



# TEKNIK NEGOSIASI dan PENYELESAIAN KONFLIK



# TUJUAN :

- 
- Peserta dapat melihat, memahami dan menempatkan dirinya secara proporsional, sebagai konselor, konsultan, dan resolver terhadap berbagai potensi konflik yang pasti terjadi.
-

# Materi Diklat

- Teknik-teknik Negosiasi
- Pengetahuan tentang konflik dan ciri-cirinya
- Latihan analisis konflik dan alternatif penyelesaiannya

# NEGOSIASI

- proses penetapan keputusan secara bersama di mana pihak-pihak yang terlibat memiliki sudut pandang dan kepentingan yang berbeda.
- suatu cara menetapkan kesepakatan dan kesediaan bersama mengenai tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang.

# Tujuan Negosiasi

- **Tujuan agresif** - berusaha memperoleh keuntungan dari kerugian (*damage*) pihak lawan.
- **Tujuan kompetitif** - berusaha memperoleh sesuatu yang lebih (*getting more*) dari pihak lawan
- **Tujuan kooperatif** - berusaha memperoleh kesepakatan yang saling menguntungkan (*mutual gain*)
- **Tujuan pemusatan diri** - berusaha memperoleh keuntungan tanpa memperhatikan penerimaan pihak lain
- **Tujuan defensif** - berusaha memperoleh hasil dengan menghindari yang negatif
- **Tujuan kombinasi**

**Negosiasi memiliki sejumlah karakteristik utama, yaitu:**

- 1. Senantiasa melibatkan orang -baik sebagai individual, perwakilan organisasi atau lembaga, sendiri atau dalam kelompok;**
- 2. Memiliki ancaman terjadinya atau di dalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal sampai terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi;**
- 3. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu -baik berupa tawar menawar (bargain) maupun tukar menukar (barter);**
- 4. Hampir selalu berbentuk tatap-muka -yang menggunakan bahasa lisan, gerak tubuh maupun ekspresi wajah;**
- 5. Negosiasi biasanya menyangkut hal-hal di masa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi;**
- 6. Ujung dari negosiasi adalah adanya kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak, meskipun kesepakatan itu misalnya kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat.**

# DUA JENIS NEGOSIATOR

## VALUE CLAIMERS

Memandang negosiasi sebagai proses pertikaian. Masing-masing pihak berusaha mendapatkan sebanyak mungkin jatah atau kemenangan dan memberikan sesedikit mungkin jatah atau kemenangan bagi lawannya.

Cara yang digunakan adalah taktik yang manipulatif, argumen yang memaksakan, konsesi terbatas dan tawar-menawar yang alot.

## VALUE CREATORS

Mengutamakan proses yang akan menguntungkan kedua belah pihak. Mencoba untuk menciptakan nilai tambah bagi kedua belah pihak yang bernegosiasi.

Cara yang digunakan adalah dengan mengembangkan hubungan yang kolaboratif, mengutamakan penyesuaian kepentingan kedua belah pihak, bersikap ramah dan kooperatif.

# Keberhasilan Negosiasi antara lain ditentukan oleh strategi komunikasi

- **POWER**
- **GAYA**
- **MOTIVASI**
- **SIFAT**
- **KONFLIK**





## TIPS Negosiasi

---

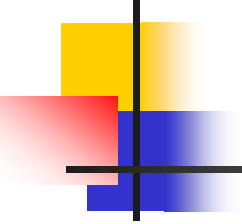
1. Negosiasilah dengan orang yang mau mendengar (pilah dan pilih)
2. Meninggalkan Negosiasi tanpa meninggalkan target (buat daftar target, pastikan selama negosiasi selalu fokus)
3. Tahu kapan bertanya, dan tidak sekedar bertanya (tahu kapan menekan)



# lanjutan

---

4. Jangan mengambil jalan singkat (guna menjaga nilai yang kita anut, pelajari situasi negosiasi sebelumnya)
5. Ubah rasa iri menjadi energi
6. Hindari mencampuri masalah orang lain (jangan mewarisi masalah)
7. Gunakan prinsip mengambil dan memberi
8. Mintalah sesuatu yang lebih

- 
- 
- negosiasi adalah salah satu cara yang paling efektif untuk mengatasi dan menyelesaikan konflik atau perbedaan kepentingan



# KONFLIK

---

- ketidaksesuaian, pertentangan atau permusuhan antara dua atau lebih pihak sebagai hasil dari perbedaan persepsi, pendapat, keinginan, atau tujuan dari masing-masing pihak

# MACAM KONFLIK



**1. Konflik dengan diri sendiri**

**2. Konflik dengan seseorang**

**3. Konflik seseorang dengan kelompok**

**4. Konflik dengan organisasi**

**5. Konflik kelompok dg kelompok**

**6. Konflik kelompok dg organisasi**

**7. Konflik organisasi dg organisasi**



# Sumber Pendahulu Konflik

- Persaingan terhadap sumber-sumber,
- Ketergantungan pekerjaan,
- Kekaburan/ketidakjelasan bidang tugas,
- Perbedaan tujuan,
- Problem status,
- Rintangan komunikasi, dan
- Sifat-sifat individu.

# faktor-faktor penyebab terjadinya konflik

- adanya kesalahpahaman (kegagalan komunikasi),
- keadaan pribadi individu-individu yang saling berkonflik,
- perbedaan nilai, pandangan dan tujuan,
- perbedaan standar penampilan (performance),
- perbedaan-perbedaan yang berkenaan dengan cara,
- hal-hal yang menyangkut pertanggung jawaban,

# Lanjutan.....

- kurangnya kemampuan dalam unsur-unsur berkomunikasi,
- hal-hal yang berkenaan dengan kekuasaan,
- adanya frustrasi dan kejengkelan,
- adanya kompetisi karena memperebutkan sumber yang terbatas, dan
- tidak menyetujui butir-butir dalam peraturan dan kebijakan







---

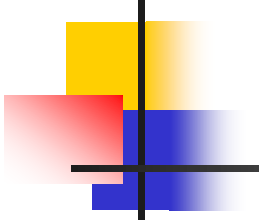
- MANAJEMEN KONFLIK



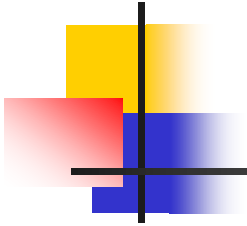
# *1. Kuadran Kalah-Kalah (Menghindari konflik)*

---

## *2. Kuadran Menang-Kalah (Persaingan)*



### *3. Kuadran Kalah-Menang (Mengakomodasi)*

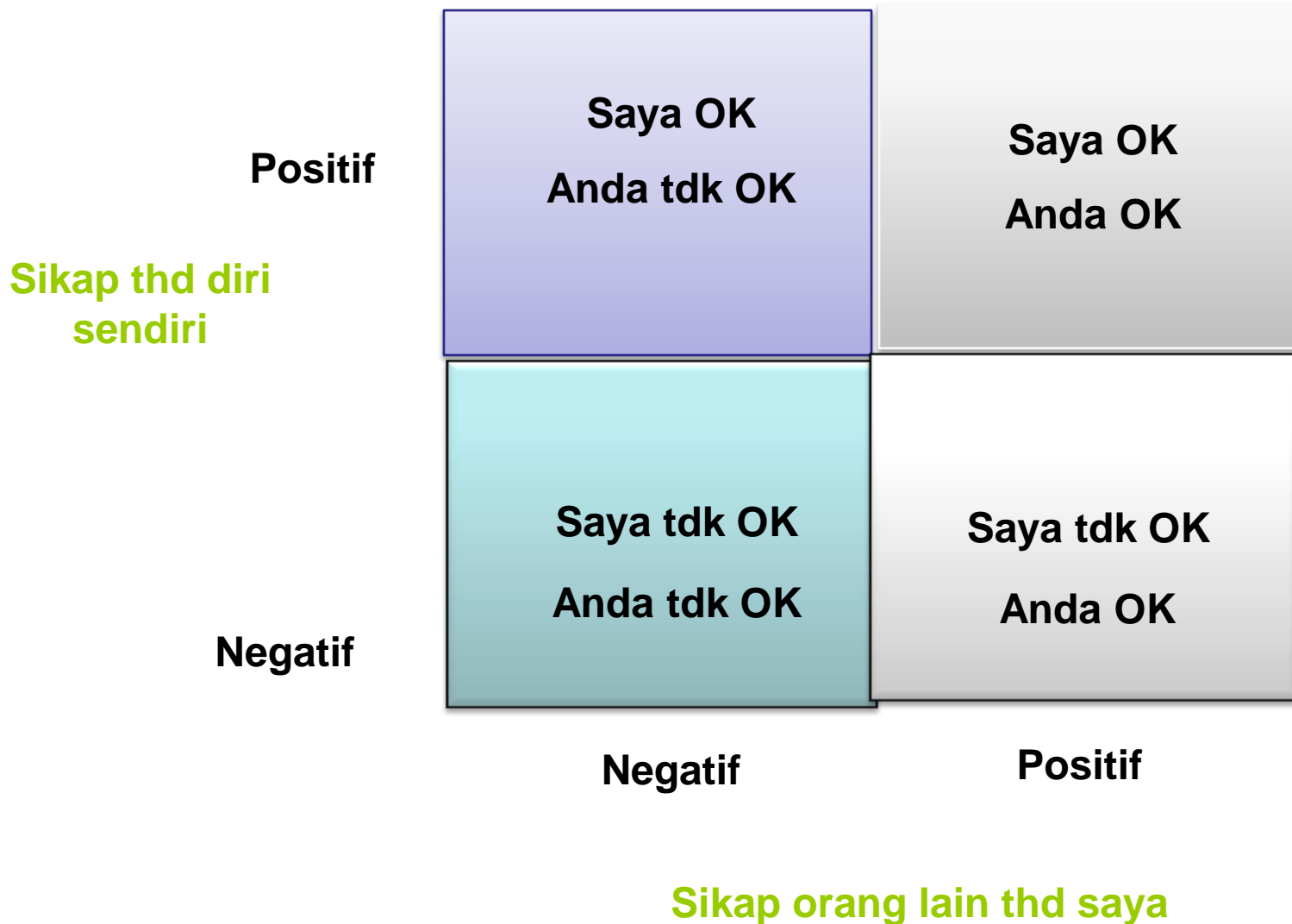


## *4. Kuadran Menang-Menang (Kolaborasi)*



---

# Hasil konflik



## Hubungan Konflik dengan Kinerja

Situasi	Tkt konflik	Tipe Konf	Karakter	Kinerja
Rendah	Rendah or tdk ada	Disfungs	<b>Apatis, stagnan</b> <b>Kurang inov.</b> <b>Statis, tdk ada respons utk perubhn</b>	<b>Rendah</b>
Optimal	Optimal	Fungsio nal	<b>Muncul self-kritis.</b> <b>Inovatif</b>	<b>Tinggi</b>
Tinggi	Tinggi	Disfungsi	<b>Merusak</b> <b>Tdk kooperatif</b> <b>Tdk teratur/chaos</b>	<b>Rendah</b>



# **LANGKAH-LANGKAH BERNEGOSIASI DALAM PENYELESAIAN KONFLIK**

- a. Persiapan**
- b. Pembukaan**
- c. Memulai proses negosiasi**
- d. Zona Tawar Menawar  
(The Bargaining Zone)**
- e. Membangun Kesepakatan**




# 3 HAL POKOK NEGOSIASI (NEGOTIATION TRIANGLE)

- HEART  
dasar dalam melakukan negosiasi
- HEAD  
teknik-teknik negosiasi
- HANDS  
kebiasaan-kebiasaan dan perilaku kita dalam melakukan negosiasi




# Macam-macam Gaya-Kerja Penyelesaian Konflik

- Gaya Manajer,
- Gaya Komandan,
- Gaya Bohemian,
- Gaya Birokrat,
- Gaya Pelayan



NEGOSIASI DALAM PENYELESAIAN  
KONFLIK AKAN BERJALAN DENGAN  
BAIK JIKA KITA (PIHAK YANG  
BERKONFLIK DAN CONFLICT  
RESOLVER) MEMAHAMI SETIAP  
SUMBER DAN POTENSI KONFLIK SERTA  
ADA NIAT BAIK UNTUK MENCAPAI  
SOLUSI YANG LEBIH BAIK.



Dari berbagai sumber