

## Tugas pertemuan ke-3

## Tugas Pertemuan ke-3

### Face Negotiation Theory

*Face-Negotiation Theory* ini didasarkan pada manajemen *face*. Teori ini merupakan salah satu teori yang secara eksplisit mengakui bahwa orang dari budaya yang berbeda memiliki perbedaan pemikiran mengenai *face* orang lain. Perbedaan pandangan ini menyebabkan timbulnya perbedaan cara dalam menghadapi konflik.

Dalam teori ini Ting-Toomey menunjukkan adanya perbedaan bagaimana orang-orang dari kultur individualistik dan kolektivistik menegosiasikan *face* dalam situasi konflik. Orang dari kultur yang berbeda akan menggunakan cara yang berbeda pula dalam mengelola konflik untuk memelihara *face*. Perhatian pada *self-face* dan *other-face* menjelaskan negosiasi konflik antara orang dari beragam kultur. Ting-Toomey menjelaskan bahwa budaya memberi bingkai interpretasi yang lebih besar di mana *face* dan konflik dapat diekspresikan.

Indonesia merupakan negara yang masuk dalam kultur kolektivistik di mana orang cenderung mempunyai kepedulian dan perhatian pada *mutual-face* dan *other-face*, sehingga mereka berusaha memberikan *face* kepada

orang lain. Hal ini umumnya termanifestasi dalam tindakan penghindaran, kooperatif atau kompromi.

## **Face Negotiation Theory**

### **Pengantar Teori Face-Negotiation Theory**

Teori ini ada ketika beberapa dekade yang lalu masyarakat mengalami konflik dan mereka ingin menanggulangi konflik tersebut. teori menjelaskan bahwa akar konflik didasarkan pada identitas manajemen pada tingkat individu dan budaya. Berbagai aspek dari individu dan identitas budaya yang digambarkan sebagai wajah.. Muka umum adalah gambar dari seorang individu atau kelompok masyarakat yang mereka melihat dan menilai berdasarkan norma-norma dan nilai-nilai budaya. Konflik yang terjadi ketika individu atau kelompok memiliki wajah yang seperti terancam.

*Face Negotiation Theory* dikemukakan pertama kali oleh Stella Ting-Toomey pada tahun 1985. Teori ini membantu mengelola konflik budaya yang berbeda dalam aspek komunikasi, selain itu teori ini dikembangkan sebagai cara untuk memprediksi bagaimana seseorang akan menyempurnakan identitas mereka (facework) dalam kebudayaan yang berbeda. Sifat alami yang akan muncul pada tiap orang adalah bagaimana mereka memperlihatkan identitas mereka dan bisa dianggap keberadaanya oleh orang lain. Face, atau bisa juga disebut sebagai pencitraan diri atau rasa positif yang tertanam dalam diri kita mengenai budaya kita saat kita dikenalkan atau berada dalam budaya lain. Sedangkan facework merupakan perilaku komunikasi yang bertujuan untuk melindungi pencitraan diri kita di depan orang lain.

### **Teori Face-Negotiation Theory**

Teori yang diciptakan oleh Stella Ting-Tommey ini dapat membantu menjelaskan perbedaaan-perbedaan budaya dan merespon konflik yang ada di dalamnya. Ting-Tommey berasumsi bahwa seseorang dalam setiap budayanya selalu menampilkan rupa negosiasi. Cara ini bertujuan sebagai kiasan dalam image publik mereka, yang kita inginkan orang lain untuk melihat perlakuan kita. Facework identik dengan pesan verbal dan non-verbal yang berguna untuk membantu mempertahankan dan mengembalikan yang hilang, serta untuk menegaskan kehormatan seseorang. Dalam teori ini ada dua inti variable yang harus diperhatikan, yaitu individualisme dan kolektifisme. Beberapa budaya mungkin akan lebih mengutamakan individualism dalam bermasyarakat dibanding dengan komunitas atau berkelompok. Setiap orang akan memiliki rasa untuk menjadi seorang yang individualis atau

mungkin berkelompok. Akan tetapi, lama kelamaan hal itu akan dipengaruhi oleh faktor luar seperti kebudayaan yang mengikatnya.

Selain individualism-kelompok, ada hal lain yang akan mempengaruhi *facework*, yaitu *power distance* atau kekuatan jarak. Di beberapa kebudayaan di dunia, pasti akan terdapat tingkatan hierarki yang memisahkan status seseorang secara kuat. Dengan adanya status ini akan mempengaruhi kekuatan yang dimiliki oleh individu dan mengikat apa yang bisa dilakukan oleh mereka. Akan tetapi memang ada pula budaya yang tidak terlalu mementingkan hierarki di dalamnya. Kekuatan yang dimiliki dalam kelompok tersebut tidak akan jauh satu sama lain.

*The Multiples Faces of Face*, meskipun kebijaksanaan yang populer di Barat salam muka sebagai keasyikan orang Asia, Ting-Toomey dan peneliti lain yang berhubungan mencari untuk dijadikan perhatian dunia. Itu karena face sebagai sebuah perluasan dari konsep diri, mudah diserang, dasar sumber identitas. Face bermakna berbeda, bergantung pada budaya dan identitas individu.

Ting-Toomey mengidentifikasi 5 respons yang berbeda pada berbagai situasi, yaitu Avoiding, Menghindari diskusi dengan anggota kelompok lain mengenai perbedaan yang dimiliki. Obliging, Memberikan harapan kepada anggota kelompok. Compromising, Menggunakan give-and-take untuk kesepakatan yang dapat dibuat. Dominating, Teguh dalam mempertahankan pendapat pribadi demi kepentingan pribadi. Integrating, Menukar ketepatan informasi dengan anggota kelompok untuk memecahkan masalah bersama. Tujuan utama yang hendak dicapai oleh teori milik Ting-Toomey ini adalah mengidentifikasi bagaimana orang-orang dengan budaya yang berbeda dapat bernegosiasi (*negotiate face*) atau menangani konflik. Menurutnya, ada tiga syarat ketrampilan yang harus dipenuhi agar komunikasi antarbudaya bisa efektif, yaitu:

Knowledge—pengetahuan, adalah dimensi terpenting dalam kompetensi *facework*. Untuk bisa berkomunikasi dengan orang baru, kita harus tahu hal-hal yang berbeda antara kita dengannya. Dari situ kita bisa mengatur strategi apa yang bisa kita gunakan untuk berkomunikasi dengannya. Mindfulness—artinya waspada terutama pada asumsi, sudut pandang, dan kecenderungan etnik kita sendiri ketika kita memasuki situasi yang tidak biasa (*unfamiliar situation*). Mindfulness adalah memperhatikan perspektif dan interpretasi orang lain yang asing bagi kita dengan memandang *intercultural episode*. Interaction skill—yaitu kemampuan untuk berkomunikasi secara tepat, efektif, dan adaptif dalam setiap situasi yang

kita

alami.

### **Catatan Kritis**

Contoh yang diberikan dalam teori ini menggambarkan budaya kolektivisme orang Jepang dan budaya individualisme orang Amerika Serikat. Namun sangat berbahaya menciptakan *stereotype* yang general bagi masyarakat Jepang atau Amerika Serikat. Kenyataannya, ketika digambarkan dalam satu garis lurus, ada area yang *overlapping* atau tumpang tindih antara perilaku kolektivisme atau individualisme masyarakat Jepang maupun Amerika Serikat.

Ting-Toomey memperkenalkan konsep *independent* dan *interdependent* dengan mengacu pada 'derajat di mana orang akan merasa dirinya adalah manusia otonom atau terhubung dengan orang lain'. Markus dan Kitayama menyebutnya dengan *self-construal* atau *self-image*.

### **Penerapan**

Teori ini menjelaskan tentang perbedaan budaya dalam mengatasi konflik antar budaya dalam konteks komunikasi. Teori ini bisa diterapkan dalam keadaan seseorang individu di kalangan masyarakat yang berbudaya berbeda dalam komunikasi interpersonal, artinya individu dapat menerapkan dirinya dalam suatu komunitas dengan perbedaan kelompok sehingga terjadilah negosiasi antar individu dalam komunikasi interpersonal. Kelompok biasanya mengalami konflik dikarenakan perbedaan kebudayaan. Konflik dalam teori ini bisa dikatakan sebagai *miss communication* dimana adanya pesan yang tidak tersampaikan yang merupakan akibat dari perbedaan konsep setiap individu.

### **Contoh Kasus**

*Face-Negotiation Theory* ini didasarkan pada manajemen *face*. Teori ini merupakan salah satu teori yang secara eksplisit mengakui bahwa orang dari budaya yang berbeda memiliki perbedaan pemikiran mengenai *face* orang lain. Perbedaan pandangan ini menyebabkan timbulnya perbedaan cara dalam menghadapi konflik.

Dalam teori ini Ting-Toomey menunjukkan adanya perbedaan bagaimana orang-orang dari kultur individualistik dan kolektivistik menegosiasikan *face* dalam situasi konflik. Orang dari kultur yang berbeda akan menggunakan cara yang berbeda pula dalam mengelola konflik untuk memelihara *face*. Perhatian pada *self-face* dan *other-face* menjelaskan negosiasi konflik antara orang dari beragam kultur. Ting-Toomey menjelaskan bahwa budaya memberi bingkai interpretasi yang lebih besar di mana *face* dan konflik dapat diekspresikan.

Indonesia merupakan negara yang masuk dalam kultur kolektivistik di mana orang cenderung mempunyai kepedulian dan perhatian pada *mutual-face* dan *other-face*, sehingga mereka berusaha memberikan *face* kepada orang lain. Hal ini umumnya termanifestasi dalam tindakan penghindaran, kooperatif atau kompromi.

Sedangkan dalam kultur individualistik, orang akan lebih peduli pada *self-face*, sehingga membuat mereka lebih memilih untuk memperbaiki *face* sendiri melalui dominasi atau bersikap agresif.

Cara komunikasi Basuki (Ahok), mantan Gubernur DKI, yang blak-blakan dan tak segan-segan memarahi orang lain di depan umum jauh dari konsep ideal kultur kolektivistik Ting-Toomey. Alih-alih memberikan perhatian pada *mutual-face* atau *other-face*, Basuki lebih memilih mendamprat orang di depan umum yang mana dalam kultur kolektivistik itu merupakan sebuah tindakan memperlakukan yang “tabu”.

Dalam kasus dugaan penistaan agama, Basuki tidak menerapkan pola komunikasi yang diyakini umum digunakan dalam kultur masyarakat kolektivistik, yaitu mempertimbangkan *other-face* dan *mutual face*. Dalam hal ini yang dimaksud dengan *other-face* adalah umat Islam di Indonesia pada umumnya.

Bukankah ayat dalam salah satu kitab suci jika digunakan untuk menipu adalah pukulan untuk umat Islam? Sebuah aib? Mungkin saja umat Islam di negara ini sudah menyadarinya, betapa banyak penipu yang membawa nama agama mereka.

Berapa banyak orang berkedok guru-guru pembimbing spiritual Islam yang ternyata tak lebih dari penipu? Berapa banyak orang bergelar haji tapi menjadi tahanan KPK? Berapa banyak orang bersorban teriak-teriak atas nama Islam dan melakukan perusakan? Belum lagi aksi anak-anak tanggung takut menghadapi hidup yang berhasil dicuci otaknya jika meledakkan bom itu syahid, matinya pasti surga.

Itu semua adalah aib bagi umat Islam di negeri ini. Sebagaimana aib tidak seharusnya dibicarakan di depan umum, apalagi ditelanjangi, mungkin dengan lirikan mata saja sudah cukup—meminjam lirik Tompi—“menghujam jantung”.

Sebagai umat Islam tentu saja mereka malu dan terpukul. Beberapa mencari cara untuk mengatasinya dan beberapa memilih diam karena merasa tak sanggup berbuat apa-apa. Nah, ketika Basuki dituding menyinggung ayat al-Qur'an yang dipakai untuk menipu, tentu saja umat Islam Indonesia merasa malu dan merasa dipermalukan. Dalam hal ini Basuki memilih menyelamatkan *self-face*-nya, bertindak agresif dengan menunjukkan bahwa memilih dirinya adalah lebih benar daripada mengutamakan *other-face* dengan tidak menyinggung apa yang di luar kapasitasnya sebagai penganut kepercayaan yang berbeda.

Kemudian apa bedanya dengan perkataan Abdurrahman Wahid (Gus Dur) yang serupa saat berkampanye di Belitung beberapa tahun silam? Jelas beda. Hal tersebut diucapkan Gus Dur sebagai bagian dari umat Islam. Terlebih kapasitas Gus Dur sebagai seorang kiai yang cukup dihormati di negara ini. Semacam otokritik yang jauh bisa diterima daripada kritik dari luar.

Jika saja Basuki bisa mengatur cara berkomunikasi dengan mempertimbangkan kultur di mana dia tinggal dan jika saja Basuki mau menyelamatkan *face* umat Islam di Indonesia, mungkin bangsa ini tidak harus mengeluarkan banyak energi untuk menuntut pertanggungjawabannya dan menyeret masalah ini ke isu SARA. Bahkan bukan mustahil mereka bakal dengan sukarela mengusung Basuki tidak saja sebagai calon gubernur, tapi juga calon presiden.



## FACE NEGOTIATION THEORY

Berdasarkan studi Stella Ting-Toomey asumsi-asumsi:

1. Identitas diri merupakan hal yang penting dalam komunikasi antar pribadi
2. Individu-individu menegosiasikan perbedaan identitas mereka lintas budaya
3. Manajemen konflik dimediasi oleh *face* dan budaya

*Communication accommodation theory* mempertimbangkan motivasi dan konsekuensi yang mendasari apa yang terjadi ketika 2 pembicara mempertukarkan gaya komunikasi mereka. Selama komunikasi berlangsung, orang mencoba mengakomodasikan atau menyesuaikan gaya bicara mereka satu sama lain

Misalnya saja saat kita berhadapan dengan dosen maka cara bicara kita otomatis tidak akan sama saat kita berbicara dengan teman sejawat. Kita akan menyesuaikan mulai dari sikap, gesture hingga vokal sebagai bentuk adaptasi dengan orang yang memiliki latar belakang berbeda termasuk kultur kebiasaan yang mereka dapat dari jenjang pendidikan dan jabatan. Ini adalah bentuk akomodasi yang kita lakukan dan sangat mempengaruhi konstruksi dari sebuah identitas.

Dilakukan dengan dua cara yaitu *divergence* dan *convergence*. Kelompok dengan kebanggaan budaya yang kuat sering menggunakan *divergence* untuk meningkatkan identitas kelompoknya. *Divergence* yang dimaksud adalah strategi yang digunakan untuk menonjolkan perbedaan masing-masing komunikator baik dalam segi verbal maupun nonverbal ini. Artinya tidak adanya usaha dari para pembicara untuk menunjukkan persamaan diantara mereka. Atau tidak ada kekhawatiran apabila mereka tidak mengakomodasi satu sama lain hal ini karena kebanggaan terhadap budayanya, misalnya kalangan orang terpelajar, terpelajar atau kaum bangsawan.

Sedangkan *convergence* terjadi ketika ada kebutuhan yang kuat untuk dukungan sosial. Sering berasal dari kelompok yang tidak memiliki kekuasaan (*powerless*). Ini merupakan strategi dimana individu beradaptasi terhadap perilaku komunikatif satu sama lain. Konvergensi merupakan proses yang selektif, tidak selalu memilih strategi konvergen dengan orang lain. Ketika orang melakukan konvergensi, mereka bertumpu pada persepsi mereka mengenai pembicaraan atau perilaku orang lain. Sebagai contoh kalangan buruh yang berkomunikasi dengan kalangan pejabat, etnis minoritas yang berinteraksi dengan kalangan etnis mayoritas, hal ini dilakukan karena kelemahan yang mereka miliki bisa dari segi jabatan, jumlah sehingga ada kebutuhan untuk memperoleh dukungan sosial dari kalangan

yang lebih dominan sehingga melakukan penyesuaian atau adaptasi dalam berkomunikasi dan berperilaku.

## RESUME

### FACE NEGOTIATION THEORY

**(Dosen Pembimbing : Prof. Isna Wijayani, M.Si., Ph.D.,)**

Teori Negosiasi Muka (*Face-Negotiation Theory*) dikembangkan oleh Stella Ting-Toomey pada 1988. Teori ini memberikan sebuah dasar untuk memperkirakan bagaimana manusia akan menyelesaikan masalah berdasarkan muka dalam sebuah kebudayaan yang berbeda. Muka atau rupa mengacu pada gambar diri seseorang di hadapan orang lain. Hal ini melibatkan rasa hormat, kehormatan, status, koneksi, kesetiaan dan nilai-nilai lain yang serupa. Dengan kata lain, muka merupakan gambaran yang kita inginkan atau jati diri orang lain yang berasal dari dalam dirinya dalam sebuah situasi sosial. Karya muka adalah perilaku komunikasi manusia yang digunakan untuk membangun dan melindungi rupa mereka serta untuk melindungi, membangun dan mengancam muka orang lain.

Teori ini merupakan teori gabungan antara penelitian komunikasi lintas budaya, konflik, dan kesantunan.

Ting-Toomey menjelaskan bahwa budaya memberi bingkai interpretasi yang lebih besar di mana muka dan gaya konflik dapat diekspresikan dan dipertahankan secara bermakna. Muka merupakan perpanjangan dari konsep diri seseorang, muka telah menjadi fokus dari banyak penelitian di dalam berbagai bidang ilmu. Ting-toomey mendasarkan banyak bagian dari teorinya pada muka dan *facework*. Muka merupakan gambaran yang penting dalam kehidupan.

Hasil diskusi mengenai Face Negotiation Theory atau teori negosiasi wajah di e-learning sebagian besar mengatkan Face Negotiation Theory atau teori negosiasi wajah sendiri merupakan teori yang mengacu pada gambaran diri seseorang terhadap orang lain, dimana seseorang ingin dihormati, dihargai, dan memiliki status di depan orang lain. dengan kata lain perilaku komunikasi yang dilakukan oleh setiap individu menggambarkan karakter dirinya/ jati dirinya dalam sebuah situasi. theory ini merupakan teori untuk mengelola perbedaan pendapat dari orang-orang yang memiliki latar belakang kultur yang berbeda.

Citra diri yang dibentuk orang-orang dengan kultur berbeda ini cenderung berusaha untuk dipertahankan pada saat terjadi konflik. Adapun cara menghadapi konflik bisa dalam bentuk penghindaran, kooperatif atau kompromi sehingga masing-masing orang bisa mempertahankan "face" mereka di depan umum. Disamping itu teori ini juga sangat bermanfaat bagi mediator untuk memprediksi solusi apa untuk menyelesaikan suatu konflik.

Dengan mempelajari teori ini kita mengetahui cara agar dapat menyampaikan pesan dan mengatasi konflik baik verbal dan non verbal dengan baik tanpa menyinggung atau membuat orang lain merasa bersalah dan malu. Pemikiran ini menyebabkan mereka menghadapi konflik dengan cara berbeda. Muka merupakan perpanjangan dari konsep diri seseorang, muka telah menjadi fokus dari banyak penelitian di dalam berbagai bidang ilmu.

## Face Negotiation Theory

### 1. PENGANTAR

Face negotiation theory dibuat oleh Stella Ting-Toomey. Stella Ting-Toomey adalah seorang Profesor komunikasi di California State University, Fullerton. Teori ini dilatarbelakangi oleh pendapat para ahli bahwa setiap orang yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki berbagai pemikiran mengenai *face* orang lain ketika berkomunikasi. Face disini adalah citra diri, citra ini adalah identitas yang diharapkan dan diinginkan agar identitas tersebut diterima orang lain. Hal ini menyebabkan seseorang memiliki cara berbeda ketika menghadapi konflik karena memiliki budaya yang berbeda. Konflik, merupakan komponen utama dari teori ini. Konflik dapat merusak citra sosial seseorang dan dapat mengurangi kedekatan hubungan antara dua orang. Konflik dapat memperparah situasi ketika terdapat negosiasi yang tidak sesuai seperti menghina orang lain, memaksakan kehendak, dll. Teori ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana orang dari budaya yang berbeda dapat mengatasi konflik dalam aspek komunikasi tanpa memalukan orang lain dan ada yang merasa disalahkan. Teori ini bergerak ditataran komunikasi antarbudaya. Teori ini menekankan pada *face, conflict and culture*.

### 1. FACE NEGOTIATION THEORY

Face negotiation theory adalah teori yang mengidentifikasi bagaimana orang-orang yang memiliki budaya berbeda dapat bernegosiasi atau mengatasi konflik dalam komunikasi tanpa harus ada pihak yang merasa menang atau kalah. *Face* adalah gambaran diri atau identitas budaya dari individu. Sedangkan *facework* adalah pesan verbal dan nonverbal yang kita gunakan untuk memelihara, mempertahankan, atau menyempurnakan identitas diri dalam kebudayaan yang berbeda. Teori ini menyatakan bahwa *facework* dari budaya individualistik sangat berbeda dengan *facework* budaya kolektivistik. Artinya, jika *facework*nya berbeda, maka cara menangani konfliknya juga berbeda.

#### 1. **Budaya collectivism dan individualism**

Triandis, mengatakan bahwa perbedaan antara keduanya dapat dilihat dari cara mendefinisikan tiga istilah, yaitu self (diri), goals (tujuan), dan duty (tugas). Dimana seseorang memosisikan dirinya sebagai individualis atau kolektivistis sesuai budayanya. Budaya individualis memosisikan dirinya (self) sebagai dirinya sendiri untuk mencapai goals hanya untuk kebutuhan dirinya saja, dan tugasnya (duty) hanya melayani dirinya sendiri. Sedangkan Budaya kolektivistis memosisikan selfnya sebagai bagian kelompok dan tujuannya lebih kepada kebutuhan kelompok serta memiliki tugas (duty) untuk melayani orang lain/kelompoknya.

### 2. **The multiple face of face**

Face bermakna berbeda pada orang yang berbeda, bergantung pada budaya dan identitas individualnya.

1. Face-restoration adalah strategy *facework* dalam budaya individualistis. Ketika ada masalah, orang yang individualistis akan lebih membela dan meyalamatkan citra diri mereka dengan menyalahkan situasi yang tengah terjadi.

2. Face-giving merupakan facework strategy untuk mempertahankan atau mendukung kebutuhan seseorang untuk menjadi bagian dari kelompok. karakteristik face strategy yang digunakan masyarakat collectivism.
3. **Predictable styles of Conflict Management**
4. Avoiding (menghindar), yaitu menghindari diskusi dengan kelompok tentang perbedaan yang kita miliki.
5. Obliging (menurut), yaitu menyampaikan harapan atau keinginan kepada kelompok, tetapi menyerahkan keputusan sepenuhnya pada kelompok.
6. Compromising (berkompromi), saling bertukar pikiran (give-and-take) untuk kesepakatan yang dapat dibuat.
7. Dominating (mendominasi) , yaitu teguh dalam mempertahankan pendapat pribadi demi kepentingan pribadi.
8. Integrating (mengintegrasikan), yaitu saling bertukar informasi yang akurat dengan anggota kelompok untuk memecahkan masalah bersama-sama.

Ting toomey menambahkan model dalam conflict management :

1. Emotional expression, yakni lebih percaya diri dan mendominasi
2. Passive aggressive, tanpa benar-benar mengatakan bahwa seseorang malas, berusaha membuat orang lain merasa bersalah
3. Third-party help, mencari bantuan pihak ketiga sebagai penengah agar dapat menemukan jalan keluar dari suatu konflik.
4. **Faktor yang memperumit** yakni power distance dimana dalam hal ini siapa yang punya kuasa ingin menang dan yang tidak punya kuasa akan kalah.
5. **Competent Intercultural facework**

Untuk mencapainya ada tiga hal yang mesti dipenuhi agar komunikasi antar budaya bisa efektif yakni :

1. Knowledge (pengetahuan) ,pengetahuan yang luas dapat membuka wawasan budaya yang luas.Dari situ kita bisa mengatur strategi apa yang bisa kita gunakan untuk berkomunikasi dengan orang yang berbeda budayanya.
2. Mindfulness artinya memperhatikan perspektif dan interpretasi orang lain yang asing bagi kita dengan memandang intercultural episode.
3. Interaction skill yaitu kemampuan untuk berkomunikasi secara tepat, efektif, dan adaptif dalam setiap situasi yang kita alami.
4. CATATAN KRITIS

Mengenai teori ini ada beberapa catatan teori yakni teori ini tidak sempurna untuk mendefinisikan penyelesaian konflik dinegara amerika dan jepang yang menjadi kajian penelitian Ting Toomey.Ting Toomey seakan sangat meyakini betul bahwa cara mengatasi konflik dinegara jepang dan amerika sesuai dengan apa yang telah ia utarakan lewat penelitiannya,tapi ternyata ada faktor-faktor lain yang dapat memposisikan seseorang menjadi individualism atau kolektivism.

## 1. PENERAPAN

Teori ini dapat diterapkan ditataran komunikasi antar budaya. Ketika kita sedang melakukan komunikasi dengan seseorang yang memiliki budaya yang berbeda maka dengan menggunakan teori ini kita bisa lebih mengerti bagaimana cara berkomunikasi yang baik agar dapat mengatasi konflik ketika terjadi kesalahpahaman karena perbedaan budaya dalam melakukan komunikasi tersebut. Individu dapat menegosiasikan diri mereka secara berbeda dalam budaya yang berbeda pula. Karena dalam komunikasi antarbudaya, gaya yang berlawanan akan menimbulkan konflik diantara pelaku komunikasi. Disamping itu teori ini juga sangat bermanfaat bagi mediator untuk memprediksi solusi apa untuk menyelesaikan suatu konflik. Dengan mempelajari teori ini kita mengetahui cara agar dapat menyampaikan pesan dan mengatasi konflik baik verbal dan non verbal dengan baik tanpa menyinggung atau membuat orang lain merasa bersalah dan malu.

Teori ini dapat diterapkan ditataran komunikasi antar budaya. Ketika kita sedang melakukan komunikasi dengan seseorang yang memiliki budaya yang berbeda maka dengan menggunakan teori ini kita bisa lebih mengerti bagaimana cara berkomunikasi yang baik agar dapat mengatasi konflik ketika terjadi kesalahpahaman karena perbedaan budaya dalam melakukan komunikasi tersebut. Individu dapat menegosiasikan diri mereka secara berbeda dalam budaya yang berbeda pula. Karena dalam komunikasi antarbudaya, gaya yang berlawanan akan menimbulkan konflik diantara pelaku komunikasi. Disamping itu teori ini juga sangat bermanfaat bagi mediator untuk memprediksi solusi apa untuk menyelesaikan suatu konflik. Dengan mempelajari teori ini kita mengetahui cara agar dapat menyampaikan pesan dan mengatasi konflik baik verbal dan non verbal dengan baik tanpa menyinggung atau membuat orang lain merasa bersalah dan malu.

## CONTOH KASUS

Saudara saya adalah korban perceraian orang tuanya. Ayahnya berasal dari batak dan ibunya berasal dari Jawa, karakternya berbeda. Ayahnya cenderung keras dan ingin memenangkan hak asuh anak kepadanya, namun ibunya cenderung mempertimbangkan pendapat keluarga dan melihat kondisi anak-anaknya. Dalam persidangan saat itu ayahnya benar-benar mempertahankan apa yang diinginkannya lewat argumennya. Hakim yang menjadi mediator mencoba untuk menengahi permasalahan ini. Dengan banyak perdebatan yang dilontarkan dan melihat bagaimana cara berbicara kedua pihak yang dimediasi maka hakim dapat menyimpulkan Hak asuh jatuh ketangan sang ibu.

## Face Negotiation Theory

### 1. PENGANTAR

Face negotiation theory dibuat oleh Stella Ting-Toomey. Stella Ting-Toomey adalah seorang Profesor komunikasi di California State University, Fullerton. Teori ini dilatarbelakangi oleh pendapat para ahli bahwa setiap orang yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki berbagai pemikiran mengenai *face* orang lain ketika berkomunikasi. Face disini adalah citra diri, citra ini adalah identitas yang diharapkan dan diinginkan agar identitas tersebut diterima orang lain. Hal ini menyebabkan seseorang memiliki cara berbeda ketika menghadapi konflik karena memiliki budaya yang berbeda. Konflik, merupakan komponen utama dari teori ini. Konflik dapat merusak citra sosial seseorang dan dapat mengurangi kedekatan hubungan antara dua orang. Konflik dapat memperparah situasi ketika terdapat negosiasi yang tidak sesuai seperti menghina orang lain, memaksakan kehendak, dll. Teori ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana orang dari budaya yang berbeda dapat mengatasi konflik dalam aspek komunikasi tanpa memalukan orang lain dan ada yang merasa disalahkan. Teori ini bergerak ditataran komunikasi antarbudaya. Teori ini menekankan pada *face, conflict and culture*.

### 1. FACE NEGOTIATION THEORY

Face negotiation theory adalah teori yang mengidentifikasi bagaimana orang-orang yang memiliki budaya berbeda dapat bernegosiasi atau mengatasi konflik dalam komunikasi tanpa harus ada pihak yang merasa menang atau kalah. *Face* adalah gambaran diri atau identitas budaya dari individu. Sedangkan *facework* adalah pesan verbal dan nonverbal yang kita gunakan untuk memelihara, mempertahankan, atau menyempurnakan identitas diri dalam kebudayaan yang berbeda. Teori ini menyatakan bahwa *facework* dari budaya individualistik sangat berbeda dengan *facework* budaya kolektivistik. Artinya, jika *facework*nya berbeda, maka cara menangani konfliknya juga berbeda.

#### 1. **Budaya collectivism dan individualism**

Triandis, mengatakan bahwa perbedaan antara keduanya dapat dilihat dari cara mendefinisikan tiga istilah, yaitu self (diri), goals (tujuan), dan duty (tugas). Dimana seseorang memosisikan dirinya sebagai individualis atau kolektivistis sesuai budayanya. Budaya individualis memosisikan dirinya (self) sebagai dirinya sendiri untuk mencapai goals hanya untuk kebutuhan dirinya saja, dan tugasnya (duty) hanya melayani dirinya sendiri. Sedangkan Budaya kolektivistis memosisikan selfnya sebagai bagian kelompok dan tujuannya lebih kepada kebutuhan kelompok serta memiliki tugas (duty) untuk melayani orang lain/kelompoknya.

#### 2. **The multiple face of face**

Face bermakna berbeda pada orang yang berbeda, bergantung pada budaya dan identitas individualnya.

1. Face-restoration adalah strategy *facework* dalam budaya individualistis. Ketika ada masalah, orang yang individualistis akan lebih membela dan meyalamatkan citra diri mereka dengan menyalahkan situasi yang tengah terjadi.



2. Face-giving merupakan facework strategy untuk mempertahankan atau mendukung kebutuhan seseorang untuk menjadi bagian dari kelompok. karakteristik face strategy yang digunakan masyarakat collectivism.
3. **Predictable styles of Conflict Management**
4. Avoiding (menghindar), yaitu menghindari diskusi dengan kelompok tentang perbedaan yang kita miliki.
5. Obliging (menurut), yaitu menyampaikan harapan atau keinginan kepada kelompok, tetapi menyerahkan keputusan sepenuhnya pada kelompok.
6. Compromising (berkompromi), saling bertukar pikiran (give-and-take) untuk kesepakatan yang dapat dibuat.
7. Dominating (mendominasi) , yaitu teguh dalam mempertahankan pendapat pribadi demi kepentingan pribadi.
8. Integrating (mengintegrasikan), yaitu saling bertukar informasi yang akurat dengan anggota kelompok untuk memecahkan masalah bersama-sama.

Ting toomey menambahkan model dalam conflict management :

1. Emotional expression, yakni lebih percaya diri dan mendominasi
2. Passive aggressive, tanpa benar-benar mengatakan bahwa seseorang malas, berusaha membuat orang lain merasa bersalah
3. Third-party help, mencari bantuan pihak ketiga sebagai penengah agar dapat menemukan jalan keluar dari suatu konflik.
4. **Faktor yang memperumit** yakni power distance dimana dalam hal ini siapa yang punya kuasa ingin menang dan yang tidak punya kuasa akan kalah.
5. **Competent Intercultural facework**

Untuk mencapainya ada tiga hal yang mesti dipenuhi agar komunikasi antar budaya bisa efektif yakni :

1. Knowledge (pengetahuan) ,pengetahuan yang luas dapat membuka wawasan budaya yang luas.Dari situ kita bisa mengatur strategi apa yang bisa kita gunakan untuk berkomunikasi dengan orang yang berbeda budayanya.
2. Mindfulness artinya memperhatikan perspektif dan interpretasi orang lain yang asing bagi kita dengan memandang intercultural episode.
3. Interaction skill yaitu kemampuan untuk berkomunikasi secara tepat, efektif, dan adaptif dalam setiap situasi yang kita alami.
4. CATATAN KRITIS

Mengenai teori ini ada beberapa catatan teori yakni teori ini tidak sempurna untuk mendefinisikan penyelesaian konflik dinegara amerika dan jepang yang menjadi kajian penelitian Ting Toomey.Ting Toomey seakan sangat meyakini betul bahwa cara mengatasi konflik dinegara jepang dan amerika sesuai dengan apa yang telah ia utarakan lewat penelitiannya,tapi ternyata ada faktor-faktor lain yang dapat memposisikan seseorang menjadi individualism atau kolektivism.

## 1. PENERAPAN

Teori ini dapat diterapkan ditataran komunikasi antar budaya. Ketika kita sedang melakukan komunikasi dengan seseorang yang memiliki budaya yang berbeda maka dengan menggunakan teori ini kita bisa lebih mengerti bagaimana cara berkomunikasi yang baik agar dapat mengatasi konflik ketika terjadi kesalahpahaman karena perbedaan budaya dalam melakukan komunikasi tersebut. Individu dapat menegosiasikan diri mereka secara berbeda dalam budaya yang berbeda pula. Karena dalam komunikasi antarbudaya, gaya yang berlawanan akan menimbulkan konflik diantara pelaku komunikasi. Disamping itu teori ini juga sangat bermanfaat bagi mediator untuk memprediksi solusi apa untuk menyelesaikan suatu konflik. Dengan mempelajari teori ini kita mengetahui cara agar dapat menyampaikan pesan dan mengatasi konflik baik verbal dan non verbal dengan baik tanpa menyinggung atau membuat orang lain merasa bersalah dan malu.

## FACE-NEGOTIATION THEORY

- ⦿ Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Stella Ting-Toomey.

### Asumsi-asumsi:

- ⦿ Identitas diri (*self-identity*) merupakan hal yang penting dalam interaksi antarpribadi.
- ⦿ Individu-individu menegosiasikan perbedaan identitas mereka lintas budaya.
- ⦿ Manajemen konflik dimediasi oleh **face** dan budaya.
- ⦿ Bagaimana orang dari budaya individualistik dan kolektivistik menegosiasikan **face** dalam situasi konflik.
- ⦿ **Face**: *public image people display*.
- ⦿ Face-Negotiation Theory didasarkan pada manajemen **face**.
- ⦿ Menerangkan bagaimana orang dari budaya yang berbeda mengelola konflik untuk memelihara **face**.
- ⦿ Perhatian pada **self-face** dan **other-face** menjelaskan negosiasi konflik antara orang dari beragam budaya.
- ⦿ Dalam situasi konflik, kepedulian dan perhatian orang pada **mutual face** dan **other-face** dalam kultur kolektivistik membuat mereka berusaha memberikan **face** kepada orang lain.

Caranya: penghindaran, kooperatif atau kompromi

**Mata Kuliah : Komunikasi Persuasi Strategi Negosiasi**

**Dosen Pengampuh : Prof. Hj. Isnawati, M. Si., Ph. D**

**Nama : YULI HIDAYATI**

**Face-negotiation theory** merupakan teori pertama yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1978) untuk memahami bagaimana orang-orang dari budaya yang berbeda mengelola hubungan dan perbedaan pendapat. Teori ini mengatakan bahwa "wajah", atau citra diri, sebagai fenomena universal yang meliputi seluruh budaya. Kemudian pada tahun 1988 teori ini dikembangkan Stella Ting-Toomey, menurut Stella teori ini memberikan sebuah dasar untuk memperkirakan bagaimana manusia akan menyelesaikan masalah berdasarkan muka dalam sebuah kebudayaan yang berbeda. Muka atau rupa mengacu pada gambar diri seseorang di hadapan orang lain. Hal ini melibatkan rasa hormat, kehormatan, status, koneksi, kesetiaan dan nilai-nilai lain yang serupa. Dengan kata lain, muka merupakan gambaran yang kita inginkan atau jati diri orang lain yang berasal dari dalam dirinya dalam sebuah situasi sosial. Karya muka adalah perilaku komunikasi manusia yang digunakan untuk membangun dan melindungi rupa mereka serta untuk melindungi, membangun dan mengancam muka orang lain.

Setiap individu akan melakukan komunikasi sesuai dengan latar belakang kebudayaan yang dimiliki oleh diri mereka masing-masing, baik kebudayaan yang berasal dari bawaan keluarga/lingkungan, latar belakang Pendidikan, dan sebagainya. Keberagaman budaya sangat mempengaruhi cara orang-orang tersebut berkomunikasi. Walaupun muka adalah konsep universal, terdapat berbagai perbedaan yang merepresentasikan budaya mereka masing-masing. Kebutuhan akan muka ada di dalam semua budaya, tetapi semua budaya tidak mengelola kebutuhan muka ini secara sama, karena dikembalikan kepada karakter diri setiap individu.

Para peneliti menemukan dua kebutuhan universal: kebutuhan muka positif dan kebutuhan muka negatif. Muka positif (*positive face*) adalah keinginan untuk disukai dan dikagumi oleh orang-orang penting dalam hidup kita. Sedangkan muka negatif (*negative face*) merujuk pada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang. Sebagai contoh kasus yang sedang viral saat ini adalah perseteruan antara Menteri PUPR bapak Basuki dan Gubernur Jakarta bapak Anies Baswedan, dimana konflik yang terjadi antara keduanya bermula dari pernyataan Menetri PUPR bapak Basuki mengenai banjir Jakarta yang terjadi baru-baru ini, pernyataan dari bapak Basuki merasa terjadinya banjir tersebut akibat kegagalan bapak Anies Baswedan sebagai gubernur dalam menanggulangi bencana banjir tersebut.

Dalam kasus ini pernyataan dari bapak Basuki sendiri ternyata langsung ditanggapi oleh bapak Anies Baswedan karena pernyataan tersebut dianggap sebagai sebuah kegagalan, dan membuat bapak Anies

seperti kehilangan muka didepan publik, apalagi saat itu ada media yang meliput. Dalam situasi seperti itu tindakan bapak Anies sangat manusiawi dimana beliau ingin mempertahankan diri sebagai tokoh publik, Anies Baswedan berupaya agar citra dirinya yang selama ini di bangun tidak hancur hanya karena pernyataan dari Menteri PUPR tersebut dengan cara menyampaikan argumennya di depan media.