



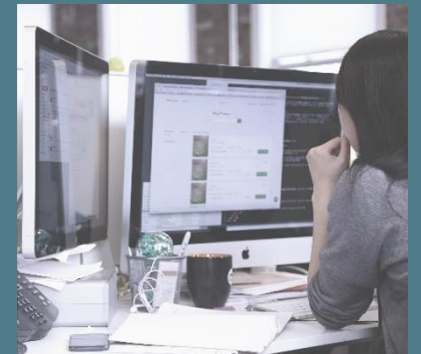
Komunikasi Lisan dan Negosiasi

Praktik Komunikasi Bisnis

BY DENTY ARISTA, SE., M.S.A

Komunikasi lisan/ Oral Komunikasi

- Komunikasi yang pesan atau informasinya diganti dengan kata-kata yang diucapkan
- Dilakukan dengan tatap muka atau bantuan alat mekanis
- Seorang pendengar tidak hanya berurusan dengan konten/isi tetapi juga perasaan (feeling) seperti ikut berempati dengan kondisi yang diceritakan oleh pembicara



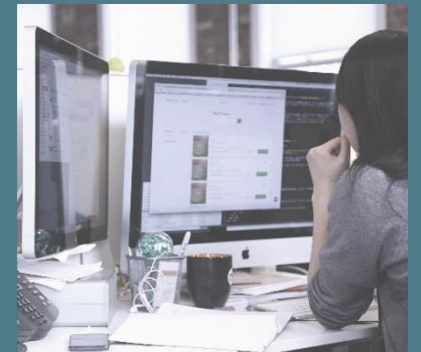
be a good listener

Linda J Webster (2012) *Introduction to public speaking*

Active listening:

- Memahami apa yg didengar
- Berorientasi pada makna yang sebenarnya
- Menyadari adanya proses persepsi, yaitu harus menentukan pilihan sikap dan interpretasi terhadap informasi yang masuk
- Dapat mengendalikan emosi saat mendengar topik-topik yang bisa jadi tidak disetujui

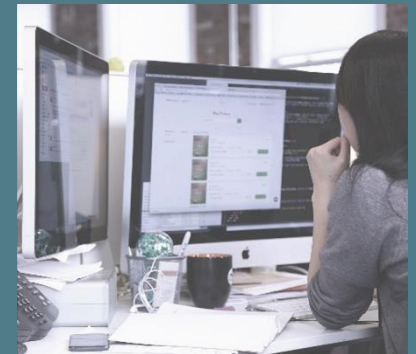
Listening skill adalah sebuah modalitas bahasa yang penting. Ketrampilan ini merupakan salah satu dari empat ketrampilan bahasa dasar yaitu mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis. Oleh karena itu, kegiatan mendengarkan sebaiknya dilakukan secara aktif karena kegiatan ini melibatkan beberapa peran yaitu sender, message, dan receiver



Komunikasi lisan/ Oral Komunikasi

KELEBIHAN:

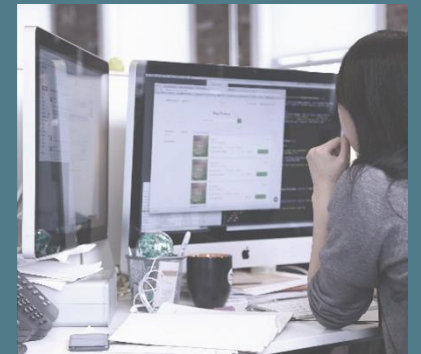
- Tidak ada jeda waktu proses pengiriman dan penerimaan pesan
- Pembicara dapat memperoleh atensi personal dari pendengar (berpotensi lebih banyak mendapatkan perhatian dari penerima)
- Menghemat waktu
- Dapat menanggapi dan menjawab pertanyaan dengan segera dan memperbaiki atau merevisi dengan cepat jika ada kesalahan atau membingungkan audiens
- Orang yang berkomunikasi secara lisan dapat menggabungkan dengan ekspresi dan petunjuk non verbal sehingga pesan lebih dipahami secara efektif
- Komunikasi lisan sangat berguna dalam komunikasi dengan kelompok, seperti acara pertemuan, majelis, dan sejenisnya.



Komunikasi lisan/ Oral Komunikasi

KEKURANGAN:

- Tidak ada bukti dokumenter tentang komunikasi lisan
- Pesan yang panjang tidak cocok karena kemampuan ingatan manusia rendah
- Kurang cocok diterapkan dalam persoalan yang serius karena penerima harus mengambil keputusan dengan segera dalam merespon komunikasi yang diterima
- Pesan lisan memiliki kemungkinan distorsi yang lebih besar karena keributan saat berbicara ditambah lagi apabila ada gangguan dalam komunikasi
- Tidak memiliki validitas yang legal kecuali percakapan lisan melkaukan perekaman dan dijadikan dokumentasi permanen



NEGOSIASI

Pengertian menurut Gulliver 1979

Suatu proses di ranah publik ketika dua pihak, dengan berbagai macam pendukung, berupaya mencapai keputusan bersama mengenai isu-isu yang disengketakan

Elemen umum negosiasi

- Memiliki dua atau lebih peserta yang saling bergantung
- Masing-masing peserta negosiasi memiliki beberapa tujuan individual yang mungkin sebagian tidak kompatibel
- Proses negosiasi
- Beberapa alternatif yang diinvestigasi
- Bertujuan untuk membuat satu kesepakatan bersama



Pendekatan Negosiasi

Pendekatan Proses

Mempertimbangkan hasil negosiasi menjadi fungsi karakteristik struktural yang mendefinisikan setiap bagian dari negosiasi. Kekuasaan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam memenangkan negosiasi. Kekuasaan dipandang sebagai kemampuan untuk menag atau penguasaan sumber daya.

Pendekatan Strategis

- Terfokus pada peran alat (seperti kekuasaan) dalam negosiasi, yang menekankan tujuan untuk menentkan hasil akhir. Dipandang sebagai pembuat keputusan rasional yang dibuat dengan penuh kalkulasi. Negosiator berorientasi pada perilehan hasil yang maksimal. Mereka memilih pilihan yang paling mungkin dan berpeluang besar meraih hasil yang diinginkan.



Pendekatan Negosiasi



Pendekatan Proses

Proses negosiasi dipandang sebagai proses pembelajaran dari para pihak yang bereaksi terhadap perilaku konsesi satu sama lain. Dalam hal ini para pihak menggunakan penawaran masing-masing untuk merespon tawaran sebelumnya dan memengaruhi tawaran berikutnya.

Pendekatan Perilaku

- Menekankan peran kepribadian atau karakter negosiator dalam menentukan cara dan hasil kesepakatan negosiasi. Tradisi ini memiliki perspektif bahwa negosiasi (siapun pihak-pihak yang terlibat, apakah antarnegara, perusahaan, perserikatan, karyawan, dan sebagainya) merupakan aktivitas yang akan selalu kembali kepada subjek-subjek individu sebagai pemainnya. Kemampuan menekankan unsur persuasi, sikap, keyakinan, motivasi, dan kepribadian untuk mencapai hasil yang diharapkan.

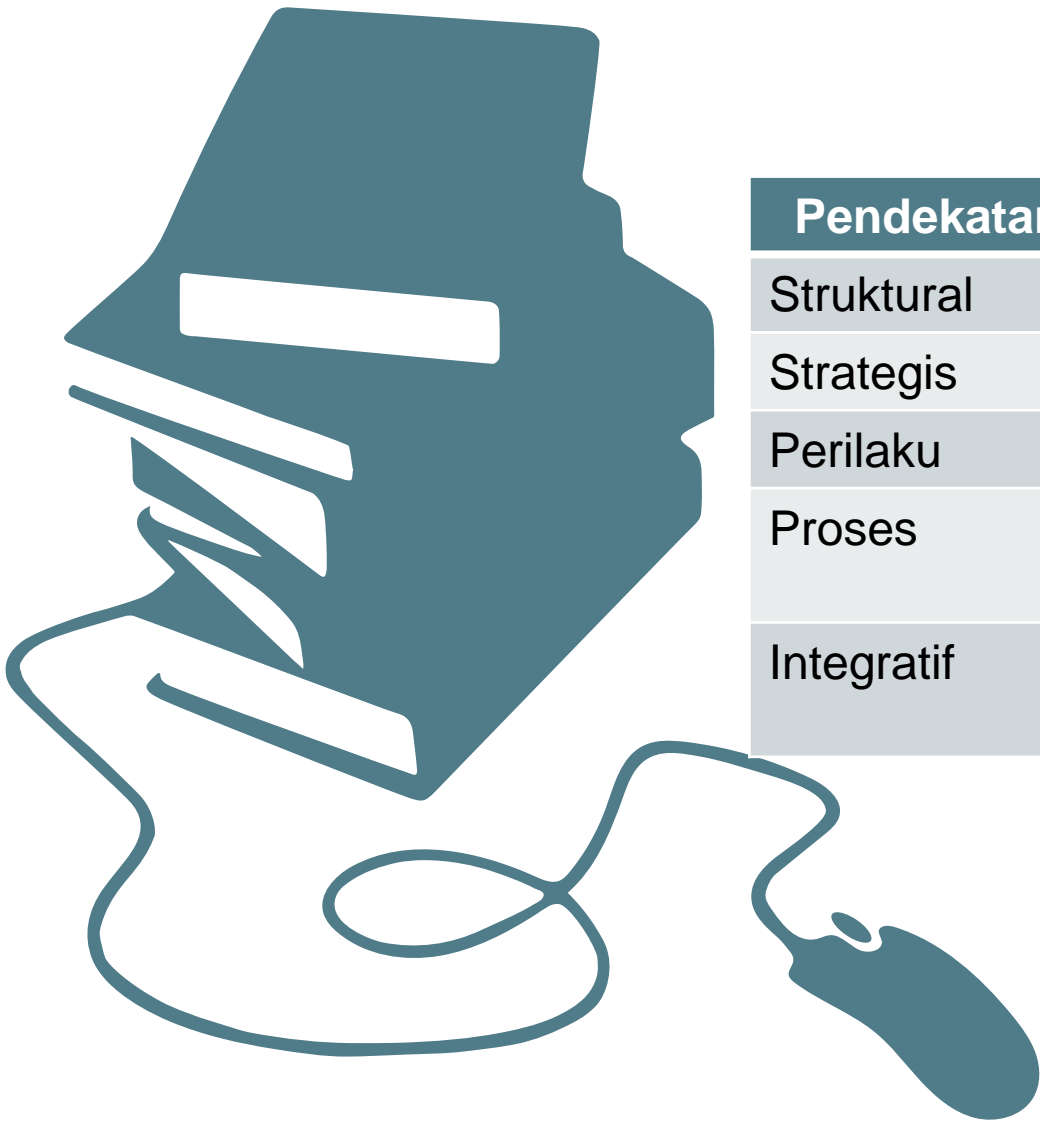
Pendekatan Negosiasi

Pendekatan Integratif

Membingkai negosiasi sebagai aktivitas diplomasi untuk mencapai peluang win-win.

Menggunakan kriteria yang objektif, berupaya menciptakan kondisi yang saling menguntungkan, dan menekankan pentingnya pertukaran informasi antara pihak-pihak yang terlibat dan kelompok problem solver. Prinsip saling berbagi sebagai basis untuk membuat keputusan mengenai siapa yang berhak mengklaim hasil dan bagaimana hasil tersebut seharusnya diklaim.





Pendekatan	Ciri-Ciri	Asumsi
Struktural	Fokus pada alat, posisi, dan kekuasaan	Win-Lose
Strategis	Fokus pada hasil, rasionalitas, dan posisi	Win-Lose
Perilaku	Fokus pada karakter	Win-Lose
Proses	Fokus pada perilaku pembuatan konsesi dan posisi	Win-Lose
Integratif	Fokus pada pemecahan masalah, menciptakan nilai, dan solusi win-win	Win-Win

GAYA NEGOSIASI

COMPETING STYLE

Digunakan ketika negosiator mengejar hasil dengan cepat. Hasil yang diharapkan adalah saya senang-anda kalah lebih berorientasi pada hasil daripada penguatan relasi

ACCOMMODATING STYLE

Lebih berorientasi menjaga hubungan baik antar dua pihak atau individu. Didominasi oleh negosiator yang berorientasi kompetisi



GAYA NEGOSIASI

COLLABORATING STYLE

Berorientasi pada upaya untuk mempertemukan kepentingan bersama dan saling memuaskan kebutuhan antara kedua belah pihak. Hasil yang diharapkan adalah win-win. Membangun rasa saling percaya, memenuhi kebutuhan semua pihak, mencari solusi kreatif yang dapat membuat semua pihak menjadi pemenang.

AVOIDING STYLE

Cenderung menghindari semua hal, baik dari persoalan maupun aktivitas negosiasi itu sendiri. Konsekuensinya gaya menghindar ini menghasilkan lose-lose alias masing-masing pihak tidak mendapatkan apa-apa.



GAYA NEGOSIASI

COMPROMISSING STYLE

Gaya yang cukup unik tidak berorientasi win win maupun lose lose. Kompromi akan menghasilkan kemenangan atau kekalahan secara parsial. Masing-masing pihak memenangkan sesuatu tetapi juga kehilangan sesuatu.



Strategi Negosiasi yang Efektif



Negosiasi Integratif

Memandang bahwa kepentingan dari para peserta negosiasi tidak sepenuhnya oposisional (bertentangan) dan juga tidak sepenuhnya kompatibel (cocok). Negosiasi dicapai bersama saat dua belah pihak mencapai hasil lebih tinggi daripada sekedar kompromi 50-50

Negosiasi Distributif

Berhubungan dengan Pertanyaan bagaimana membagi sejumlah sumber daya yang ada untuk kedua belah pihak. Biasanya bentuk negosiasi seperti ini akan menghasilkan yang satu menguntungkan dan di pihak lain dirugikan (sumber daya yang diperebutkan tidak berimbang)

Strategi negosiasi efektif

Negosiasi Distributif

1. Mengetahui BATNA

Best Alternative to a Negotiated Agreement (alternatif terbaik untuk mencapai kesepakatan negosiasi).

2. Meneliti BATNA pihak lain

Best Alternative to a Negotiated Agreement (alternatif terbaik untuk mencapai kesepakatan negosiasi). Negosiator mengumpulkan informasi sebanyak mungkin.



Strategi negosiasi efektif

3. Membuat basis Aspirasi yang tinggi

Penetapan target yang tinggi sehingga dapat meraih kesepakatan yang lebih baik

4. Memberikan tawaran pertama

Pihak yang memberikan penawaran pertama akan memengaruhi hasil akhir negosiasi.
Penawaran diharapkan jangan terlalu agresif seperti membuka harga yg terlalu tinggi atau terlalu rendah



Strategi negosiasi efektif

5. Bersikap Jujur dan Adil

Penetapan target yang tinggi sehingga dapat meraih kesepakatan yang lebih baik



Strategi negosiasi efektif

Negosiasi Integratif

1. Membangun hubungan berdasarkan rasa percaya dan saling menguntungkan

Mengingat negosiasi integratif berbasis pada kompromi dan perolehan manfaat bersama, membangun hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan pun menjadi strategi yang efektif

2. Menghimpun dan menyediakan Informasi

Negosiator mengumpulkan sebanyak mungkin informasi sebelum proses negosiasi diselenggarakan- terutama informasi seputar profil bisnis rekan serta reputasi atau keterlibatan dalam negosiasi sebelumnya. Jika negosiator memahami hal-hal ini maka kerja sama anatar keduanya akan semakin mudah dan kesepakatan yang saling memuaskan dapat tercapai.



Strategi negosiasi efektif

Negosiasi Integratif

3. Memberi Pertanyaan

Adalah strategi yang dekat dengan strategi mengumpulkan informasi. Dengan bertanya negosiator dapat belajar lebih banyak tentang sudut pandang yang dimiliki oleh rekannya. Namun strategi ini hanya mungkin dilakukan jika negosiator dapat membuat mereka terbuka untuk menceritakan apa yang mereka rasakan, termasuk kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan bertanya, negosiator juga menunjukkan sikap empati dan ketertarikan terhadap aspirasi atau keinginan dari rekannya.





THANK YOU