



UNIVERSITAS INDONESIA MEMBANGUN

INA044- PPT - SESI 13

KECAKAPAN ANTAR PERSONAL

CAMELIA CHANDRA S.KOM M.KOM MM

NEGOSIASI & MANAJEMEN STRESS

UNIVERSITAS
MEETING 13
INABA

Penyebab Konflik

1. SARA (Suku, Agama, Ras, Antar Golongan)
2. Permusuhan interpersonal
3. Persaingan tidak sehat
4. Perbedaan persepsi Hambatan
5. komunikasi
6. Ketidaksesuaian visi, misi, tujuan, sasaran, policy, strategy dan aksi yang telah disepakati
7. Kepentingan yang tidak terpenuhi
8. Tekanan kerja
9. Perbedaan nilai dan keyakinan

HASIL KONFLIK

- **Kalah-kalah**
Yaitu kedua kelompok mengalami kerugian
- **Kalah-menang**
Yaitu kelompok yang kalah rugi yang menang untung
- **Menang-kalah**
Yaitu Kelompok yang menang untung yang kalah rugi
- **Menang-menang**
Kedua kelompok diuntungkan

1. Meminimalkan konflik dengan Atasan

- Tempatkan diri sebagai sepatu bos
- Analisis pola pikir bos
- Jangan menyampaikan masalah kepada bos, tetapi pemecahannya
- Dengarkan dengan baik informasi bos untuk rencana dan pengembangan
- Berkonsultasi dengan bos terhadap kebijakan, prosedur, dan kriteria
- Jangan memaksa bos

Meminimalkan konflik dengan Bawahan

- Temukan professional dan tujuan personal anggota tim
- Jelaskan harapan anda
- Defenisikan ukuran control
- Kembangkan toleransi kegagalan untuk membangkitkan kreatifitas
- Beri umpan balik positif
- Beri kesempatan dan penghargaan

Meminimalkan konflik dengan Pelanggan:

Dorong pelanggan menuju yang mereka inginkan

Pelihara kontak tertutup dengan pelanggan

- Hindari kejutan
- Siaplah melayani setiap level

Kembangkan hubungan informal sebaik mungkin

- Laksanakan proyek pertemuan regular

Meminimalkan konflik dengan Pelanggan:

Dorong pelanggan menuju yang mereka inginkan

Pelihara kontak tertutup dengan pelanggan

- Hindari kejutan
- Siaplah melayani setiap level

Kembangkan hubungan informal sebaik mungkin

- Laksanakan proyek pertemuan regular

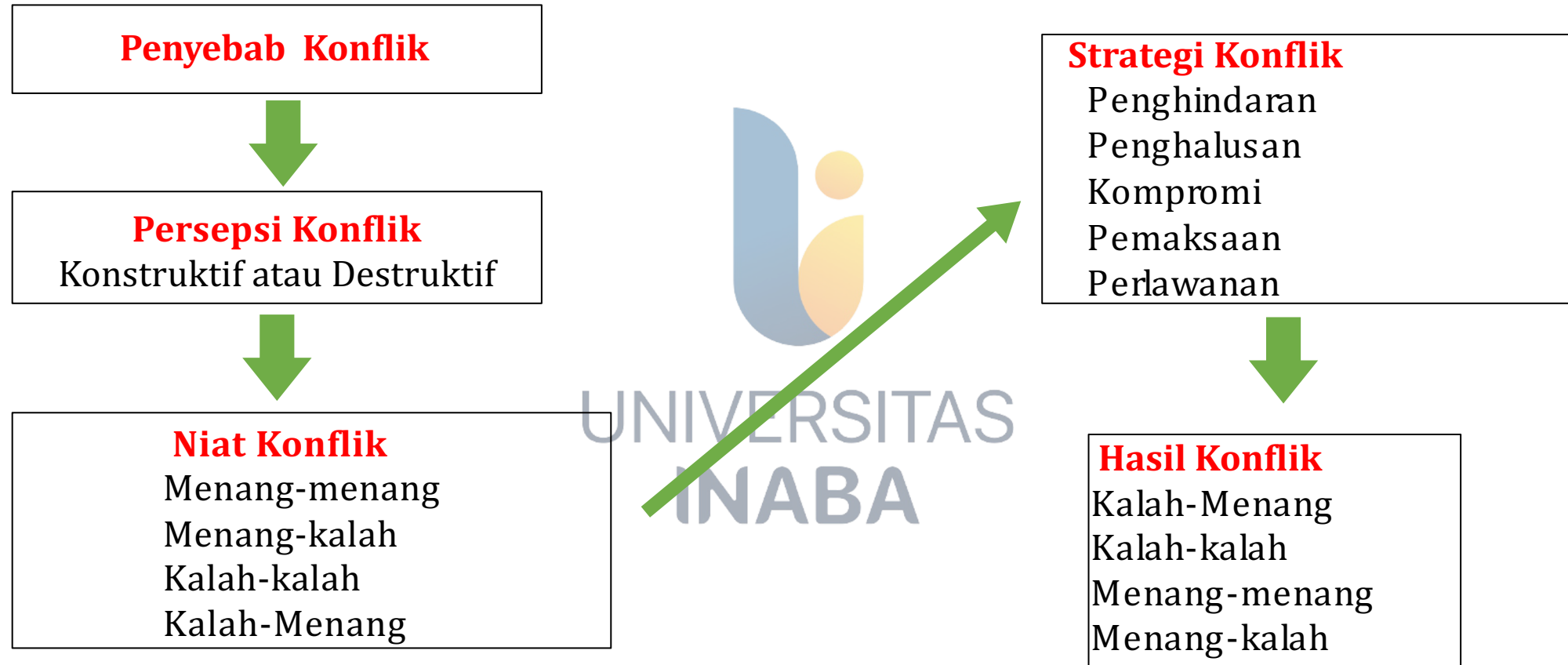
Meminimalkan konflik dengan Teman:

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

Gambar 4 (Empat) posisi sikap terhadap konflik



MODEL UNTUK MENGATASI KONFLIK



DEFINISI NEGOSIASI

- ✓ Negosiasi adalah Proses perundingan dua pihak atau lebih untuk mendapatkan kesepakatan

UNIVERSITAS
INABA

MANFAAT NEGOSIASI

- Mendapatkan keefektifan dan efisiensi dalam mencapai tujuan
- Kesepakatan bersama yang saling menguntungkan
Menjembatani perbedaan pandangan mereka yang bernegosiasi sehingga mengurangi / mencegah terjadinya konflik
- Menyepakati tujuan bersama



JENIS-JENIS NEGOSIASI

1. Kompetitif atau Distributif

Yaitu suatu negosiasi yang menghasilkan ada pihak yang kalah dan ada pihak yang menang.

2. Kooperatif atau Integratif

Yaitu suatu negosiasi yang menghasilkan kemenangan untuk pihak-pihak yang bernegosiasi.

No	Negosiasi Kompetitif	Negosiasi Kooperatif
1.	Ada pihak yang kalah	Semua pihak menang
2.	Minat kedua pihak bertentangan	Minat kedua pihak ada kesamaan
3.	Strategi pemaksaan kehendak	Strategi saling menghargai kehendak
4.	Individualistis	kerjasama

PROSES NEGOSIASI

- Suatu hal yang penting agar negosiasi mencapai tujuan dan memenuhi kepentingan ke dua belah pihak atau lebih.
- Proses negosiasi meliputi:
 1. Persiapan & perencanaan
 2. Definisi aturan-aturan dasar
 3. Klarifikasi & justifikasi
 4. Tawar menawar & pemecahan masalah
 5. Penutupan & implementasi



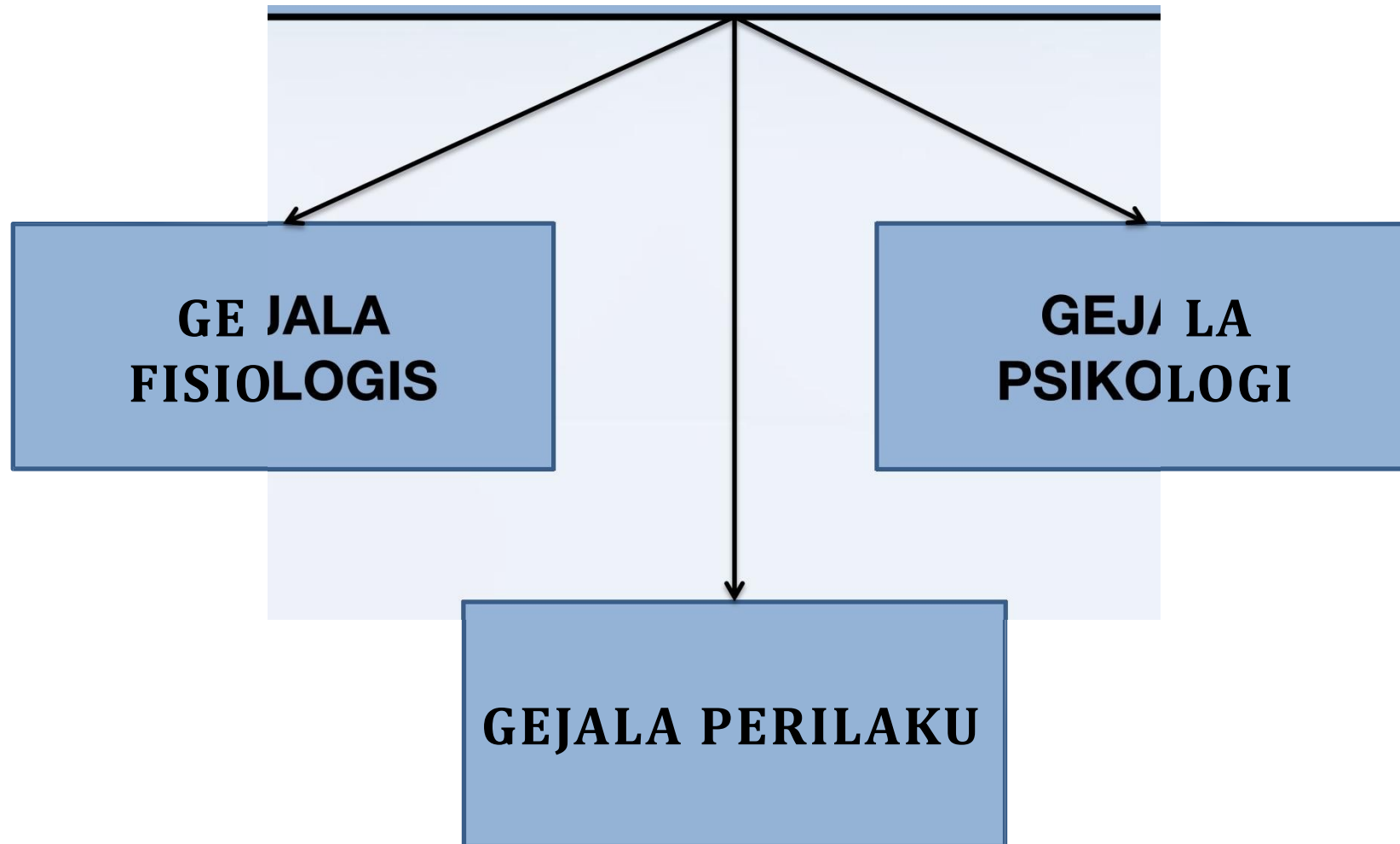
TEKNIK BERNegosiasi MENANG-MENANG

- Arahkan diri anda untuk menciptakan negosiasi menang-menang
- Rencanakan dan miliki strategi yang konkrit
- Kenali alternatif terbaik untuk alternatif negosiasi anda
- Pisahkan pihak yang diajak bernegosiasi dengan masalah pribadi
- Fokuskan diri anda pada minat bukan posisi anda
- Ciptakan alternatif-alternatif yang saling menguntungkan (pahami pribadi, nilai-nilai dan cara pandang)
- Cari berbagai kemungkinan sebelum mengambil keputusan
- Pusatkan perhatian selama proses negosiasi
- Terapkan teori komunikasi yang efektif Esensi dari
- negosiasi adalah kesepakatan

DEFINISI STRES

- Stres merupakan kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan oleh individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting.
- Stres juga dapat didefinisikan sebagai keadaan psikologi yang tidak menyenangkan yang terjadi dalam menanggapi tekanan lingkungan.
- stres sebagai keseluruhan proses yang meliputi stimulasi, kejadian, peristiwa dan respons, interpretasi individu yang menyebabkan timbulnya ketegangan yang di luar kemampuan individu untuk mengatasinya.

KONSEKUENSI STRES



1. Gejala Fisiologis

- ✓ Stres dapat membuat seseorang mengalami perubahan metabolisme tubuh, meningkatkan laju denyut jantung, memicu munculnya sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung. Sebuah studi juga menemukan bahwa tuntutan pekerjaan yang menekan dapat meningkatkan kerentanan terhadap pernapasan bagian atas serta fungsi sistem kekebalan tubuh yang memburuk.



2. Gejala Psikologi

- ✓ Ketidakpuasan kerja merupakan salah satu gejala psikologis yang ditunjukkan seseorang yang mengalami stres. Sebuah pekerjaan dengan tuntutan dan permintaan yang tinggi atau tidak adanya kejelasan mengenai tugas, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab akan meningkatkan stres dan ketidakpuasan kerja.

UNIVERSITAS
INABA



3. Gejala Perilaku

- ✓ Contoh dari gejala stres terkait perilaku antara lain berkurangnya produktivitas, perubahan dalam kebiasaan makan, merokok atau konsumsi alkohol secara berlebihan, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.



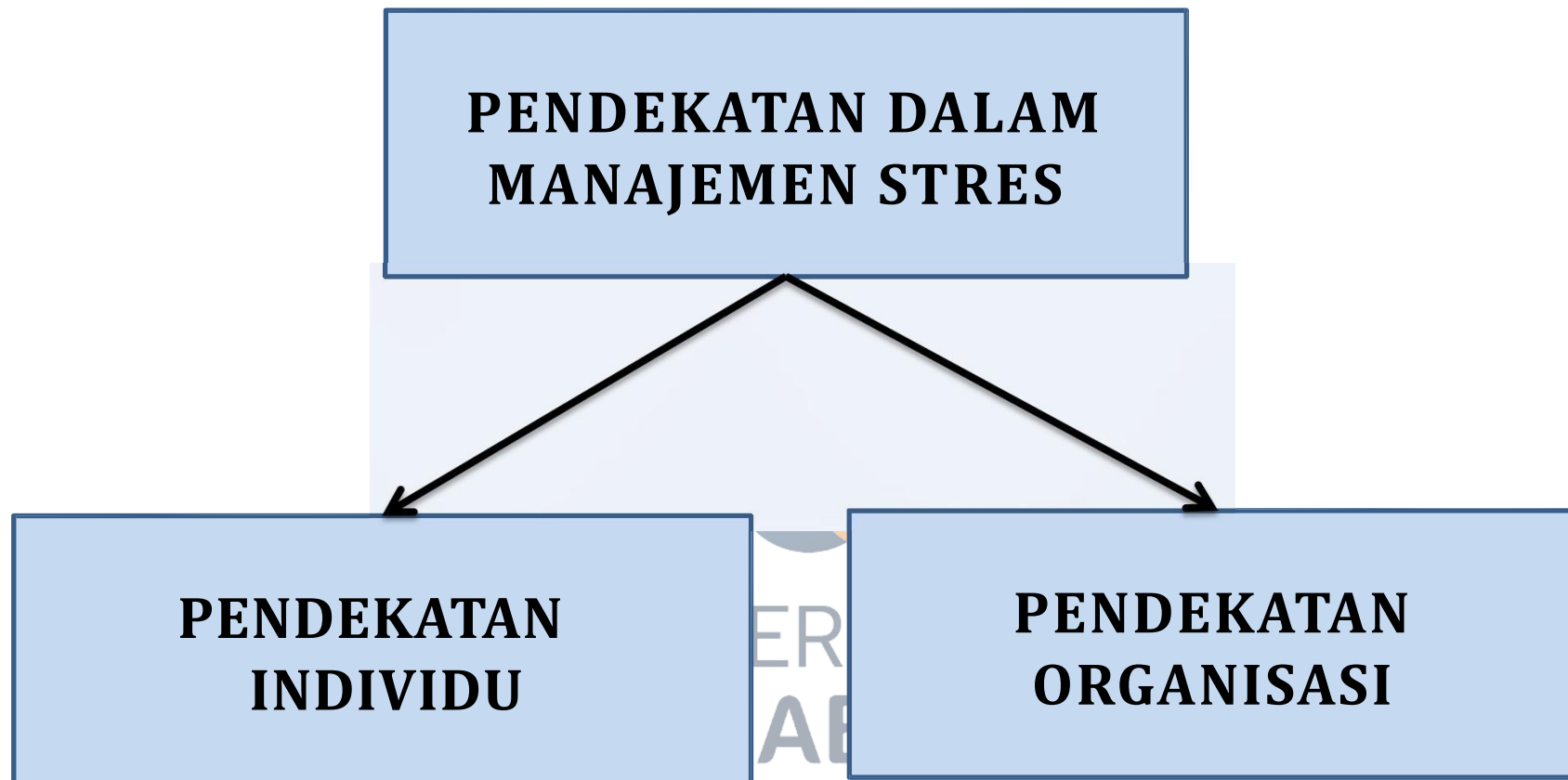
DEFINISI MANAJEMEN STRES

- Kemampuan seseorang untuk mengelola stres yang dialaminya sehingga dapat mencapai titik kinerja yang lebih optimal. Semakin baik manajemen stres yang dimiliki seorang karyawan, maka akan semakin tahan pula ia terhadap penyebab stres dan tekanan pekerjaan yang ia alami. Sebaliknya, bila seorang karyawan tidak dapat mengelola dirinya ketika mengalami stres, maka kinerjanya cenderung akan menurun.



MENGELOLA STRES

- salah satu cara untuk mengurangi stres adalah dengan melakukan pendekatan sederhana dalam menghadapi pemicu stres. Dengan mengenali pemicu stres, maka individu akan tahu kapan waktu yang tepat untuk mengatasinya.
- Manajemen stres tak hanya sekedar mengatasinya, tetapi bagaimana seseorang belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif.



PENDEKATAN INDIVIDU

- pengelolaan waktu yang baik,
- latihan fisik,
- latihan relaksasi,
- dukungan sosial.



PENDEKATAN ORGANISASI

- melakukan perubahan dalam proses seleksi dan penempatan karyawan,
- menetapkan tujuan yang sejalan dengan visi misi organisasi dan individu yang berada di dalamnya,
- redesain pekerjaan,
- melakukan pengambilan keputusan yang bersifat partisipatif,
- komunikasi organisasional,
- serta adanya program kesejahteraan.

