

Konflik dan Negosiasi



Afid Burhanuddin, M.Pd.
STKIP PGRI PACITAN

Konflik?



- Pertentangan dengan hati nurani sendiri
- Pertentangan antara dua atau lebih terhadap satu hal atau lebih dengan sesama anggota organisasi atau dengan organisasi lain



Tujuan Konflik

- Mendapat/memperkuat kekuasaan atau keuntungan baik pribadi maupun kelompok (politik belah bambu)
- Meningkatkan kemesraan kelompok melalui solusi terbaik
- Menimbulkan dinamika pencapaian yang lebih baik



Persepsi terhadap Konflik

No	Lama (dampak negatif)	Baru (dampak positif)
1	Semua konflik berakibat negatif	Konflik dapat berakibat negatif dan positif
2	Harus dihindari	Harus dikelola
3	Berdampak negatif bagi organisasi (dysfunctional)	Berdampak positif bagi organisasi (functional)
4	Mengganggu norma yang sudah mapan	Merevisi dan memperbaiki norma yang sudah mapan

No	Lama (dampak negatif)	Baru (dampak positif)
5	Menghambat efektifitas organisasi	Meingkatkan efektifitas organisasi
6	Mengganggu hubungan kerja sama	Menghambat intim hubungan kerja sama
7	Mengarah pada disintegrasi	Menuju ke integrasi
8	Menghabiskan waktu dan tenaga	Menghemat waktu dan tenaga
9	Stress, frustasi, tegang, kurang konsentrasi dan kurang puas	Mampu menyesuaikan diri dan meningkatkan kepuasan
10	Tidak mampu mengambil tindakan	Mampu mengambil tindakan

Bentuk Konflik



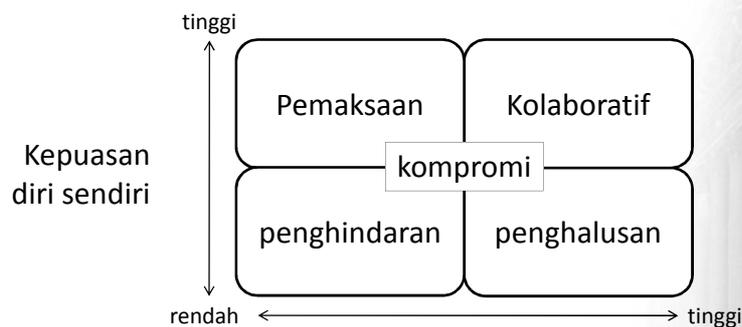
Strategi Mengatasi Konflik

(Frost & Wilmot)

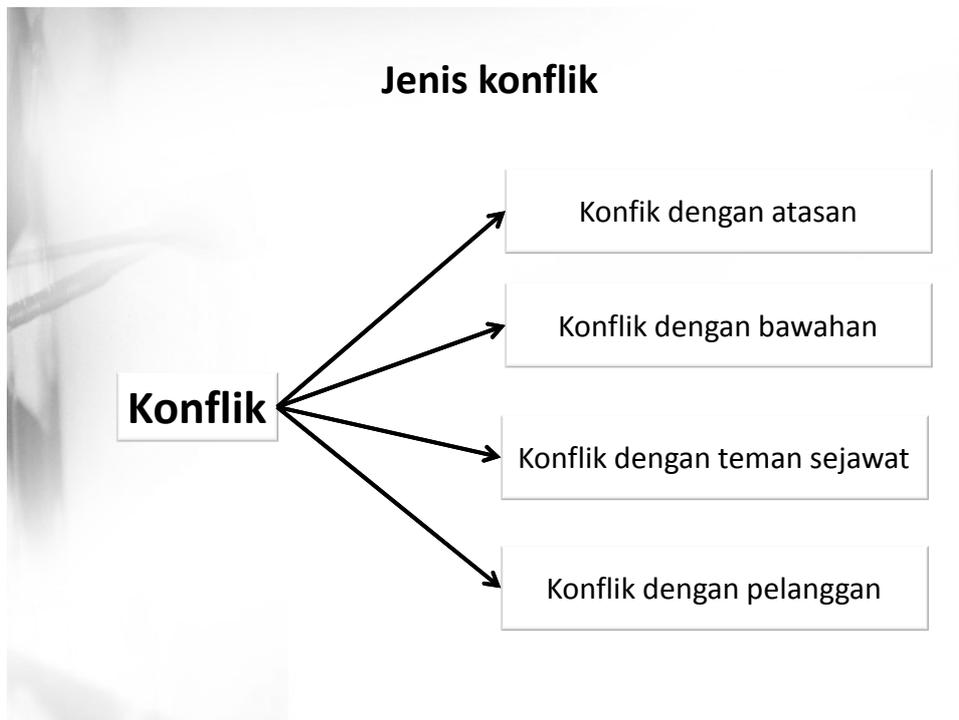
- *Avoidance* (Menghindar)
- *Eskalasi* (meningkatkan intensitas pertentangan)
- *Reduksi* (menurunkan intensitas pertentangan)
- *Maintenance* (Pemeliharaan)

Strategi Mengatasi Konflik

(Dunnete, 1976)

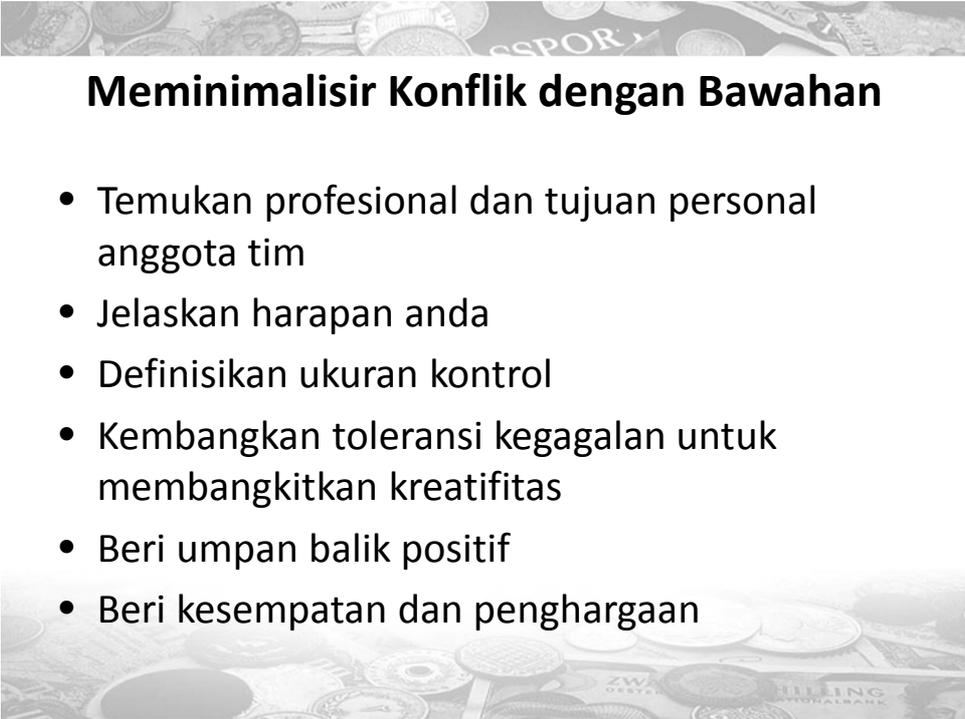


Kerja sama (keinginan seseorang untuk memuaskan orang lain)



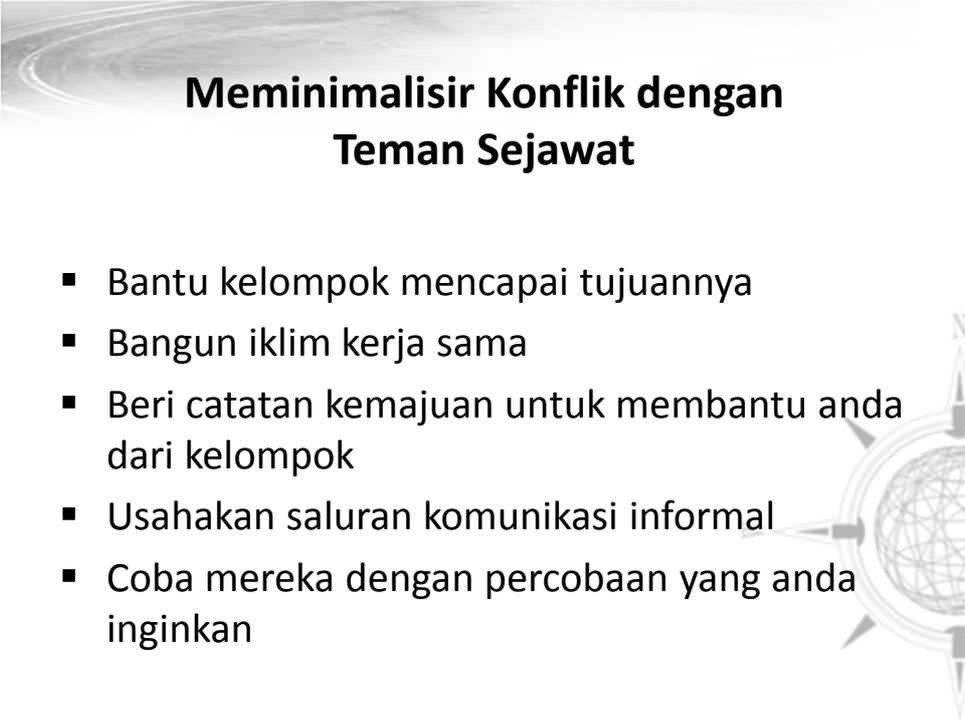
Meminimalisir Konflik dengan Atasan

- Tempatkan diri sebagai “sepatu bos”
- Analisis pola pikir bos
- Jangan menyampaikan masalah kepada bos tapi pemecahan masalahnya
- Dengarkan dengan baik informasi bos untuk rencana dan pengembangan
- Konsultasi dengan bos terhadap kebijakan, prosedur, dan kriteria
- Jangan memaksa bos



Meminimalisir Konflik dengan Bawahan

- Temukan profesional dan tujuan personal anggota tim
- Jelaskan harapan anda
- Definisikan ukuran kontrol
- Kembangkan toleransi kegagalan untuk membangkitkan kreatifitas
- Beri umpan balik positif
- Beri kesempatan dan penghargaan



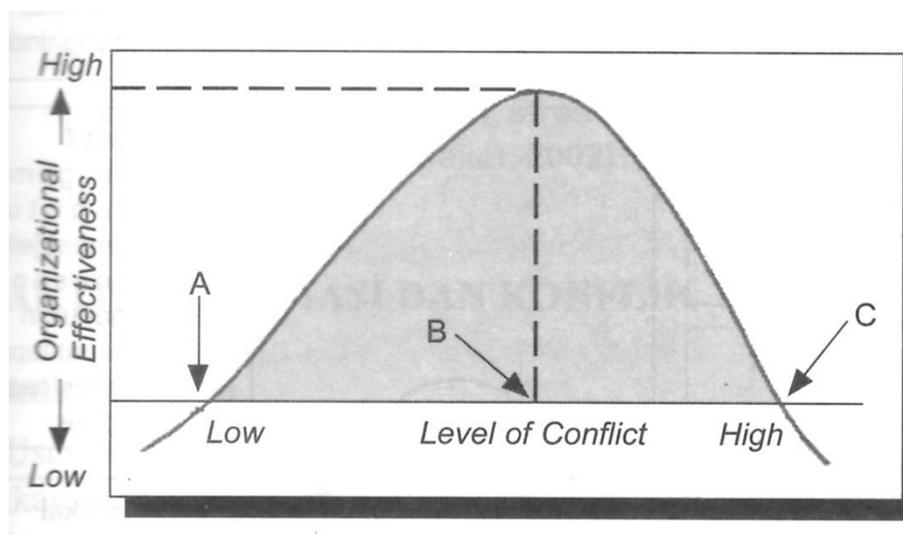
Meminimalisir Konflik dengan Teman Sejawat

- Bantu kelompok mencapai tujuannya
- Bangun iklim kerja sama
- Beri catatan kemajuan untuk membantu anda dari kelompok
- Usahakan saluran komunikasi informal
- Coba mereka dengan percobaan yang anda inginkan

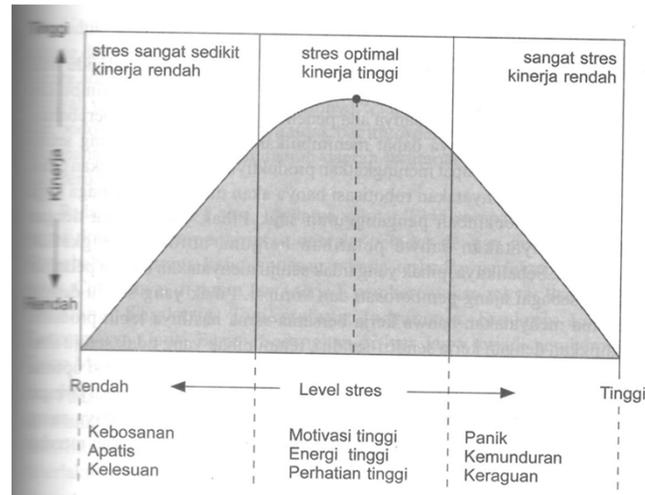
Meminimalisir Konflik dengan Pelanggan

- Dorong pelanggan menuju yang mereka inginkan
- Pelihara kontak tertutup dengan pelanggan
- Hindari kejutan
- Siaplah melayani setiap level
- Kembangkan hubungan informal sebgi mungkin
- Laksanakan proyek pertemuan reguler

Hubungan konflik dengan keefektifan organisasi (Robbins, 1998)

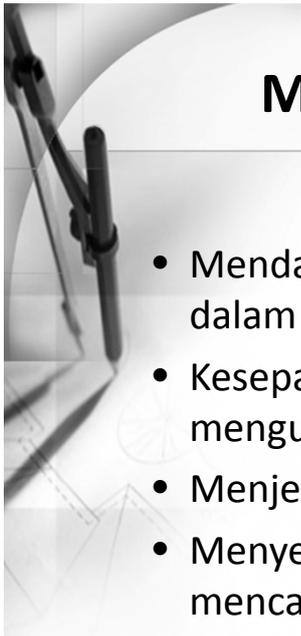


Hubungan stres dengan kinerja (Humsaker, 2002)



Negosiasi?

Proses perundingan dua pihak
atau lebih untuk
mendapatkan kesepakatan



Manfaat Negosiasi

- Mendapatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan
- Kesepakatan bersama yang saling menguntungkan
- Menjembatani perbedaan pandangan
- Menyepakati tujuan dan metode mencapai tujuan

Macam Negosiasi

- **Kompetitif/distributif**
Hasilnya, ada pihak yang kalah dan ada pihak yang menang
- **Kooperatif/integratif**
Hasilnya, kemenangan/keuntungan untuk pihak-pihak yang bernegosiasi

Perbedaan Negosiasi Kompetitif dan Kooperatif

Kompetitif	Kooperatif
✚ Ada pihak yang dirugikan	✚ Saling menguntungkan
✚ Minat kedua pihak bertentangan	✚ Minat kedua pihak ada kesamaan
✚ Strategi pemaksaan kehendak	✚ Strategi saling menghargai kehendak
✚ individualistis	✚ Kerja sama

Akibat Negosiasi

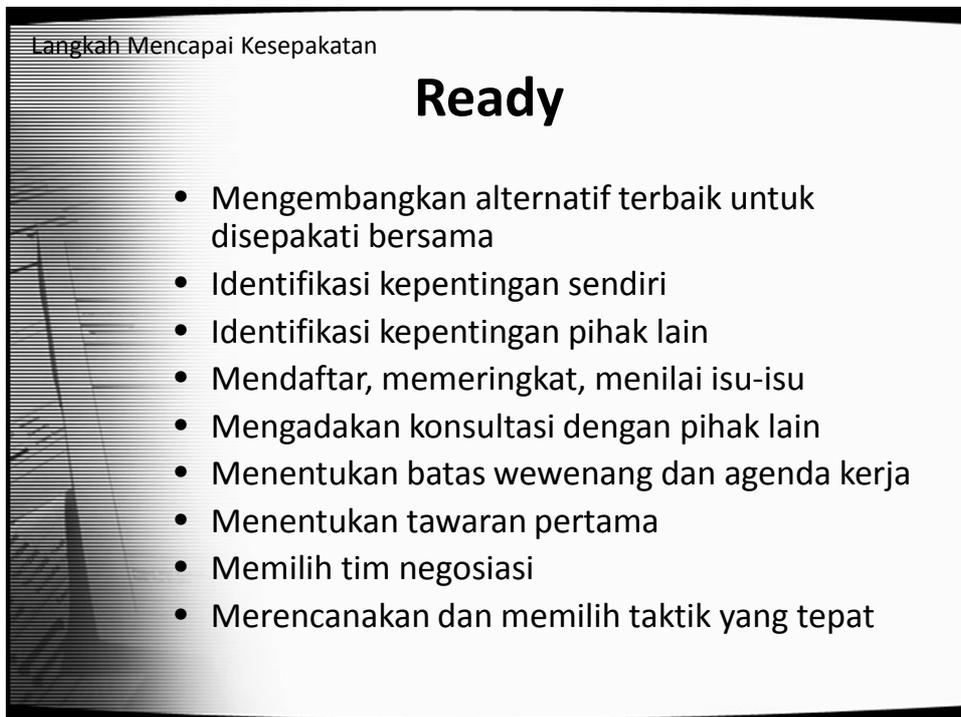
- Saya kalah, anda kalah
- Saya menang, anda kalah
- Saya kalah, anda menang
- Saya menang, anda menang





Langkah Mencapai Kesepakatan

- *Ready* (menyiapkan diri)
- *Ekplore* (menjajagi kebutuhan satu sama lain)
- *Signal* (mengisyaratkan untuk melangkah)
- *Probe* (mencermati usulan-usulan)
- *Exchange* (mempertukarkan konsesi)
- *Close* (menutup transaksi)
- *Tie up* (mengikat ujung-ujung)



Langkah Mencapai Kesepakatan

Ready

- Mengembangkan alternatif terbaik untuk disepakati bersama
- Identifikasi kepentingan sendiri
- Identifikasi kepentingan pihak lain
- Mendaftar, memeringkat, menilai isu-isu
- Mengadakan konsultasi dengan pihak lain
- Menentukan batas wewenang dan agenda kerja
- Menentukan tawaran pertama
- Memilih tim negosiasi
- Merencanakan dan memilih taktik yang tepat

Langkah Mencapai Kesepakatan

Explore

- Mengkomunikasikan posisi diri dan lawan
- Ajukan pertanyaan tertutup dan tidak destruktif
- Merefleksikan perasaan pihak lain
- Menciptakan iklim nonverbal yang positif dan terbuka
- Mengungkapkan pembicaraan secara jelas dan percaya diri dengan bahasa asertif

Langkah Mencapai Kesepakatan

Signal

- Menjadi pendengar yang baik
- Membalas isyarat yang diterima
- Mengulangi isyarat yang tidak lengkap

Langkah Mencapai Kesepakatan

Probe

- Menggunakan usulan penentuan prioritas
- Mengemukakan persyaratan diri sendiri
- Menghindari dan penolakan usul
- Mengemas usulan agar dapat diterima

Exchange

- Menegaskan isu secara menyeluruh
- Melakukan penawaran tertinggi untuk menjual dan penawaran rendah untuk membeli secara realistis
- Menghindari konsesi besar lebih dahulu, namun mendukung semua konsesi dengan alasan yang tepat
- Mengubah isu jika ditemui jalan buntu

Close

- Menentukan waktu dan titik batas terjadinya tawar menawar
- Mempertimbangkan penggantian negosiator atau menggunakan mediator jika terjadi kebuntuan
- Melakukan verifikasi terhadap yang sudah disepakati
- Menuangkan perjanjian tertulis

Tie Up

- Memperkirakan perbedaan di masa yang akan datang
- Meninjau hasil

Terima Kasih