nanti akan menyusahkan orang lain. Oleh itu, tak gunalah aku menghalang tujuan baik kau tu,” sambungnya lagi.

(hlm. 145-146)

Pemilihan gaya pengurusan konflik juga bertujuan untuk mengelak daripada berlakunya pergeseran dan salah faham. Dalam hubungan ini, gaya ‘mengelak’ dikatakan dapat membantu meredakan konflik buat sementara waktu kerana pihak yang terlibat dalam konflik tersebut mengambil langkah tidak mepedulikan atau tidak mengambil berat tentang situasi konflik yang berlaku. Dalam konteks novel, Seman mengambil pendirian untuk tidak melayan kata-kata negatif orang lain tentang isterinya Lijah kerana beliau percaya mulut manusia tidak boleh ditutup. Jika dilayan, konflik yang berlaku dalam keluarganya akan menjadi lebih rumit dan sukar untuk diselesaikan. Justeru, Seman memilih untuk mendiamkan diri dan mengelak daripada membincangkan tanggapan orang lain terhadap isterinya. Seman percaya lama-kelamaan cerita negatif tentang isterinya akan berlalu begitu sahaja. Individu yang memilih gaya pengurusan konflik ‘mengelak’ perlu mempunyai kesabaran yang tinggi dan kekuatan mental supaya mereka dapat menerima konflik yang berlaku dengan hati yang terbuka. Melalui cara ini, mereka dapat melalui kehidupan seharian tanpa tekanan. Hal ini dapat diperhatikan melalui ungkapan di bawah:

“Tak apalah cikgu, lambat laun sejujulah mereka,” ulas Seman suatu hari ketika kami sama-sama memakukan zink pada bumbung kedainya. “Bukannya luak. Biarlah apa orang nak kata. Saya cuma ingin menutup kisah dan peristiwa pahit yang tidak sepatutnya dibiarkan menjadi luka-luka yang bertokak.”

(hlm. 158)

Konflik dalaman juga boleh menyebabkan seseorang itu memilih gaya ‘mengelak’. Hal ini berlaku disebabkan perasaan rendah diri, segan dan malu sehingga tidak mahu bersua muka atau berinteraksi dengan pihak yang satu lagi. Dalam konteks kajian, Seman merasakan dirinya jauh ketinggalan berbanding Rahmat yang berjaya menyambung pelajaran ke maktab. Walaupun, Rahmat merupakan sahabat akrabnya sejak kecil namun Seman merasa bimbang jika rahmat tidak lagi semesra dahulu. Oleh itu, Seman memilih

gaya ‘mengelak’ untuk menangani konflik dalam dirinya. Hal ini dapat diperhatikan apabila Seman cuba mengelak daripada menegur Rahmat dengan berpura-pura tidak mengenalinya. Ungkapan, “Aku seganlah... Maklumlah... Takut aku nak mengaku kawan sebelum kau sendiri mengakunya. Malulah aku...” jelas menunjukkan bahawa Seman tidak yakin dengan kemampuan diri sendiri. Sikap Seman ini berkait rapat dengan konsep ‘rendah diri’ dalam budaya Melayu dengan anggapan bahawa orang lain lebih baik atau pandai berbanding diri sendiri (Mohammad Fadzeli 1998:68). Pada masa yang sama, gaya ‘mengelak’ membolehkan Seman dapat melindungi air muka sendiri berbanding air muka orang lain. Dalam masyarakat Melayu, status atau taraf memainkan peranan penting dalam memulakan sesuatu interaksi. Kebiasaannya, orang yang berstatus rendah mengharapkan orang yang berstatus tinggi akan memulakan interaksi seperti mana yang dipaparkan dalam peristiwa di bawah:

“Kau tak kenal dia Mat?” tanya Pak Ngah Lasim kepada Rahmat. Rahmat terpinga memikirkan. “Ha, Seman anak Utih Latih!”

“O!” Rahmat memecahkan keraguannya. “Eh... eh... sumpah aku tak kenal kau, Man... Kau diam aja buat apa?”

“Aku seganlah... Maklumlah... Takut aku nak mengaku kawan sebelum kau sendiri mengakunya. Malulah aku,” ikhlas dan lembut suaranya, tetapi tajam menikam.

“Kau ni Man!”

(hlm. 13)

Individu yang memilih gaya pengurusan konflik ‘integrasi’ pula pada asasnya cuba menyelesaikan masalah yang berlaku secara adil dan berhemah. Dalam konteks kajian, konflik berlaku dalam keluarga Rahmat yang melibatkan adiknya Jalil dan isterinya Munirah. Ayah Rahmat selaku ketua keluarga berusaha menangani konflik tersebut sebaik mungkin supaya tidak berlaku perpecahan dalam keluarganya. Pendekatan yang digunakan ialah dengan memberi peluang kepada Munirah, iaitu pihak yang dituduh untuk memberikan penjelasan tentang apa yang sebenarnya berlaku. Peluang yang diberikan oleh ayah Rahmat kepada Munirah ini menunjukkan bahawa dia tidak bersikap pilih kasih antara anak tirinya Jalil dengan menantunya Munirah. Melalui cara ini, beliau percaya kebenaran akan terserlah dan secara tidak langsung dapat membuktikan pihak yang benar dan salah. Tindakan ayah Rahmat ini memperlihatkan sikapnya yang bijaksana, tidak terburu-buru dan telus dalam membuat keputusan demi menjaga keharmonian ahli keluarga. Justeru, sesiapa sahaja yang bersalah harus menerima hukuman atas apa yang telah dilakukan dan

mengetepikan kepentingan peribadi. Dengan kata lain, pihak yang bersalah perlu bertanggungjawab di atas apa yang berlaku dan membersihkan semula nama pihak yang tidak bersalah. Gaya ‘integrasi’ ini secara tidak langsung dapat memberi keadilan kepada semua pihak. Hal ini dapat diperhatikan dalam peristiwa di bawah:

“Agh...bohong!” teriak Jalil pula.

“Biarkan dia meneruskan ceritanya!” tengking ayah Rahmat.

“Bila dia berdegil tidak mahu pergi, saya terpaksa menggunakan kekerasan saya...Emak...ayah, saya sebenarnya ada belajar silat di Ipoh dulu, jadi saya gunakan kepandaian saya itu untuk mempertahankan diri saya. Kemudian saya dengar suara emak bertanya. Saya hanya berdiam diri untuk memberi kesempatan dia keluar. Dia keluar dengan menyumpah-nyumpah saya... Kemudian baru saya jawab pertanyaan emak dengan mengatakan tikus mengganggu,” Munirah menutup ceritanya.

“Jalil!” Ayah Rahmat bersuara tegas, kesal. “Fikirlah sendiri. Kau boleh menipu kami dan menipu sesiapa sahaja sehingga kakak ipar kau menjadi mangsa daripada penipuan itu. Tetapi ingatlah kepada Tuhan. Dia maha menyaksi... Kalau kau fikir, kau yang tidak bersalah, aku tidak dapat berbuat apa-apa, terpulanglah kepada abang kau dan Munirah sendiri. Tetapi kalau kau yang betul-betul bersalah, pergilah minta maaf dengan abang dan kakak iparmu itu. Dan, pergi hebahkan kepada orang-orang kampung supaya anak-anak mereka dibenarkan bersekolah esok.”

(hlm. 70 dan 71)

Dalam budaya Melayu, restu daripada kedua-dua ibu bapa adalah sangat penting, terutamanya yang melibatkan masa depan seperti memilih pasangan hidup. Konflik keluarga boleh berlaku jika pasangan hidup yang dipilih oleh anak-anak tidak mendapat restu daripada ibu bapa. Dalam novel *SAGA*, konflik berlaku apabila ibu bapa Seman tidak menyokong keputusan Seman untuk berkahwin dengan Lijah. Walau bagaimanapun, mereka tidak menghalang Seman untuk meneruskan hasratnya. Pendirian ibu bapa Seman itu dapatlah dikaitkan dengan gaya ‘obligasi’, iaitu akur dengan keputusan atau kehendak orang lain. Hal ini dapat diperhatikan seperti mana yang dinyatakan, “...Bapanya, Utih Latih yang pendiam itu tidak banyak bicaranya. Biar siapa yang dipilihnya, terpulanglah...” Ini bermakna Seman diberikan hak dan kebebasan untuk menentukan pilihan hidupnya. Pemilihan gaya ‘obligasi’ juga menunjukkan bahawa ayah dan ibu Seman lebih mementingkan ‘air muka’ anaknya sendiri berbanding ‘air muka’ mereka. Melalui gaya pengurusan konflik ‘obligasi’, hubungan di antara Seman dan ibu bapanya

dapat diperbaiki dari semasa ke semasa sekaligus meredakan konflik yang timbul. Hal ini dapat diperhatikan dalam peristiwa di bawah:

Perkhabaran tentang hasrat Seman rupanya tidak disimpan lama. Dua hari setelah kami pulang dari Gemas tu, sudah sibuk diperkatakan orang. Reaksi yang kedengaran, serupa jugalah reaksi yang pernah melanda ketika peristiwa Lijah-Jalil sebelumnya. Tidak ada yang satu pendapat. Keluarga Seman sendiri menyambut dengan hati yang berbelah bagi. Bapanya, Utih Latih yang pendiam itu tidak banyak bicaranya. Biar siapa yang dipilihnya, terpulanglah. Emaknya, Utih Limah sedikit dingin.

(hlm. 157)

Pada keseluruhannya, individu yang memilih gaya 'dominasi' mempunyai sifat keras dan berpendirian tegas sehingga sukar untuk berunding dengan pihak lain. Kebiasaannya, maruah dan harga diri sering dijadikan alasan kepada tindakan yang diambil dan ini menyebabkan mereka sukar mengalah kepada pihak lain. Dalam hal ini, mereka lebih mementingkan 'air muka' sendiri berbanding 'air muka' orang lain. Gaya 'dominasi' boleh menjadikan konflik semakin tegang dan jurang komunikasi semakin besar. Dalam institusi kekeluargaan, gaya 'dominasi' boleh menyebabkan perpecahan dalam keluarga dan hubungan sukar dipulihkan dalam jangka masa pendek. Gaya 'obligasi' pula berlawanan dengan gaya 'dominasi', iaitu lebih mementingkan 'air muka' orang lain berbanding 'air muka' sendiri. Individu yang memilih gaya ini sanggup mengetepikan konflik dan perasaan tidak puas hati terhadap apa yang berlaku demi menjaga perasaan pihak lain yang lebih dihormati. Gaya 'kompromi' pula menunjukkan sikap individu yang ingin bekerjasama, tidak mahu menimbulkan masalah dan mementingkan komuniti. Pada prinsipnya, masyarakat Melayu mengamalkan adat hidup bermasyarakat, iaitu susah dan senang dikongsi bersama seperti kata pepatah, "ringan sama dijinjing, berat sama dipikul". Konflik yang ditangani dengan gaya 'kompromi' secara tidak langsung dapat menjaga 'air muka' kedua-dua pihak daripada terjejas. Individu yang memilih gaya 'mengelak' pula didapati cenderung untuk mehindari diri daripada terlibat dengan konflik yang lebih besar dengan pihak lain. Melalui cara ini, perbezaan yang berlaku tidak dibincangkan secara terbuka dan dapat mengurangkan salah faham. Gaya 'integrasi' pula merupakan gaya pengurusan konflik yang dapat memberikan keadilan kepada kedua-dua pihak yang berkonflik. Individu yang memilih gaya ini merupakan seorang yang terbuka dan tidak menganggap konflik sebagai satu tekanan yang boleh memecah belahkan institusi kekeluargaan. Justeru, banyak

perkara dapat diselesaikan dengan cara yang berhemah dan mengikut ajaran agama Islam. Oleh yang demikian, setiap individu hendaklah bijak menangani konflik keluarga yang berlaku melalui pemilihan gaya pengurusan konflik yang betul agar hubungan kekeluargaan dapat kekal erat. Kita tahu bahawa dalam arus globalisasi ini banyak cabaran dan tekanan yang dihadapi oleh semua pihak dan konflik dalam keluarga kadangkala tidak dapat dielakkan. Walau besar manapun konflik yang berlaku dalam keluarga, masyarakat Melayu seharusnya kembali kepada ajaran Islam supaya permasalahan yang timbul dapat diselesaikan dengan cara yang terbaik tanpa perlu menyinggung perasaan sesiapa. Dalam hubungan ini, masyarakat seharusnya mengamalkan gaya pengurusan konflik yang lebih positif, iaitu gaya obligasi, kompromi, integrasi dan mengelak supaya institusi kekeluargaan kekal terjamin sekali gus dapat melahirkan generasi pewaris bangsa yang penyayang dan berbudi pekerti tinggi. Sebaliknya, gaya dominasi perlulah dihindari kerana bukan sahaja boleh menjejaskan hubungan kekeluargaan tetapi juga menyebabkan ahli keluarga mengalami gangguan emosi dalam jangka masa yang panjang.

KESIMPULAN

Perbezaan pendapat merupakan lumrah dalam kehidupan manusia. Jika tidak, mana mungkin Allah S.W.T memerintahkan agar manusia yang berbeza latar belakangnya saling berkenal-kenalan. Tujuannya, manusia mengenal dan menerima perbezaan orang lain, seterusnya mengukuhkan iman dalam diri. Dalam konteks kajian, gaya pengurusan konflik banyak dipengaruhi oleh cara individu itu berfikir yang berkait rapat dengan personaliti. Personaliti yang pelbagai akan mencorakkan bentuk konflik.

Dalam hubungan ini, keluarga merupakan pihak yang paling akrab dengan anak-anak dan banyak mempengaruhi personaliti mereka. Oleh itu, ibu bapa perlulah menitikberatkan pertuturan dalam komunikasi anak-anak pada peringkat awal lagi supaya mereka pandai menjaga tingkah laku dan tutur kata. Hakikatnya, konflik datang dan pergi dalam hidup manusia. Apa yang penting kita hendaklah sedaya upaya mengelakkan diri daripada mencetuskan konflik, terutamanya dalam kalangan keluarga. Jika konflik berlaku, hadapilah situasi itu dengan tenang dan positif supaya kita dapat mencari jalan keluar kepada konflik tersebut demi kepentingan bersama. Sebaliknya, konflik berkemungkinan akan menjadi lebih rumit jika kita melihatnya dari sudut negatif semata-mata. Pihak yang bertelagah harus berdepan secara

berani dengan niat menegakkan kebenaran. Bersemuka dan berunding merupakan jalan terbaik bagi menyelesaikan konflik. Dalam budaya Melayu, setiap perselisihan atau konflik yang melibatkan keluarga sebaik-baiknya diselesaikan secara dalaman dan berhati-hati. Hal ini bolehlah dikaitkan dengan ungkapan, “seperti menarik rambut dalam tepung, rambut jangan putus, tepung jangan berserak” dan, “memakan betul-betul habis, bersembunyi betul-betul hilang”. Selagi boleh, cuba elak daripada berkongsi konflik tersebut dengan orang luar. Tuntasnya, berhujah dengan emosi akan memburukkan lagi konflik yang ada dan boleh menimbulkan huru-hara. Oleh yang demikian, kita mesti menggunakan akal dan membuat keputusan yang rasional supaya sebesar mana pun konflik yang berlaku dapat diselesaikan dengan baik. Pada masa yang sama, semangat ukhuwah dan persaudaraan sesama ahli keluarga kekal erat. Justeru, kita perlulah menjaga hubungan dengan Allah (*hablumminnallah*), hubungan manusia dengan manusia (*hablumminnannas*) dan hubungan manusia dengan alam (*khalifatul ard*) supaya kekal bahagia di dunia dan akhirat.

RUJUKAN

- Abdul Talib Mohd. Hassan. 2004. *SAGA*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Aion Mohd. & Abdullah Hassan. 2006. *Koleksi Terindah Peribahasa Melayu*. Edisi Kemas Kini. Selangor: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Aizan Sofia Amin, Jamiah Manap & Noremy Md Akhir. 2016. Peranan keluarga dalam kehidupan kanak-kanak kurang upaya Malaysia. *Jurnal Akademika* 86 (1): 21-30.
- Arbak Othman. 2006. Budaya berbahasa: Berbudayakah kita? *Dewan Budaya* 28(6): 10-16.
- Asmah Haji Omar. 1996. *Wacana Perbincangan, Perbahasaan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Che Ibrahim Salleh & Siti Zainab Hassim. 2011. Kesantunan berbahasa dalam masyarakat Melayu. Dlm. *Kedinamikan Bahasa Dalam Budaya, Isu & Trend*, disunting oleh Zaitul Azma Zainon Hamzah, Adi Yasran Abdul Aziz dan Abdul Rashid Daing Melebek, 174-193. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Conrad, C. 1985. *Strategic Organizational Communication*. New York: CBS College Publishing.
- Deutsch, Morton. 1990. Sixty Years of Conflict. *International Journal of Conflict Management*, 1:237-263.
- Elsayed-Ekhouly, S.B. & Buda, R. 1996. “Organization Conflict: A comparative analysis of conflict styles across cultures. *The International Journal of Conflict Management* 7 (1) January: 71-81.
- Griffin, E. 2012. *A First Look at Communication Theory*. Eighth Edition. New York: McGraw-Hill.
- Indirawati Zahid. 2012. Kesantunan Melayu ke Arah Situasi Bebas Konflik. Dlm. *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*, disunting oleh Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar dan Maslida Yusof, 170-189. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Jamaliah Mohd Ali. 1999. Ketakterusan berbahasa dalam komunikasi: Satu kajian dalam urusan perniagaan dan hubungan di kalangan pekerja Melayu. *Dewan Bahasa* 43 (7): 610-615.
- Jensen-Campbell, L.A., Gleason K.A & Malcolm, K.T. 2003. Interpersonal conflict, agreeableness, and personality development. *Journal of Personality* 71(6) December: 1059-1086.
- Kamariah Kamarudin, Zaitul Azma Zainon Hamzah, Norazlina Mohd Kiram & Nor Azwan Yaakob. 2011. Konsep Budiman dalam Novel-novel Melayu Pilihan. Dlm. *Kedinamikan Bahasa Dalam Budaya, Isu & Trend*, disunting oleh Zaitul Azma Zainon Hamzah, Adi Yasran Abdul Aziz dan Abdul Rashid Daing Melebek, 277-287. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Maniyamin Ibrahim. 1998. Memahami world view orang Melayu melalui bahasa metafora. *Dewan Bahasa* 42 (5): 388-392.
- Maslida Yusof. 2012. Perlakuan maaf sebagai strategi memulihkan keadaan. Dlm. *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*, disunting oleh Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar dan Maslida Yusof, 250-264. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohammad Fadzeli Jaafar. 1998. Budaya merendahkan diri dalam masyarakat Melayu. *Dewan Bahasa* 42 (1): 68-73.
- Mohd. Foad Sakdan. 2005. *Pengurusan Konflik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nur Afiqah Wan Mansor & Nor Hashimah Jalaluddin. 2015. Deria rasa dalam kiasan Melayu: Analisis semantik inkuistif. *Jurnal Pertanika Mahawangsa* 2(1): 101-116.

- Sanat Md Nasir.1998. Konsep penting dalam pengajian Melayu. Dlm. *Pengajian Melayu Memasuki Alaf Baru*, disunting oleh Sanat Md Nasir dan Rogayah A. Razak. Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
- Saodah Wok, Narimah Ismail & Mohd. Yusof Hussain.2003. *Teori-Teori Komunikasi*. Bentong: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Straus M.A.1979. Measuring intrafamily conflict and violence: The Conflict Tactics (CT) scales. *Journal of Marriage and the Family* 41(1) February: 75-88.
- Ting-Toomey, S. 1988. Intercultural conflict styles: A face-negotiation theory. In *Theories in Intercultural Communication*, edited by Young Yun Kim and Gudykunst, W.S. Beverly Hill, Calif: Sage.
- Yaacob Harun. 2001. Kosmologi dalam organisasi kekeluargaan melayu. Dlm. *Kosmologi Melayu*, disunting oleh Yaacob Harun. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Norazlina Mohd Kiram (corresponding author)
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM Serdang
Selangor
Malaysia
E-mail: noraz@upm.edu.my
- Raja Masittah Raja Ariffin
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM Serdang
Selangor
Malaysia
E-mail: rajamasittah@upm.edu.my
- Jama'yah Zakaria
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM Serdang
Selangor
Malaysia
E-mail: jamayah@upm.edu.my
- Received: 31 October 2016
Accepted: 2 June 2017

