

Meminimalkan Potensi Konflik Melalui Pemahaman Komunikasi Nonverbal

Nurfitriany Fakhri^{1*}, Sahril Buchori², M. Ahkam Alwi³

Universitas Negeri Makassar, Indonesia^{1,2,3}

Email: nurfitriany.fakhri@unm.ac.id¹

Abstrak. Dalam konteks interaksi sosial, komunikasi verbal relatif lebih mudah untuk dipahami, karena pesan disampaikan langsung secara verbal (kata-kata atau kalimat), baik melalui media tertentu atau *face to face*. Tapi untuk komunikasi non verbal, ternyata membutuhkan keterampilan tertentu agar untuk dapat menangkap suatu pesan sekaligus memberikan pemaknaan yang tepat, untuk menjamin keberlangsungan sebuah proses komunikasi. Kegiatan pengabdian ini dimaksudkan untuk memberi pemahaman kepada mahasiswa agar dapat secara bijak menyikapi dan memaknai setiap pesan terutama pesan non verbal yang mereka terima dari lingkungan. Hanya dengan pemahaman yang baik terhadap setiap pesan non verbal, dapat diharapkan mahasiswa dapat terhindar dari konflik-konflik yang sesungguhnya tidak perlu, yang tidak sedikit justru mengantarkan para mahasiswa pada kerugian yang luar biasa.

Kata kunci: Komunikasi nonverbal, konflik, mahasiswa.

PENDAHULUAN

Mahasiswa sebagai bagian integral dari suatu masyarakat yang secara intelektual dianggap mumpuni, tentu saja memiliki beban moral yang tidak ringan terutama dalam kaitannya dengan peran sosial mereka di tengah-tengah masyarakat. Salah satu bekal yang penting untuk dimiliki oleh mahasiswa adalah kemampuan dalam membangun komunikasi, baik dalam konteks kampus maupun dalam realitas sosial yang lebih luas. Faktanya, tidak sedikit kalangan mahasiswa di Makassar yang terlibat konflik dalam kondisi tertentu, baik dengan sesama mahasiswa, dosen, aparat keamanan, bahkan dengan masyarakat umum, dan seringkali berujung aksi anarkis.

Beberapa contoh kasus yang muncul seperti, pada bulan Maret 2022, terdapat dua kelompok mahasiswa UIN Alauddin Makassar, Sulawesi Selatan (Sulsel) yang terlibat bentrokan. Kedua kelompok mahasiswa saling lempar batu di lapangan kampus (Mappiwali, 2022). Sebelumnya pada bulan November 2021, terdapat penyerangan yang terjadi di sekretariat Ikatan Pelajar Mahasiswa Indonesia Luwu Raya (IPMIL) di Kota Makassar pada Jumat (26/11). Kemudian aksi itu dibalas penyerangan asrama mahasiswa Bone pada Minggu (28/11) (Tim Detikcom, 2021).

Konflik memiliki defenisi yang berbeda dan digunakan dengan cara yang berbeda, sesuai dengan berbagai bentuk konflik (ras, etnis, agama, politik dan gender), jenis konflik (intrapersonal, interpersonal, dalam kelompok dan antar kelompok) dan tempat-tempat di mana konflik terjadi (di rumah, di organisasi, dan di medan perang) (Hartwick & Barki, 2002). Istilah konflik secara umum dideskripsikan sebagai ketidaksepakatan individu atau kelompok,

perselisihan, pertengkaran, perkelahian fisik dan konfrontasi (Shahmohammadi, 2014). Konflik tidak boleh didefinisikan hanya dalam hal kekerasan (perilaku) atau permusuhan (sikap), tetapi juga termasuk ketidakcocokan atau "perbedaan dalam posisi masalah" (Swanstrom & Weissmann, 2005). Konflik interpersonal terjadi dalam interaksi di mana ada tujuan nyata yang dianggap tidak sesuai, sumber daya yang langka, atau sudut pandang yang berlawanan. Konflik interpersonal dapat diekspresikan secara verbal atau nonverbal. Campbell, Carbally dan Nustrand (1983), menyatakan bahwa konflik merupakan bagian yang normal dari kehidupan sehari-hari, namun, dapat menjadi negatif ketika menyebabkan perselisihan, stres, kekacauan sosial, kehancuran dan kekerasan antar kelompok. Perilaku kekerasan yang dilakukan remaja dapat merusak tatanan struktur sosial salah satunya dalam konteks hubungan sosial (Fakhri & Buchori, 2022).

Konflik interpersonal dapat mengambil berbagai bentuk dan termanifestasi di berbagai tingkatan. Institusi pendidikan juga dapat menjadi salah satu lingkungan yang memberikan pengaruh terhadap perkembangan perilaku konflik termasuk kekerasan (Buchori, dkk., 2021). Mulai dari argumen terbuka atau perbedaan pendapat atas masalah apa pun yang dapat menyebabkan pertentangan antara mahasiswa dan antar mahasiswa dengan pihak universitas (Peter, 1996). Secara umum, konflik interpersonal dapat ditemukan dalam kegiatan setiap individu sehari-hari, berkisar dari yang ada di rumah, organisasi hingga negara. Jika dikelola secara efektif, konflik bisa konstruktif, jika tidak, maka dapat mendatangkan permasalahan yang besar bagi orang maupun suatu organisasi (Sadowski, 1998).

Meskipun konflik menghambat pencapaian tujuan seseorang, konflik juga bermanfaat dalam bentuk memberikan wawasan baru untuk individu maupun suatu kelompok. Konflik memiliki aspek positif. konflik membantu individu dalam mengenal diri mereka sendiri, meningkatkan kesadaran mereka mengenai karakteristik orang lain, meningkatkan energi dan motivasi dalam memecahkan masalah, membuat hidup lebih menarik, dan membantu menemukan solusi terhadap masalah kecil sebelum permasalahan tersebut tumbuh menjadi masalah besar (Dincürek, Yeliz & Beidoglu, 2009; Waithaka, 2015). Konflik adalah bagian tak terhindarkan dari pengalaman manusia, dan dengan belajar mengelola konflik dengan cara positif kita dapat memanfaatkan kekuatannya untuk menciptakan perubahan positif dalam kehidupan, organisasi, dan komunitas kita.

Komunikasi yang efektif antar individu memberikan landasan untuk mencegah dan menyelesaikan konflik dengan cara yang ramah dan informal. Komunikasi yang efektif dapat menghasilkan perasaan yang tenang dan meningkatkan hubungan sosial ke arah yang lebih baik (Kidar, Daud & Fakhri, 2021). Salah satu bentuk komunikasi adalah komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal merujuk pada cara individu menyampaikan informasi tentang emosi, kebutuhan, niat, sikap, dan pikiran mereka tanpa menggunakan bahasa verbal. Isyarat nonverbal memiliki fungsi penting dalam kehidupan sosial manusia, termasuk dalam mengekspresikan emosi; menyampaikan sikap interpersonal seperti sikap bersahabat, menghina ataupun menguasai; dan meregulasi afeksi. Tanda-tanda nonverbal memiliki pengaruh yang kuat di dalam banyak proses psikologis, termasuk keterikatan, ketertarikan, pengaruh sosial, penipuan, presentasi diri, dan *self-prophecy* (Hall, 2001).

Komunikasi nonverbal berkaitan dengan bahasa tubuh yaitu pesan yang disampaikan kepada seseorang tanpa kata-kata. Gerakan tubuh baik yang halus maupun jelas dapat memberikan indikasi yang mengenai apa yang dipikirkan orang lain. Hanya sebagian kecil dalam

komunikasi yaitu sekitar 7 % hingga 10 % merupakan bentuk penyampaian kata-kata yang diucapkan, sedangkan sekitar 85 % komunikasi antarpribadi adalah paraverbal atau nonverbal. Individu yang berfungsi di bawah kondisi pikiran yang penuh tekanan atau emosional akan sering mengkomunikasikan informasi secara paraverbal atau nonverbal (Hannigan & Hertig, 2010).

Bergantung pada konflik, banyak orang secara fisik akan bereaksi terhadap sesuatu yang dikatakan negatif tentang diri mereka sendiri atau sesuatu yang mereka pedulikan. Konflik dapat menyebabkan seseorang mengalami berbagai tanda fisik seperti mulut kering, wajah memerah, otot gemetar, tegang, atau berbagai tanda fisik lain yang menyebabkan rasa tidak nyaman terhadap tubuh. Tanda fisik tersebut menjadi tanda non-verbal yang akan banyak ditangkap oleh orang lain ketika berkomunikasi (Knapp, Hall & Horgan, 2014). Oleh karena itu komunikasi yang efektif bergantung pada individu dalam menyadari isyarat nonverbal yang mereka tampilkan dan juga dalam menggunakan kesadaran tersebut untuk menampilkan isyarat nonverbal yang memperkuat pesan mereka dan membangun kepercayaan pada pesan yang dikomunikasikan. Komunikasi nonverbal mencakup dua wilayah utama (Suchy & Holdnack, 2013), yaitu:

1. Paralinguistik

Domain paralinguistik dalam komunikasi nonverbal memiliki konteks reseptif dan ekspresif. Hal tersebut mengacu pada tanda non-verbal yang memiliki kapasitas untuk berkomunikasi tanpa menggunakan bahasa, atau yang menambahkan informasi di luar pernyataan eksplisit secara lisan. Paralinguistik dapat terjadi melalui berbagai saluran (mis., gerakan, postur, dan ekspresi wajah) (Borod, dkk., 2002). Komunikasi paralinguistik dapat menyampaikan nada emosional (mis., kesedihan, kebahagiaan, kekecewaan), makna (mis., sarkasme yaitu mengomunikasikan arti berlawanan dari apa yang dinyatakan secara eksplisit benar), atau konsep tata bahasa, yang terkadang disebut sebagai "intonasi linguistik."

Beberapa aspek dasar komunikasi paralinguistik adalah sesuatu yang dipelajari, dan lainnya merupakan kemampuan yang dimiliki sejak lahir. Bentuk komunikasi paralinguistik yang dipelajari meliputi kemampuan untuk memahami atau menghasilkan tanda non-verbal yang spesifik untuk budaya tertentu atau bahkan untuk orang tertentu, kemampuan untuk menyampaikan dan memahami konsep tata bahasa, dan kemampuan untuk menetapkan label atau makna untuk berbagai ekspresi nonverbal. Aspek yang melekat sejak lahir dari komunikasi paralinguistik mengacu pada ekspresi emosi dasar yang tertanam yang diproses dengan cepat, kadang-kadang bahkan secara sadar, dan melibatkan berbagai tanda visual dan pendengaran khusus yang penting untuk kelangsungan hidup seseorang. Selain itu, sebagai respons terhadap tanda tersebut, semua individu normal secara otomatis dan tanpa upaya sadar menghasilkan vokal, postur, dan ekspresi wajah yang dapat membantu kelangsungan hidup anggota lain dari kelompok sosial seseorang. Sebagai contoh, ketika seseorang menghadapi bahaya binatang buas, maka orang tersebut akan menunjukkan ekspresi ketakutan. Ekspresi ini secara otomatis dapat dimaknai oleh orang di sekitar dan menjadi tanda bagi orang lain untuk segera waspada.

2. Situasional

Wilayah situasional dalam komunikasi nonverbal hanya memiliki mode reseptif. Hal

tersebut mengacu pada kemampuan seseorang untuk memahami situasi sosial kompleks yang dapat melibatkan interaksi antara beberapa orang, antara orang-orang dan lingkungan mereka, atau antara orang-orang dan konteks sosial mereka. Dengan demikian, komunikasi Situasional bergantung pada pemahaman yang baik tentang norma-norma sosial, kemampuan untuk mendeteksi perbedaan antara harapan dan kenyataan, kemampuan untuk terlibat dalam pengambilan perspektif, dan kemampuan untuk mengintegrasikan banyak informasi. Selain itu, pemahaman situasi seringkali membutuhkan keterampilan paralinguistik reseptif yang baik, meskipun keterampilan ini tidak selalu diperlukan. Sebagai contoh, mendengarkan bahwa salah satu sahabat menjadi korban kecelakaan, dapat memicu pemahaman empatik mengenai reaksi emosional yang dapat dialami oleh korban, meskipun tanpa melihat ekspresi emosi dari korban.

Memahami situasi kompleks juga dapat dikonseptualisasikan sebagai kapasitas seseorang terhadap empati kognitif dan afektif. Empati kognitif merupakan kemampuan dalam memahami, menghargai dan menunjukkan toleransi terhadap sudut pandang orang lain. Empati afektif menunjukkan kemampuan refleksi subjektif seseorang mengenai keadaan emosi yang dirasakan orang lain, serta merupakan kemampuan untuk berbagi emosi dengan individu lain (Nurdin & Fakhri, 2020).

Berdasarkan teori dan permasalahan yang ditemukan di lapangan, maka kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan tujuan untuk membekali para mahasiswa atau remaja mitra dengan pengetahuan tentang apa, bagaimana, serta prinsip-prinsip yang tercakup dalam komunikasi non-verbal. Dalam skala yang lebih luas, tujuan dari kegiatan ini agar mitra dapat memahami pesan-pesan yang mereka dapatkan dalam komunikasi non-verbal. Sebab dalam sebuah proses komunikasi, pesan yang ditangkap melalui komunikasi verbal dapat dimaknai lebih mendalam dengan memerhatikan pesan non-verbal yang menyertai, sehingga dapat membantu meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman yang dapat berujung konflik.

METODE PELAKSANAAN

Mitra pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar. Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini berjumlah 63 orang. Agar tujuan dilaksanakannya kegiatan lbM ini tepat sasaran, maka proses pelaksanaannya dilakukan dengan metode tertentu. Metode yang digunakan dalam kegiatan lbM ini adalah ceramah, diskusi (*sharing*) tentang pengalaman para mahasiswa (mitra) dalam bersosialisasi dengan teman-temannya sesama mahasiswa, dan dengan lingkungannya secara luas. Selain metode ceramah dan diskusi, pelaksana juga memberikan beberapa video pendek mengenai komunikasi. Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan selama satu hari, dengan *follow up* kegiatan sekali seminggu dalam waktu 3 bulan.

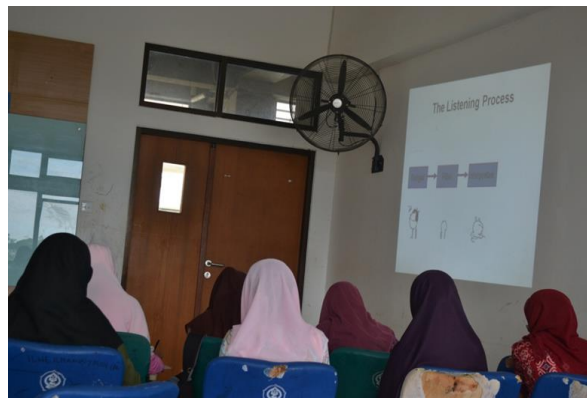
Peserta dikumpulkan dalam ruangan yang telah disiapkan lalu diberikan ceramah tentang komunikasi secara umum, konsep-konsep yang tercakup di dalamnya, komunikasi non-verbal, serta konsep-konsep yang melekat pada komunikasi non-verbal. Setelah ceramah selesai diberikan, dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab seputar materi yang telah diberikan. Diskusi ini dimungkinkan untuk dilakukan di tengah-tengah penyampaian materi ceramah. Pada sela-sela penyampaian materi kegiatan ini, mitra disuguhi beberapa video pendek yang telah

dipersiapkan sebelumnya oleh tim pelaksana dalam kegiatan ini, tujuannya agar mitra tidak merasa jenuh mendengarkan materi yang disampaikan dan materi lebih mudah untuk dipahami.

Follow up dilakukan setiap sekali dalam seminggu selama tiga bulan. *Follow up* ini dilakukan di dalam kelas untuk melihat sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan komunikasi non-verbal secara efektif di dalam kelas. *Follow up* tersebut dilakukan dalam bentuk diskusi dan tanya jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui tingkat ketercapaian target dari setiap kegiatan, maka evaluasi menjadi sebuah keharusan. Secara umum kegiatan lbM ini telah terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan perencanaan, meskipun beberapa hal tetap menjadi catatan bagi pelaksana dalam rangka keberlanjutan kegiatan-kegiatan serupa di masa yang akan datang. Sejak awal dimulainya kegiatan, para peserta (mitra) menunjukkan antusiasme yang luar biasa, terbukti secara kuantitas jumlahnya yang mendekati angka 63 orang. Di samping itu, sepanjang pemberian materi peserta (mitra) dapat menunjukkan keseriusannya, terutama ketika beberapa video pendek dipertunjukkan kepada peserta, dimana peserta tampak menikmati untuk menonton video pendek tersebut. Hal lain yang juga menarik perhatian peserta (mitra) adalah ketika pelaksana mempersilahkan beberapa peserta (mitra) untuk menceritakan pengalamannya sehari-hari mengenai masalah-masalah yang dialaminya dalam berkomunikasi.



Gambar 1. Pemberian materi



Gambar 2. Diskusi awal

Beberapa peserta menunjukkan antusiasme dan menyatakan cukup senang dengan pelaksanaan kegiatan pengabdian seperti ini, karena dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan yang baru bagi mereka. Mereka menyampaikan agar kegiatan ini dapat terus berlangsung dengan materi-materi psikologis yang berbeda, karena mereka merasa cukup terbantu dalam memahami perilaku mereka sendiri.



Gambar 3 dan Gambar 4. Proses Tanya Jawab dalam follow up.

Secara keseluruhan hasil evaluasi dalam kegiatan ini, adalah sebagai berikut:

Faktor Pendorong

Ada beberapa hal yang secara signifikan dianggap sebagai faktor-faktor pendorong atau pendukung terselenggaranya kegiatan penerapan IbM ini, antara lain:

1. Adanya ikatan emosional antara pelaksana dengan mitra dan lokasi mitra. Pelaksana adalah pengajar yang juga memberikan materi kuliah di lokasi mitra, sehingga pelaksana mengetahui beberapa hal yang dibutuhkan oleh mahasiswa tersebut dalam membantu mereka berperilaku sehari-hari.
2. Keberadaan para mahasiswa (mitra) yang plural (berasal dari beragam latar belakang sosial, ekonomi, kultur), menjadi fakta sekaligus indikator semakin besarnya kemungkinan terjadi permasalahan komunikasi, akibat kesalahpahaman yang mungkin muncul dari perbedaan latar belakang yang ada. Oleh karena itu, fakta ini menjadi momentum akan pentingnya pemahaman terhadap konsep komunikasi interpersonal untuk kemudian penerapannya pada dataran praktis.
3. Ketertarikan para mahasiswa (mitra) yang ada di lokasi mitra, yang ditunjukkan dengan sharing langsung mengenai permasalahan komunikasi yang mereka alami.

Faktor Penghambat

Pelaksana sangat menyadari bahwa dalam pelaksanaan setiap kegiatan, hambatan hampir pasti akan dijumpai, terlepas dari bagaimanapun kualitas maupun kuantitas hambatan yang ada, idealnya tidak sampai memengaruhi proses yang sedang berjalan secara keseluruhan. Beberapa hal yang menjadi catatan bagi pelaksana, terutama dalam kegiatan penerapan pengabdian yang baru saja usai pelaksana lakukan, yaitu:

1. Waktu yang dibutuhkan dalam pemberian materi masih dirasakan kurang lama atau hanya sebentar bagi mahasiswa. Ini disebabkan oleh pelaksanaan kegiatan yang diselenggarakan pada hari kuliah, sehingga mahasiswa memiliki waktu yang terbatas untuk mengikuti kegiatan tersebut. Walaupun pesertanya berjumlah 63 orang, namun, masih ada beberapa mahasiswa lain yang ingin mengikuti kegiatan ini, tetapi, pada akhirnya tidak mampu mengikuti kegiatan, dengan alasan terbentur jadwal perkuliahan lainnya.
2. Ruang pelaksanaan yang digunakan harus berpindah. Setelah materi diberikan, peserta dan pelaksana harus menggunakan ruangan yang berbeda, yaitu disebelah ruangan sebelumnya, untuk melanjutkan sesi kegiatan yang kedua, yaitu berbagi pengalaman dan permasalahan komunikasi. Ini disebabkan oleh kurangnya ruangan yang tersedia di wilayah kampus tersebut.

KESIMPULAN

Secara umum pelaksanaan kegiatan pengabdian ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pemahaman mahasiswa yang menjadi mitra dalam kegiatan ini. Terdapat beberapa manfaat yang dirasakan mitra setelah mengikuti kegiatan ini yaitu:

1. Mahasiswa memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang bagaimana memahami komunikasi non verbal.
2. Mahasiswa dengan bekal pengalaman dan pengetahuan tentang komunikasi non verbal, dapat memberi pemaknaan sekaligus memberi respon yang akurat dan proporsional terhadap setiap pesan non verbal yang didapatkan dari lingkungan.
3. Mahasiswa yang dengan pengetahuan dan pengalaman tentang komunikasi non verbal, dapat membangun sinergitas antar berbagai komponen yang ada di sekitarnya, baik antar sesama mahasiswa, dengan dosen, dan masyarakat pada umumnya.

Saran yang dapat diberikan adalah, bagi pelaksana kegiatan pengabdian yang ingin melakukan pengabdian dengan topik komunikasi pada mahasiswa, sebaiknya memperhatikan beberapa hal, seperti: konflik yang pernah dialami mahasiswa, pemberian materi yang lebih aplikatif disertai role play dan waktu pelaksanaan yang lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Borod, J. C., Bloom, R. L., Brickman, A. M., Nakhutina, L., & Curko, E. A. (2002). Emotional processing deficits in individuals with unilateral brain damage. *Applied Neuropsychology*, 9(1), 23-36.
- Buchori, S., Kartadinata, S., Yusuf, S., Ilfiandra, I., Fakhri, N., & Adiputra, S. (2021). Developing A Framework Peace Education for Primary School Teachers in Indonesia. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 20(8).
- Campbell, R.F., Carbally, J.E. & Nustrand, R.O. (1983). *Introduction to educational administration*. Boston: Allyn and Bacon.

- Dincyürek, S., Yeliz, K. & Beidoglu, M. (2009). Determining the conflict resolution strategies of university students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 1205–1214. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.217>
- Fakhri, N., & Buchori, S. (2022). Intrapersonal peacefulness in Indonesian adolescents. *Proceedings of the 1st World Conference on Social and Humanities Research (W-SHARE 2021)*.
- Hal, J.J. (2001). Nonverbal communication, social psychology of. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/01813-1>.
- Hannigan, M.A., & Hertig, C.A. (2010). Chapter 25 – crisis intervention. *The Professional Protection Officer: Practical Security Strategies and Emerging Trends*. <https://doi.org/10.1016/B978-1-85617-746-7.00025-0>.
- Hartwick, J. & Barki, H. (2002). *Conceptualizing the construct of interpersonal conflict*. Canada: McGill University.
- Kidar, F. F., Daud, M., & Fakhri, N. (2021). Pengaruh pelatihan komunikasi efektif terhadap peningkatan perilaku asertif. *Jurnal Talenta Mahasiswa*, 1(1).
- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2014). *Nonverbal communication in human interaction* (8th ed.). Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Mappiwali, H. (2022, Maret 29). 2 kelompok mahasiswa UIN Alauddin Makassar bentrok, polisi turun tangan. *Detik Susel*. Diambil dari <https://apps.detik.com/detik/>
- Nurdin, M. N., & Fakhri, N. (2020). Perbedaan empati kognitif dan empati afektif pada remaja laki-laki dan perempuan. *Jurnal Psikologi TALENTA*, 2(2), 11.
- Peter, F. (1996). Interpersonal conflict management in-group psychotherapy. *An Integrative Perspective*, (29), 257–275.
- Tim Detikcom. (2021, November 29). Belum terang duduk perkara perang mahasiswa di Makassar. *Detik News*. Diambil dari <https://apps.detik.com/detik/>
- Shahmohammadi, N. (2014). Conflict management among secondary school students. *Social and Behavioral Sciences*, (159), 630–635. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.438>.
- Sadowski, Y. (1998). Ethnic conflict. *Journal of Foreign Policy*, 1(11), 12–23. <https://doi.org/10.2307/1149375>
- Swanstrom, N.L.P., & Weissmann, M.S. (2005). Conflict, conflict prevention and conflict management and beyond: a conceptual exploration. *Concept Paper*. Central Asia-Caucasus Institute & Silk Road Studies Program.
- Suchy, Y. & Holdnack, J. (2013). Assessing social cognition using the ACS for WAIS-IV and WMS-IV. *WAIS-IV, WMS-IV, and ACS: Advanced Clinical Interpretation*. 367-406. 10.1016/B978-0-12-386934-0.00008-0.
- Waithaka, A.G. (2015). Influence of conflict resolution training on conflict handling styles of college students. *Journal of Higher Education*, 28, 1–17.