

Speaking Skills Learning Based on Politeness for Conflict Resolution Education in Higher Education

Muhammad Saleh & Sultan

Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar

Abstract. Speaking skills are an important aspect for every individual to develop themselves socially and professionally. From the social side, speaking skills will help individuals establish harmonious relationships with other individuals/ groups for a variety of interests. From a professional perspective, speaking skills as part of communication skills are key factors that support career success. Inter-student conflict is one of the social problems facing universities today, mainly in South Sulawesi. Data shows that during 2003–2011 there were 60 student conflicts. Politeness values that grow from cultural roots can be used to build mutual respect, respect, and tolerance between students through lectures on speaking skills. Conflict resolution is one aspect that can be instilled through learning activities. From various approaches to conflict resolution education, the most essential goal is to instill awareness in students of the importance of establishing humanitarian interactions and relations and actively involving them in resolving conflicts. To prevent conflict, everyone should understand the culture and ways of communicating that apply in certain community groups. Learning language skills, especially speaking skills, is one of the media for planting anti-conflict values. Through learning politeness-based speaking skills, students can develop themselves to communicate politely and with dignity to avoid conflict.

PENDAHULUAN

Keterampilan berbicara merupakan aspek penting bagi setiap individu untuk mengembangkan diri secara sosial dan profesional. Dari sisi sosial, keterampilan berbicara akan membantu individu menjalin relasi harmonis dengan individu/kelompok lainnya untuk beragam kepentingan. Dari sisi profesional, keterampilan berbicara sebagai bagian dari keterampilan berkomunikasi menjadi faktor kunci yang mendukung kesuksesan karier. Hasil penelitian Nazari, Ehsani, Gangoei, dan Ghasemi (2011) menunjukkan bahwa keterampilan berkomunikasi memiliki hubungan dengan kualitas relasi atasan-bawahan dan keefektifan organisasi.

Keterampilan berbicara melibatkan pembicara, mitra bicara, dan pesan yang dibicarakan. Proses penyampaian pesan dari pembicara ke mitra bicara dimediasi oleh bahasa, baik unsur linguistik maupun paralinguistik. Canale dan Swain (1980) mengemukakan empat kompetensi komunikatif yang berkontribusi terhadap kemahiran berbicara, yakni (1) kompetensi gramatikal, (2) kompetensi sosiolinguistik, (3) kompetensi wacana, dan (4) kompetensi strategik. Berdasarkan kompetensi komunikatif Canale dan Swain, kecakapan berbicara dapat dimaknai sebagai penguasaan kaidah bahasa, pemahaman karakteristik penutur bahasa, kemampuan menyampaikan dan memahami keseluruhan pesan yang dibicarakan, dan ketepatan penggunaan cara-cara berkomunikasi. Keseluruhan kompetensi itu penting dikuasai dan dimiliki oleh mahasiswa untuk menjadi pembicara yang terampil.

Keterampilan berbicara sebagai peristiwa tutur berlangsung dalam proses yang kompleks. Hymes (1974) dalam temuannya yang monumental meletakkan pondasi komponen berkomunikasi dalam delapan unsur yang disingkat dengan SPEAKING, yakni *setting* (waktu dan tempat), *participants* (peserta yang terlibat), *end* (tujuan), *act sequence* (bentuk dan isi ujaran), *key* (nada), *instrumentalities* (kode ujaran yang dipilih), *norm of interaksi* (kaidah berkomunikasi), dan *genre* (media penyampaian). Berbicara juga dipengaruhi oleh faktor sosial budaya (Shumin, 2002). Kesantunan menjadi salah satu faktor sosial budaya yang berpengaruh dalam peristiwa komunikasi.

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa keterampilan berbicara mahasiswa belum memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Ali, dan Tamasse (2011) menunjukkan bahwa keterampilan berbicara mahasiswa hanya berada pada level cukup. Faktor-faktor yang diindikasikan berkontribusi terhadap hasil belajar tersebut, yakni proses pembelajaran yang kurang maksimal dan motivasi mengembangkan kemampuan berbicara dari diri mahasiswa yang masih kurang. Wahab (2006) mengemukakan bahwa telah terjadi penurunan derajat kesantunan penutur bahasa Indonesia yang ditunjukkan pada dua hal, yakni (1) keengganan menggunakan pilihan penghormatan dalam sapaan dan (2) penggunaan kata-kata yang menandatangani ancaman wajah, memaksa, memiliki jarak sosial, dan menyatakan tarik-menarik kekuasaan. Senada dengan itu, penelitian Rahardi (2013) menemukan bentuk ketidaksantunan pembicara dalam kegiatan berbicara sehari-hari, di antaranya (1) tuturan

mengancam muka, (2) tuturan menghilangkan muka, dan (3) tuturan memainkan muka. Temuan ini menunjukkan adanya permasalahan keterampilan berbicara saat ini dari perspektif sosial budaya. Memudarnya nilai-nilai kesantunan berbahasa dapat menjadi masalah sosial, yakni sebagai benih konflik atau sumber pelanggaran konflik.

Konflik antarmahasiswa menjadi salah satu masalah sosial yang dihadapi perguruan tinggi dewasa ini, utamanya di Sulawesi Selatan. Data menunjukkan bahwa selama tahun 2003–2011 telah terjadi 60 kali konflik mahasiswa pada berbagai perguruan tinggi di Sulawesi Selatan (Marijan dan Prianto, 2013), meningkat puluhan kali dibanding periode sebelumnya. Penelitian lain terhadap mahasiswa Makassar yang dilakukan Aminah (2012) menemukan bahwa 84 persen konflik melibatkan mahasiswa dengan mahasiswa, sisanya melibatkan mahasiswa dengan masyarakat dan petugas keamanan. Fakta-fakta yang dikemukakan mengindikasikan perlunya penyelesaian konflik secara komprehensif. Pemanfaatan norma sosial budaya merupakan salah satu model resolusi konflik untuk menumbuhkan solidaritas dan soliditas dalam konflik komunal antarmaha-siswa (Dharmawan, 2007). Nilai-nilai kesantunan yang tumbuh dari akar budaya dapat digunakan membangun perilaku saling menghargai, penghormatan, dan toleransi antarmahasiswa melalui perkuliahan keterampilan berbicara. Bahasa salah satu instrumen yang dapat digunakan mengatasi konflik melalui pemanfaatan secara tepat dalam berkomunikasi (Adejimola, 2009).

Resolusi konflik merupakan salah aspek yang dapat ditanamkan melalui kegiatan pembelajaran. Bodine dan Crawford (1998) mengidentifikasi empat pendekatan yang dapat dilakukan dalam pendidikan untuk resolusi konflik, yakni (1) pendekatan program mediasi, (2) pendekatan kurikulum/pembelajaran, (3) pendekatan kelas damai, dan (4) pendekatan sekolah damai. Dalam konteks pembelajaran bahasa, pendidikan resolusi konflik ditanamkan melalui cara-cara berbahasa dan berkomunikasi, meliputi: (1) berbahasa dengan menghindari prasangka, (2) menghindari stereotipe, (3) mendengarkan aktif, dan (4) penggunaan bahasa nonverbal (*United States Education of Peace*, 2016). Pembelajaran keterampilan berbicara sebagai salah satu wujud keterampilan berbahasa dapat mengembangkan keterampilan berbahasa mahasiswa sekaligus menanamkan nilai-nilai resolusi konflik melalui pendekatan kurikulum/pembelajaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa didefinisikan secara beragam oleh para ahli sosiolinguistik. Brown dan Levinson (1990) mendefinisikan kesantunan dengan konsep nosi muka, yakni muka negatif dan muka positif. Muka negatif memiliki arti kebebasan untuk melakukan tindakan yang diinginkan, sedangkan muka positif berarti keinginan untuk memperoleh pengakuan atau penghargaan bahwa tindakan yang dilakukan baik. Konsep kesantunan lainnya dikemukakan Lakoff dalam Elen (2001) yang mendefinisikan kesantunan sebagai sistem hubungan interpersonal untuk mempermudah interaksi dengan memperkecil potensi bagi terjadinya konflik antarmanusia. Leech menjabarkan kesantunan dalam bentuk maksim (lihat Elen, 2001). Maksim kesantunan Leech mencakup: (1) maksim kebijaksanaan, (2) maksim penerimaan, (3) maksim kemurahan, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim kesetujuan, dan (6) maksim kesimpatian. Konsep-konsep kesantunan yang dikemukakan memiliki relevansi dengan struktur dan relasi sosial. Kesantunan memiliki keterkaitan dengan tingkat kesopanan, penghormatan, dan perilaku. Nilai kesantunan diukur berdasarkan beragam struktur sosial, seperti usia, gender, status sosial, dan kedudukan.

Kesantunan berbahasa dapat dilihat dari aspek wujud dan fungsinya. Wujud kesantunan berbahasa direpresentasikan dalam bentuk penggunaan honorifik, diksi, dan kalimat. Hasil penelitian Saleh (2009) menunjukkan bahwa mahasiswa merepresentasikan beragam wujud kesantunan dalam wacana akademik, mencakup: (1) penggunaan diksi, meliputi: penamaan diri, penggunaan kata ganti, penggunaan gelar, penggunaan respon mengiyakan, dan penggunaan diksi informal; (2) penggunaan tuturan, meliputi: tuturan dengan modus deklaratif; tuturan dengan modus imperatif; dan tuturan dengan modus interogatif.

Fungsi kesantunan berbahasa menggambarkan efek dan tujuan penggunaan wujud bahasa tertentu yang direpresentasikan oleh penutur. Dalam wacana akademik, Saleh (2009) menemukan bahwa kesantunan berbahasa mahasiswa direpresentasikan tindak penggunaan bahasa, yakni fungsi aserti, direktif, komisif, dan ekspresif. Fungsi kesantunan dalam tindak asertif, meliputi: mengemukakan pendapat, mempertahankan pendapat, mengemukakan alasan, menyatakan penolakan, menjawab pertanyaan, memberi penjelasan, menunjukkan, memberikan klarifikasi, dan menyampaikan

laporan; fungsi kesantunan dalam tindak direktif, meliputi: permintaan, permohonan, dan pertanyaan; fungsi kesantunan dalam tindak komisif, meliputi: menyatakan kesiapan, menyatakan kesediaan, menyatakan persetujuan, menyatakan janji; dan fungsi kesantunan dalam tindak ekspresif, meliputi: permohonan maaf, mengungkapkan terima kasih, mengungkapkan kepuasan, mengakui kesalahan, mengungkapkan perhatian (Saleh, 2009).

Model-model Pendekatan Resolusi Konflik dalam Pendidikan

Pendidikan resolusi konflik dapat dilakukan dengan beragam pendekatan. Dari berbagai pendekatan pendidikan resolusi konflik, tujuan yang paling esensial adalah menanamkan kesadaran dalam diri peserta didik pentingnya menjalin interaksi dan relasi berkemanusiaan dan melibatkan mereka secara aktif dalam penyelesaian konflik. Dharmawan (2007) mengajukan dua pendekatan resolusi konflik, yakni: (1) resolusi konflik berorientasi nilai kultural (etika dan norma) dan (2) resolusi konflik berorientasi struktur kelembagaan. Resolusi konflik yang berorientasi nilai kultural menekankan pada pemanfaatan simbol-simbol, nilai-nilai, dan artefak budaya untuk penyelesaian dan pencegahan konflik. Resolusi konflik yang berorientasi struktur kelembagaan menekankan kepada pemanfaatan struktur kemasyarakatan dan pemerintahan, pembentukan lembaga dan komunitas bersama.

Pendidikan resolusi konflik dapat dilakukan dengan beragam pendekatan. Bodine dan Crawford (1998) mengidentifikasi empat pendekatan yang dapat dilakukan dalam pendidikan untuk resolusi konflik, yakni (1) pendekatan program mediasi: dilaksanakan melalui mediasi sebaya dengan memberikan pelatihan kepada peserta didik untuk menjadi mediator perselisihan dari permasalahan di antara mereka; (2) pendekatan kurikulum: dilaksanakan melalui konten pembelajaran resolusi konflik secara terpisah dan berdiri sendiri; (3) pendekatan kelas pembelajaran: sebagai bagian yang terintegrasi dalam mata pelajaran yang diajarkan secara terpadu dengan mata pelajaran, dan (4) pendekatan sekolah: menggunakan pendekatan resolusi konflik sebagai prinsip pengelolaan sekolah yang dipahami oleh komunitas dan diwujudkan melalui beragam program sekolah, menyelenggarakan pelatihan, dan mengembangkan keterampilan sosial.

Pembelajaran Bahasa untuk Resolusi Konflik

Bahasa memiliki peranan penting dalam aktivitas berkomunikasi, termasuk dalam mencegah dan mengantisipasi konflik. McCollum

(2009) mengemukakan keterampilan berkomunikasi dan berbahasa untuk resolusi konflik, yakni (1) hindari membawa masalah yang sulit ketika orang lain sedang stres atau terburu-buru; (2) mulai percakapan dengan berbagi pengalaman; (3) hindari menyela pembicara; (4) dengarkan secara aktif dan buat kontak mata; (5) ulangi poin tertentu dari informasi yang didengar; (6) hindari menyatakan ketidaksetujuan dengan ungkapan terlalu keras; (7) berbicara dengan tidak menuduh atau menghina; (8) pantau bahasa tubuh dan ekspresi wajah; dan (9) akhiri pembicaraan jika ada perasaan emosi. Bahasa dapat digunakan sebagai media mengatasi dan menyelesaikan konflik. Negosiasi dan dialog adalah upaya penyelesaian konflik yang menggunakan bahasa (Adejimola, 2009). Untuk mencegah konflik, setiap orang hendaknya memahami budaya dan cara-cara berkomunikasi yang berlaku dalam kelompok masyarakat tertentu.

KESIMPULAN

Temuan ini menunjukkan adanya permasalahan keterampilan berbicara saat ini dari perspektif sosial budaya. Memudarnya nilai-nilai kesantunan berbahasa dapat menjadi masalah sosial, yakni sebagai benih konflik atau sumber pelanggaran konflik. Model bahan ajar keterampilan berbicara berbasis kesantunan berbahasa memiliki orientasi mengembangkan kemampuan mahasiswa secara komprehensif, mencakup aktivitas berbicara secara formal dan informal. Model bahan ajar itu dapat mencakup: (1) keterampilan berbicara untuk aktivitas sehari-hari (informal); meliputi (a) terampil berbicara untuk tindak asertif, (b) terampil berbicara untuk tindak direktif, (c) terampil berbicara untuk tindak komisif, dan (d) terampil berbicara untuk tindak ekspresif; dan (2) keterampilan berbicara untuk pengembangan diri dan profesional (formal), meliputi: (a) terampil berdiskusi, (b) terampil berdebat, (c) terampil berpidato, dan (d) terampil berpresentasi. Elemen-elemen kesantunan berbahasa dijadikan sebagai basis pembelajaran pada setiap aktivitas berbicara yang dikembangkan dengan mengintegrasikan nilai-nilai resolusi konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adejimola, A. H. 2009. Language and Communication in Conflict Resolution. *Journal of Law and Conflict Resolution*, 1(1): 1-9.
- Aminah, S. 2012. Konstruksi Sosial Kekerasan dan Vandalisme Mahasiswa. *Masyarakat, Kebudayaan, dan Politik*, 25(2): 139-149.



- Bodine, R. J., and Crawford, D. K. 1998. *The Handbook of Conflict Resolution Education: A Guide to Building Quality Programs in Schools*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brown, P & S. C. Levinson. 1990. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Canale, M. & M. Swain. 1980. Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics* 1(1-47).
- Dharmawan, A. H. 2007. *Konflik-Sosial dan Resolusi Konflik: Analisis Sosio-Budaya dengan Fokus Perhatian Kalimantan Barat*. Makalah yang Disampaikan dalam Seminar Pembangunan Sabuk Perkebunan Wilayah Perbatasan di Pontianak, 11-12 Januari 2007.
- Hymes, Dell. 1974. *Foundation in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, Inc.
- Marijan, K. dan H. Prianto. 2013. Anatomi Kekerasan Mahasiswa di Makassar. *Jurnal Review Politik*, 3(1): 1-27.
- McCollum, S. 2009. *Character Education: Managing Conflict Resolution*. New York: Chelsea House Publisher.
- Nazari, R., M. Ehsani, F. A. Gangoei, & H. Ghasemi. 2011. The Effects of Communication Skills and Interpersonal Communication on Organizational Effectiveness of Iranian Sport Managers and Presenting a Model. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 10(6): 702-710.
- Nurhayati, H. A., dan Tamasse. 2011. *Kemampuan Berbicara Mahasiswa Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin*. Laporan Hasil Penelitian Pembinaan Program Studi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Rahardi, K. 2013. Reinterpretasi Ketidaksantunan Pragmatik. *Kajian Linguistik dan Sastra*, 25(1): 58-70.
- Saleh, M. 2009. Representasi Kesantunan Berbahasa Mahasiswa dalam Wacana Interaksi Akademik (Kajian Etnografi Komunikasi di Kampus Universitas Negeri Makassar). *Disertasi*. Malang: Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- Saleh, M. 2012. Kesantunan Tindak Tutur dalam Wacana Akademik. *Jurnal Retorika*, 8(2):123-133.
- Shumin, K. 2002. Factor to Consider: Developing Adult EFL Students' Speaking Abilities. In J. C. Richards and W. A. Renandya (Eds.), *Methodology in Language Teaching: An Anthology of Current Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wahab, A. 2006. *Relativisme dalam Bahasa: Kasus Menurunnya Kesantunan di Indonesia*. Makalah dalam Seminar Awam, Jawatan Bahasa dan Linguistik Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Brunei Darussalam, 1 Juni 2006.