

PEMBANGUNAN MODUL RESOLUSI KONFLIK: SATU ANALISIS KEPERLUAN

Mua'azam Mohamad
Pusat Pengajian Pendidikan, Universiti Utara Malaysia, Sintok

Zuraidah Juliana Mohamad Yusoff
Fakulti Pengajian Kontemporari Islam, Universiti Sultan Zainal Abidin, Kuala Terengganu

Yus'aيمان Jusoh @ Yusoff
Pusat Pengajian Pendidikan, Universiti Utara Malaysia, Sintok

Fauziah Md. Jaafar
Pusat Pengajian Pendidikan, Universiti Utara Malaysia, Sintok

Noor Haifa Zolkipli
Pusat Pengajian Pendidikan, Universiti Utara Malaysia, Sintok

ABSTRAK

Malaysia sebagai sebuah negara pelbagai bangsa, agama, dan budaya sentiasa mengatur perancangan strategik ke arah perpaduan negara. Usaha ini bertujuan mewujudkan karakter masyarakat yang saling berkasih sayang, bersatu padu, dan cintakan negara dengan rasa sepunya kepada negara. Akhirnya, masyarakat mampu membangunkan sebuah negara yang harmoni berasaskan satu konsep nasional yang sama. Namun terdapat pelbagai cabaran yang perlu dihadapi dalam merealisasikan perpaduan negara seluruhnya. Isu konflik antara kaum dan agama dalam pelbagai aspek amat ketara di media sosial yang secara bebas mengkritik antara satu sama lain tanpa mengira usia, status, pangkat dan sebagainya. Hal ini menjelaskan bahawa telah hilang integriti nasionalisme dan patriotisme dalam jiwa anak Malaysia sehingga menghakis rasa hormat, bertanggungjawab, dan prihatin sesama manusia. Fenomena ini jika dibiarkan tanpa menanganinya, akan menjadi barah yang mengancam perpaduan negara akan datang. Maka, kajian ini bertujuan mengkaji kefahaman belia terhadap konflik, menilai kemampuan dalam mengurus emosi, serta persepsi terhadap pembangunan modul resolusi konflik ke arah melahirkan produktiviti belia yang cintakan keamanan. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui instrumen soal selidik yang melibatkan seramai 533 responden dalam kalangan belia di utara Semenanjung Malaysia. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan perisian SPSS. Hasil kajian mendapati majoriti responden bersetuju bahawa mereka memahami jenis konflik, faktor dan kesannya serta pernah mengalami konflik diri, serta konflik bersama rakan dan keluarga. Selain itu, majoriti responden juga bersetuju bahawa mereka gagal mengawal emosi ketika berhadapan dengan konflik. Majoriti juga bersetuju bahawa pembangunan modul resolusi konflik dapat meningkatkan pendidikan dan kesedaran ke arah keamanan dan keharmonian negara. Pembangunan modul resolusi konflik ini diyakini akan menjadi salah satu modul sokongan ke arah membentuk generasi yang memahami rukun negara seterusnya mampu membangunkan Malaysia sebagai sebuah negara sejahtera.

Kata kunci: Resolusi konflik, Masyarakat majmuk, Karakter diri, Modul pendidikan

PENGENALAN

Kehidupan masyarakat majmuk di Malaysia dicirikan sebagai negara yang berada dalam keadaan "tegang yang stabil". Walaupun terdapat kekurangan kajian sistematik yang dilakukan untuk menilai keberkesanan program perpaduan di Malaysia, itu tidak mengubah fakta bahawa negara telah mengambil beberapa langkah mempromosikan perpaduan nasional dalam melindungi dan memastikan hak semua kaum terpelihara. Kerajaan Malaysia telah aktif mempromosikan perpaduan dengan merumuskan pelbagai doktrin terutamanya ideologi nasional yang dikenali sebagai rukun negara. Apa yang jelas, interaksi sosial antara kaum dan agama di Malaysia telah lama berlaku sama ada secara damai mahupun konflik. Namun, ketegangan dalam hubungan masyarakat majmuk dewasa kini, dilihat semakin menghakis perpaduan negara berikutan konflik akibat salah faham dan dorongan karakter negatif. Ia boleh dilihat menerusi beberapa isu negara dalam tempoh lima tahun kebelakangan ini terutamanya ketika pasca Pilihan Raya Umum ke 14 (Mohd Anuar Ramli et al., 2018).

Isu perpaduan dalam kalangan masyarakat majmuk kerap dibincangkan berikutan berlakunya pelbagai konflik yang dilihat semakin sukar ditangani. Di sebalik kepelbagaian agama dan bangsa yang wujud di Malaysia, konflik antara agama dan kaum tidak pernah reda dan sehingga kini masih lagi wujud sikap kepentingan diri sehingga mereka melihat agama lain dengan persepsi negatif (Siti Khatijah Yasin & Fadzli Adam, 2017). Hal ini kerana manusia diciptakan berbilang agama, adat budaya dan pemikiran sehingga manusia dilabelkan sebagai makhluk konflik (*homo conflictus*) yang sentiasa mencari kelebihan dan kelemahan sebagai isu perbezaan, perdebatan dan persaingan (Susan, 2014). Fenomena ini jelas kelihatan apabila masyarakat kian ekstrim dalam menyatakan pandangan dan hukuman bagi memuaskannya hati dan perasaan tanpa menitik beratkan nilai moral dan karakter positif dalam hidup bermasyarakat. Isu sensitif yang berbaur perkauman sering menjadi bara api di media sosial sehingga ia menjadi barah yang terus menghakis perpaduan masyarakat majmuk. Malah Mohd Anuar Ramli et al. (2019) menyatakan bahawa situasi ini semakin jelas dilihat dalam era teknologi kini apabila masyarakat bebas berprovokasi, melemparkan persepsi ini dan prejudis di media sosial. Isu ini jika tidak dibendung, akan menjadi parah sehingga menimbulkan konflik secara meluas dan akhirnya merosakkan perpaduan dan jati diri anak Malaysia.

Memandang serius isu perpaduan ini, pendidikan nilai dikatakan sebagai elemen penting bagi membina karakter diri masyarakat majmuk. Namun demikian, definisi nilai yang boleh diterima pakai oleh semua masyarakat masih menjadi persoalan dan ia dikatakan sebagai konflik nilai. Walaupun ada sebilangan penyelidik berpendapat bahawa pembangunan nilai individu perlu dipupuk seawal peringkat persekolahan, namun ramai juga yang berpendapat bahawa konsep pembangunan nilai etika, moral dan integriti perlu diajar di semua peringkat. Hal ini adalah bagi mewujudkan sensitiviti terhadap pembentukan karakter diri yang positif (Roslan Mahmood & Nik Rosnah Wan Abdullah, 2008). Dengan itu, teori pendekatan nilai bagi membentuk karakter seseorang masih menjadi isu yang tidak berkesudahan apabila definisi nilai yang harus diikuti tidak dinyatakan secara jelas dan selaras di peringkat semua individu. Hal ini menjadi kian sukar, dengan cabaran untuk mendidik individu dewasa tentang nilai, norma dan prinsip,

Apa yang jelas, pendidikan nilai perlu diterapkan berasaskan kepada Falsafah Pendidikan Kebangsaan (FPK) yang menekankan keseimbangan antara pengetahuan, emosi, jasmani dan rohani. Pendidikan nilai dari modul kurikulum yang tepat dapat menterjemahkan pengetahuan, kemahiran dan nilai sosial yang diperoleh sebagai asas membina karakter diri yang positif. Maka, pentingnya kepada satu pembangunan modul Pendidikan Resolusi Konflik berteraskan teori kognitif sosial manusia yang memberi fokus kepada pembinaan karakter diri masyarakat majmuk menerusi pendedahan ilmu berkaitan konflik, kemahiran menyelesaikan konflik, serta penerapan aspek nilai dalam pembinaan karakter diri. Menurut Asnarulkhadi Abu Samah (2009), golongan belia boleh mempunyai konflik dengan masyarakat umum, komuniti tempatan, institusi sosial dan diri sendiri. Maka pembangunan modul pembinaan karakter diri merupakan satu usaha positif yang turut memberi fokus kepada elemen pendidikan karakter sekali gus menjadi solusi kepada usaha perpaduan negara. Melalui modul pembinaan karakter diri masyarakat majmuk, dipercayai akan menghasilkan nilai diri, kompetensi emosi, dan kognitif yang positif secara kompeten. Hal ini menyokong kajian penyelidik lepas yang secara meluas menunjukkan bahawa satu program yang berintensiti tinggi dapat menyediakan belia dengan pelbagai perkembangan kemahiran dan aset, termasuk prestasi akademik dan karakter diri yang positif (Lynch et al., 2016).

TUJUAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan bertujuan mengkaji kefahaman belia terhadap konflik, menilai kemampuan dalam mengurus emosi, serta persepsi terhadap pembangunan modul resolusi konflik ke arah melahirkan produktiviti belia yang cintakan keamanan. Kajian ini dijangka akan menghasilkan satu analisis keperluan yang dapat menyokong pembangunan modul resolusi konflik sebagai satu usaha pembentukan karakter diri masyarakat majmuk. Secara objektifnya kajian ini cuba meneliti secara khusus berkenaan kefahaman belia terhadap konflik dan penyelesaian konflik, kesedaran diri belia dalam kemampuan mengurus emosi secara sendiri, dan meneliti persepsi belia terhadap keperluan pembangunan modul resolusi konflik.

Perpaduan dalam sesebuah negara dapat dikekalkan apabila setiap perhubungan yang wujud mengamalkan sikap persefahaman yang akan membawa kepada pendamaian. Hal ini kerana, pendamaian merupakan asas dalam perhubungan sosial antara manusia (Mohamad Naqib Hamdan et al, 2016). Tambahan pula, Malaysia merupakan sebuah negara yang mempunyai kepelbagaian agama, bangsa dan budaya, dan ini memerlukan pengamalan hidup damai bersama (*peaceful co existence*) di mana setiap individu haruslah memahami satu sama lain tanpa mewujudkan kebencian disebabkan perbezaan yang wujud (Kadri, 2017).

Maka dengan itu, pembinaan karakter adalah satu langkah penting sebagai usaha melahirkan masyarakat yang produktif dan mampu berperanan sebagai *role model* dalam hidup bermasyarakat. Konflik antara kaum dalam kalangan negara yang pernah dijajah merupakan perkara biasa yang berlaku di sebabkan kewujudan kelas ekonomi yang khusus dan pengelasan tempat tinggal menyebabkan kurangnya kewujudan peluang perhubungan antara kaum Mohd Anuar Ramli dan Mohammad Aizat Jamaludin (2012). Justeru, modal insan yang lahir daripada pembinaan karakter ini akan berperanan sebagai peneraju transformasi negara pada masa akan datang. Hill (2005) mendefinisikan karakter sebagai asas yang menentukan cara seseorang berfikir dan bertindak serta menjadi motivasi penggerak tingkah laku. Jika tiada panduan khusus dalam pembinaan karakter, sebuah masyarakat akan berkembang secara rawak tanpa memahami peranan dan fungsi. Identiti dan tujuan hidup mereka tidak dapat dikenal pasti yang akhirnya akan menyebabkan pembaziran modal insan.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini merupakan suatu kajian berbentuk tinjauan menggunakan aplikasi keratan rentas bagi mengumpul data kuantitatif berdasarkan soal selidik yang dijawab oleh responden. Responden kajian ini melibatkan golongan belia yang terdiri daripada pelajar institusi pendidikan tinggi dan guru-guru novis dari zon utara Semenanjung Malaysia seramai 533 orang. Pemilihan responden adalah secara rawak manakala edaran soal selidik adalah secara dalam talian. Analisis deskriptif digunakan sebagai menginterpretasi analisis tinjauan keratan rentas berdasarkan soal selidik yang dijawab oleh responden.

Instrumen kajian yang digunakan dibina oleh penyelidik berdasarkan kepada keperluan dan objektif kajian bagi mengkaji kefahaman belia terhadap konflik, menilai kemampuan dalam mengurus emosi, serta persepsi terhadap pembangunan modul resolusi konflik sebagai satu usaha pembentukan karakter diri masyarakat majmuk. Skala Likert 7 mata digunakan dalam kedua-dua soal selidik bagi meningkatkan kebolehpercayaan dan mengurangkan ralat semasa pengumpulan data kajian yang dijalankan (Vagias, 2006).

Data yang diperoleh menerusi soal selidik dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26. Penganalisisan data berstatistik menggunakan perisian ini dapat menghasilkan pengiraan yang tepat (Field, 2018; Pallant, 2020). Hasil daripada analisis kebolehpercayaan item bagi pemahaman terhadap konflik dan keperluan pembangunan modul resolusi konflik menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang tinggi. Nilai pekali alfa Cronbach bagi kedua-dua instrument masing-masing bernilai .713 dan .971. Analisis statistik deskriptif seperti min, frekuensi dan peratusan turut dijalankan bagi mengukur pemahaman terhadap konflik dan keperluan pembangunan modul resolusi konflik. Pentafsiran sor min data diadaptasi daripada Fauzi, Jamal dan Mohd Saifoul (2014) yang dikategorikan kepada tiga kelompok berdasarkan kepada skala Likert mislnya rendah (1.00 hingga 2.99), sederhana (3.00 hingga 4.99) dan tinggi (5.00 hingga 7.00).

DAPATAN

Data yang diperoleh daripada responden kajian diringkaskan bagi menerangkan maklumat demografi yang terdiri daripada 76.5 % responden perempuan dan 23.5% responden lelaki. Majoriti responden adalah dari kaum Melayu iaitu sebanyak 64.9%, diikuti dengan kaum Cina, 26.6%, India, 7.9%, dan kaum lain sebanyak 0.6%. Daripada keseluruhan responden tersebut, majoriti menetap di bandar iaitu sebanyak 55% dan paling rendah adalah dari Bandaraya iaitu sebanyak 44%. Responden kajian ini terdiri daripada belia yang berumur antara 19 hingga 36 tahun.

Jadual 1: Pemahaman terhadap konflik

Item	N	Min	sp
Saya tahu apa itu konflik	533	5.78	1.0
Saya tahu jenis-jenis konflik	533	5.00	1.1
Saya tahu faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya konflik	533	5.53	.99
Saya tahu kesan-kesan konflik	533	5.73	.97
Saya pernah mengalami konflik dengan keluarga saya	533	3.10	1.75
Saya pernah mengalami konflik dengan rakan-rakan saya	533	2.60	1.33
Saya pernah mengalami konflik dengan diri saya sendiri	533	2.74	1.55
Saya tidak dapat mengurus emosi dengan baik ketika berhadapan dengan konflik	533	3.92	1.59

Dapatan kajian menunjukkan secara keseluruhan tahap pemahaman responden terhadap konflik adalah pada tahap tinggi. Responden mempunyai pemahaman yang tinggi terhadap konflik ($M=5.78$) dan mengetahui kesan konflik ($M= 5.73$). Responden juga menyedari bahawa mereka pernah mengalami konflik bersama rakan-rakan ($M=2.60$), dan diri sendiri ($M=2.70$) meskipun ia berada di tahap rendah, dan konflik dengan ahli keluarga saya ($M= 3.10$) pada tahap sederhana. Walau bagaimanapun, responden turut mengakui bahawa mereka tidak dapat mengurus emosi dengan baik ketika berhadapan dengan konflik ($M= 3.92$).

Jadual 2: Pemahaman terhadap konflik: Perbezaan berdasarkan faktor jantina

Item	t	P
Saya tahu apa itu konflik	-2.06	.04
Saya tahu jenis-jenis konflik	.355	.72
Saya tahu faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya konflik	-1.53	.12
Saya tahu kesan-kesan konflik	-2.60	.01
Saya pernah mengalami konflik dengan keluarga saya	-.244	.80
Saya pernah mengalami konflik dengan rakan-rakan saya	-.269	.78
Saya pernah mengalami konflik dengan diri saya sendiri	1.58	.11
Saya tidak dapat mengurus emosi dengan baik ketika berhadapan dengan konflik	1.22	.22

Bagi meneliti kajian ini dengan lebih terperinci, Jadual 2 mendapati terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap kefahaman terhadap konflik bagi responden lelaki dan perempuan ($t(531) = -2.06, p < .05$; dan pada item mengetahui kesan-kesan konflik ($t(531) = -2.60, p < .05$). Walau bagaimanapun, tidak terdapat perbezaan pada pernyataan mengetahui jenis-jenis konflik ($t(531) = .355, p > .05$; mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya konflik ($t(531) = -1.53, p > .05$; pernah mengalami konflik dengan keluarga ($t(531) = -.244, p > .05$; rakan-rakan ($t(531) = -.269, p > .05$; dan diri sendiri ($t(531) = 1.58, p > .05$). Namun, jelas terdapat perbezaan yang signifikan antara responden lelaki dan perempuan, pada perakuan yang menyatakan “saya tidak dapat mengurus emosi dengan baik ketika berhadapan dengan konflik ($t(531) = 1.22, p < .05$).

Jadual 3: Pemahaman terhadap konflik: Perbezaan berdasarkan faktor bangsa

item	Melayu (n= 346)		Cina (n= 142)		India (n=42)		Lain-lain (n=3)		F	p
	Min	SP	Min	SP	Min	SP	Min	SP		
Saya tahu apa itu konflik	5.78	1.02	5.80	0.96	5.71	1.08	5.67	0.57	.09	.96
Saya tahu jenis-jenis konflik	5.01	1.17	4.99	1.15	4.95	0.96	4.67	0.57	.12	.948
Saya tahu faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya konflik	5.48	1.04	5.64	0.89	5.50	0.86	5.67	0.57	.88	.449
Saya tahu kesan-kesan konflik	5.71	1.03	5.83	0.82	5.55	0.96	6.00	1.00	1.10	.347
Saya pernah mengalami konflik dengan keluarga saya	3.26	1.83	2.68	1.55	3.26	1.59	1.67	.577	4.49	.004
Saya pernah mengalami konflik dengan rakan-rakan saya	2.67	1.35	2.46	1.25	2.62	1.43	1.33	0.57	1.79	.147
Saya pernah mengalami konflik dengan diri saya sendiri	2.81	1.60	2.44	1.30	3.19	1.79	2.00	1.00	3.38	.018
Saya tidak dapat mengurus emosi dengan baik ketika berhadapan dengan konflik	3.85	1.61	4.07	1.56	4.07	1.50	2.33	1.15	1.75	.15

Dapatan kajian membuktikan tidak terdapat perbezaan yang signifikan berdasarkan demografi bangsa responden bagi item “saya tahu apa itu konflik” $F(3,529) = 0.09, p > 0.05$ dengan pemahaman responden berbangsa Cina lebih tinggi ($M=5.80, SP= 0.96$) berbanding responden berbangsa Melayu ($M= 5.78, SP=1.02$), India ($M=5.71, SP=1.08$) dan lain-lain bangsa ($M=5.67, SP=1.08$). Begitu juga pada mengetahui jenis konflik ($F(3,529) = 0.12, p > 0.05$); mengetahui faktor berlakunya konflik ($F(3,529) = 0.88, p > 0.05$); dan mengetahui kesan-kesan konflik ($F(3,539) = 1.10, p > 0.05$). Walaupun begitu, kajian membuktikan wujud perbezaan pada item “saya pernah mengalami konflik dengan keluarga saya” $F(3,529) = 4.49, p < 0.05$ dalam kalangan bangsa Melayu ($M=3.26, SP= 1.83$); bangsa India ($M=3.26, SP= 1.59$); bangsa Cina ($M=2.68, SP= 1.55$), dan lain-lain bangsa ($M=1.67, SP=0.57$). Dapatan sama juga pada item “saya pernah mengalami konflik dengan diri saya sendiri” $F(3,529) = 3.38, p < 0.05$. dengan dapatan bangsa India ($M= 3.19, SP= 1.79$); Melayu ($M=2.81, SP= 1.60$), Cina ($M=2.44, SP= 1.30$), dan lain-lain bangsa ($M=2.00, SP= 1.00$). Sebaliknya pula tidak terdapat perbezaan berdasarkan faktor demografi bangsa pada item “saya pernah mengalami konflik dengan rakan-rakan saya” ($F(3,539) = 1.79, p > 0.05$ dengan menunjukkan bangsa Melayu ($M= 2.67, SP= 1.35$) lebih tinggi berbanding bangsa-bangsa lain, iaitu bangsa India ($M=2.62, SP= 1.43$), Cina ($M=2.46, SP= 1.25$), dan lain-lain bangsa ($M=1.33, SP= 0.57$). Secara menyeluruh, tidak terdapat perbezaan yang signifikan mengenai “Saya tidak dapat mengurus emosi dengan baik ketika berhadapan dengan konflik” berdasarkan faktor demografi bangsa ($F(3,529) = 1.71, p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan tahap tertinggi pada bangsa India ($M= 4.07, SP= 1.50$) dan Cina ($M= 4.07, SP= 1.56$) berbanding bangsa-bangsa lain, Melayu ($M=3.85, SP= 1.61$), dan lain-lain bangsa ($M=2.33, SP= 1.15$).

Jadual 4: Analisis keperluan pembangunan modul resolusi konflik

Item	N	Min	Sp
Modul resolusi konflik akan meningkatkan peaceful coexistence (keamanan bersama) di Malaysia.	533	5.45	1.06
Modul resolusi konflik adalah proses pendidikan yang akan mengurangkan keganasan	533	5.58	.97
Modul resolusi konflik akan dapat membangunkan keharmonian negara	533	5.68	.91
Modul resolusi konflik akan membentuk karektor diri yang positif	533	5.73	.90
Modul resolusi konflik akan memberi pengetahuan mengenai cara mengurus konflik dengan betul	533	5.81	.90
Modul resolusi konflik akan memberi kefahaman yang jelas tentang konflik	533	5.77	.90
Modul resolusi konflik akan memberi kefahaman yang jelas tentang cara menangani konflik	533	5.72	.96
Modul resolusi konflik akan memberi kesedaran tentang pentingnya pengurusan konflik	533	5.78	.91

Modul resolusi konflik akan memberi kesedaran tentang pembinaan personaliti diri	533	5.77	.93
Modul resolusi konflik akan memberi kesedaran tentang pentingnya jati diri	533	5.77	.90
Modul resolusi konflik amat penting dalam kehidupan masyarakat majmuk di Malaysia	533	5.82	.91
Saya menyokong pembangunan modul resolusi konflik kearah mencapai keamanan di Malaysia	533	5.95	.91

Dapatan menunjukkan pandangan responden terhadap keperluan pembangunan modul resolusi konflik berada pada tahap yang tinggi iaitu antara ($M= 5.45$) sehingga ($M= 5.95$). Majoriti responden menyokong pembangunan modul resolusi konflik ke arah mencapai keamanan di Malaysia ($M=5.95$), dan bersetuju bahawa pembangunan modul resolusi konflik amat penting dalam kehidupan masyarakat majmuk di Malaysia ($M=5.82$). Selain itu, responden juga berpendapat bahawa pembangunan modul resolusi konflik akan memberi kesedaran tentang pentingnya pengurusan konflik ($M=5.78$) di samping memberi pengetahuan mengenai cara menguruskan konflik dengan betul ($M=5.81$). Secara menyeluruh, responden menegaskan bahawa pembangunan modul resolusi konflik adalah perlu bagi membantu membangunkan sebuah negara yang aman dan sejahtera.

PERBINCANGAN KAJIAN

Keperluan pembangunan modul resolusi konflik adalah disebabkan setiap individu menggunakan kemahiran dan daya tindak yang berbeza dalam menghadapi konflik. Melalui kajian yang dilakukan oleh Shamsudin et al. (2018) dalam kalangan golongan belia menunjukkan konflik yang dialami oleh responden melalui hubungan sosial di mana konflik dengan rakan sebilik dan keluarga berada pada tahap yang sederhana. Hal ini menunjukkan bahawa strategi resolusi konflik yang digunakan oleh individu adalah berbeza bagi setiap hubungan dan jenis konflik yang dihadapi (Kiralp et al., 2009). Selain itu, seiring dengan kajian yang dilakukan oleh Borden et al. (2020), beliau mendapati jantina seseorang individu tidak memberi pengaruh terhadap cara mengendalikan konflik akan tetapi adalah disebabkan pengaruh budaya, keluarga dan struktur sosial. Namun begitu, perbezaan gaya resolusi konflik antara lelaki dan wanita adalah berbeza mengikut tempat berlakunya konflik, situasi dan peranan semasa lelaki dan wanita (Dildar & Amjad, 2017). Dalam kehidupan masyarakat majmuk, individu yang mempunyai kemahiran untuk menyesuaikan diri dengan masyarakat sekeliling dapat menguruskan konflik dengan sebaiknya disebabkan kemahiran untuk menyesuaikan diri dalam masyarakat akan membawa individu tersebut kepada perbezaan yang terdapat dalam masyarakat (Goncalves et al., 2015).

Konflik adalah sebuah fenomena sosial dan ia merupakan kenyataan bagi setiap masyarakat kerana gejala sosial akan hadir dalam kehidupan sosial manusia. Kehidupan masyarakat tidak hanya selaras dengan keadaan yang baik sahaja, kerana terdapat banyak permasalahan yang timbul akibat adanya perbezaan yang menimbulkan konflik sosial. Dengan wujudnya kehidupan bermasyarakat majmuk, sejarah membuktikan terjadinya konflik antara orang Melayu dan bukan Melayu dalam lapangan politik, isu ekonomi, dan sebagainya (Jacobson & Ackerman, 1990). Secara umumnya, konflik yang wujud antara kumpulan etnik berpunca dari dua faktor utama, iaitu perbezaan dan pertentangan kepentingan serta perbezaan dan pertentangan nilai. Antara punca yang membawa kepada krisis dalam hubungan antara kaum ialah kealpaan terhadap sejarah dan kedegilan serta keengganan menerima realiti kehidupan semasa (Mohd Anuar Ramli & Mohamad Aizat Jamaludin, 2012).

Menurut Teori Dahrendorf (1959) dalam Debele (2019), dunia kini tidak akan bergerak tanpa konflik kerana sifat inilah yang menjadi asas kepada proses perubahan struktur sosial yang berlaku dalam kalangan masyarakat. Beliau berpendapat bahawa manusia adalah sukar untuk terlepas daripada berlakunya konflik dalam kehidupan sosial, kerana wujudnya struktur sosial dalam organisasi masyarakat. Walau bagaimanapun, masyarakat yang sempurna adalah berlandaskan kepada nilai moral dan etika yang tinggi. Kehendak ini adalah bertepatan dengan cabaran ketujuh yang terkandung dalam Wawasan 2020 iaitu membentuk sebuah masyarakat berbudi yang berbudaya penyayang, sebuah sistem sosial yang lebih mementingkan masyarakat daripada diri sendiri, dengan kebajikan rakyat tidak diasaskan kepada negara mahupun individu tetapi pada sistem kekeluargaan yang kukuh lagi mantap.

Karakter diri melibatkan psikologi pemikiran yang diterjemahkan kepada tindakan dalam kehidupan seseorang. Keintelektualan masyarakat yang sempurna seharusnya berpegang teguh kepada falsafah moral dan etika yang tinggi demi kesejahteraan dan keharmonian sesebuah negara (Megat Ayop Megat Arifin & Abd Halim Ahmad, 2016). Menghayati dan mengamalkan falsafah moral dan etika adalah penting kerana kemajuan dari segi kebendaan sahaja akan menyebabkan sesebuah masyarakat dan negara itu pincang (Noryati Mohd Jomuin, 2013). Penghayatan dan amalan nilai etika dan moral oleh belia akan melahirkan karakter diri positif yang berupaya menjadi benteng dan penghalang dalaman kepada diri mereka untuk tidak menyalahgunakan kelebihan atau kemahiran yang dimiliki. Dalam kehidupan sosial manusia khususnya kehidupan masyarakat majmuk, seseorang itu perlu memiliki satu set karakter diri yang mampu membangunkan psikologi dan hubungan sosial positif sebagai garis panduan yang berhubung kait dengan tingkah laku bagi mengawal diri dalam setiap tindakan (Ainul Yaqin Abdullah et al., 2016). Dengan berasaskan karakter diri yang positif, maka konflik sosial boleh diselesaikan secara berhemah.

Secara umumnya, karakter diri merupakan teori yang berkait dengan pembangunan psikososial manusia dalam menghubungkan psikologi pemikiran, hujah dan tujuan yang mengarah kepada makna sesuatu tindakan. Karakter diri perlu dibentuk dengan mengukuhkan keterampilan personaliti dan keterampilan sosial dalam aspek ilmu pengetahuan, nilai ilmu, serta kemahiran bertindak terhadap ilmu. Karakter diri yang baik diyakini lahir dari satu disiplin yang tinggi dalam memahami ilmu pengetahuan moral, konsep dan prinsip moral, serta kaedah pemilihan tindakan yang bermoral. Hal ini adalah berkait dengan kognitif sosial yang menghubungkan antara faktor personaliti, persekitaran, dan tingkahlaku manusia dalam membina karakter diri yang positif. Pembangunan karakter secara langsung melibatkan perkaitan antara perkembangan individu melalui elemen personaliti dan pengaruh persekitaran. Kognitif sosial sering dilihat sebagai kaitan antara teori pembelajaran tingkah laku dan kognitif kerana ia merangkumi unsur perhatian, ingatan dan motivasi. Ia mengiktiraf pengaruh pengukuhan luaran, rangsangan dan pengaruh proses pemikiran seperti kepercayaan, harapan dan arahan, sambil menunjukkan bahawa manusia bukan sekadar bertindak seperti mesin yang secara automatik bertindak balas terhadap rangsangan luar, sebaliknya berkeupayaan mengawal diri sendiri dalam memilih tindakan melalui pengetahuan dan kemahiran yang diperoleh.

Pembinaan karakter diri berperanan sebagai satu solusi mengurus konflik dalam mewujudkan negara harmoni. Masyarakat majmuk yang merangkumi pelbagai bangsa, agama, dan budaya di Malaysia merupakan satu keadaan realiti semasa. Rakyat Malaysia yang berpegang dengan agama masing-masing, kebudayaan, cara hidup, dan bahasa sendiri memerlukan satu pembangunan karakter masyarakat majmuk yang matang. Mereka akan saling bertemu dalam satu situasi sama ada pendidikan, perkongsian kemahiran, pekerjaan, meskipun berbeza pandangan, namun dapat saling menerima dan menghormati adat dan kepercayaan masing-masing.

KESIMPULAN

Kerangka asas masyarakat majmuk dapat diperkukuhkan dengan pembinaan karakter diri belia yang menjana pengetahuan tentang konsep masyarakat majmuk di Malaysia. Memahami konsep konflik, faktor pengaruh, dan kesannya serta berkemahiran mengurus konflik, akan menyemai karakter positif dalam masyarakat majmuk. Satu modul yang memberi fokus kepada penyelesaian konflik berteraskan karakter adalah sangat relevan dan signifikan dengan dasar kerajaan dalam membentuk perpaduan negara seiring dengan cabaran integrasi nasional. Resolusi konflik setiap individu adalah berbeza bagi setiap situasi yang dialami. Pemilihan strategi pengurusan dan penyelesaian konflik yang tepat menunjukkan bahawa konflik bukanlah sesuatu perkara yang negatif (Milawati Mohd Diah et al., 2021). Konflik dapat dielak apabila setiap individu memahami peranan masing-masing dalam melakukan tugas. Dapatan kajian Kremer (2016) menunjukkan tiada perbezaan konflik antara lelaki dan wanita dalam menjalankan peranan di institusi pengajian disebabkan lelaki dan wanita memainkan peranan yang sama. Namun begitu, Siti Marziah dan Nor Hazila (2018) berpendapat bahawa budaya, agama dan persekitaran adalah faktor yang menyumbang kepada gaya pengurusan konflik yang digunakan dalam menyelesaikan konflik dan gaya pengurusan yang digunakan oleh setiap individu adalah berbeza mengikut situasi semasa yang di alami oleh individu tersebut.

Membina perpaduan negara bukanlah satu usaha yang mudah dan boleh diselesaikan dengan segera. Perpaduan merujuk kepada kesepakatan dan penyatuan pelbagai etnik dalam sesebuah negara. Hal ini bertepatan dengan slogan *unity in diversity* serta mengiktiraf kewujudan kepelbagaian kaum (Abd Aziz A'zmi et al., 2017). Perpaduan memerlukan usaha yang jitu dalam membina bangsa Malaysia yang bersatu padu, berjiwa bebas, tenteram dan berkeyakinan. Usaha memupuk dan membina masyarakat demokratik yang matang, akan mewujudkan masyarakat yang bermoral dan beretika, menerima kepelbagaian dan bertoleransi, maju dan saintifik, serta bertoleransi dan berbudaya penyayang. Melalui pembinaan karakter diri masyarakat majmuk, usaha ini akan menjamin pembentukan masyarakat yang adil dan saksama, seterusnya memupuk kemakmuran yang berterusan. Namun, dalam memberi kefahaman mengenai karakter diri positif, negara perlu melahirkan belia yang memahami konsep kehidupan masyarakat majmuk ke arah membina masyarakat yang produktif serta mampu menjana kelestarian kemakmuran ummah dan keamanan negara.

PENGHARGAAN

Penyelidikan ini menerima geran daripada Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) melalui Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS/1/2019/SS06/UUM/02/4).

RUJUKAN

- Abd Aziz A'zmi., Farrah Wahida Mustafar., Aimi Khairunnisa Abdul Karim., & Nurliana Suhaini. (2017). Realiti kepelbagaian kaum ke arah perpaduan nasional pasca merdeka. *Jurnal Sains Sosial*, 2(1), 1-24.
- Ainul Yaqin Abdullah., Mohd Hanafi Mohd Yasin., & Mohd Mokhtar Tahar. (2016, Ogos). *Pengubahsuaian tingkah laku disruptif menggunakan intervensi "The Good Behavior Game"*. <https://www.researchgate.net/publication/311105220>
- Asnarulkhadi Abu Samah. (2009). Kelompangan dasar belia negara - menyangga potensi belia menerusi pendekatan transformasi konflik. *Malaysian Journal of Youth Studies*, 1(2), 1-22.
- Bordean, O.N., Racz, D.S., Ceptureanu, S.I., Ceptureanu, E.G., & Pop, Z.S. (2020). Gender diversity and the choice of conflict management styles in small and medium sized enterprises. *Sustainability*, 12(2020), 1-11.
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and class conflict in industrial society*. Stanford University Press.
- Debele, E.T. (2019, Ogos). *Class and class conflict in industrial society: Summary and commentary of contemporary Sociological Theories with special emphasis to Ralf Dahrendorf's Book*. https://www.researchgate.net/publication/335099737_Ralf_Dahrendorf.
- Dildar, S., & Amjad, N. (2017). Gender differences in conflict resolution styles (CRS) in different roles: A systematic review. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 15(2), 37-41.
- Fauzi Hussin., Jamal Ali., & Mohd Saifoul Zamzuri Noor. (2014). *Kaedah penyelidikan dan analisis data SPSS*. UUM Press.
- Goncalves, G., Reis, M., Sousa, C., Santos, J., & Orgambidez-Ramos, A. (2015). The effect of multicultural experience in conflicts management styles: mediation of cultural intelligence and self-monitoring. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 3(1), 4-21.
- Hill, E.J. (2005). Work-family facilitation and conflict, working fathers and mothers, work-family stressors and support. *Journal of Family*, 26, 793-819. <https://doi: 10.1177/0192513X05277542>.
- Jacobson, J.W., & Ackerman, L.J. (1990). Differences in adaptive functioning among people with autism or mental retardation. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 20(2), 205-209.
- Kadri, H. (2017). Relationship between development and peaceful coexistence among multireligious and multiracial communities in an Islamic perspective- Malaysia as a case study. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)*, 2(6), 372-384.
- Kiralp, Y., Dincyurek, S., & Beidoglu, M. (2009). Determining the conflict resolution strategies of university students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1(2009), 1205-1214.

- Kremer, I. (2016). The relationship between school work family conflict, subjective stress, and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 31(4), 805-819.
- Lickona, T. (2013). Educating for character in the sexual domain. *Peabody Journal of Education*, 88(2), 198-211. <https://doi.org/10.1080/0161956X.2013.775873>.
- Lynch, A.D., Ferris, K.A., Burkhard, B., Wang, J., Hershberg, R.M., & Lerner, R.M. (2016). Character development within youth development programs: Exploring multiple dimensions of activity involvement. *American Journal of Community Psychology*, 57(1). <https://doi:10.1002/ajcp.12035>.
- Megat Ayop Megat Arifin., & Abd Halim Ahmad. (2016). Konsep integriti dalam organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM): Satu tinjauan awal. *GEOGRAFIA Online™ Malaysian Journal of Society and Space*, 12(8), 135 – 14.
- Milawati Mohd Diah., Suzariyati Baharuddin., & Muhammad Hussin. (2021). Strategi pengurusan dan penyelesaian konflik antara pensyarah dan pengurusan di Kolej Vokasional Negeri Sembilan. International Conference on Business Studies and Education. 91-99.
- Mohd Anuar Ramli., & Mohammad Aizat Jamaludin. (2012). Prinsip hubungan sosial bagi menangani konflik dalam masyarakat Malaysia berteraskan Islam. *Jurnal Peradaban*, 5, 49-71.
- Mohd Anuar Ramli., Syamsul Azizul Marinsah., Abdul Muqit Muhammad., Muhd Imran Abd Razak., Mohammad Naqib Hamdan., & Muhammad Izzul Syahmi Zulkefli. (2019). Bagaikan api dalam sekam: Landskap hubungan sosial antara kaum dan agama dalam masyarakat majmuk di Malaysia pasca PRU-14. Dalam Baharom Kassim, Mohd Roslan Mohd Nor, Abdul Karim Ali & Luqman Haji Abdullah (Eds.), *Menekuni strategi dakwah dalam masyarakat majmuk* (hal. 317-338). Zafar Sdn Bhd.
- Mohd Anuar Ramli., Muhammad Izzul Syahmi Zulkepli., Rahimin Affandi Abdul Rahim., Muhd Imran Abd Razak., Mohamad Naqib Hamdan., & Syamsul Azizul Marinsah. (2018). Isu-isu sensitif dalam masyarakat majmuk di Malaysia pasca pilihanraya umum (PRU14): Aplikasi pendekatan kesederhanaan. Dalam Mohd Roslan Mohd Nor, Khadher Ahmad, & Mohd Yakub @ Zulkifli Mohd Yusoff (Eds.), *Penyelidikan serantau Islam dan alam Melayu: Pendidikan, kewangan, kehartaan, kenegaraan dan isu kontemporari* (hal. 1-12). Akademi Pengajian Islam.
- Mohammad Naqib Hamdan., Mohd Anuar Ramli., Syamsul Azizul Marinsah., Rahimin Affandi Abdul Rahim., Muhd Imran Abdul Razak., Muhammad Izzul Syahmi Zulkepli. (2021). Aplikasi fiqh al-ta'ayush yang berorientasikan prinsip wasatiyyah dalam membina keharmonian masyarakat majmuk di Malaysia. *Jurnal Hadhari*, 13(1), 15-35.
- Noryati Mohd Jomuin. (2013). *Etika dan moral profesional dalam kalangan pelajar sarjana yang telah menjalani program latihan mengajar*. (Tesis Master yang tidak diterbitkan). Universiti Tun Hussein Onn, Malaysia.
- Roslan Mahmood., & Nik Rosnah Wan Abdullah. (2008). Pendidikan etika, moral dan integriti dalam organisasi sektor awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan Awam*, (June), 125-140.
- Siti Khatijah Yasin., & Fadzli Adam. (2017). Sensitiviti agama dalam hubungan masyarakat pelbagai kaum di Malaysia. Dalam Rahimah Embong, Mohamad Zaidin Mat @ Mohamad, Hanif Md Latch @ Junid, Fadzli Adam, & Syed Hadzrullathfi Syed Omar (Eds.), *Proceeding of International Conference on Empowering Islamic Civilization* (hal. 17-22). Universiti Sultan Zainal Abidin: Research Institute for Islamic Product and Malay.
- Siti Marziah Zakaria., & Nor Hazila Mat Lazim. (2018). The practices of conflict management styles from different perspective. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 32(4), 18-27.
- Shamsaadal Sholeh Saad., Wan Zaimah Wan Adnan., Zahrul Akmal Damin., Harlina Halim., Hussain Othman., & Khairul Aman Mohamad Suhaimy. (2017). Pengurusan stress dalam kalangan pelajar universiti. Dalam Hussain Othman., & Rosman Md Yusoff (Eds), *Pendayaupayaan Bahasa, Agama dan Transformasi Masyarakat* (hal.135-147). Penerbitan UTHM.
- Susan, N. (2014), *Pengantar sosiologi konflik* (3rd ed.). Prenadamedia Group (Kencana).
- Vagias, W.M. (2006). Likert-type scale response anchore. Clemson International Institute for Tourism & Research Development, Department of Parks, Recreation and Tourism Management, Clemson University. <http://www.clemson.edu/centers-institutes/tourism/documents/sample-scales.pdf>